PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.

FACULTAD DE ENFERMERÍA.

CARRERA DE TERAPIA FISICA.

GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TERAPEUTAS FISICOS DE ENTIDADES PRIVADAS FRENTE A ENTIDADES PÚBLICAS DURANTE EL PERIODO DE JUNIO DEL 2017

Elaborado por:

Aulestia Tania

Quito, SEPTIEMBRE 2017

RESUMEN

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción laboral de los terapeutas físicos de entidades públicas en comparación a entidades privadas.

Método: Es un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, puesto que se enfoca en el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa y efecto y permite la recolección de información y su análisis en un punto de tiempo. El medio de obtención de información es mediante la Encuesta de Satisfacción Laboral del personal de Terapia Física tomada de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación de Lima-Perú; validado por el Ministerio de Salud de Perú en diciembre del año 2001.

Resultados: En el sector Público el 23.6% está totalmente satisfecho con su centro laboral y el 5.8 %no está satisfecho con su centro laboral, con relación al sector Privado el 18.2% está totalmente satisfecho con su centro laboral y el 6.1% no está satisfecho con su centro laboral, como se lo menciona en el sector público esto es referente a la mayor y menor satisfacción laboral. Adjuntando estos dos resultados que obtuvimos tanto en el sector público que es de 23.6% y en el sector privado de 18.2 % la satisfacción laboral es más baja en el sector privado.

Conclusiones: Los terapeutas físicos del sector público presentan un mayor índice de satisfacción en su centro laboral, mientras que los resultados arrojan un menor porcentaje de satisfacción en el centro donde laboran.

Palabras claves: satisfacción laboral, calidad en salud, servicio de rehabilitación, encuesta de satisfacción laboral, sector público, sector privado.

ABSTRACT

Summary

Objective: To determine the degree of job satisfaction of physical therapists of public entities compared to private entities

Method: It is an observational, descriptive cross-sectional study, since it focuses on the facts, establishing cause and effect relationships and allows the collection of information and its analysis at a point in time.

The means of obtaining information is through the Labor Satisfaction Survey of the Physical Therapy staff taken from the Quality and Accreditation Department of Lima-Peru; Validated by the Ministry of Health of Peru in December 2001.

Results: In the Public Sector, 23.6% are totally satisfied with their work center and 5.8% are not satisfied with their work center. In relation to the Private sector, 18.2% are totally satisfied with their work center and 6.1% are not satisfied with its work center, as it is mentioned in the public sector this refers to the greater and lesser job satisfaction. Attaching these two results we obtained both in the public sector which is 23.6% and in the private sector of 18.2% the labor satisfaction is lower in the private sector.

Conclusions: Physical therapists in the public sector have a higher satisfaction index in their work center, while the results show a lower percentage of satisfaction in the center where they work.

Key words: job satisfaction, health quality, rehabilitation service, labor satisfaction survey, public sector, private sector.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado a Dios y a mis padres, que con sus consejos, sus palabras de aliento y su apoyo incondicional han hecho de mí una persona de bien, gracias por los valores inculcados en mí y gracias por haberme apoyado a culminar esta etapa de mi vida universitaria. También quiero dedicar a mi hermano que me ha enseñado, a nunca darme por vencida y en los momentos difíciles, siempre seguir adelante.

Tania Lizbeth Aulestia Ubidia

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecer a Dios por sus bendiciones, amor y bondad, por darme unos excelentes padres quienes siempre me han guiado e impulsado a superarme en la vida.

También un especial agradecimiento a mi directora la Lcda. Livet Cristancho a mis lectores, Lcdo Felipe Arellano y Lcdo Klever Bonilla que con su ayuda al brindarnos su conocimiento, sus recomendaciones, apoyo y motivación a seguir siempre adelante, han sido la base fundamental para la culminación de este proyecto.

A mi amigo y compañero de tesis Marco Peña gracias por su paciencia, constancia y entusiasmo durante todo este proyecto.

Tania Lizbeth Aulestia Ubidia

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

DEDICATORIA ..... **iv**

AGRADECIMIENTO ..... **v**

TABLA DE CONTENIDO ..... **vi**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **viii**

ÍNDICE DE GRAFICOS ..... **ix**

INTRODUCCIÓN **1**

1 CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN **3**

1.1 Planteamiento del problema 3

1.2 Justificación 4

1.3 Objetivos 5

1.3.1 Objetivo General: 5

1.3.2 Objetivos Específicos: 5

1.4 Metodología 6

1.4.1 Aspectos considerados en la encuesta 6

1.4.2 Universo y Muestra 7

1.4.3 Criterios de Inclusión y criterios de exclusión 7

1.4.4 Fuentes, técnicas e instrumentos a utilizar: 7

1.4.5 Análisis de información 9

1.4.6 Operación de variables 10

2 Capítulo II: MARCO TEORICO **23**

2.1 Calidad en General 23

2.2. Calidad en Salud 23

2.3. Calidad técnica en salud 24

2.4. Estándares de calidad de salud 25

2.5.Protocolos de calidad de salud....26
2.6.Calidad relacionada con la Fisioterapia....27
2.7.Lugar de trabajo....27
2.8.Competencias actitudinales del fisioterapeuta....28
2.9.Encuestas de satisfacción de los terapeutas físicos en su ambiente laboral....29
2.10. Satisfacción Laboral....29
2.11. Relación entre satisfacción y calidad....30
3 Capítulo III: Resultados y Discusión....32
3.1.Tabulación de Datos....32
Discusión....64
Conclusiones....68
Recomendaciones....69
ANEXOS....70
BIBLIOGRAFIA....73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Sexo……..……...34
Tabla N° 2: Edad…….……35
Tabla N° 3: Área de Trabajo……..…….……...36
Tabla N° 4: Nivel Educativo……..……...……...37
Tabla N° 5: Forma de Contratación…….……38
Tabla N° 6: Tiempo de Trabajo……....39
Tabla N° 7: Sección 1: Trabajo Actual del terapeuta físico…….……....40
Tabla N° 8: Sección 2: Trabajo en General del terapeuta físico ……..…….44
Tabla N° 9: Sección 3: Interacción del terapeuta físico con el jefe inmediato……..……47
Tabla N° 10: Sección 4: Oportunidad de progreso del terapeuta .físico……...52
Tabla N° 11: Sección 5: Remuneración e Incentivos del terapeuta físico……....54
Tabla N° 12: Sección 6: Interrelación del terapeuta físico con los compañeros de trabajo……..……..……..57
Tabla N° 13: Sección 7: Ambiente de trabajo del terapeuta físico……..…..58
Tabla N° 14: Resultado Global de las preguntas ……..…62
Tabla N° 15: Tabla General de la Satisfacción Laboral……...……66

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico de códigos de calificación……09

INTRODUCCIÓN

El trabajo es fundamental en la vida del hombre debido a que la mayoría de las personas pasan la mayor parte de su vida trabajando.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla, y (como se citó en Hoppock, 1935) este autor publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. Al respecto la mayoría de los estudios relacionan de manera positiva a estas variables indicando que, al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral. (Parra & Paravic, 2002)

Existe la percepción de que los terapeutas físicos trabajan en servicios estresantes en donde tienen una gran demanda de pacientes, poco tiempo de atención individual y muchas de las veces no poseen los implementos necesarios para brindar el servicio, sin embargo no existen suficientes estudios que avalen esta percepción, ya que en estos tipos de servicio tanto público como privado se presentan quejas con respecto a las responsabilidades laborales, ambiente laboral, interacción con el jefe, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos y relación con los compañeros de trabajo.

El proyecto de satisfacción laboral es efectuado a un grupo de profesionales conformado por terapeutas físicos de entidades de salud tanto públicas como privadas, mediante la aplicación de una encuesta con el propósito determinar el grado de satisfacción laboral de los Terapeutas físicos y medir la apreciación que el Terapeuta tiene de su centro laboral

Estas entidades tanto públicas como privadas hacen que el trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole al terapeuta físico un alto grado de satisfacción laboral como también una gran fuente de estrés que puede resultar en insatisfacción laboral.

La disertación se compone de 3 capítulos. En el capítulo uno se explica los aspectos básicos de la investigación, en el capítulo dos se explica el soporte teórico del tema de investigación y finalmente el capítulo 3 se explica análisis de resultados y discusión

como también conclusiones y recomendaciones sobre el grado de satisfacción de los terapeutas físicos comparando tanto en entidades públicas como privadas.

CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La satisfacción laboral es un tema que se ve englobado con la calidad laboral, debido a que una buena calidad laboral, es decir una prestación de servicios eficaces y correctos van a ser los resultados de un profesional que cuenta con satisfacción en su lugar de trabajo. Ardila (2013), señala que la calidad se refiere a una propiedad que tiene el individuo para experimentar situaciones y condiciones de su ambiente dependiendo de las interpretaciones y valoraciones que hace de los aspectos objetivos de su entorno. (Ardila, 2003)

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla, y (como se citó en Hoppock, 1935) este autor publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

En la actualidad no existen estudios comparativos que definan el grado de satisfacción laboral de los Terapeutas Físicos entre el sector público y privado por el cual nace el propósito de esta investigación, el cual es dar a conocer la diferencia entre, la satisfacción laboral de entidades de salud públicas y privadas mediante la aplicación de una encuesta que ayude a obtener la información necesaria para realizar dicho análisis.

Por lo cual en este estudio se va a poner especial atención en la calidad de trabajo de los Terapeutas Físicos, fijándonos en su edad, tiempo de trabajo y en la apreciación que tienen los terapeutas en su centro laboral, ya que todo esto es directamente proporcional a la satisfacción, es decir más satisfacción en su entorno laboral, más calidad de atención al paciente por parte de los terapeutas físicos.

Por lo tanto, si la calidad de vida en el trabajo fuera pobre puede originar insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros). Por el contrario, una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo, en el que el individuo puede activar su desenvolvimiento psicológico y la

propia organización puede reducir los mecanismos rígidos de control. (Herrera & Cassals, 2005)

1.2 Justificación

Según la OMS existen varias estrategias nacionales las cuales resultarían más eficaces si se respetan prioridades siendo la más importante, incrementar la productividad del personal para la mejora del desempeño, a través de ajustes de las compensaciones, incentivos laborales, condiciones de trabajo más seguras e iniciativas de movilización de trabajadores. Debido a que es fundamental mejorar el acopio de información para conocer las situaciones nacionales y supervisar los avances y los retrocesos. (OMS, 2016).

Refiriéndonos al entorno de trabajo podemos obtener que el confort laboral en el trabajo es aquel en el que existe un nivel confortable de diversas características físicas (ruido, iluminación, etc.) y psicológicas (estrés, fatiga mental, etc.) para el trabajador en su espacio laboral. El confort puede estar dado por algún objeto físico o por alguna circunstancia ambiental o abstracta. (Caballero, 2014)

La realización de este estudio está dirigida para conocer el grado de satisfacción laboral mediante el análisis de la apreciación que tienen los terapeutas físicos sobre su centro laboral en varios ámbitos como son, trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interacción con compañeros de trabajo y el ambiente laboral, Como afirma García, López, &Martínez (2007) la satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; que se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen. (García, López, & Martinez, 2007).

Además, realizando un estudio descriptivo y se logrará identificar cuanto interfiere la satisfacción laboral en la calidad del Fisioterapeuta al momento de ejercer su trabajo. La calidad de atención del terapeuta hacia el paciente y por ende esto se verá reflejado en una mayor cantidad de pacientes y un aumento en los ingresos de dicha institución.

En la literatura, se encuentran incontables estudios que abordan este aspecto de la calidad de vida laboral de enfermeras y enfermeros en diferentes contextos como son: México, Brasil, Chile, Argentina, Estados Unidos, España, Cuba, entre otros; los cuales mediante investigaciones sobre la satisfacción laboral han identificado diferentes factores que influyen en la percepción que tiene el trabajador de la salud sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realiza. (Aguirre D. , 2009).

También es importante mencionar que en la actualidad existe una gran preocupación por mejorar el entorno laboral en el que las personas trabajan, para que éstos se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden estar orgullosos del trabajo que realizan. Por lo cual este estudio servirá tanto para recolectar información mediante una encuesta para medir la percepción que las personas tienen de la organización y su funcionamiento, y más concretamente de su situación dentro de ella, y de esta manera para cuantificar en consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera. Así como también este estudio servirá como guía o base para la realización de futuros trabajos encaminados a la satisfacción laboral ya que por el momento son muy pocos los estudios que tratan este tema y menos relacionándose a la Terapia Física y comparación de entidades públicas y privadas.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

- Determinar el grado de satisfacción laboral de los Terapeutas Físicos en centros de rehabilitación púbicos y privados de la ciudad de Quito durante el periodo de junio del 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Caracterizar la población estudiada
- Analizar los factores que influyen positiva y negativamente en el ámbito laboral de los Terapeutas Físicos.
- Comparar el grado de satisfacción laboral entre una institución pública y una privada.

1.4 Metodología

Es un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, puesto que se enfoca en el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa y efecto y permite la recolección de información y su análisis en un punto de tiempo.

1.4.1 Aspectos considerados en la encuesta

a. **Trabajo Actual**: lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida (Ministerio de Salud de Perú, 2002).
b. **Trabajo en General**: labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular (Ministerio de Salud de Perú, 2002).
c. **Interacción con el Jefe Inmediato**: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades (Ministerio de Salud de Perú, 2002).
d. **Oportunidades de progreso**: situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo (Ministerio de Salud de Perú, 2002).
e. **Remuneraciones e incentivos**: pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas (Ministerio de Salud de Perú, 2002).
f. **Interrelación con sus compañeros de trabajo**: personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores (Ministerio de Salud de Perú, 2002).
g. **Ambiente de Trabajo**: Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal (Ministerio de Salud de Perú, 2002).

1.4.2 Universo y Muestra

El universo estudiado son 40 Terapeutas Físicos que laboran en las entidades públicas y privadas; el estudio va a ser realizado a los profesionales del área de rehabilitación de distintas entidades públicas y privadas, enfocándonos únicamente en los profesionales desde un tercer nivel de estudio en terapia física.

1.4.3 Criterios de Inclusión y criterios de exclusión

1.4.3.1 Criterios de Inclusión

1. Haber trabajado en entidades públicas y privadas mínimo 2 meses
2. Personal desde tercer nivel de educación superior o más.

1.4.3.2 Criterios de exclusión

1. Quienes no deseen participar en el proyecto
2. Terapeutas de lenguaje y ocupacionales
3. Quien se encuentre en limitaciones de realizar la encuesta (personas que no manejen el idioma español, etc.)

1.4.4 Fuentes, técnicas e instrumentos a utilizar:

1.4.4.1 Fuente primaria: Información proporcionada por Terapeutas Físicos de una entidad pública y tres entidades privadas.

1.4.4.2 Fuente secundaria: Revisión bibliográfica.

1.4.4.3 La técnica

La técnica que utilizaremos para la recolección de datos será de forma directa y anónima mediante una encuesta, tomada de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación de Lima-Perú.

1.4.4.4 Instrumentos

El medio de obtención de información es mediante la Encuesta de satisfacción laboral del personal de terapia física tomada de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación de Lima-Perú; validado por el Ministerio de Salud de Perú en diciembre del año 2001. La presente encuesta tiene como propósito determinar el grado de satisfacción laboral de los Terapeutas físicos y mide la apreciación que el Terapeutas tienen de su centro laboral con respecto al trabajo actual, trabajo en general, interacción con el Jefe Inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los Compañeros de Trabajo y ambiente de trabajo.

El (Ministerio de Salud de Perú, 2002) menciona que el formato de esta encuesta tiene una primera sección de información de carácter general de los trabajadores (nombre de la institución, tiempo de trabajo, cargo que desempeña) área de trabajo, forma de contratación, Tipo de institución, refiriéndonos a si es pública o privada, tiempo de trabajo, edad, sexo y nivel educativo). (p. 6)

La segunda parte estará referida a la encuesta en sí, esto es el despliegue de las preguntas de acuerdo a los factores considerados. Una tercera y última parte está dedicada a recoger comentarios por escrito, para los trabajadores que deseen ser más explícitos en sus respuestas. (Ministerio de Salud de Perú, 2002)

Está segunda parte está dedicada a medir la apreciación que el Terapeuta físico tiene como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización (Ministerio de Salud de Perú, 2002).

Y la tercera parte tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito (Ministerio de Salud de Perú, 2002).

Esta tercera parte no fue incluida en la encuesta ya que como lo menciona anteriormente solo tiene la finalidad de recoger sugerencias y críticas constructivas de su centro laboral, la cual no afecta o interfiere en los resultados de la encuesta.

El presente instrumento consta de 22 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores. (Ministerio de Salud de Perú, 2002)

Los cuestionarios que se proponen han sido previamente validados con éxito para la medición de la satisfacción de personal de salud en su centro laboral. (Ministerio de Salud de Perú, 2002)

1.4.5 Análisis de información

El análisis de los datos se realizará por medio de la calificación de cada una de las secciones usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Grafico 1

Satisfacción laboral del personal de terapia física

Código de calificación	Estoy:
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Recuperado de Dirección general de salud de las personas, Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud, Ministerio de Salud de Perú (2002).

El análisis se le realizara mediante una tabla de Excel para procesar la encuesta de los terapeutas físicos que laboran en estas instituciones. Y para su análisis se utilizara el programa Microsoft Excel 2007, se va analizar mediante estadísticos descriptivos y comparativos con el sistema SPSS 21.

1.4.6 Operación de variables

#	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Escala
1	Sexo	Condición con la que el profesional se distingue según el fenotipo	Masculino Femenino	Proporción de Terapeutas Físicos masculinos y femeninos	Porcentaje de la muestra de género masculino	Nominal
					Porcentaje de la muestra de género femenino	Nominal
2	Edad	La edad es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo.	Juventud (Comienza hacia el final de la adolescencia (20 años y llega hasta los 40 años)	Proporción de terapeutas físicos que se encuentran en la dimensión de juventud	Porcentaje de terapeutas que en cuanto a su edad se encuentran en la dimensión juventud	Ordinal
			Adultez (entre los 40 y los 65 años)	Proporción de terapeutas físicos que se encuentran en la dimensión de adultez	Porcentaje de terapeutas que en cuanto a su edad se encuentran en la dimensión adultez	Ordinal
			Vejez (Comienza a los 65 años aproximadamente)	Proporción de terapeutas físicos que se encuentran en la dimensión de Vejez	Porcentaje de terapeutas que en cuanto a su edad se encuentran en la dimensión Vejez	Ordinal

3	Área de trabajo	Entendemos por área de trabajo a aquello que es tanto metafórica como concretamente el espacio que uno ocupa en una empresa, institución o entidad desarrollando algún tipo de actividad o empleo con la cual puede ganarse la vida.	Electroterapia (aplicación de energía electromagnética al organismo)	Proporción de Terapeutas Físicos que trabajan en el área de electroterapia	Porcentaje de terapeutas que se encuentra en el área de Electroterapia	Nominal
			Terapia Neurológica (la evaluación y el tratamiento de personas debido a una enfermedad o lesión del sistema nervioso)	Proporción de Terapeutas Físicos que trabajan en el área de terapia neurológica	Porcentaje de terapeutas que se encuentra en el área de Terapia Neurológica	Nominal
			Terapia Traumatológica (patologías traumáticas; como lo son las fracturas, luxaciones, politraumatismos, patologías traumáticas musculares, esguinces, etc.)	Proporción de Terapeutas Físicos que trabajan en el área de terapia traumatológica	Porcentaje de terapeutas que se encuentra en el área de Terapia Traumatológica	Nominal
			Terapia Respiratoria (manejo de enfermedades respiratorias para el fortalecimiento y restauración de la función pulmonar)	Proporción de Terapeutas Físicos que trabajan en el área de terapia respiratoria	Porcentaje de terapeutas que se encuentra en el área de Terapia Respiratoria	Nominal
			Fisioterapia Geriátrica (fisioterapia adaptada a las personas de avanzada edad)	Proporción de Terapeutas Físicos que trabajan en el área de fisioterapia geriátrica	Porcentaje de terapeutas que se encuentra en el área de Fisioterapia Geriátrica	Nominal

			Terapia manual (técnicas manuales específicas para el tratamiento del dolor y otros síntomas de disfunción neuro-músculo-esquelética)	Proporción de Terapeutas Físicos que trabajan en el área de terapia manual	Porcentaje de terapeutas que se encuentra en el área de Terapia Manual	Nominal
4	Lugar de trabajo	Espacio donde el fisioterapeuta realiza o cumple su actividad laboral.	Público	Proporción de Terapeutas Físicos que desempeñan su labor en entidades	Porcentaje de la muestra que pertenece a una entidad publica	Nominal
			Privada		Porcentaje de la muestra que pertenece a una entidad privada	Nominal
5	Nivel educativo	Entendemos por nivel educativo el grado de aprendizaje que adquiere una persona a lo largo de su formación en una Institución educativa formalizada	Tercer nivel	Proporción de Terapeutas Físicos que de acuerdo a su grado universitario obtenido se encuentran en tercer, cuarto u otro nivel	Porcentaje de terapeutas que se encuentran en un tercer nivel	Ordinal
			Cuarto nivel		Porcentaje de terapeutas que se encuentran en un cuarto nivel	Ordinal

			Otro		Porcentaje de terapeutas que se encuentran en otro tipo de nivel	Ordinal
6	Forma de contratación	El contrato de trabajo es un acuerdo entre un trabajador y un empleador, por medio del cual: el primero se compromete a prestar un servicio al segundo, bajo relación de dependencia, a cambio de un salario previamente acordado	Contrato por Nombramiento (participar en un concurso de merecimientos, ganar y por medio a una designación directa actuar como funcionario o emplea do)	Proporción de terapeutas físicos que tienen un contrato por nombramiento	Porcentaje de terapeutas que se encuentran con contrato por nombramiento	Nominal
			Contrato indefinido (El contrato indefinido es aquel que se acuerda sin establecer límites en cuanto a su duración y permanece vigente en el tiempo hasta que empresa o trabajador lo rompen)	Proporción de terapeutas físicos que tienen un contrato indefinido	Porcentaje de terapeutas que se encuentran con contrato indefinido	Nominal
			Contrato Temporal u Ocasional (estar a prueba o de remplazo en el lugar de trabajo)	Proporción de terapeutas físicos que tienen un contrato temporal u ocasional	Porcentaje de terapeutas que se encuentran con contrato temporal u ocasional	Nominal
7	Tiempo de trabajo	El tiempo de trabajo es un elemento que estructura las condiciones laborales de las personas, determina su	2-11 meses	Proporción de tiempo de trabajo que el terapeuta físico ha laborado en estas entidades	Porcentaje de terapeutas que se encuentran laborando de 2 a 11 mese	Ordinal
			1 -5 años		Porcentaje de terapeutas que se encuentran	Ordinal

		dedicación y la organización de sus tiempos vitales. El tiempo de trabajo y su distribución tienen importantes consecuencias en la salud, la conciliación de la vida personal y laboral y condiciones de vida de las personas, por lo que siempre ha sido uno de los ejes clave de las relaciones laborales			laborando de 1 a 5 años	
			6-10 años		Porcentaje de terapeutas que se encuentran laborando de 6 a 10 años	Ordinal
			11 años o mas		Porcentaje de terapeutas que se encuentran laborando de 11 años o mas	Ordinal
8	Trabajo actual del Terapeuta Físico	Se refiere si los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, si el trabajo en el servicio está bien organizado, si en el trabajo se puede poner en juego y desarrollar las habilidades y si se proporciona información oportuna y adecuada del	Totalmente de acuerdo con la opinión (5)	Proporción de terapeutas físicos que está totalmente satisfecho en su trabajo actual	Porcentaje de terapeutas Totalmente de acuerdo con su trabajo actual	Ordinal
			Mayormente de acuerdo con la opinión (4)	Proporción de terapeutas físicos que está mayormente satisfecho en su trabajo actual	Porcentaje de terapeutas Mayormente de acuerdo con su trabajo actual	Ordinal
			Indiferente a la opinión (3)	Proporción de terapeutas físicos que no están ni satisfecho ni insatisfecho en su trabajo actual	Porcentaje de terapeutas Indiferente	Ordinal

		desempeño y resultados alcanzados.			con su trabajo actual	
			Pocas veces de acuerdo con la opinión (2)	Proporción de terapeutas físicos que está pocas veces satisfecho con su trabajo actual	Porcentaje de terapeutas Pocas veces de acuerdo con su trabajo actual	Ordinal
			Totalmente en desacuerdo con la opinión (1)	Proporción de terapeutas físicos que está totalmente insatisfecho en su trabajo actual	Porcentaje de terapeutas Totalmente en desacuerdo con su trabajo actual	Ordinal
9	Trabajo en General del Terapeuta Físico	Se refiere si el terapeuta físico puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral de su centro de trabajo, si la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto y si en términos generales el terapeuta se siente satisfecho	Totalmente de acuerdo con la opinión (5)	Proporción de terapeutas físicos que está totalmente satisfecho con su centro laboral	Porcentaje de Terapeutas físicos que se encuentran totalmente de acuerdo con su trabajo en general	Ordinal
			Mayormente de acuerdo con la opinión (4)	Proporción de terapeutas físicos que se encuentra mayormente satisfecho con su centro laboral	Porcentaje de Terapeutas físicos que se encuentran mayormente de acuerdo con su trabajo en general	Ordinal
			Indiferente a la opinión (3)	Proporción de terapeutas físicos que no se encuentra ni	Porcentaje de Terapeutas físicos que se	Ordinal

		con su centro laboral.		satisfecho ni insatisfecho con su centro laboral	encuentran indiferentes con su trabajo en general	
			Pocas veces de acuerdo con la opinión (2)	Proporción de terapeutas físicos que se encuentra pocas veces satisfecho con su centro laboral	Porcentaje de Terapeutas físicos que se encuentran pocas veces de acuerdo con su trabajo en general	Ordinal
			Totalmente en desacuerdo con la opinión (1)	Proporción de terapeutas físicos que se encuentra totalmente insatisfecho con su centro laboral	Porcentaje de Terapeutas físicos que se encuentran totalmente en desacuerdo con su trabajo en general	Ordinal
10	Interacción del Terapeuta Físico con el jefe inmediato	Se refiere si los Directivos y/o Jefes generalmente: reconocen por un trabajo bien hecho, solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras,	Totalmente de acuerdo con la opinión (5)	Proporción de terapeutas físicos que está totalmente satisfecho con la interacción que tiene con el jefe inmediato	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente de acuerdo con la Interacción del Terapeuta Físico con el jefe inmediato	Ordinal
			Mayormente de acuerdo con la opinión (4)	Proporción de terapeutas físicos que está mayormente satisfecho con la interacción	Porcentaje de terapeutas físicos mayormente	Ordinal

		demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones, toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento y si los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.		que tiene con el jefe inmediato	de acuerdo con la Interacción del Terapeuta Físico con el jefe inmediato	
			Indiferente a la opinión (3)	Proporción de terapeutas físicos que no están ni satisfecho ni insatisfecho con la interacción que tiene con su jefe inmediato	Porcentaje de terapeutas físicos indiferente con la Interacción del Terapeuta Físico con el jefe inmediato	Ordinal
			Pocas veces de acuerdo con la opinión (2)	Proporción de terapeutas físicos que está pocas veces satisfecho con la interacción que tiene con el jefe inmediato	Porcentaje de terapeutas físicos pocas veces de acuerdo con la Interacción del Terapeuta Físico con el jefe inmediato	Ordinal
			Totalmente en desacuerdo con la opinión (1)	Proporción de terapeutas físicos que está totalmente insatisfecho con la interacción que tiene con el jefe inmediato	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente en desacuerdo con la Interacción del Terapeuta Físico con el jefe inmediato	Ordinal
11	Oportunidades de progreso del	Se refiere si los terapeutas físicos tienen suficiente	Totalmente de acuerdo con la opinión (5)	Proporción de terapeutas físicos que están totalmente satisfechos con sus	Porcentaje de terapeutas físicos	Ordinal

	Terapeuta Físico	oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral y si se tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo humano.		oportunidades de progreso en su centro laboral	totalmente de acuerdo con las oportunidades de progreso	
			Mayormente de acuerdo con la opinión (4)	Proporción de terapeutas físicos que están mayormente satisfechos con sus oportunidades de progreso en su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos mayormente de acuerdo con las oportunidades de progreso	Ordinal
			Indiferente a la opinión (3)	Proporción de terapeutas físicos que no están ni satisfechos ni insatisfechos con sus oportunidades de progreso en su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos indiferente con las oportunidades de progreso	Ordinal
			Pocas veces de acuerdo con la opinión (2)	Proporción de terapeutas físicos que están pocas veces satisfechos con sus oportunidades de progreso en su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos pocas veces de acuerdo con las oportunidades de progreso	Ordinal
			Totalmente en desacuerdo con la opinión (1)	Proporción de terapeutas físicos que están totalmente insatisfechos con sus oportunidades de progreso en su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente en desacuerdo con las oportunidades de progreso	Ordinal

12	Remuneración e incentivos del Terapeuta Físico	Se refiere si el sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que se realiza y si la institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	Totalmente de acuerdo con la opinión (5)	Proporción de terapeutas físicos que está totalmente satisfecho con la remuneración e incentivos que le proporciona su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente de acuerdo con la Remuneración e incentivos en su centro laboral	Ordinal
			Mayormente de acuerdo con la opinión (4)	Proporción de terapeutas físicos que está mayormente satisfecho con la remuneración e incentivos que le proporciona su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos mayormente de acuerdo con la Remuneración e incentivos en su centro laboral	Ordinal
			Indiferente a la opinión (3)	Proporción de terapeutas físicos que no está ni satisfecho ni insatisfecho con la remuneración e incentivos que le proporciona su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos indiferente con la Remuneración e incentivos en su centro laboral	Ordinal
			Pocas veces de acuerdo con la opinión (2)	Proporción de terapeutas físicos que está pocas veces satisfecho con la remuneración e incentivos que le proporciona su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos pocas veces de acuerdo con la Remuneración e incentivos en	Ordinal

					su centro laboral	
			Totalmente en desacuerdo con la opinión (1)	El terapeuta físico está totalmente insatisfecho con la remuneración e incentivos que le proporciona su centro laboral	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente en desacuerdo con la Remuneración e incentivos en su centro laboral	Ordinal
13	Interacción del Terapeuta Físico con los compañeros de trabajo	Se refiere si los compañeros de trabajo, en general, están dispuestos a ayudarse entre ellos para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo y si están satisfechos con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	Totalmente de acuerdo con la opinión (5)	Proporción de terapeutas físicos que está totalmente satisfecho con la interacción con los compañeros de trabajo	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente de acuerdo con la interacción con los compañeros de trabajo	Ordinal
			Mayormente de acuerdo con la opinión (4)	Proporción de terapeutas físicos que está mayormente satisfecho con la interacción con los compañeros de trabajo	Porcentaje de terapeutas físicos mayormente de acuerdo con la interacción con los compañeros de trabajo	Ordinal
			Indiferente a la opinión (3)	Proporción de terapeutas físicos que no está ni satisfecho ni insatisfecho con la interacción con los compañeros de trabajo	Porcentaje de terapeutas físicos indiferentes con la	Ordinal

					interacción con los compañeros de trabajo	
			Pocas veces de acuerdo con la opinión (2)	Proporción de terapeutas físicos que está pocas veces satisfecho con la interacción con los compañeros de trabajo	Porcentaje de terapeutas físicos pocas veces de acuerdo con la interacción con los compañeros de trabajo	Ordinal
			Totalmente en desacuerdo con la opinión (1)	Proporción de terapeutas físicos que está totalmente insatisfecho con la interacción con los compañeros de trabajo	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente en desacuerdo con la interacción con los compañeros de trabajo	Ordinal
14	Ambiente de trabajo del Terapeuta Físico	Se refiere si tienen un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución, si se cree que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que	Totalmente de acuerdo con la opinión (5)	Proporción de terapeutas físicos que en su ambiente de trabajo se encuentra totalmente satisfecho	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente de acuerdo en cuanto a su ambiente de trabajo	Ordinal
			Mayormente de acuerdo con la opinión (4)	Proporción de terapeutas físicos que en su ambiente de trabajo se encuentra mayormente satisfecho	Porcentaje de terapeutas físicos mayormente de acuerdo en	Ordinal

		ocupan, si el ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias y si el nombre y prestigio de esta institución es gratificante para el terapeuta físico.			cuanto a su ambiente de trabajo	
			Indiferente a la opinión (3)	Proporción de terapeutas físicos que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho en su ambiente de trabajo	Porcentaje de terapeutas físicos indiferente en cuanto a su ambiente de trabajo	Ordinal
			Pocas veces de acuerdo con la opinión (2)	Proporción de terapeutas físicos que en su ambiente de trabajo se encuentra pocas veces satisfecho	Porcentaje de terapeutas físicos pocas veces de acuerdo en cuanto a su ambiente de trabajo	Ordinal
			Totalmente en desacuerdo con la opinión (1)	Proporción de terapeutas físicos que en su ambiente de trabajo se encuentra totalmente insatisfecho.	Porcentaje de terapeutas físicos totalmente en desacuerdo en cuanto a su ambiente de trabajo	Ordinal

Capítulo II: MARCO TEORICO

2.1 Calidad en General

Para definir la calidad en general nos hemos basado en el concepto que da Álvarez respecto a la calidad, él define que la calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las aéreas de una empresa y lugares de trabajo, buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, involucrándose activamente en el desarrollo de productos o en la presentación de servicios. (Alvarez, 2006)

Teniendo este concepto como referencia podemos decir que la calidad en general no va a estancarse sino consecutivamente va a irse mejorando, donde todas las instalaciones y profesionales que forman parte de una entidad van a tener como prioridad la satisfacción de necesidades de los pacientes.

En pocas palabras entendemos por “Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión”. (Otero, 2002)

2.2. Calidad en Salud

La calidad en salud se ve ligada a la satisfacción que tiene el profesional en el desempeño de su trabajo, por lo cual se necesita conocer que es la satisfacción profesional. (Sobrequés, Cebria, Rodriguez, García, & Juncosa, 2003) Mencionan que la satisfacción profesional ha sido tema de interés para los investigadores de servicios sanitarios desde hace 35 años. La importancia de este concepto reside, desde la óptica de la gestión de servicios sanitarios, en que el grado de calidad de los servicios ofertados en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él y en su vinculación con la motivación.

Es importante tomar en cuenta que la calidad en salud ha tenido varias creencias entre las cuales tenemos la creencia de que la calidad se constituye solo a expensas de la buena voluntad y el esfuerzo del recurso humano es un error: puede estar suficientemente motivado y comprometer todo su esfuerzo individual o el de su equipo, pero para que su actitud no resulte estéril, se requiere de toda una estructura que debe ser diseñada desde la gerencia, con la debida planeación, con el fortalecimiento de las áreas críticas, con la garantía respecto al flujo de todo tipo de facilidades, pero sobre todo con la preparación y motivación adecuadas del personal, al cual fundamentalmente se debe motivar y estimularle el sentido de pertenencia institucional; desde luego introducirlo dentro del necesario esquema de la educación continua hacia la calidad, sin discriminaciones de su clase o nivel laboral.

Lo último mencionado es básico si se considera que todos los trabajadores de una institución, sin excepción deben comprometerse en esa cruzada. Pero sumando el esfuerzo del personal debe disponerse de los recursos físicos o materiales necesarios, sin los cuales la buena intención de la gente seria inaplicable en la práctica. (Malagón, Galán, & Pontón, 2006)

Nos referimos de nuevo a la satisfacción profesional como un ámbito central. (Sobrequés, Cebria, Rodriguez, García, & Juncosa, 2003) Afirman que el conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método que permita identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados. Por otra parte, la desatención a la satisfacción de la estructura de necesidades del individuo y a los motivadores se traduce fácilmente en el síndrome de desgaste profesional (burnout), caracterizado por el sentimiento de distanciamiento (menos implicación), despersonalización e inadecuación profesional y la consecuente pérdida de calidad en los servicios. La desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral son algunos de los aspectos que caracterizan este síndrome.

2.3. Calidad técnica en salud

Existe un primer criterio denominado como “calidad técnica” y otro conocido como “calidad funcional”. La calidad técnica está referida al cumplimento de todos los requisitos indispensables que se desarrollan acordes con lo estrictamente científico, es decir, con el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica. Observando desde otro lado del tema, la calidad funcional es conocida “como la manera

como es brindado el servicio", como la persona percibe que es atendida y al hablar sobre la condición "técnica" de la calidad en salud, creemos que sería innecesario ya que toda acción profesional debe ser siempre aplicada guardando los más altos índices de refinamiento en lo que concierne al contenido técnico-científico del acto médico prestado. (Otero, 2002)

La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; que se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen. (García, López, & Martinez, 2007).

2.4. Estándares de calidad de salud

Un estándar de calidad es una representación de un nivel de desempeño adecuado que es deseado y factible de alcanzar. Adicionalmente, la comprobación de ese logro debe ser demostrada por la organización que dice haber obtenido el nivel deseado de desempeño, ante lo cual es necesario que se cree un sistema explícito para verificar y calificar el grado del logro alcanzado. (Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud, 2003)

Se debe resaltar que cada uno de los estándares, tanto asistenciales como administrativos, cuentan con una particularidad en común: el Proceso de Mejoramiento Continuo. Este proceso, que parte desde la planeación, pasando por las labores de monitorización, identificación de prioridades y propuesta de evaluación de resultados y comunicación de los mismos, hace parte integral del núcleo a donde quiere apuntar el Sistema de Gestión de la Calidad, esto es, que la organización no se conforme con demostrar que cuenta con un proceso plasmado en soportes técnicos, sino que a partir de ese planteamiento inicial se desarrollen mecanismos de evidencia y soporte que permitan a todos los actores sociales constatar su compromiso con la Gestión de Calidad en Salud. (Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud, 2003).

2.4.1 Propósitos de los estándares de calidad en salud

Los propósitos de los estándares se basan en garantizar al usuario que acude a los hospitales e institutos especializados, el derecho a recibir una atención de calidad en términos de seguridad con los menores riesgos, obtención de los mayores beneficios para su salud y de satisfacción de sus expectativas en torno a la prestación de salud (Reyes, 2003).

2.4.2 Estructura de los estándares de calidad en salud

Un estándar está estructurado por los siguientes estándares:

1. **Propósito:** Es el logro que se desee alcanzar con el cumplimiento del estándar.
2. **Ámbito:** Alcance en los diferentes servicios y áreas del sistema hospitalario.
3. **Pro actividad:** Impulsa a la organización a realizar actividades para la mejora continua de la calidad de los servicios.
4. **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Forma en que se evalúa y mejora el indicador de un estándar.
5. **Impacto:** Grado de influencia en la implementación y en los resultados.
6. **Despliegue en la institución:** Grado en que se ha implementado el estándar y es consistente en las distintas áreas del sistema hospitalario.
7. **Despliegue hacia el usuario:** Grado en que se ha implementado el estándar y es percibido por los usuarios internos o externos, según su naturaleza y propósitos. (Reyes, 2003).

2.5. Protocolos de calidad de salud

El ministerio de Salud Pública y Asistencia Social promoverá el uso de protocolos de atención dentro del Sistema Nacional de Salud, correspondiendo a las direcciones Regionales de Salud la incorporación de los mismos a los sistemas de aseguramiento de la calidad de la atención de los centros de salud ubicados en sus respectivas jurisdicciones y a las Direcciones Provinciales y Áreas de Salud, en tanto representantes locales de la rectoría, las funciones de supervisión y monitoreo del proceso de implementación y cumplimiento. (MSP, 2016)

Como se menciona en la MSP el uso de protocolos es una manera eficaz para asegurar la calidad de atención de las entidades de salud, por lo cual al conocer los protocolos dentro de la calidad de salud se podrá incrementar la calidad tanto de salud y en el caso de nuestra investigación la calidad laboral.

2.6. Calidad relacionada con la Fisioterapia

La calidad en la fisioterapia por parte del profesional tiene un ámbito muy importante, que es relacionarse de forma efectiva con todo el equipo de fisioterapia en el seno del equipo; recoger, escuchar y valorar las reflexiones del resto del equipo pluridisciplinar hacia sus actuaciones; aceptar y respetar la diversidad de criterios del resto de los miembros del equipo; reconocer las competencias, habilidades y conocimientos del resto de profesionales sanitarios; participar e integrarse en los trabajos de equipo en sus vertientes científicas y profesionales, así como de relación con los familiares, grupos de interés e instituciones; hacer de la comunicación y el respeto a los profesionales las herramientas de superación de los conflictos interprofesionales y de competencias. (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005)

Esta calidad también se va a ver englobada en desarrollar actividades de planificación, gestión y control de los servicios de fisioterapia. Lo que incluye: participar en la elaboración, gestión y ejecución del plan de salud de la institución en la que se trabaje; establecer, definir y aplicar el funcionamiento de la unidad de fisioterapia, establecer, definir y aplicar criterios de la atención de fisioterapia, utilizando apropiadamente los recursos disponibles, empleando criterios de eficiencia, como herramientas de trabajo y manejando adecuadamente la tecnología; establecer, definir y aplicar los criterios para que la atención de fisioterapia se haga de manera sistematizada, continuada y documentada para garantizar la calidad de la prestación sanitaria; participar en el funcionamiento y organización general de la institución en la que se trabaje. (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005)

Finalmente lo importante en la calidad relacionando con la fisioterapia será: aplicar los mecanismos de garantía de calidad en la práctica de la fisioterapia, ajustándose a los criterios, indicadores y estándares de calidad reconocidos y validados para la buena práctica profesional (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005).

2.7. Lugar de trabajo

En nuestra sociedad, no hay duda de que el trabajo se ha convertido en una de las principales actividades estructuradoras de nuestra vida. Nuestro tiempo vital, el estatus social, la posibilidad de adquirir bienes y servicios o incluso la estructuración de nuestro tiempo libre, son algunas de las cosas que están influenciadas ineludiblemente por el trabajo. Al principio de la era industrial, las condiciones de trabajo eran muy duras y las

reivindicaciones de los trabajadores, inexistentes o duramente reprimidas. Lo importante era la productividad, es decir, el rendimiento. (Vivas, y otros, 2005)

Actualmente, con el foco de atención orientado hacia los conceptos de calidad de vida, bienestar y salud, la tendencia a paso de analizar el entorno laborar para mejorar el rendimiento a hacerlo para mejorar la calidad de vida, la satisfacción laboral, la siniestralidad y la salud laboral. (Vivas, y otros, 2005)

2.8. Competencias actitudinales del fisioterapeuta

Afrontar el estrés, lo que supone tener capacidad para controlarse a sí mismo y controlar el entorno en situaciones de tensión (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005).

Mantener una actitud de aprendizaje y mejora. Lo que incluye manifestar interés y actuar en una constante búsqueda de información y superación profesional, comprometiéndose a contribuir al desarrollo profesional con el fin de mejorar la competencia de la práctica y mantener el estatus que corresponde a una profesión titulada y regulada. (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005)

Colaborar y cooperar con otros profesionales enriqueciéndose entre sí. Ello supone resolver la mayoría de las situaciones estableciendo una comunicación directa y asertiva buscando consensos; ayudar a otros profesionales de la salud en la práctica profesional; conocer los límites interprofesionales y emplear los procedimientos de referencia apropiados. (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005)

Desarrollar la capacidad para organizar y dirigir equipos de trabajo de modo efectivo y eficiente (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005).

Trabajar con responsabilidad, lo que supone ser capaz de hacer frente a las actividades de su puesto de trabajo sin necesidad de una estricta supervisión (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005).

Mostrar su orientación al paciente/usuario, poniendo de manifiesto en su actuación que el ciudadano y sus necesidades son el eje en torno al cual gira sus decisiones (Gálvez, León, Arcas, & Elósegui, 2005).

2.9. Encuestas de satisfacción de los terapeutas físicos en su ambiente laboral

El grado de satisfacción laboral debe saberse y para ello debe ser medido. Existen varias herramientas para ello, como cuestionarios, entrevistas, etc., y luego siempre es conveniente hacerlo, dado que dicha medición arrojara valores que nos digan en determinado momento que debemos modificar o reforzar en un determinado puesto de trabajo o que persona es o no adecuada para el mismo, también es un predictor de resultados futuros, así que las mediciones deben formar parte de la organización del trabajo. (Rubio, 2005)

Por lo tanto las encuestas de satisfacción en los terapeutas físicos, son una herramienta de gran ayuda que nos permitirá conocer y estudiar los resultados obtenidos, en si cualquier entidad que emplee una encuesta o cuestionario de satisfacción en sus trabajadores, será una entidad que quiere llegar al éxito, debido a que los resultados les servirán de guía para complementar, implementar o continuar con un entorno de trabajo sano.

Cabe mencionar que, la satisfacción laboral es sin duda uno de los aspectos a los que los psicólogos de las organizaciones, tanto desde el punto de vista de la investigación como en el trabajo profesional, han prestado más atención. En principio el interés por la satisfacción estuvo marcado por sus efectos sobre otras variables, especialmente el rendimiento, pero también el absentismo, la accidentabilidad o el abandono y cambio de organización. (Melía & Peiró, 1989)

2.10. Satisfacción Laboral

La “Encuesta de Satisfacción de los Terapeutas Físicos” pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella (Ministerio de Salud de Perú, 2002).

El conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del “Terapeuta Físico” constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicaciones que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos, al éxito

en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en particular de la calidad humana (Ministerio de Salud de Perú, 2002).

La satisfacción de los Terapeutas Físicos es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos (Ministerio de Salud de Perú, 2002).

Una buena gestión sobre las personas mejorará la calidad de los procesos clave y, en general, de las actividades de la organización, lo que se proyectará en los resultados, en la satisfacción de los clientes y en el impacto en la comunidad (Ministerio de Salud de Perú, 2002).

El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa.

Con la evaluación de la satisfacción de los trabajadores se pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento permitirá plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos.

El objetivo de la investigación de la satisfacción del trabajador es medir la percepción que las personas tienen de la organización y su funcionamiento, y más concretamente de su situación dentro de ella, para cuantificar en consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera.

Las encuestas generalmente, permiten tomar decisiones a partir de la identificación de puntos críticos, pero es necesario profundizar con otros instrumentos complementarios que permitan mejorar en el análisis de las causas que están generando la insatisfacción y tomar medidas correctivas (Ministerio de Salud de Perú, 2002).

2.11. Relación entre satisfacción y calidad

Inicialmente, algunos actores señalaron a la satisfacción como un antecedente de la calidad. El argumento básico de esta posición consiste en que a partir de las experiencias

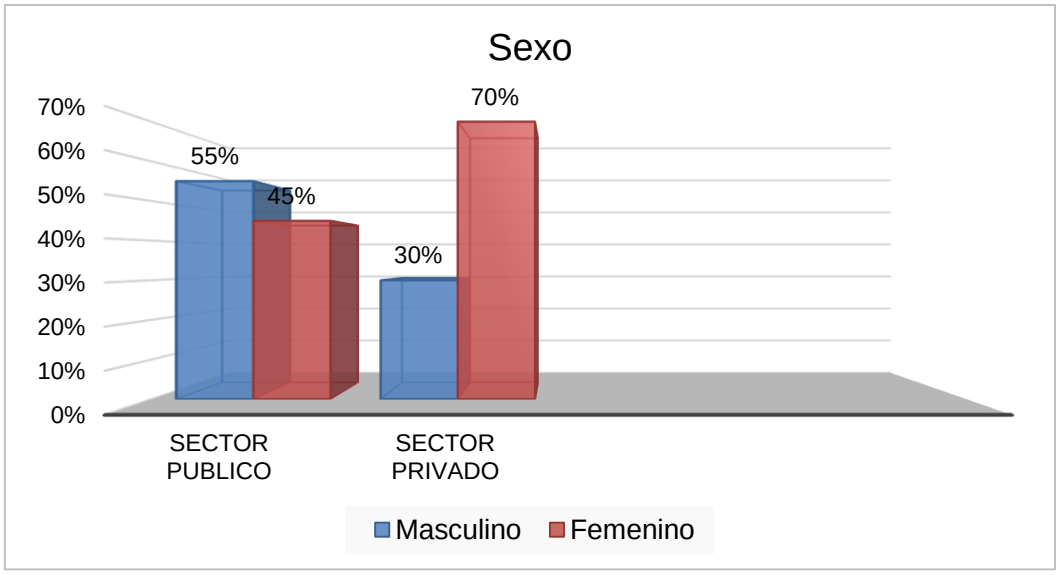
de satisfacción con varios encuentros de servicio se desarrolla y se va modificando una actitud global a largo plazo es decir, mediante la acumulación de evaluaciones específicas, se llega a una evaluación global (calidad percibida). Este es el caso que se expone en el modelo de Bitnner en el cual se sugiere que el cliente compara el servicio real que recibe con sus expectativas o una disconfirmación positiva/negativa, cuando las expectativas y percepciones no son similares. La parte final del modelo supone que la satisfacción del cliente es un input en la percepción del servicio.

Otro modelo que considera la satisfacción como un antecedente de calidad percibida es el de Patterson y Johnson. De acuerdo con este modelo, la satisfacción con una transacción específica es un antecedente de la calidad de servicio global. Esto también es visto así por Parasuraman quienes sostienen que experiencias satisfactorias a lao largo del tiempo da lugar a percepciones positivas de calidad de servicio (Allen, 2006).

Capítulo III: Resultados y Discusión

3.1. Tabulación de Datos

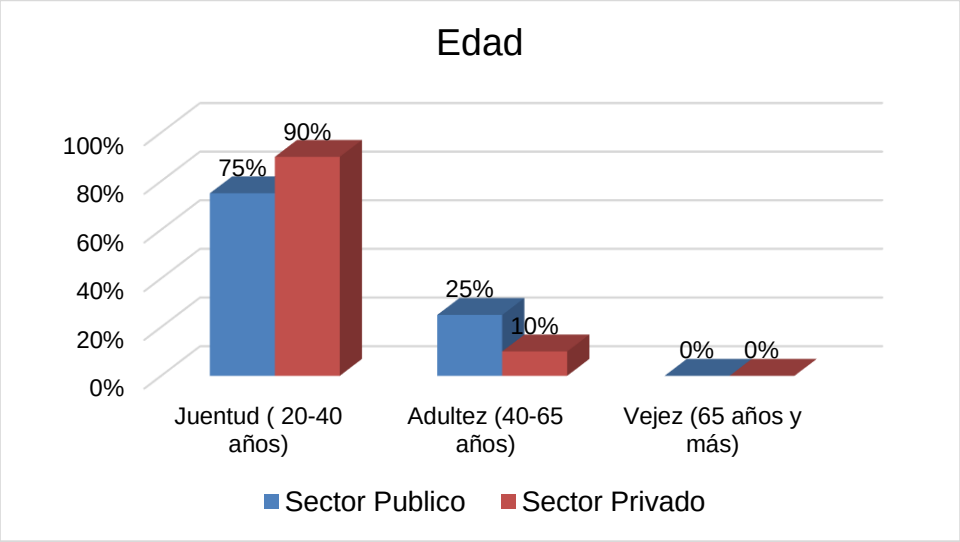
Tabla Nº 1 –Sexo



Fuente: Sector público y Sector privado 2017

Análisis: Se encuesto a un total de 40 terapeutas físicos, divididas en 20 del sector público y 20 del sector privado, en donde un 45% fueron de sexo femenino y 55% de sexo masculino, mientras que en el sector privado un 30 % fue masculino y un 70 % femenino. Siendo el mayor porcentaje femenino en el sector privado. Y en el sector público predomina el masculino.

Tabla Nº 2 –Edad

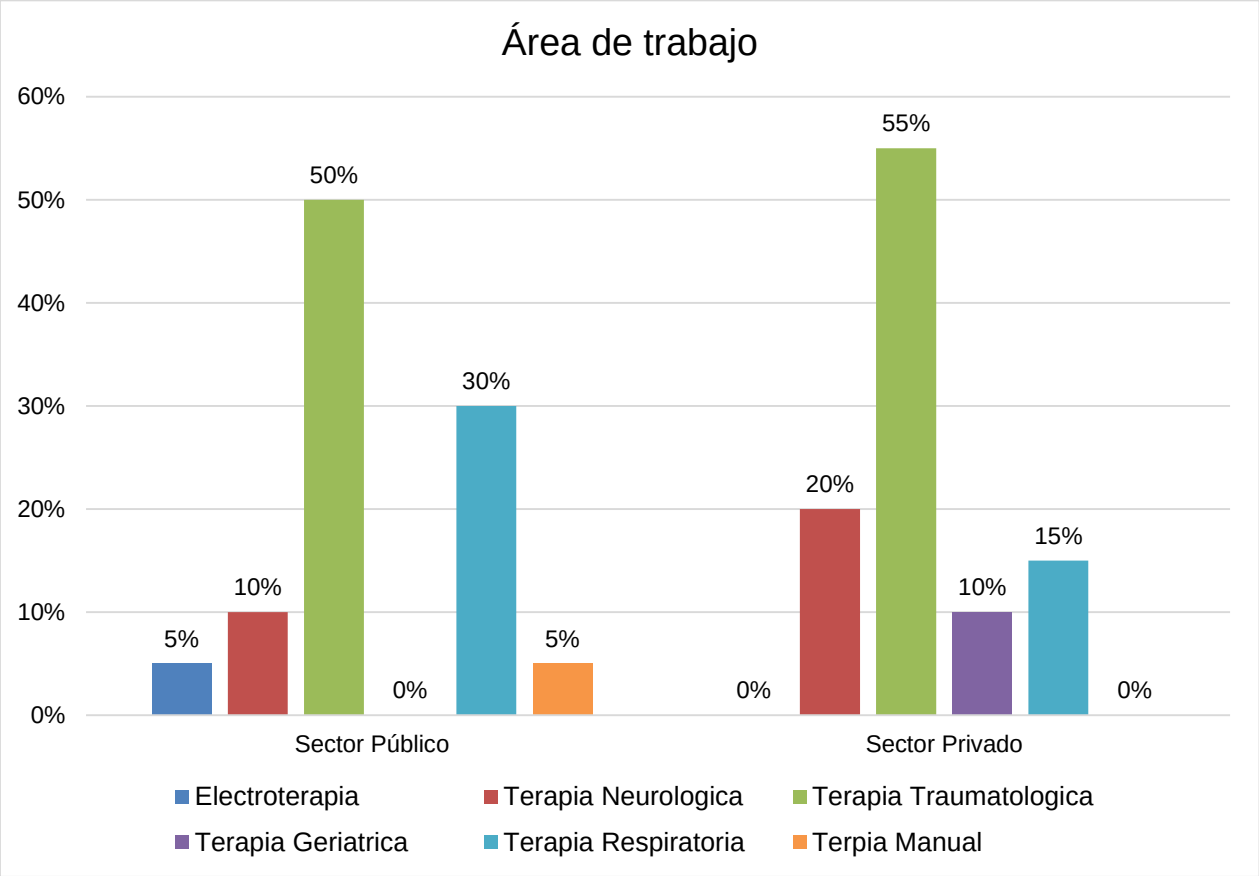


Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: Tanto en el sector público como privado se da un porcentaje de edad de 75% a 90 % que se encuentra en la categoría de Juventud representando así una mayoría de trabajadores y mientras que en la minoría hay un porcentaje del 10% al 25% que se encuentra en la categoría de adultez

Tabla Nº 3–Área de trabajo

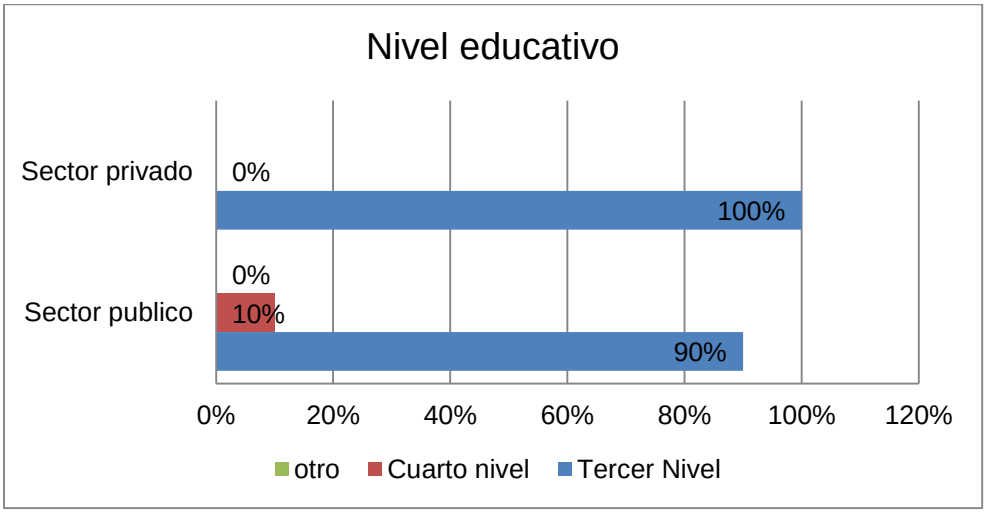
Terapeutas que se encuentra en el área de electroterapia, terapia neurológica, traumatología, terapia respiratoria, terapia geriátrica y terapia manual**.**



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: Existe en ambos sectores un mayor porcentaje de trabajadores en el área de traumatología y el bajo porcentaje lo encontramos en terapia manual. Esto es debido a que los recién graduados se encuentran más aptos para desempeñarse en el área de traumatología.

Tabla Nº 4 –Nivel educativo

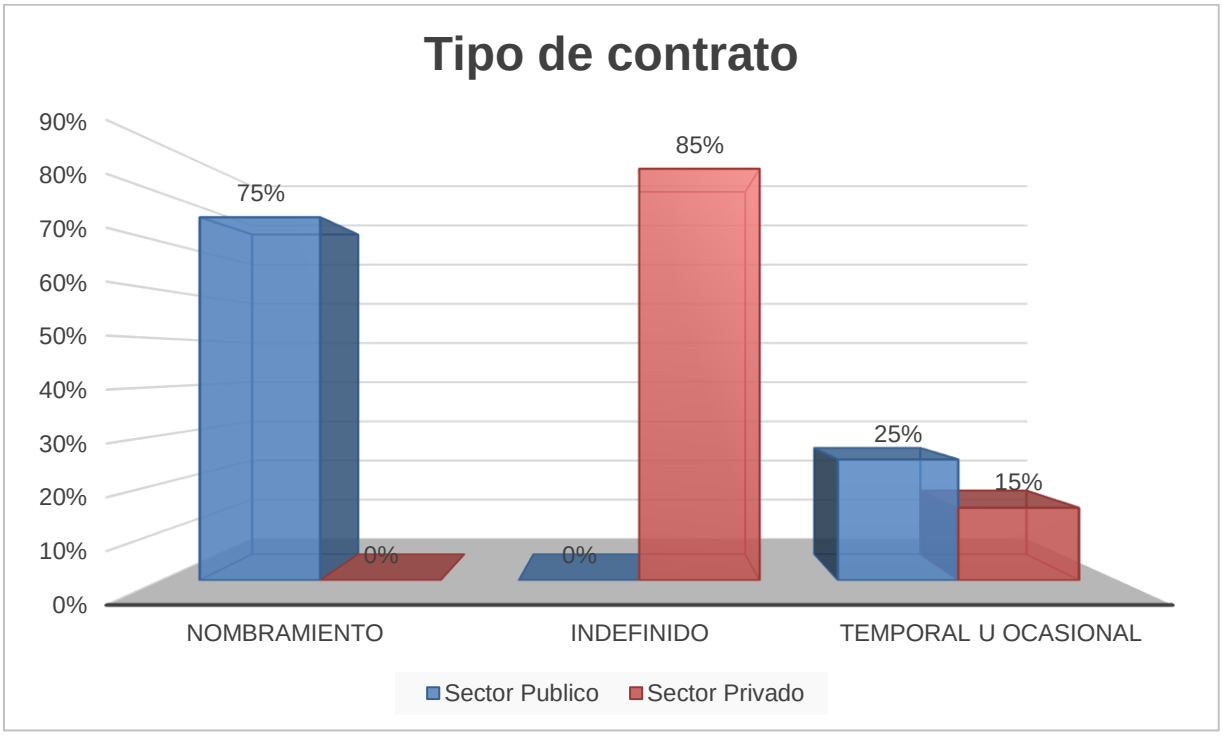


Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: Tanto en el sector público como en el privado existe un dominio del título en tercer nivel es decir la licenciatura en terapia física y un porcentaje muy bajo en el sector público posee un título de cuarto nivel.

Tabla Nº 5 – Forma de contratación

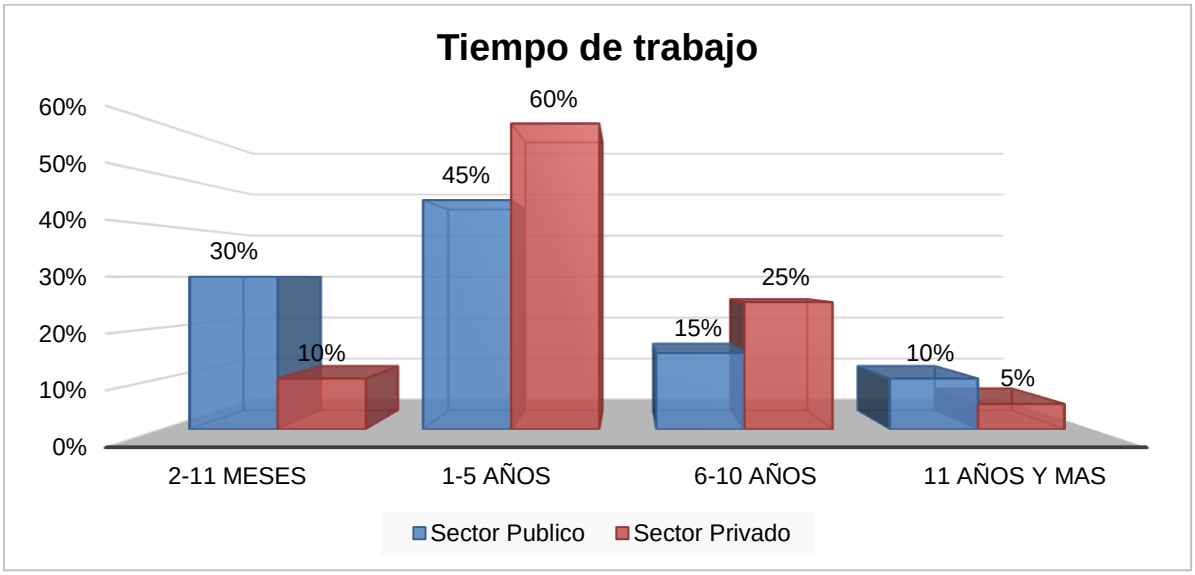
Terapeutas que se encuentran con contrato por nombramiento, indefinido o se encuentran con contrato temporal u ocasional



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: En el sector público tiene dominio el nombramiento del trabajador con un 75% debido a que el ingreso a este sector se da por concurso de merecimientos, mientras que en el sector privado el 85% tiene contrato indefinido, en cuanto al menor porcentaje se encuentra en ambos sectores con nombramiento temporal u ocasional, debido a remplazos o falta de completar los documentos legales.

Tabla Nº 6–Tiempo de trabajo



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

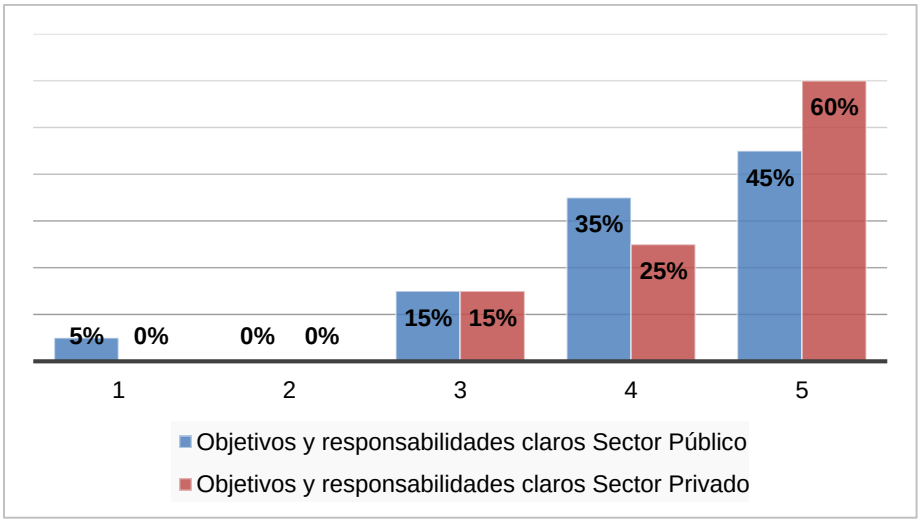
Análisis: En el sector privado el mayor porcentaje se encuentra en la categoría de 1-5 años con un 60% mientras que en esta misma categoría en el sector público encontramos el 45%; y el menor porcentaje se encuentra en la categoría de más de 11 años de tiempo de trabajo.

Tabla Nº 7 - Sección 1: Trabajo Actual del terapeuta físico

1. Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	0	0
	2	0	0	0	0
	3	3	15,0	3	15,0
	4	7	35,0	5	25,0
	5	9	45,0	12	60,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



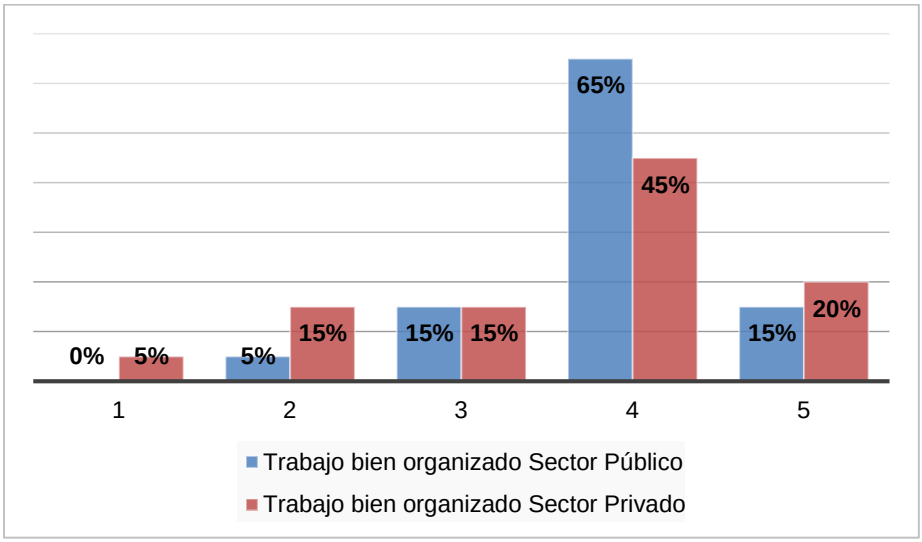
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: En el sector privado los profesionales se encuentra totalmente de acuerdo respecto a sus objetivos y responsabilidades con un 60%, mientras que en el sector público este porcentaje disminuye al 45%. Mientras que solo en el sector público existe un bajo porcentaje del 5% que se encuentra totalmente en desacuerdo.

2. El trabajo del servicio está bien organizado

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	0	0	1	5,0
	2	1	5,0	3	15,0
	3	3	15,0	3	15,0
	4	13	65,0	9	45,0
	5	3	15,0	4	20,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector púbico y Sector privado, 2017



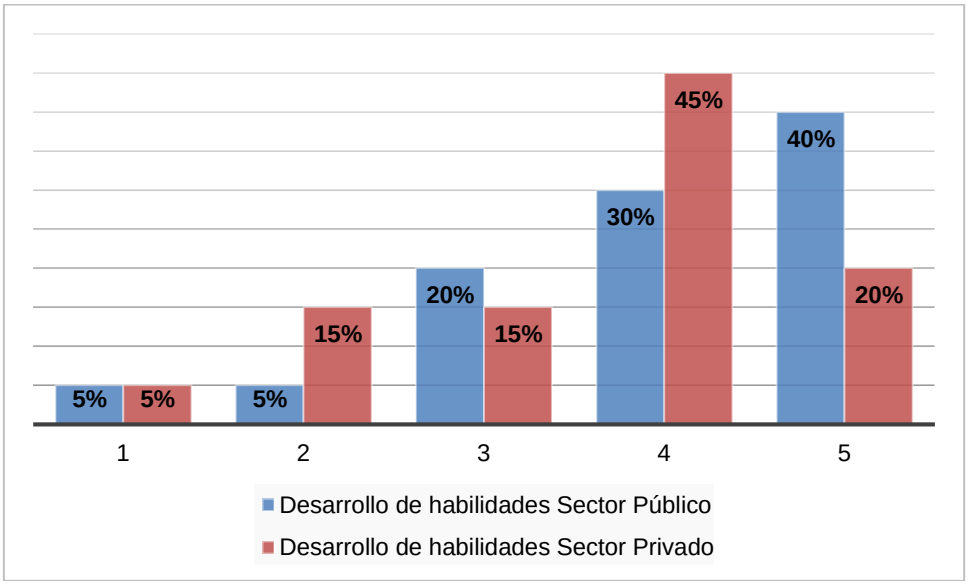
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: El resultado refleja que existe una mayor organización en el sector público que en el privado con un 65% y 45 % respectivamente. Y el menor porcentaje existe en el sector privado con un 5% de terapeutas totalmente en desacuerdo.

3. En el trabajo se puede poner en juego y desarrollar las habilidades

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	1	5,0
	2	1	5,0	3	15,0
	3	4	20,0	3	15,0
	4	6	30,0	9	45,0
	5	8	40,0	4	20,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



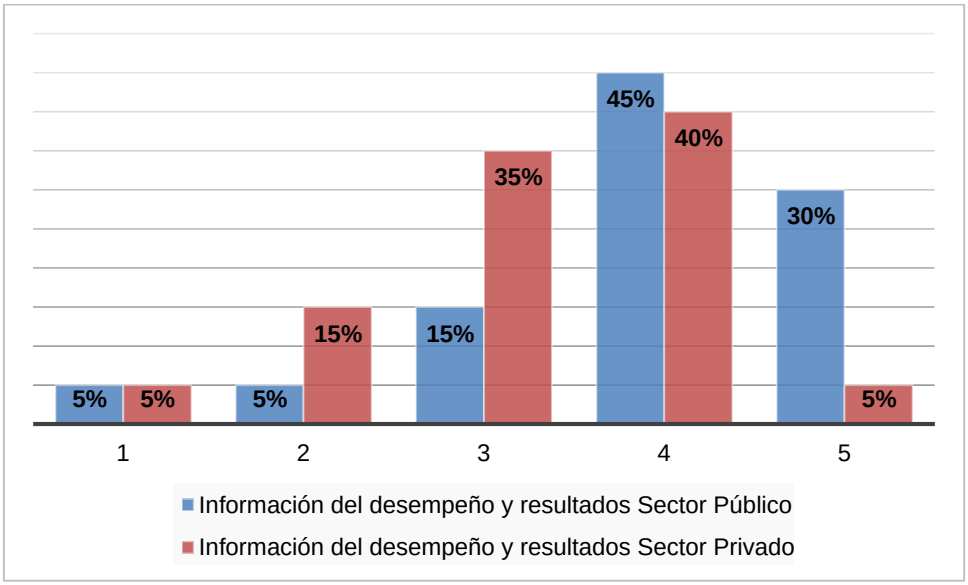
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: Existe una gran oportunidad de desarrollar las habilidades tanto en el sector público como en el privado con un 40% y 45% respectivamente, y con un porcentaje mínimo del 5% de desacuerdo en ambos sectores.

4. Proporcionar información oportuna y adecuada del desempeño y resultados alcanzados

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	1	5,0
	2	1	5,0	3	15,0
	3	3	15,0	7	35,0
	4	9	45,0	8	40,0
	5	6	30,0	1	5,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

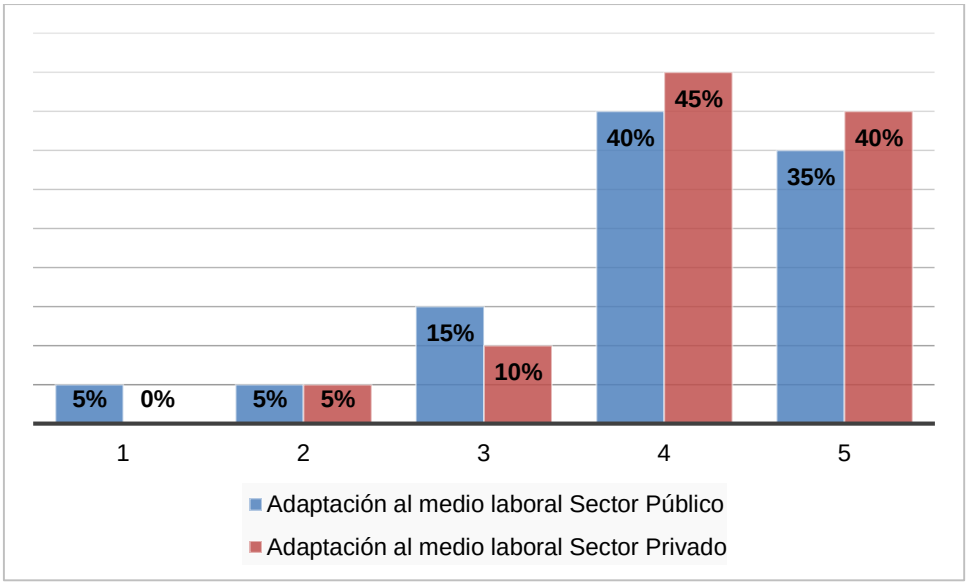
Análisis: En el sector público y sector privado la información acerca del desempeño de los trabajadores es oportuna con un alto porcentaje, así mismo se encuentra un bajo porcentaje de terapeutas en desacuerdo en ambos sectores.

Tabla Nº 8 - Sección 2: Trabajo en General del terapeuta físico

5. Adaptación a las condiciones que ofrece el medio laboral del centro de trabajo

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	0	0
	2	1	5,0	1	5,0
	3	3	15,0	2	10,0
	4	8	40,0	9	45,0
	5	7	35,0	8	40,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



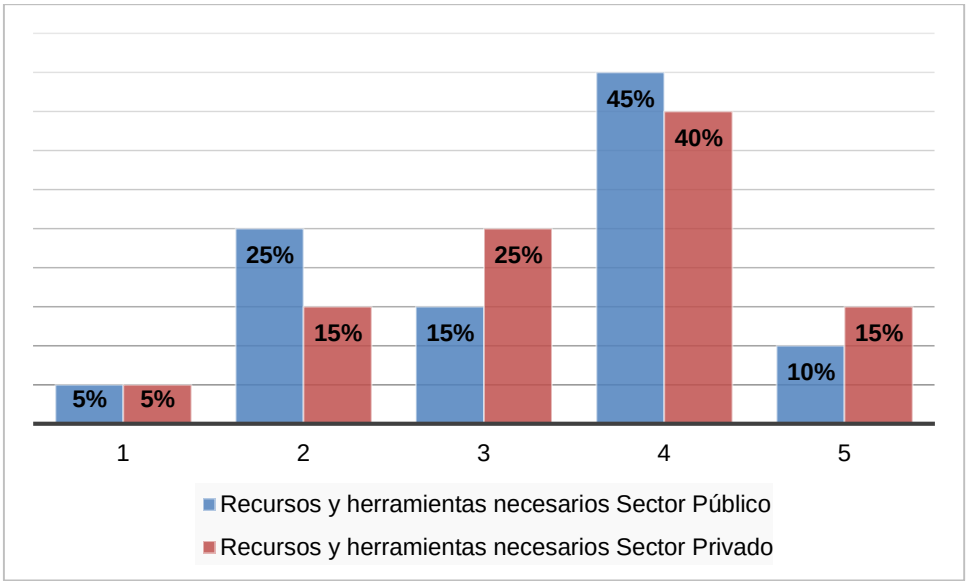
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: La adaptación a las condiciones del medio laboral en muy alta en ambos sectores siendo ligeramente más alto el porcentaje en el sector privado. Y con un muy bajo resultado del 5% en el sector público en desacuerdo.

6. La institución proporciona recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	1	5,0
	2	5	25,0	3	15,0
	3	3	15,0	5	25,0
	4	9	45,0	8	40,0
	5	2	10,0	3	15,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



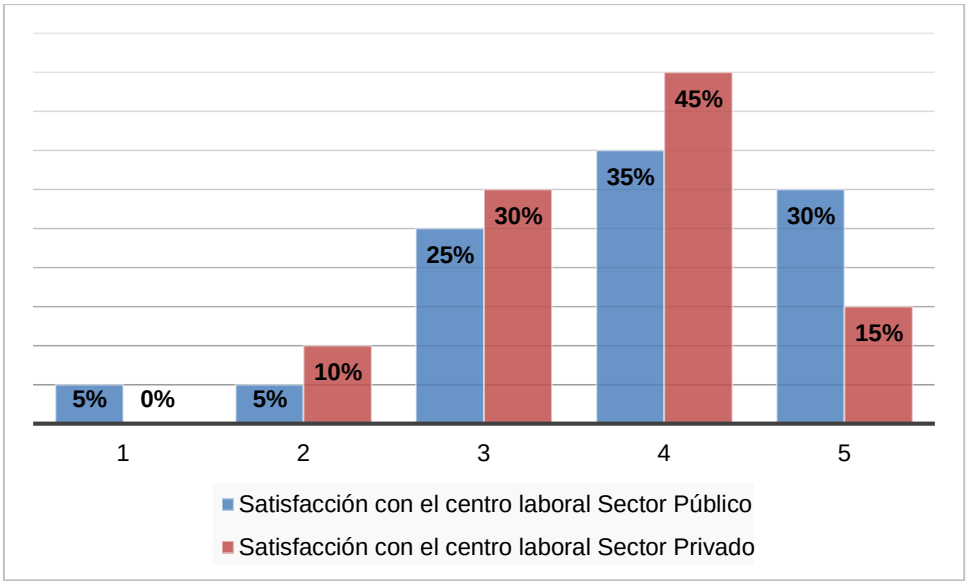
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: Los resultados reflejan que los trabajadores están mayormente de acuerdo con los recursos y herramientas que son proporcionados por los centros tanto en el sector público como privado. Con un mínimo porcentaje del 5% en desacuerdo en ambos sectores.

7. Satisfacción con el centro laboral

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	0	0
	2	1	5,0	2	10,0
	3	5	25,0	6	30,0
	4	7	35,0	9	45,0
	5	6	30,0	3	15,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

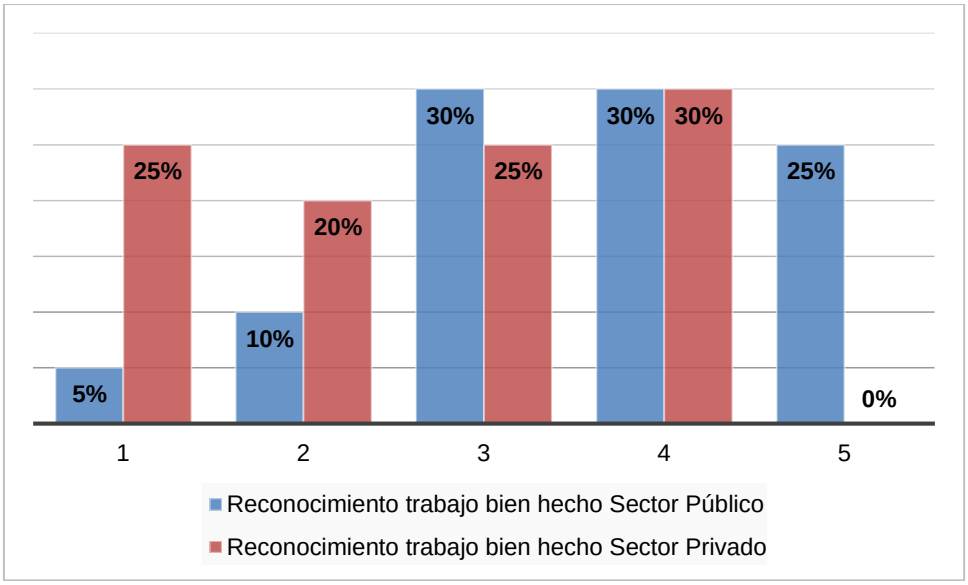
Análisis: Los trabajadores tanto del sector público como privado se encuentran mayormente satisfechos en el lugar donde laboran. Así mismo existe un bajo porcentaje del 5% de insatisfacción en el sector público.

Tabla Nº 9 - Sección 3: Interacción del terapeuta físico con el jefe inmediato

8. Los Directivos y/o Jefes generalmente reconocen un trabajo bien hecho.

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido0	1	1	5,0	5	25,0
	2	2	10,0	4	20,0
	3	6	30,0	5	25,0
	4	6	30,0	6	30,0
	5	5	25,0	0	0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



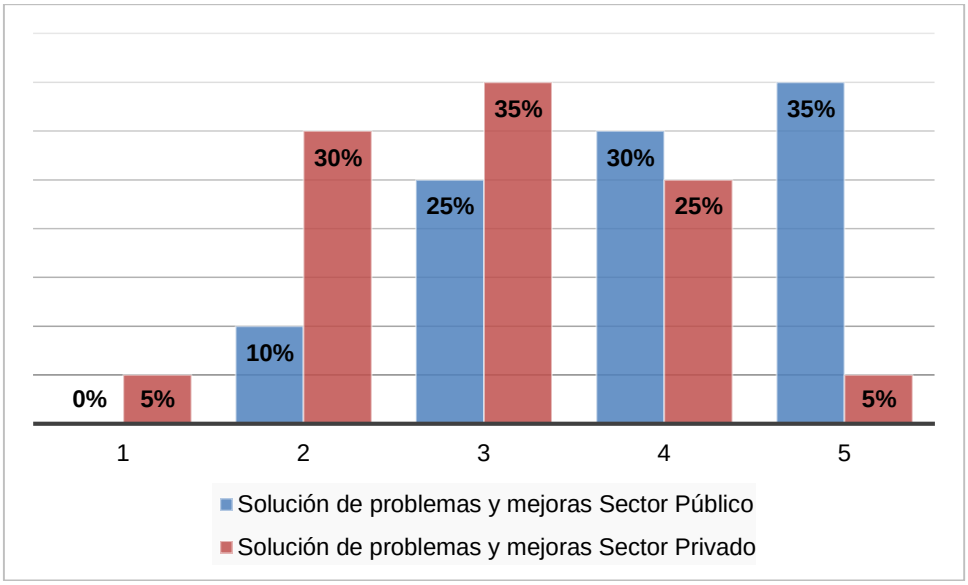
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: Los trabajadores del sector público se encuentran mayormente de acuerdo con respecto a este ítem mientras que en el sector privado un alto porcentaje se encuentra totalmente en desacuerdo con un 25%.

9. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	0	0	1	5,0
	2	2	10,0	6	30,0
	3	5	25,0	7	35,0
	4	6	30,0	5	25,0
	5	7	35,0	1	5,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



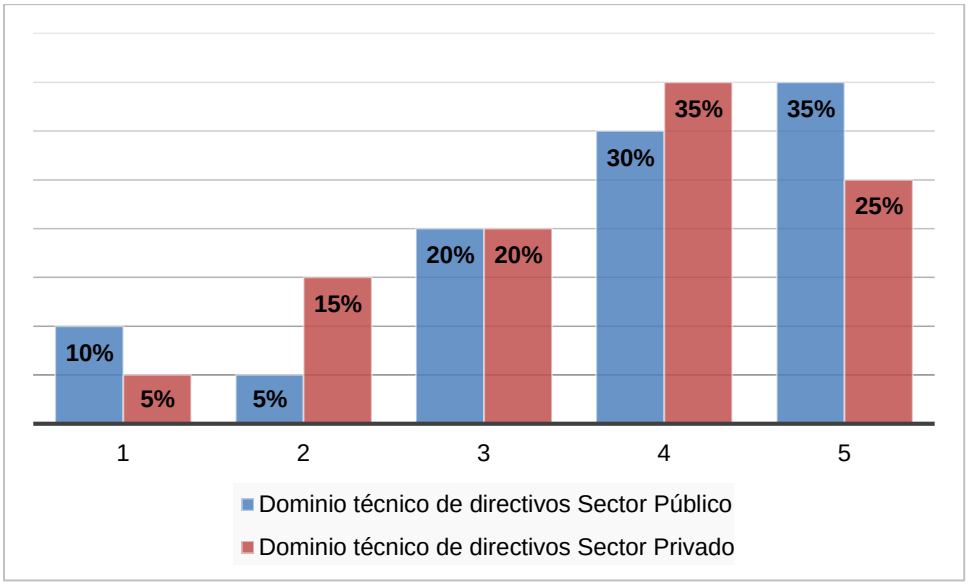
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: En el sector público un 35% de terapeutas están totalmente de acuerdo con los directivos al momento de solucionar problemas mientras que en el sector privado el porcentaje desciende al 5%. Así mismo existe un bajo porcentaje del 5% del sector privado totalmente en desacuerdo.

10. Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	2	10,0	1	5,0
	2	1	5,0	3	15,0
	3	4	20,0	4	20,0
	4	6	30,0	7	35,0
	5	7	35,0	5	25,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



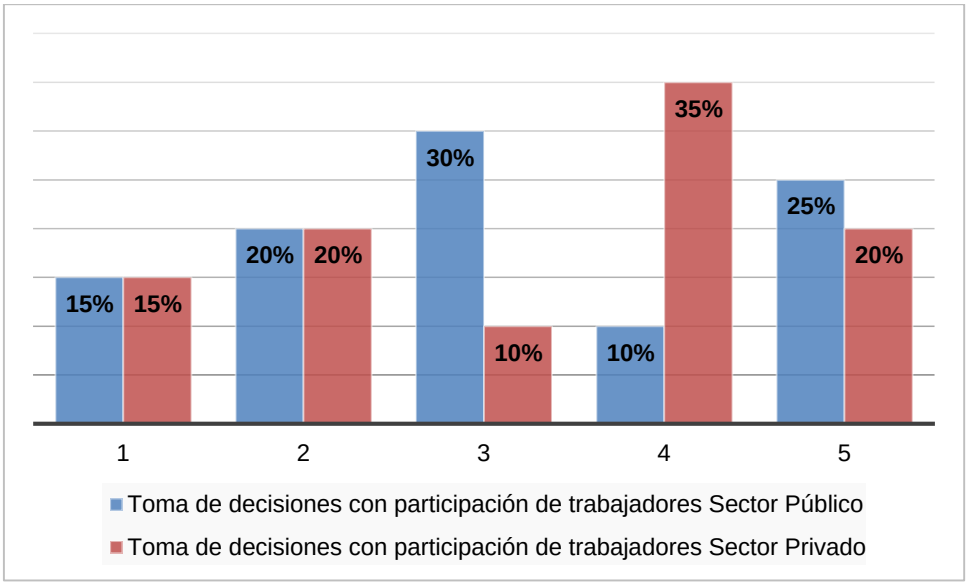
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: Los terapeutas tanto del sector público como privado se encuentran mayormente de acuerdo con el dominio técnico de sus directivos. Y con un bajo porcentaje de terapeutas totalmente en desacuerdo en ambos sectores.

11. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	3	15,0	3	15,0
	2	4	20,0	4	20,0
	3	6	30,0	2	10,0
	4	2	10,0	7	35,0
	5	5	25,0	4	20,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



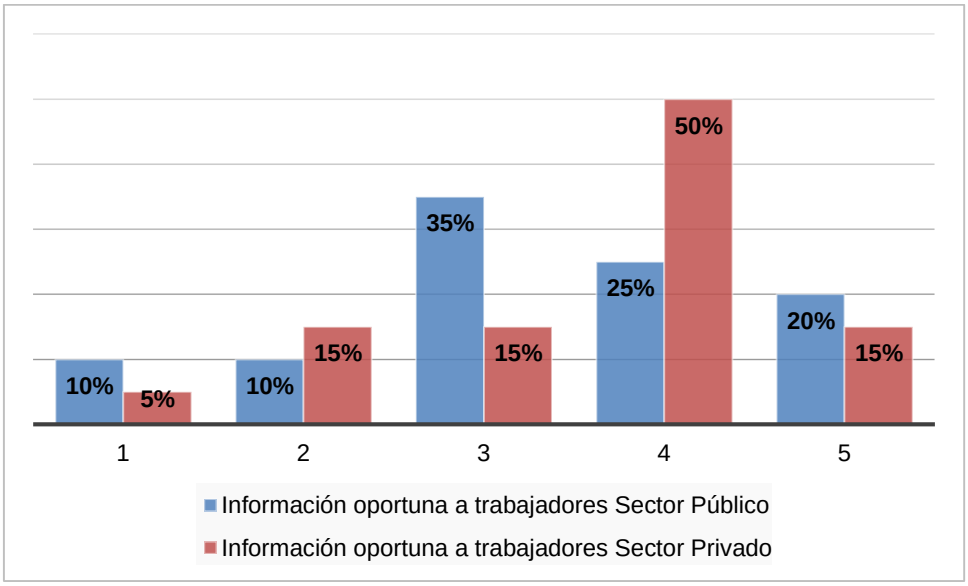
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: El porcentaje más alto de terapeutas mayormente de acuerdo con respecto a este ítem se encuentra en el sector privado con un 35% mientras en el sector público el porcentaje desciende al 10%.

12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	2	10,0	1	5,0
	2	2	10,0	3	15,0
	3	7	35,0	3	15,0
	4	5	25,0	10	50,0
	5	4	20,0	3	15,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

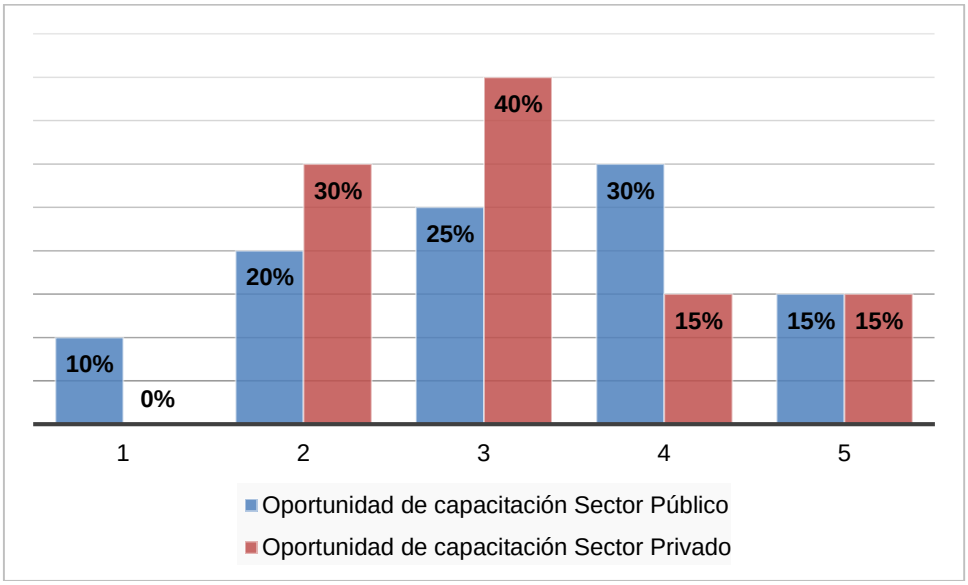
Análisis: Un alto porcentaje de terapeutas se encuentran mayormente de acuerdo en el sector privado con un 50% en comparación al sector público donde desciende este porcentaje respecto a la información ofrecida por los directivos. Y con un mínimo porcentaje de terapeutas totalmente en desacuerdo en ambos sectores.

Tabla Nº 10 - Sección 4: Oportunidad de progreso del terapeuta físico

13. Suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	2	10,0	0	0
	2	4	20,0	6	30,0
	3	5	25,0	8	40,0
	4	6	30,0	3	15,0
	5	3	15,0	3	15,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



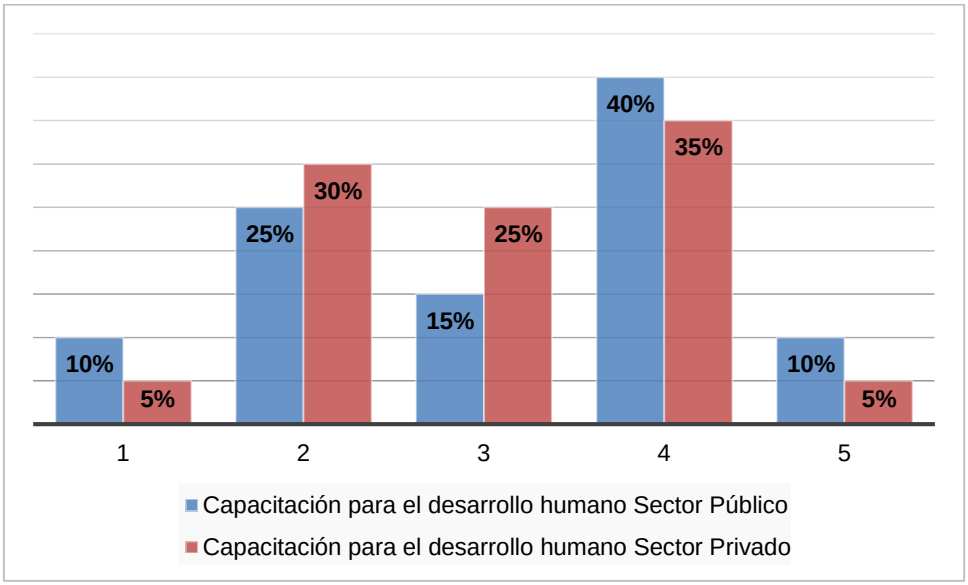
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: La mayoría de terapeutas de ambos sectores, principalmente del sector privado se encuentra en una posición neutral en cuanto al ítem mencionado.

14. Oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo humano

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	2	10,0	1	5,0
	2	5	25,0	6	30,0
	3	3	15,0	5	25,0
	4	8	40,0	7	35,0
	5	2	10,0	1	5,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

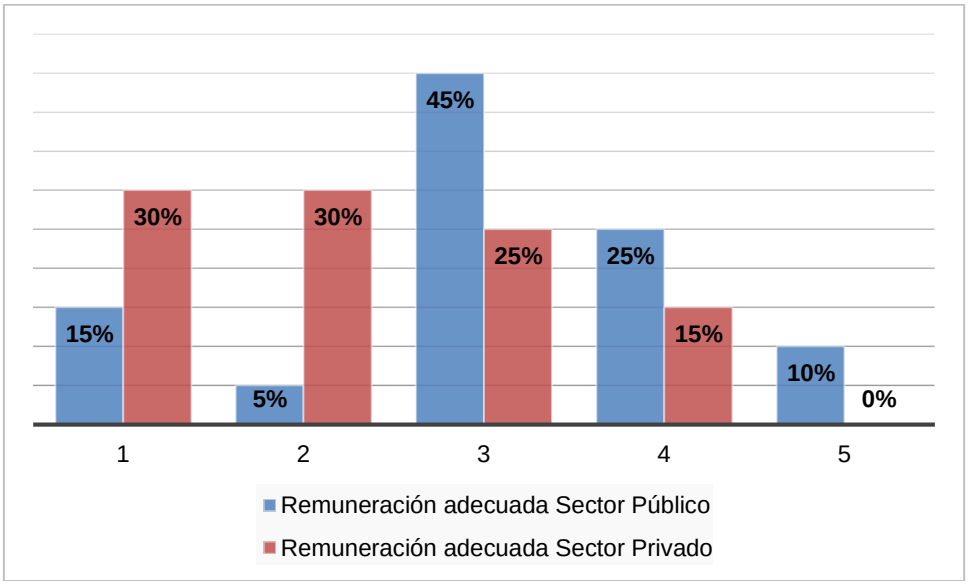
Análisis: El porcentaje de terapeutas mayormente de acuerdo respecto a este ítem se encuentra en el sector público con un 40% y en el sector privado con un 35%. Y la presencia de un mínimo porcentaje de terapeutas totalmente en desacuerdo en ambos sectores.

Tabla Nº 11 - Sección 5: Remuneración e Incentivos del terapeuta físico

15. El sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo.

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	3	15,0	6	30,0
	2	1	5,0	6	30,0
	3	9	45,0	5	25,0
	4	5	25,0	3	15,0
	5	2	10,0	0	0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



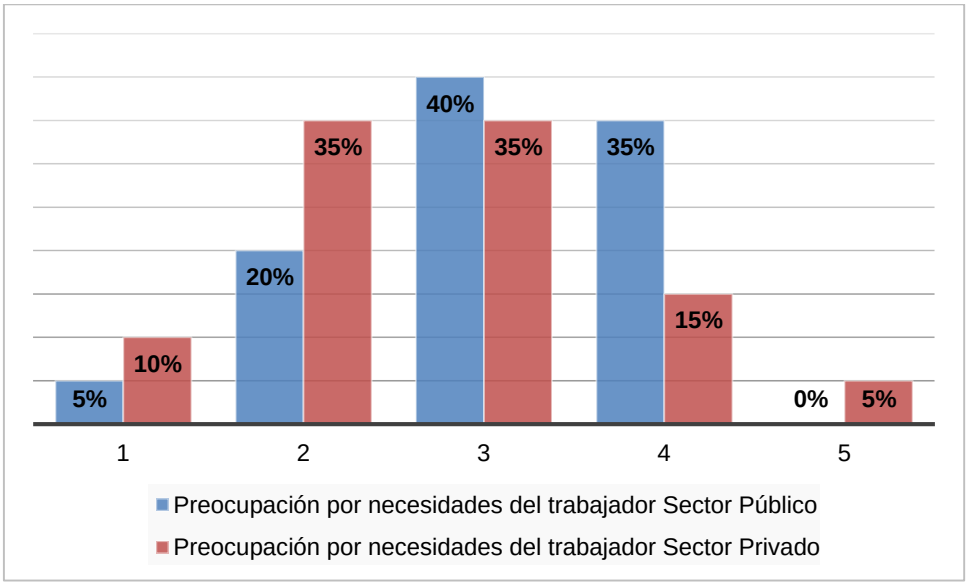
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: La mayoría de terapeutas del sector público se encuentra en una posición neutral respecto a este ítem, pero los resultados también reflejan que la mayoría de terapeutas del sector privado se encuentran totalmente en desacuerdo en cuanto a su remuneración.

16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Validado	1	1	5,0	2	10,0
	2	4	20,0	7	35,0
	3	8	40,0	7	35,0
	4	7	35,0	3	15,0
	5	0	0	1	5,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

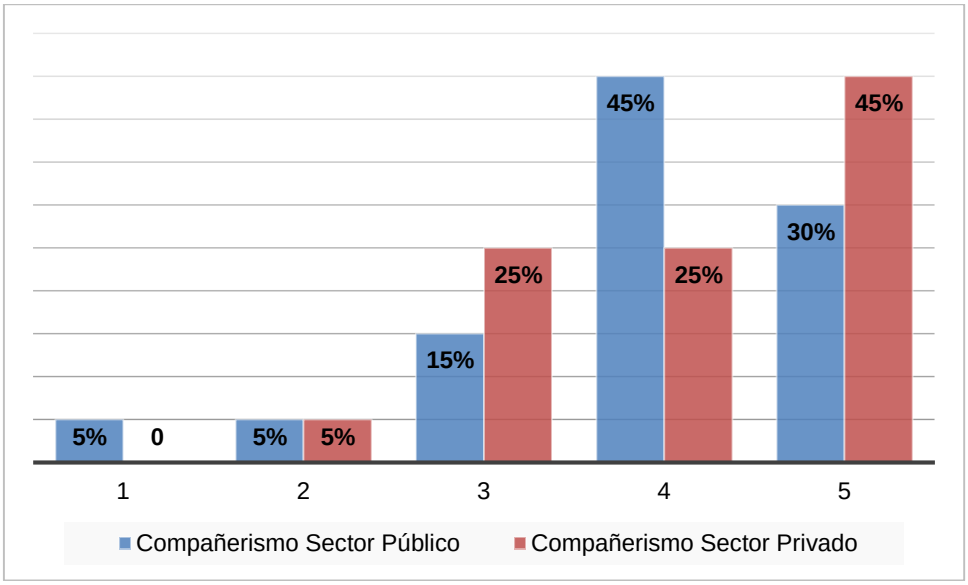
Análisis: Los mayoría de terapeutas tanto del sector público como privado se encuentran en una posición neutral respecto a este ítem.

Tabla Nº 12 - Sección 6: Interrelación terapeuta físico con los compañeros de trabajo

17. Los compañeros de trabajo, en general, están dispuestos a ayudarse entre ellos para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	0	0
	2	1	5,0	1	5,0
	3	3	15,0	5	25,0
	4	9	45,0	5	25,0
	5	6	30,0	9	45,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



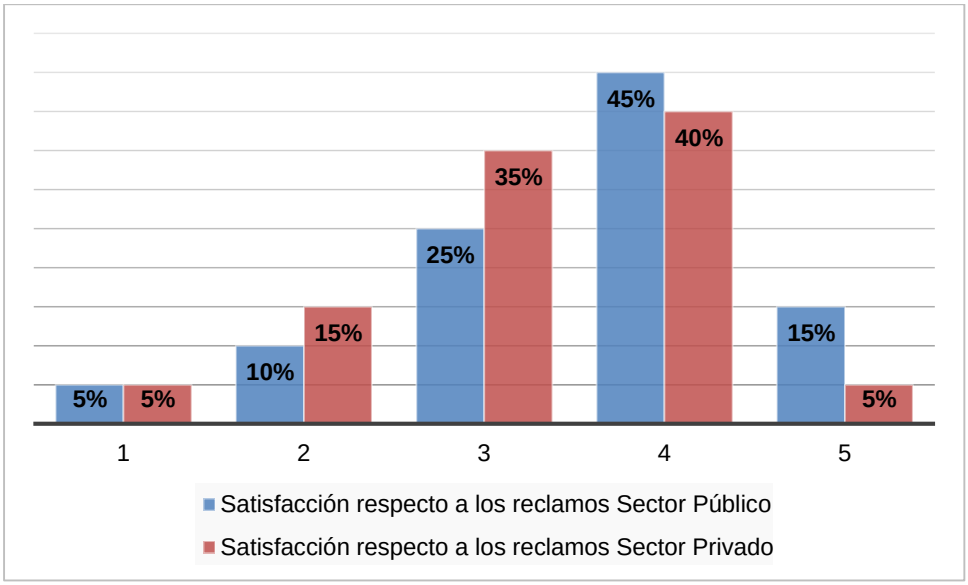
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: Se refleja un alto porcentaje de compañerismo entre los terapeutas de ambos sectores con un 45% mientras existe un mínimo porcentaje que está totalmente en desacuerdo.

18. Satisfacción con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	1	5,0
	2	2	10,0	3	15,0
	3	5	25,0	7	35,0
	4	9	45,0	8	40,0
	5	3	15,0	1	5,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

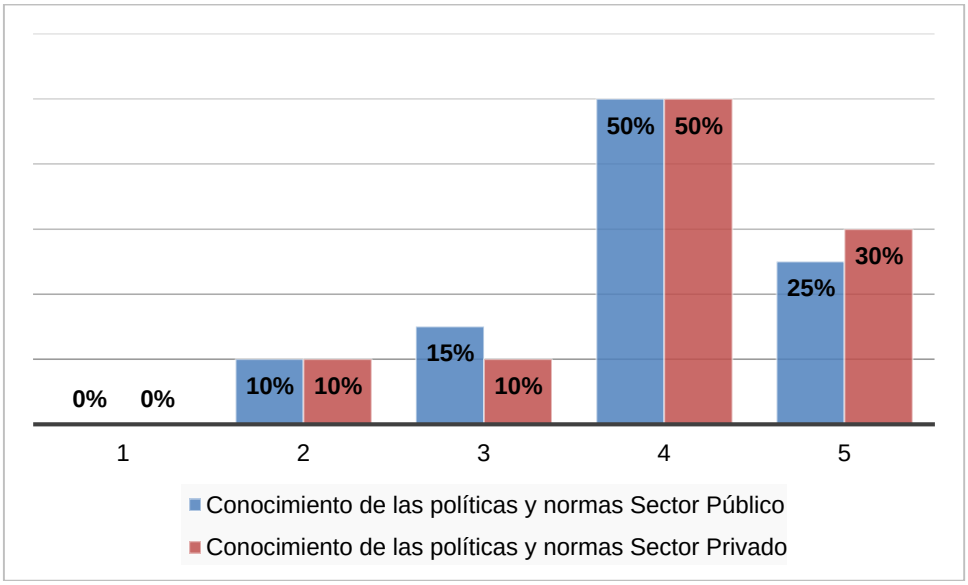
Análisis: Los terapeutas de ambos sectores están mayormente de acuerdo con respecto a la resolución de reclamos, además un porcentaje bajo que se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla Nº 13 - Sección 7: Ambiente de trabajo del terapeuta físico

19. Conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución.

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	2	2	10,0	2	10,0
	3	3	15,0	2	10,0
	4	10	50,0	10	50,0
	5	5	25,0	6	30,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



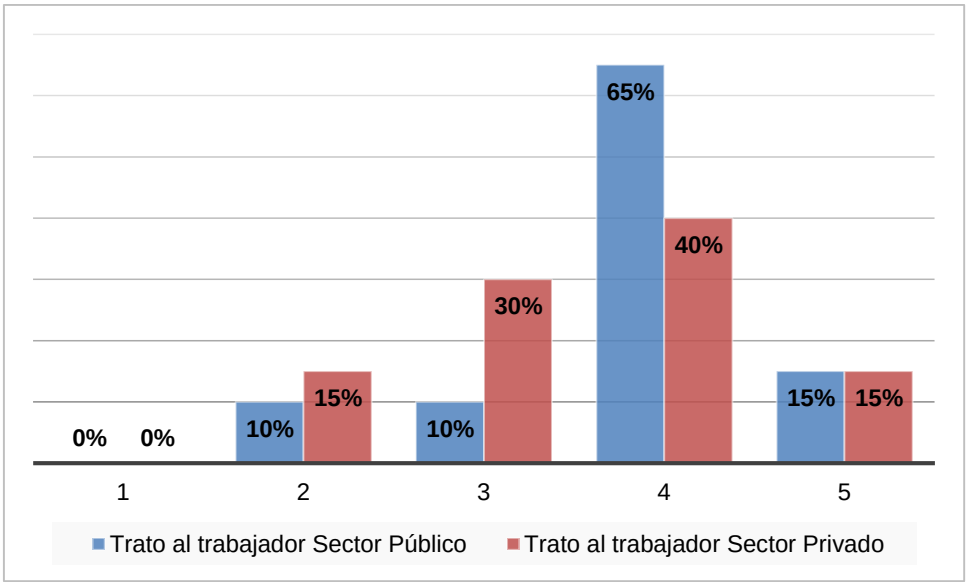
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: En ambos sectores el más alto porcentaje de terapeutas se encuentra mayormente de acuerdo con respecto a este ítem, así mismo con un porcentaje bajo que se encuentra poco de acuerdo en cuanto al conocimiento de las políticas y normas de la institución.

20. Los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	2	2	10,0	3	15,0
	3	2	10,0	6	30,0
	4	13	65,0	8	40,0
	5	3	15,0	3	15,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



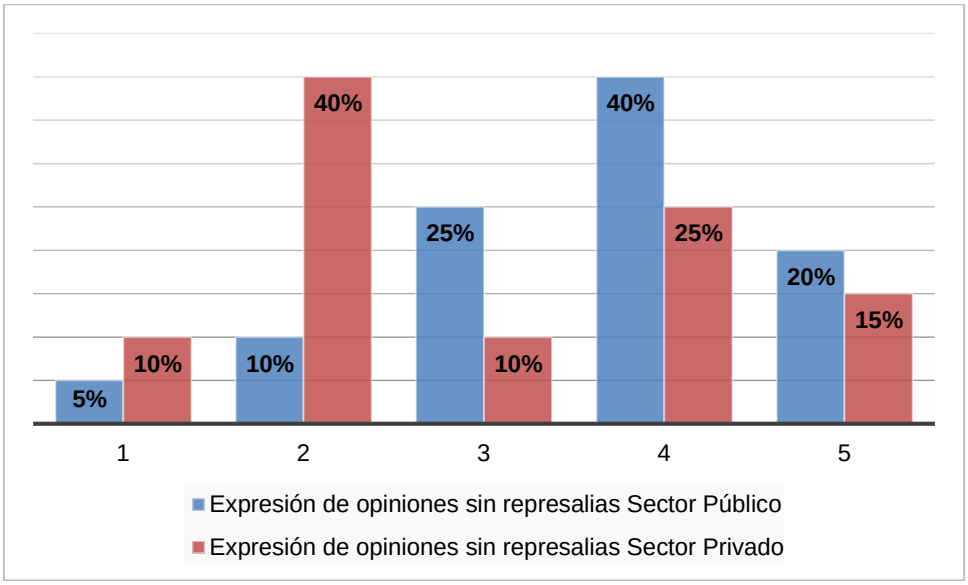
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: En este ítem se observa que un alto porcentaje de los terapeutas del sector público con un 65% y del sector privado con un 40% se encuentran mayormente de acuerdo respecto al trato que recibe el trabajador.

21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	1	1	5,0	2	10,0
	2	2	10,0	8	40,0
	3	5	25,0	2	10,0
	4	8	40,0	5	25,0
	5	4	20,0	3	15,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



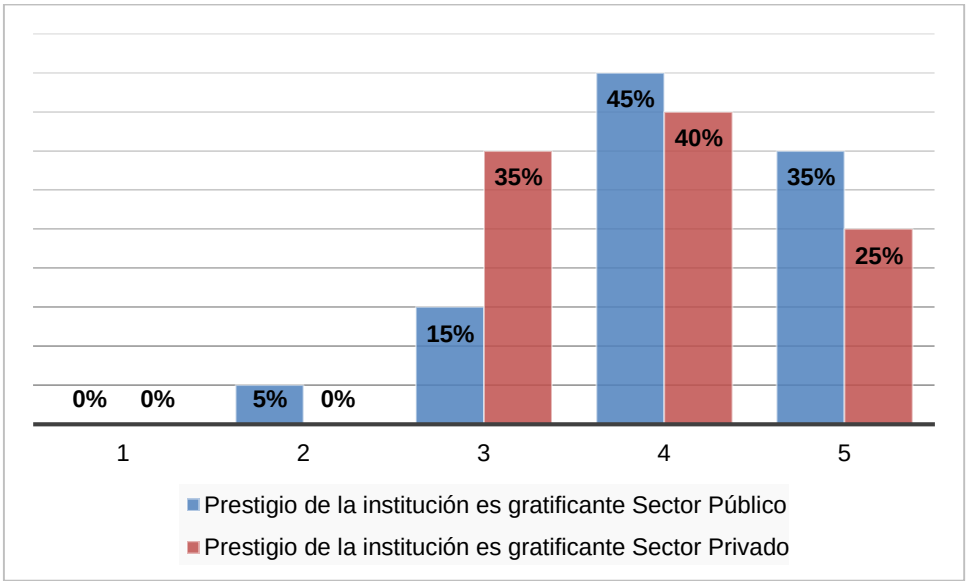
Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: El mayor porcentaje en el sector público con un 40% de terapeutas que están mayormente de acuerdo en cuanto a este ítem contrasta con el 40% del sector privado que se encuentra pocas veces de acuerdo con respecto a este ítem.

22. El nombre y prestigio de esta institución es gratificante

		Sector público		Sector privado	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Valido	2	1	5,0	0	0
	3	3	15,0	7	35,0
	4	9	45,0	8	40,0
	5	7	35,0	5	25,0
	Total	20	100,0	20	100,0

Fuente: Sector público y Sector privado, 2017



Fuente: Sector público y Sector privado, 2017

Análisis: En cuanto a este ítem tanto en el sector público como privado los resultados reflejan que para los terapeutas el prestigio de la institución es muy gratificante.

Tabla N° 14 – Resultado Global de las preguntas

#	PREGUNTAS	SECTOR PÚBLICO					SECTOR PRIVADO				
		Porcentajes									
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SECCIÓN 1 :TRABAJO ACTUAL											
1	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros	5%				45 %			15 %		60 %
2	El trabajo del servicio está bien organizado		5%		65 %		5%			45 %	
3	En el trabajo se puede poner en juego y desarrollar las habilidades	5%				40 %	5%			45 %	
4	Proporcionar información oportuna y adecuada del desempeño y resultados alcanzados	5%			45 %		5%			40 %	
SECCIÓN 2 : TRABAJO EN GENERAL											
5	Adaptación a las condiciones que ofrece el medio laboral del centro de trabajo	5%			40 %			5%		45 %	
6	La institución proporciona recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5%			45 %		5%			40 %	
7	Satisfacción con el centro laboral	5%			35 %			10 %		45 %	
SECCIÓN 3 : INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO											
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente reconocen un trabajo bien hecho	5%			30 %			20 %		30 %	
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.		10 %			35 %	5%		35 %		
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones		5%			35 %	5%			35 %	
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento			30 %	10 %				10 %	35 %	

12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	10 %		35 %			5%			50 %	
SECCIÓN 4 : OPORTUNIDADES DE PROGRESO											
13	Suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral	10 %			30 %				40 %		15 %
14	Oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo humano	10 %			40 %		5%			35 %	
SECCIÓN 5 : REMUNERACIONES E INCENTIVOS											
15	El sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo		5%	45 %				30 %		15 %	
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	5%		40 %					35 %		5%
SECCIÓN 6 : INTERRELACION CONLOS COMPAÑEROSDE TRABAJO											
17	Los compañeros de trabajo, en general, están dispuestos a ayudar entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	5%			45 %			5%			45 %
18	Satisfacción con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	5%			45 %		5%			40 %	
SECCIÓN 7 : AMBIENTE DE TRABAJO											
19	Conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.		10 %		50 %			10 %		50 %	
20	Los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.		10 %		65 %			15 %		40 %	

21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5%			40 %		10 %	40 %			
22	El nombre y prestigio de esta institución es gratificante		5%		45 %					40 %	25 %

Fuente: Fuente sector Público y Privado, 2017

Análisis:

En la sección 1 referente a Trabajo Actual observamos que la mayoría te terapeutas estan mayor y totalmente satisfechos tanto en el sector público como privado siendo el ítem con más porcentaje de satisfacción el que refiere a que los objetivos y responsabilidades del centro de trabajo son claros y si el trabajo del servicio está bien organizado, así como un porcentaje mínimo está totalmente insatisfecho en los dos sectores.

En la sección 2 referente a Trabajo en General observamos que la mayoría de terapeutas están mayormente satisfechos con un bajo porcentaje de satisfacción total tanto en el sector público como privado, así como un porcentaje mínimo está totalmente insatisfecho en los dos sectores.

En la sección 3 referente a la Interacción con el Jefe inmediato observamos que un porcentaje medio de terapeutas esta mayor y totalmente satisfechos con lo referente a la sección, siendo el sector público el que muestra mayor satisfacción en algunos ítems como la solución de problemas y el dominio técnico y conocimientos de los directivos, así mismo con un porcentaje bajo de insatisfacción en los dos sectores.

En la sección 4 referente a Oportunidades de Progreso observamos que el grado de satisfacción baja, siendo el más alto el 15% y 35% en el sector privado y el 30% y 40% en el sector público y la presencia de un 40% de indiferencia a la opinión en el sector privado, así mismo con un porcentaje bajo de insatisfacción en especial en el sector público.

En la sección 5 referente a Remuneraciones e Incentivos observamos que el grado de satisfacción es muy bajo tanto en el sector público como privado y se da la presencia de un alto porcentaje de terapeutas que tienen una indiferencia a la opinión, así mismo con un porcentaje mínimo de insatisfacción en los dos sectores.

En la sección 6 referente a Interrelación con los Compañeros de Trabajo observamos que el porcentaje de satisfacción de los terapeutas es alto en los dos sectores, lo que conlleva a

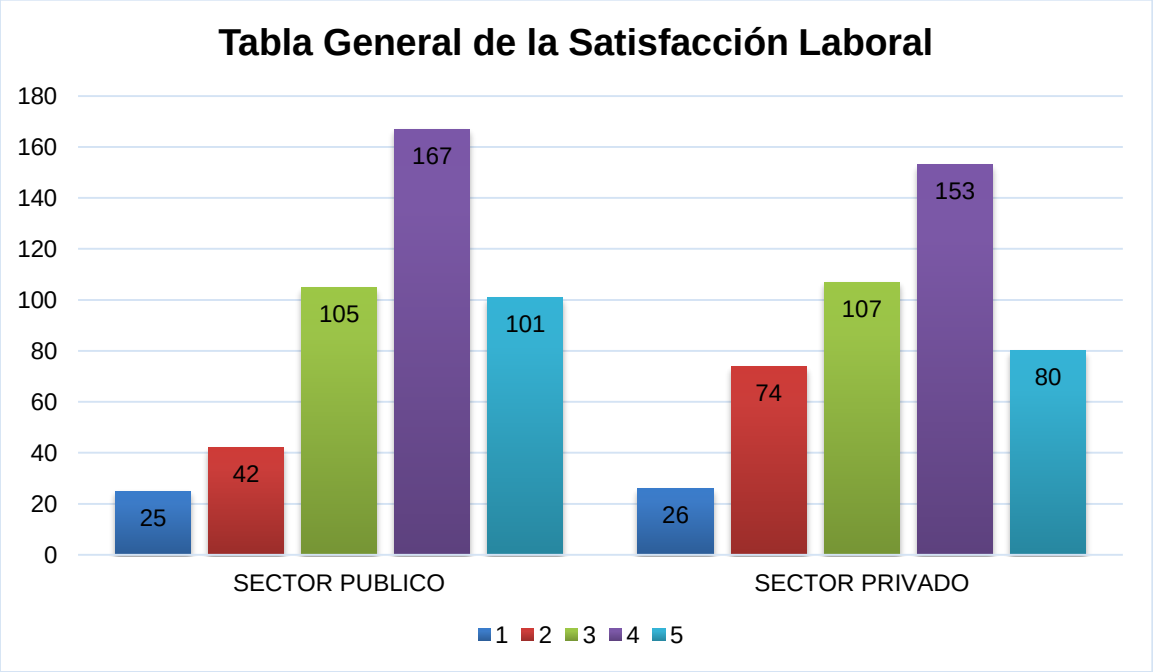
la existencia de compañerismo, así mismo con un porcentaje mínimo de insatisfacción en los dos sectores.

En la sección 7 referente al Ambiente de trabajo observamos que el grado de satisfacción de los terapeutas es muy alto en todos los ítems de la sección tanto en el sector público como privado, siendo relevante la presencia de un alto porcentaje de terapeutas que tienen insatisfacción en lo que concierne a la posibilidad de expresar sus opiniones con franqueza sin miedo a represalias esto en el sector privado, en el resto de ítems la presencia de insatisfacción es mínima.

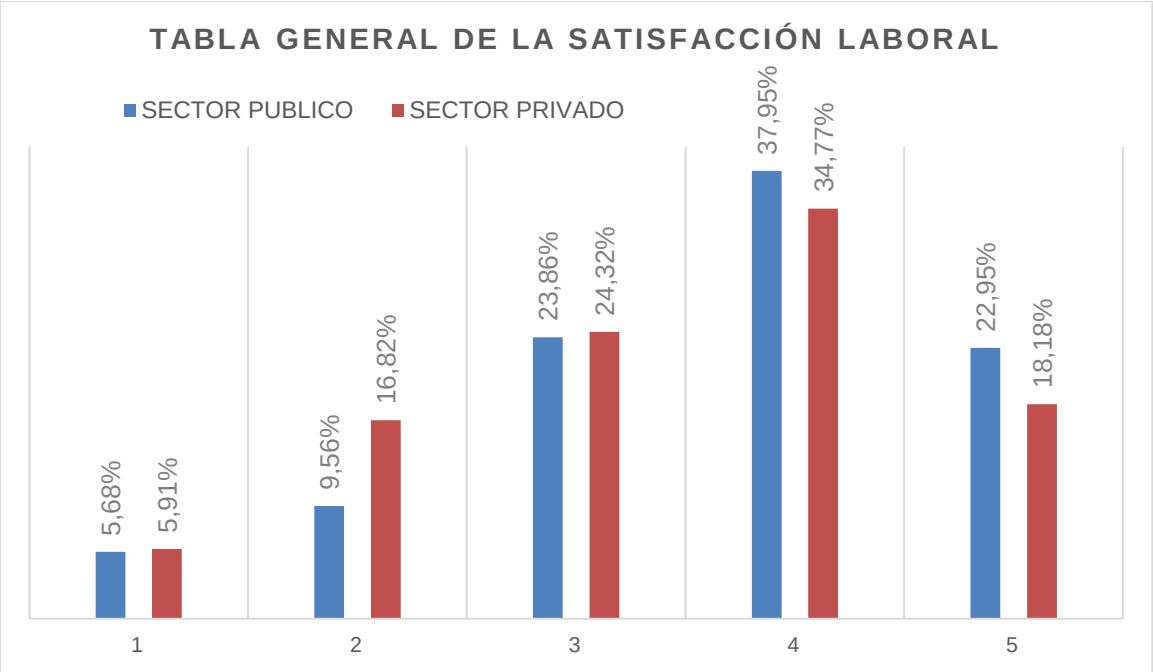
Tabla N° 15 – Tabla General de la Satisfacción Laboral

GRADO TOTAL DE SATISFACCIÓN					
Sector Público			Sector Privado		
Código de Calificación	Total de respuestas	Porcentaje	Código de Calificación	Total de respuestas	Porcentaje
1	25	5,68%	1	26	5,91 %
2	42	9,56%	2	74	16,82%
3	105	23,86%	3	107	24,32%
4	167	37,95%	4	153	34,77%
5	101	22,95%	5	80	18,18%
Total	440	100%	Total	440	100%

Fuente: Fuente sector Público y Privado, 2017



Fuente: Fuente sector Público y Privado, 2017



Fuente: Fuente sector Público y Privado, 2017

Existe más satisfacción laboral de los terapeutas físicos en el sector público que en el privado, con una mínima diferencia entre los porcentajes de estos sectores, con un 37,95% y 34,77% respectivamente, esto enmarcado en el ítem número 4 que quiere decir que los terapeutas están mayormente satisfechos con su centro o lugar de trabajo y mayormente satisfechos con todos los temas tratados en la encuesta.

Este mayor porcentaje se vio reflejado en las preguntas acerca del trabajo actual, trabajo en general, oportunidades de progreso y ambiente de trabajo.

En cuanto a los terapeutas que se encuentran totalmente insatisfechos con respecto a ciertos temas de la encuesta realizada, tanto en el sector público como privado existe un bajo porcentaje el cual es similar en ambos sectores con un 5,68% y 5.91% respectivamente.

Discusión

De acuerdo con los resultados que hemos obtenido, podemos decir que en los profesionales de terapia física tanto del sector público como el sector privado presentan diferentes puntos de satisfacción en cada sección de la encuesta.

En este estudio se ha comprobado que existe un efecto diferencial entre el sector público y privado en cuanto a la satisfacción laboral pues el sector privado tiene menor porcentaje de satisfacción, mientras que en el estudio de Downey, 2005 sobre satisfacción laboral el porcentaje de satisfacción del sector privado es mayor al del sector público.

Por otro lado, también hay que tener en cuenta que en el estudio deLubbers, Loughliny Zweig, 2005 donde las percepciones que tiene el trabajador en la organización del puesto de trabajo actual no son claras, mientras que en el presente estudio en el sector público un 65% están satisfechos con la organización laboral se comparan estos estudios en base a la encuesta del ministerio de salud de Perú.

Fernández ,2004 en su estudio de satisfacción laboral comprobó que existen diferencias entre el trato con el jefe inmediato presentando una mayor satisfacción en el sector privado lo que coincide con el presente estudio pues la comunicación y anuncio de cualquier novedad tiene gran aceptación y satisfacción según los resultados de la encuesta, por otro lado en el sector público no es similar pues existe menos porcentaje de satisfacción en cuanto a la comunicación con el jefe inmediato.

Otro estudio realizado por Del Río, Perezagua, 2005 demuestra una insatisfacción en cuanto a la remuneración mensual que reciben los terapeutas por los servicios que prestan coincidiendo con este estudio pues los resultados del sector público reflejan que existe un porcentaje mayor de insatisfacción por la remuneración.

En cuanto a las condiciones de trabajo y la apreciación del lugar existe una insatisfacción en este estudio por parte del sector público pues no están de acuerdo con los parámetros de expresar ideas y ser francos en cuanto a su estabilidad en el trabajo coincidiendo de esta manera con el estudio de Pérez, 2012 en donde no existe satisfacción en esta área.

Además, si tomamos en cuenta los resultados de la encuesta original notamos que mientras en la Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud, C.S. Nacional, Agosto 2002 se muestra un alto porcentaje de insatisfacción en nuestro estudio el grado de insatisfacción es bajo o nulo en ciertos temas tomando como ejemplo la pregunta que trata sobre si los

objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros en la encuesta original se ve un porcentaje del 37% poco y un 11.1% totalmente en desacuerdo con este ítem habiendo por lo contrario un 5% en el sector público que se encuentra totalmente en desacuerdo y un porcentaje nulo en el sector privado.

Conclusiones

El presente trabajo de investigación se realizó con la participación de 40 Terapeutas Físicos que laboran por más de dos meses en entidades públicas y privadas, a los cuales se les aplico la encuesta del Ministerio de Salud de Perú con el propósito determinar el grado de satisfacción laboral de los terapeutas físicos. Debido a que la mayoría de ámbitos que se menciona en esta encuesta son determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Las encuestas tomadas a los terapeutas dieron como resultado que existen varios factores que influyen positiva y negativamente en cuanto a su satisfacción laboral, las cuales fueron las remuneraciones, debido a que una buena remuneración, aumenta o disminuye de cierto modo la satisfacción en su lugar de trabajo, así como una buena integración con el jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo, ser reconocido por un buen desempeño laboral o trabajo bien hecho, tener oportunidad de capacitación y sobretodo el hecho de expresar cualquier opinión con franqueza sin temor a represalias.

Los Terapeutas que formaron parte de este trabajo de investigación arrojaron como resultado en cuanto al grado de satisfacción laboral, que en el sector público existe más satisfacción que en el sector privado, pero no por un gran porcentaje siendo este de 37,95% y 34,77% respectivamente; esto se refleja en los ítems relacionado con la remuneración, con una mayor satisfacción en el sector público, así mismo en el reconocimiento por un trabajo bien hecho , en cuanto a la innovación y mejora en el lugar de trabajo, mientras que los aspectos referidos a los premios incentivos y capacitaciones poseen los porcentajes más bajos de aceptación pues en muchos de los casos no reciben ayuda ni información para capacitaciones ni oportunidades de crecimiento laboral.

Recomendaciones

1. Al ser este un estudio novedoso y de gran interés para las entidades de salud nuestro país, consideramos que las organizaciones sanitarias deben tomar en cuenta la satisfacción laboral de los terapeutas físicos para incrementar el nivel de trabajo y de esta manera mejorar el entorno laboral.
2. Incentivar a los jefes de las áreas de rehabilitación a realizar un seguimiento en la satisfacción laboral para conocer la realidad de esta y mejorar las condiciones laborales.
3. Capacitar a los terapeutas físicos promoviendo cursos y facilitando el progreso laboral de los mismos.
4. Motivar a los trabajadores para lograr una mejor satisfacción en términos generales.
5. Presentar sugerencias para mejorar la satisfacción laboral y que exista una mejor comunicación entre el personal y los jefes.

ANEXOS

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Facultad de Enfermería
Carrera de Terapia Física

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE TERAPIA FÍSICA

Encuesta tomada de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación de Lima-Perú, validado por el Ministerio de Salud de Perú en diciembre del año 2001.

La presente encuesta tiene como propósito determinar el grado de satisfacción laboral de los terapeutas físicos dentro de la investigación titulada: "Grado de Satisfacción Laboral de los Terapeutas Físicos de entidades privadas frente a entidades públicas."

INSTRUCCIONES GENERALES:

La presente encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

DATOS GENERALES:

Fecha:		
Nombre de la Institución:		
1. Área de trabajo: (marque el área con una x)	Electroterapia	
	Terapia Neurológica	
	Traumatología	
	Terapia Respiratoria	
	Terapia Geriátrica	
	Terapia Manual	
	Otra(especifique):	
2. Cargo que desempeña:		
3. Forma de contratación: (marque con una x)	Nombramiento	
	Indefinido	
	Temporal u ocasional	
4. Tipo de institución: (marque con una x)	Pública	
	Privada	
5. Tiempo de trabajo:		
6. Edad:	Sexo:	
7. Nivel educativo: (marque con una x)	Tercer nivel	
	Cuarto nivel	
	Especifique:	

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES:

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las secciones usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CÓDIGO DE CALIFICACIÓN	ESTOY:
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Pre.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Sección 1: Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Sección 2 : Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Sección 3: Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1

9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Sección 4: Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Sección 5: Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Sección 6: Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Sección 7: Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio de esta institución es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Muchas gracias por su colaboración

Tania Aulestia estudiante de octavo nivel de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador

BIBLIOGRAFIA

Aguiirre, D. (2012). *Satisfaccion al paciente en la sesion de atencion.* Madrid: Mcgrill.

Aguirre. (2012). *Satisfaccion al paciente en la sesion de atencion.* Madrid: Mcgrill.

Aguirre, D. (2009). *SATISFACCION LABORAL DE LOS RECURSOS HUMANOS*. Recuperado el 2016 de Noviembre de 27, de SATISFACCION LABORAL DE LOS RECURSOS HUMANOS: http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n4/rhcm21409.pdf

Allen, G. (2006). *Relacion entre la calidad de servicio y la satisfacion del consumidor.* Vigo: Universidad de Vigo.

Alvarez, I. (2006). *Introducción a la Calidad.* españa: editorial Vigo.

Anonimo. (2009). *INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION Y EL SERVICIO .* MEDELLIN.

Araujo, B., Segovia, A., & Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 81-87.

Ardila, R. (2003). CALIDAD DE VIDA: UNA DEFINICIÓN INTEGRADORA. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 161-164.

Barriga, H. B. (2008). *Satisfaccion al paciente.* ZAMORA: UNAM.

Caballero, A. (2014). *Diseño del puesto de fisioterapía y su impacto en la calidad de vida laboral.* Tenerife: Universidad de la Laguna.

Cáceres, Gonzalo. (2014). La importancia de publicar los resultados de Investigación. *scielo*, 0121-1129.

Cafferata, G. (2009). Patient satisfaction and attention. *Investigacion y Educacion en Satisfaccion al Paciente*, 125.

Carollo, H. P. (12 de agosto de 2006). *Fundacion Tierra Nueva*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2015, de Fundacion Tierra Nueva: www.fundaciontierranueva.org.ec/index.php/hospital-padre-carollo43

Castro, C. (2013). *SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HPAS.* Quito.

Chang, R. (2008). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 12-16.

Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. *Revista Universum*, 66-85.

Corbella A, S. P. (2011). *La garantía de la calidad en atención primaria de salud.* Madrid: Intituto Nacional de Salud.

Delgado, M. (07 de 01 de 2015). *“PROGRAMA DE CAPACITACION EN CALIDAD TOTAL, DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD Nº2 DE MANTA, QUE FAVORECE EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS QUE BRINDAN” .* Recuperado el 20 de 04 de 2016, de Universidad Laica de Manabi.

Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. (Septiembre de 2003). *Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud.* Recuperado el 29 de 11 de 2016, de Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf

Donabedian, A. (2001). *Garantia de Caliad en la Atencion de Salud.* Madrid: Lichfield Lecture.

Elseiver. (2010). Atencion primaria. En Elseiver, *Atencion Primaria* (págs. 196-203). Madrid: Mc-Grill.

Expósito, J., Martínez, M., & Echevarría, C. (2009). Indicadores de calidad asistencial en rehabilitación. *Elsevier*, 131–137.

Extremera , N., Duran, A., & Rey, L. (2005). La inteligencia emocional percibida y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el engagement en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual. *AMADPSI*, 11.

Fernandez. (2014). Satisfaccion del usuario. *Medline*, 18-20.

Fernandez, M., Villagrasa, J., Gamo, M., Vasquez, J., Cruz, E., Aguirre, V., & Andradas, V. (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 487-497.

Fuentes, M. T. (2012). Fuentes , Maria Teresa. *Dialnet plus*, 96-103.

Fundación Virgen de la Merced . (23 de mayo de 1996). *Fundación Virgen de la Merced* . Recuperado el 20 de noviembre de 2016, de Fundación Virgen de la Merced : http://www.virgendelamerced.org/

Gálvez, D., León, J., Arcas, M., & Elósegui, J. (2005). *Fisioterapeuta del servicio de salud de la comunidad de Madrid.* Madrid: MAD.

García, M., López, & Martinez. (2007). Satisfacción laboral de personal de salud . *Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro social*, 63-72.

Guadalupe, M., Castro, A., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología*, 105-118.

Haro, M. (15 de NOVEIMBRE de 2014). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ENFERMERÍA EN EL NIVEL DE ATENCIÓN DE MADRES EMBARAZADAS EN EL ÁREA DE TOCO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL*

MATILDE HIDALGO DE PROCEL. Guayaquil: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 12 de MARZO de 2016, de OMS: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwju67Xzvd_MAhVPlxQKHcMXByMQFggnMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.who.int%2Fmediacentre%2Ffactsheets%2Ffs323%2Fes%2F&usg=AFQjCNFZNTJR95jxBHPUV2bTTuJIvTtZDQ&sig2=3jRFANxfqNK9uYqbN6AzXg

Herrera, R., & Cassals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista cubana de enfermería*, 25-30.

Koss, E. (2009). The health of regionville. New York: Haffner;. *Revista de Educacion e Investigacion en Enfermeria*, 129.

Leny, U. (2015). *Plan integral de Calidad.* Quito.

M.S.P. (22 de 12 de 2012). *H.P.A.S*. Recuperado el 11 de 02 de 2017, de H.P.A.S: http://www.hpas.gob.ec/

Malagón, G., Galán, R., & Pontón, G. (2006). *Garantía de Calidad en Salud.* Bogota: Editorial Medica Internacional.

Melía, J., & Peiró, J. (1989). El cuestionario de satisfacción s10/12: estructura factorial fiabilidad y validéz. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 179-187.

Ministerio de Salud de Perú. (2002). *Ministerio de Salud de Perú*. Recuperado el 20 de 06 de 2017, de Ministerio de Salud de Perú: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf

Miranda, V. (2011). *PROYECTO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE REHABILITACION.* Ambato.

Monteagudo, O. (2008). *Aplicacion Hospitalaria de servicios.* Mexico: Mc. Graw Hill.

Morales, C. G. (2009). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE URGENCIAS , FRENTE A LA ATENCION DE ENFERMERIA, EN UNA INSTITUCION DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION EN SALUD.* BOGOTA.

Moya, L. (1986). *Introduccion a la estadistica de salud.* San José: Universidad de Costa Rica.

MSP. (marzo de 2016). *Protocolos de Atención*. Recuperado el 29 de 11 de 2016, de Protocolos de Atención: http://www.sespas.gov.do/oai/Documentos/Publicaciones/ProtocolosAtencion/Protocolos%20de%20Atencion%20Salud%20Publica.pdf

OMS. (2016). *Organizacion Mundial de la Salud.* Recuperado el 2016 de 11 de 27, de Organizacion Mundial de la Salud: http://www.who.int/whr/2006/overview/es/index2.html

Otero, J. (noviembre de 2002). *¿QUÉ ES CALIDAD EN SALUD? .* Recuperado el 20 de noviembre de 2016, de ¿QUÉ ES CALIDAD EN SALUD? : http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/que_es_calidad_en_salud.doc.

Palmira, U. (2010). Revista de Salud Publica . *Revista de Salus Publica* , 12, 19.

Parra, S., & Paravic, T. (2002). SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS/OS QUE TRABAJAN EN EL SISTEMA DE ATENCION MEDICA DE URGENCIA (SAMU). *Scielo*, 37-48.

Perez, C. (2006). Calidad. *Elseiver*, 15-22.

Perez, J. (2008). *Gestion en Calidad.* Madrid: ESIC.

Pérez, J. (2013). *"LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS".* Ambato.

Pérula de Torres, L. (2008). *Revista de Calidad Asistencial.* Cordoba: Redlapp.

Pezoa. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria.* Santiago de Chile: Superintendencia de Salud de Chile.

Pezoa, M. (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria.* Chile.

Real Academia Española . (2014). *Real Academia Española* . Obtenido de Real Academia Española : http://dle.rae.es/?id=EN8xffh

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 24 de noviembre de 2016, de Diccionario de la lengua española: http://dle.rae.es/?id=WFEiuh7

Real Academia Española. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z

Reyes, N. (2003). *Normas y Estandares de Calidad en Salud para Hospitales e Institutos.* Lima, Peru: Ministerio de Salud.

Robalino, M. E. (2014). *Plan Integral de mejora de calidad.* Riobamba: Ministerio de Salud Publica del Ecuador.

Rocio, E. d. (2014). *Conceptos del cañidad y normalizacion y su aplicacion del producto.* Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.

Rodriguez, J. (2012). *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DEL CENTRO DE MEDICINA DEL EJERCICIO Y REHABILITACIÓN CARDIACA, CEMDE S.A.* Medellin.

Rodriguez, V. (2006). *Control de calidad .* Venezuela: Diaz de Santo.

Ruales, M. A. (2009). *Calidad de atención en enfermeria a paceintes del hospital Carlos Andrade Marin .* Quito.

Rubio, J. (enero-abril de 2005). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales.* Obtenido de Manual para la formación de nivel superior en

prevención de riesgos laborales: https://books.google.com.ec/books?id=DK9aB3LK3EgC&pg=PA644&dq=el+grado+de+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnp4rl9anQAhVMMSYKHa3lDQ8Q6AEIGTAA#v=onepage&q=el%20grado%20de%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false

Salamanca, L. (2009). *CALIDAD EN SALUD.* MEXICO: MANIZALES.

Sanchez, A. (2012). *Calidad de Atencion Al paceinte.* Madrid: Mc-Grill.

Sanchez, I. (12 de noviembre de 2009). *Gestión del Desarrollo de Sistemas de Telecomunicación e Informáticos*. Recuperado el 4 de marzo de 2016, de Gestión del Desarrollo de Sistemas de Telecomunicación e Informáticos: https://sites.google.com/site/ivangarciasanchez90/objetivos/gestiontema11/7

Serrat, J. (3 de junio de 2004). *Calidad en Atención Básica de Salud.* Recuperado el 20 de noviembre de 2016, de Calidad en Atención Básica de Salud: http://dab.saude.gov.br/docs/geral/josep_serrat.pdf.

Sobrequés, J., Cebria, J., Rodriguez, C., García, M., & Juncosa, S. (2003). Satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria . *ELSEVIER*, 227-233.

Tamayo, C. (21 de DICIEMBRE de 2012). *Medicion del la Satisfaccion del Usuario de Fisioterapia.* Medellin. Recuperado el 3 de OCTUBRE de 2015, de OMS: http://www.who.int/es/

Turmero, I. (2008). *Mejoramiento de la Calidad .* Mexico: Mc. Graw Hill.

Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Vivas, P., Mora Martínez, M., Vidal, T., Rojas Arredondo, J., López Catalán, Ó., Valera, S., . . . García López, N. (2005). *ventanas en la ciudad: observaciones sobre las urbes contemporáneas.* Barcelona: Editorial UOC.

Zambrano, V. (2017). *Grado de satisfaccion del paciente al momento de ser atendido en el area de rehabilitacion de terapia fisica.* Quito.

Zudeldy, T. (22 de 04 de 2009). *Dimensiones de calidad de Atencion*. Recuperado el 22 de 10 de 2015, de Dimensiones de Calidad de Atencion: https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1042/mod_resource/content/1/TEMA_2.pdf