

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018**

**AUTORA:**

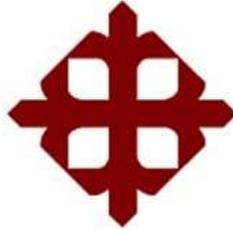
**LAMILLA MOLINA, GEOCONDA MARICELA, LCDA.**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**ECON. GLENDA GUTIÉRREZ CANDELA, MGS**

**Guayaquil, Ecuador  
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Geoconda Maricela Lamilla Molina**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs**

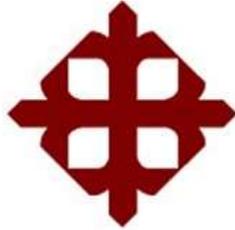
**REVISORA**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

**Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.**

**Guayaquil, 19 de marzo del 2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Geoconda Maricela Lamilla Molina**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación: **Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

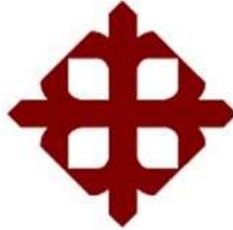
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 19 de marzo del 2019**

**LA AUTORA**

---

**Geoconda Maricela Lamilla Molina**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Geoconda Maricela Lamilla Molina**

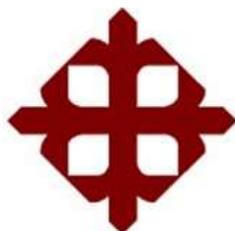
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación, previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 19 de marzo del 2019**

**LA AUTORA:**

---

**Geoconda Maricela Lamilla Molina**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**Informe de Urkund**

**ORKUND** Maria del Carmen Lapo Maza (maria.lapo)

**Lista de fuentes** Bloques

Documento: [Tesis Lamilla 20 ene.docx](#) (147348570)

Presentado: 2019-01-20 16:19 (-05:00)

Presentado por: maricelamilamolina@gmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Tesis. [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 30 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

Categoria	Enlace/nombre de archivo
	<a href="http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12835/1/53322_1.pdf">http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12835/1/53322_1.pdf</a>
	Tesis final (2).docx
	<a href="#">TESIS MARIA FIGUEROA.30-05.pdf</a>
	<a href="https://docplayer.es/78591620-Universidad-nacional-mayor-de-san-marcos-f...">https://docplayer.es/78591620-Universidad-nacional-mayor-de-san-marcos-f...</a>
	<a href="https://www.un.es/~melaj/Research/Cuest_Sorid/S04_02.PDF">https://www.un.es/~melaj/Research/Cuest_Sorid/S04_02.PDF</a>
	<a href="#">TRABAJO DE POSGRADO LCDA. CATHY UBILLA CARRIO.docx</a>

## **Agradecimiento**

Agradezco de todo corazón a mi tutora Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs. que con sus sabios consejos y la gran paciencia que ha tenido durante el desarrollo de la tesis.

Gracias a todas las personas que con forman el Sistema de posgrado en la maestría Gerencia en Servicios de la Salud los mismos que me brindaron su ayuda en los momentos que más necesite.

Y finalmente y más importante a mi querido Hospital donde me brindaron su ayuda para el desarrollo de mi tesis, al personal de enfermería que de manera inmediata e incondicional me brindaron su ayuda.

**GEOCONDA MARICELA LAMILLA MOLINA**

## **Dedicatoria**

Dedicó esta tesis a mis padres que son uno de los pilares fundamentales de mi vida, con su amor y dedicación supieron llevarme por el buen camino, con sus consejos y sabiduría a han formado a la mujer que soy hoy en día.

A mi amado y muy querido esposo, por brindarme todo su apoyo, dedicación y paciencia para la culminación de una de mis etapas de mi carrera profesional.

A mi querido hijo que estuvo en mi vientre durante alguna parte de esta etapa, el pilar fundamental, el motor de mi vida, ya que todo el esfuerzo que hago lo realizo por él.

**GEOCONDA MARICELA LAMILLA MOLINA**

## Tabla de Contenido

### Contenido

Agradecimiento.....	VI
Dedicatoria.....	VII
Lista de Figuras.....	XII
Resumen.....	XIV
Abstract.....	XV
Introducción .....	2
Planteamiento del Problema .....	4
Formulación del problema .....	6
Justificación .....	6
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos .....	9
Hipótesis .....	10
Capítulo I .....	11
Fundamentación Teórica.....	11
Teoría de Frederick Herzberg y Frederick Winslow Taylor Comportamiento del personal en las organizaciones.....	11
Teoría de la Jerarquía de Necesidades Maslow y Modelo de las Características del Puesto Hackman y Oldham.....	11
Teoría de la motivación humana.....	11
Teoría Empleada para el Desarrollo de la Investigación .....	12
Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo .....	12
Teoría Empleada para la Entrevista del Personal de Enfermería.....	13
Satisfacción Laboral.....	13
Motivación Laboral.....	16
Factores que Afectan la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería .....	17
Sobrecarga Laboral .....	18
Volumen de Trabajo .....	19
Empleo Inestable.....	20

Falta de Apoyo.....	21
Falta de Reconocimiento.....	22
Condiciones del Ambiente de Trabajo.....	23
El Síndrome de Burnout en Enfermería.....	23
Desgaste Profesional.....	25
Condiciones de Trabajo de los Profesionales de Enfermería.....	26
Clima Organizacional.....	27
Marco Conceptual.....	28
Marco legal.....	30
Constitución de la República del Ecuador 2008.....	30
Plan Nacional de Desarrollo.....	31
Capítulo II Marco Referencial.....	33
Reseña Histórica del Hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA”.....	39
Misión.....	42
Visión.....	42
Tecnología.....	42
Beneficios que brinda la institución al personal de enfermería.....	46
Turnos del personal de enfermería.....	46
Análisis FODA.....	46
Fortalezas.....	46
Debilidades.....	47
Oportunidades.....	47
Amenazas.....	47
Capítulo III Metodología de la Investigación.....	48
Tipo de Estudio.....	48
Método.....	48
Técnicas de Recopilación de la Información.....	48
Área de Estudio.....	49
Determinación de Población y Muestra Población.....	49
Muestra.....	49
N.....	49
Análisis de los Resultados.....	50
Datos descriptivos.....	51
Comprobación de la Hipótesis de Investigación.....	66
Conclusión de la Entrevista.....	67

Capítulo V Propuesta .....	69
Objeto de la Propuesta .....	69
Institución .....	69
Beneficiarios .....	70
Estrategias .....	70
Carga laboral.....	70
Contratación de personal.....	72
Reconocimiento y participación de empleados.....	73
Riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales.....	77
Costos y Cronograma de la Propuesta .....	78
Conclusiones .....	79
Recomendaciones .....	81
Referencias.....	82
Apéndices.....	90
Apéndice A. Formato de la Encuesta.....	90
2. Responsabilidad que se te ha otorgado .....	90
3. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.....	90
4. Condiciones físicas del trabajo.....	90
5. El horario de su jornada laboral. ....	90
6. Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.....	90
7. El ritmo de trabajo a que está sometido .....	90
8. La atención que se presta a las sugerencias que haces.....	91
9. Tu estabilidad en el empleo.....	91
10. El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto. ....	91
11. El número de horas extraordinarias que realiza. ....	91
12. El grado de seguridad de su empleo.....	91
13. Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.....	91
14. Las relaciones personales con sus superiores.....	91
15. El apoyo que recibe de sus superiores.....	91
16. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. ....	91
17. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.....	92
18. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.....	92
20. La iluminación de su lugar de trabajo.....	92

21. La ventilación de su lugar de trabajo.....	92
22. La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales.....	92
23. Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo .....	92
Datos descriptivos .....	92
2. Edad. (Escriba su edad en años).....	92
Apéndice B.....	93
Tamaño de la muestra: 167 .....	93

## Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Funciones del personal profesional de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo</i> .....	42
Tabla 2. <i>Funciones del personal auxiliar de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo</i> .....	43
Tabla 3. <i>Servicios que ofrece la institución</i> .....	43
Tabla 4. <i>Número de pacientes atendidos en la institución del año 2016</i> .....	45
Tabla 5. <i>Nursing Activities Score</i> .....	70
Tabla 6. <i>Empleado del mes</i> .....	74
Tabla 7. <i>Costos y cronograma de propuesta</i> .....	77

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama jerárquico .....	44
<i>Figura 2.</i> Sexo .....	50
<i>Figura 3.</i> Edad .....	50
<i>Figura 4.</i> Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo .....	51
<i>Figura 5.</i> Responsabilidad que se te ha otorgado .....	52
<i>Figura 6.</i> La variedad de tareas que realizas en tu trabajo .....	52
<i>Figura 7.</i> Condiciones físicas del trabajo.....	53
<i>Figura 8.</i> El horario de su jornada laboral .....	53
<i>Figura 9.</i> Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que realiza.....	54
<i>Figura 10.</i> El ritmo de trabajo al que está sometido .....	55
<i>Figura 11.</i> Atención prestada.....	55
<i>Figura 12.</i> Tu estabilidad en el empleo.....	56
<i>Figura 13.</i> El número de horas extraordinarias que realiza .....	57
<i>Figura 14.</i> El sistema de turnos de trabajo al que se ve sometido su puesto .....	57
<i>Figura 15.</i> El grado de seguridad de su empleo.....	58
<i>Figura 16.</i> Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.....	59
<i>Figura 17.</i> Las relaciones personales con sus superiores.....	59
<i>Figura 18.</i> El apoyo que recibe de sus superiores.....	60
<i>Figura 19.</i> Las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.....	61
<i>Figura 20.</i> Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa .....	61
<i>Figura 21.</i> La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo .....	62
<i>Figura 22.</i> El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo .	62
<i>Figura 23.</i> La iluminación de su lugar de trabajo .....	63
<i>Figura 24.</i> La ventilación de su lugar de trabajo.....	63
<i>Figura 25.</i> La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales .....	64

<i>Figura 26.</i> Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo.....	65
<i>Figura 27.</i> Hospital Juan Tanca Marengo.....	68
<i>Figura 28.</i> Certificado de reconocimiento.....	73
<i>Figura 29.</i> Reconocimiento empleado del mes.....	75

## **Resumen**

La satisfacción laboral dentro de una organización es el grado en el que un colaborador se siente a gusto con respecto a las condiciones de trabajo, el presente proyecto de investigación tiene como objetivo general analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo, realizando una investigación de campo que permita diseñar una propuesta de cambio para mejorar la gestión de personal de la Salud. La metodología realizada tuvo enfoque cuantitativo cuyo método fue descriptivo, analítico y de campo, de corte transversal, las técnicas de recopilación de datos fueron el cuestionario y la entrevista de L. Meliá y J. M. Peiró, la población fue de 292 personas que conformaban el personal de enfermería en el Hospital Juan Tanca Marengo con una muestra de 167. Los resultados de la investigación presentaron que hubo insatisfacción debido a la alta carga laboral, riesgo de enfermedades y falta de reconocimiento. Por tanto, se propuso la creación de estrategias que permitan reducir la carga laboral, la contratación de una enfermera, un programa de reconocimientos e indicaciones para reducir el riesgo en contraer infecciones o enfermedades en el hospital. El costo total de las estrategias es de \$21,231.96.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, motivación, enfermería, carga laboral, hospital.

## **Abstract**

Job satisfaction within an organization is the degree to which a collaborator feels comfortable with respect to working conditions, the present research project has as a general objective to analyze the factors that influence the job satisfaction of the nursing staff of the Juan Tanca Marengo Hospital, conducting field research to design a change proposal to improve the management of health personnel. The methodology used had a quantitative approach whose method was descriptive, analytical and field, cross-sectional, the techniques of data collection were the questionnaire and the interview of L. Meliá and JM Peiró, the population was 292 people who made up the staff Nursing at the Hospital Juan Tanca Marengo with a sample of 167. The results of the research showed that there was dissatisfaction due to the high workload, risk of diseases and lack of recognition. Therefore, the creation of strategies to reduce the workload, the hiring of a nurse, a program of recognitions and indications to reduce the risk of contracting infections or diseases in the hospital was proposed. The total cost of the strategies is \$ 21,231.96.

**Key words:** Job satisfaction, motivation, nursing, workload, hospital.

## **Introducción**

La satisfacción laboral es una de las problemáticas que afectan de manera considerada en el desarrollo de las empresas, reflejándose en las diferentes actitudes que emplean los trabajadores en el desarrollo de sus actividades dentro de la institución. La Organización Mundial de la Salud define a la satisfacción laboral como “elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal” (Hernández et al., 2012, p. 8). El equilibrio del estado emocional, le permitirá desarrollar su labor con eficacia y eficiencia, logrando que el empleado sea reconocido como elemento indispensable en el desarrollo de la institución.

El fenómeno de la satisfacción laboral en la actualidad adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad, debido que al pasar de los años se han encontrado diversos factores que podrían ejercer influencia sobre la misma como son la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión; “resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI” (García, 2010, p. 1). En la comunidad científica existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

Los espacios donde el personal de enfermería desarrolla sus actividades cotidianas debe contar con todas las herramientas necesarias, por eso la promoción de la salud y un entorno saludable. Barrios y Paravic (2006) expresaron que la Organización Panamericana de la salud considera “los lugares de trabajo un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI” (p.

137), reconociéndose hoy en día que las acciones allí adelantadas alrededor de este tópico abarcan todas las actividades que permiten que los miembros de la organización reduzcan alteraciones de salud y alcancen su bienestar, dirigiéndose entonces no sólo a conductas individuales, sino también a condiciones laborales.

Las instituciones de salud deben de hacer mayor énfasis en el tipo de ambiente laboral que se genera en el desarrollo de las actividades de sus empleados. Poseer un entorno saludable es esencial dentro del trabajo, porque se consigue preservar la salud que es el bien máspreciado que poseen los profesionales de salud, sino que su importancia se determina porque por medio del mismo se consigue realizar un aporte beneficioso al desempeño de los colaboradores (productividad y rendimiento), el bienestar en el puesto laboral, la calidad de vida, las experiencias, las vivencias, entre otras.

El comportamiento organizacional estudia el impacto que las personas tienen en la conducta dentro de las organizaciones, por eso Terán et al. (2017) expresaron que el comportamiento en la organización es un proceso que lleva a cabo una investigación acerca del desarrollo del estado de las personas, grupos en base a lo que sucede dentro y fuera de la empresa, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización. Para conocer los diversos efectos del comportamiento de los profesionales con la finalidad que la institución pueda trabajar con eficiencia y eficacia. En conclusión, el comportamiento organizacional tiene la función de reconocer lo que la persona desarrolla dentro de la institución y a la vez como se ve afectado a la misma.

En el capítulo uno se revisan las principales teorías para este trabajo investigativo, como las de Herzberg y Taylor, la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, el modelo de las características del puesto de Hackman y

Oldham, la teoría de la motivación humana, el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo y teoría de la satisfacción laboral. En el capítulo dos se analizan investigaciones nacionales e internacionales sobre el tema de investigación, se detalla la reseña histórica del hospital y se elabora la matriz FODA. En el capítulo tres se establece la metodología de la investigación, con el tipo de estudio, método, técnicas, población, muestra, variables y un análisis de los resultados. En el capítulo cuatro se presenta la propuesta con su costo y cronograma.

### **Planteamiento del Problema**

La satisfacción laboral dentro de una institución de salud es apreciada por parte del empleado como la conformidad que representa tener con el entorno que lo rodea, pero en la actualidad ha surgido la aparición de factores que afectan a dicho entorno debido a la gran cantidad de trabajo que se realiza durante la jornada laboral. Entre los factores están: la falta de apoyo y de reconocimiento del trabajo realizado, lo que provoca insatisfacción y con ello la afectación del clima laboral del área. El personal de enfermería al sentirse afectado por las diferentes situaciones antes mencionadas hace que adopten actitudes negativas durante el desarrollo de la jornada laboral.

El nivel de satisfacción laboral que posee el personal de enfermería se encuentra afectado por múltiples factores; por tanto, Aguirre (2009) expresó que se han determinado los aspectos que tienen influencia sobre lo que perciben los integrantes del equipo de enfermería acerca del índice de satisfacción o no con la acción que llevan a cabo: las casi nulas probabilidades de capacitación o desarrollo profesional, el poco personal, la carga laboral, los turnos que muchas veces tienen un alto nivel de rotación, salario que no cubre las necesidades de los

colaboradores sanitarios y que no se encuentra acorde con lo que estos realizan, malas relaciones interpersonales, no sólo con los usuarios y pacientes sino que también se desarrolla esto entre los enfermeros y jefes y entre enfermeros e iguales. Los aspectos nombrados anteriormente causan insatisfacción en el puesto de trabajo y se ha conseguido determinarlos en el ámbito de enfermería debido a que este grupo de profesionales se ven afectados en mayor parte del tiempo por conflictos que se generan dentro de la institución. Estos conflictos afectan o alteran la armonía, el clima laboral y las relaciones interpersonales.

La satisfacción laboral del personal de enfermería se puede ver afectada por la falta de apoyo, desequilibrio en el clima laboral, tipo de relaciones interpersonales, aumento de la carga laboral, lo que puede provocar la aparición de signos y síntomas que afecta el estado mental y psicológico. Esto se ve reflejado en el personal de enfermería a través del desgaste físico y emocional, malestar general, ansiedad etc.; provocando en el personal que aparezca la rutina laboral debido a que se ha generado un aumento considerable de pacientes que ingresan a recibir tratamiento de quimioterapia para mejorar las condiciones de salud, esto afecta de manera directa al tipo de atención que se le brinda al paciente, para ayudar a equilibrar la salud y así tratar de disminuir la estancia hospitalaria y lograr que el tratamiento clínico tenga un efecto positivo en el mismo.

La falta de control en los reportes diarios que son realizados por parte del personal de enfermería durante su jornada laboral, que son supervisados por el jefe inmediato para constatar que el mismo no posee anomalías, provoca que se realice un llamado de atención al personal que se encuentre de turno. El personal

de enfermería al recibir el llamado de atención, en algunas ocasiones, no cuenta con bases debido a que el problema fue cometido en el turno anterior.

Otra causa que afecta la satisfacción laboral es el déficit de insumos y medicinas para el tratamiento del paciente, ya que esto es solicitado por el médico que se encuentra a cargo del mismo provocando aumento en el tiempo de espera para poder ser administrado e incluso la pérdida de la dosis asignada en el turno de trabajo, lo que provoca retrasos en las actividades laborales del personal de enfermería.

El déficit de personal médico, enfermera o auxiliares es una causa que afecta en la satisfacción del personal debido a que ha existido un gran aumento en la incidencia de pacientes con enfermedades cancerígenas lo que demanda más atención inmediata por parte del personal antes mencionado. Los familiares de los pacientes que se encuentran hospitalizados toman comportamientos inadecuados al ver que las necesidades presentadas no son atendidas de manera inmediata, debido a que el personal profesional se encuentra atendiendo emergencias que se suscitan con el resto de pacientes.

### **Formulación del problema**

¿Qué factores influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo?

### **Justificación**

La satisfacción laboral es un indicador de calidad que mide el grado de servicio que se brinda al paciente y el desarrollo organizacional de la empresa, esto es el sentimiento que nace en la persona al momento de que encuentra el objetivo de obtener una balanza equilibrada entre sus necesidades y el ingreso a los objetivos y situaciones que causan una reducción en la misma; por tanto los

empleados son parte fundamental para el desarrollo y el éxito de la institución, ya que son quienes hacen uso de todos los recursos que posee para realizar el alcance de los objetivos que la empresa ha planteado, el mismo que se realiza mediante el grado de satisfacción que los trabajadores posean brindándole motivación, confianza, iniciativa ya que de estos factores depende el desempeño grupal e individual.

Las instituciones de salud deben de enfocarse a determinar el grado de satisfacción que cada empleado presenta durante o al término de su trabajo, logrando con esta información poder tomar diferentes acciones que ayuden al bienestar de la institución e incluso ayudar al personal de enfermería a tener un mejor desempeño. Esta técnica aplicada permitirá obtener mejores resultados y evitará que la problemática en estudio presente complicaciones a futuro.

El presente estudio de satisfacción laboral se realiza en base a las diferentes causas que se han suscitado durante el desarrollo investigativo. En la actualidad la satisfacción laboral del personal de enfermería al ser medido, los valores que reflejan son de gran preocupación por esta razón la importancia del estudio, en el hospital existe personal desmotivado que al realizar su trabajo lo realizan de manera mecanizada presentando desgaste físico y mental, debido a que se ha generado aumento de pacientes y a su vez una disminución del recurso humano.

Es importante investigar la satisfacción laboral, porque va a mostrar cuál es el grado en el que cada trabajador se siente identificado con la institución, nivel de rendimiento y satisfacción con su trabajo, realizar estos controles es importante porque ayuda a conocer en qué se está fallando para dar solución al problema

identificado, con la finalidad de mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores y de esta manera poder aumentar su productividad.

La investigación realizada busca a través de la aplicación de las teorías y los conceptos básicos de los factores que generan satisfacción laboral dar a conocer la relación que existe entre estas dos variables determinando los diversos niveles y conclusiones que permitirá informar acerca del estado situacional de la problemática institucional, la aplicación de métodos y diferentes técnicas serán las herramientas fundamentales que al momento de ser empleadas durante la investigación y ser demostrada su validez y confiabilidad servirá como base de consulta para otras investigaciones.

Dentro de esta investigación se plantearon diversos objetivos, los cuales deben ser alcanzados durante el desarrollo de la investigación, lo que servirá como referencia hacia los directivos del hospital Juan Tanca Marengo, por eso es importante que se diseñe un programa que permita realizar cambios para mejorar la gestión del personal de la salud. La línea de investigación empleada son los sistemas de evaluación del desempeño del personal de enfermería, los mismos que son brindados por la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y Sistema de Posgrado y de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

En el ámbito de la investigación, este documento aportará con conocimiento sobre la satisfacción laboral del personal de salud; al transcurso de los años, esta ha sido una problemática que si bien es cierto se le ha prestado atención, pero las medidas correctivas se han hecho esperar, y hasta ahora tienen incidencia en el desempeño del cuerpo de enfermería del hospital ya antes mencionado.

El Plan Nacional de Desarrollo dentro del mismo se encuentra el eje 1 donde expresa el derecho para todos durante toda la vida (SENPLADES, 2017). También en las situaciones del personal de enfermería, se destaca la difusión del Convenio 149 y la Recomendación 157/77 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre empleo, condiciones de vida y trabajo del personal de enfermería donde se reconoce la labor de este personal que en ocasiones trabaja en condiciones desagradables, largas jornadas laborales, condiciones insalubres en su medio ambiente de trabajo y escasas de personal (OIT, 2018).

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo, realizando una investigación de campo que permita diseñar una propuesta de cambio para mejorar la gestión de personal de la Salud.

### **Objetivos específicos**

1. Describir la fundamentación teórica de los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería.
2. Diagnosticar la situación actual del Hospital Juan Tanca Marengo para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería.
3. Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería mediante el uso de un cuestionario y técnicas estadísticas.
4. Diseñar un programa de gestión de personal de la salud que permita mejorar la satisfacción laboral del personal del hospital.

## **Hipótesis**

Existen algunos factores que influyen en forma significativa en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo.

## **Preguntas de Investigación**

- ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital Juan Tanca Marengo?
- ¿Qué tipo de instrumento y técnicas se empleará para diagnosticar la situación actual de la institución?
- ¿Qué tipo de programa se implementará para que ayude al personal de enfermería mantener la satisfacción laboral?

## **Capítulo I**

### **Fundamentación Teórica**

La satisfacción laboral en relación con los diversos factores que la afectan ha sido analizada hace varios años atrás, teniendo como base las características personales, demográficas y variables organizacionales, los términos utilizados en el presente trabajo investigativo se encuentran basados en las definiciones y teorías que han sido empleadas en la satisfacción laboral en el campo organizacional como lo son: la teoría de Frederick Winslow Taylor y la teoría de Frederick Herzberg.

#### **Teoría de Frederick Herzberg y Frederick Winslow Taylor**

##### **Comportamiento del personal en las organizaciones**

Esta teoría explica y entiende el comportamiento que las personas emplean. Los factores empleados son de higiene que son nombrados como elementos extrínsecos y de motivación los que son elementos intrínsecos. Los factores higiénicos, se refieren a los aspectos exógenos que provocan el comportamiento del hombre dentro de la organización en que se desenvuelve (Universidad de la República de Uruguay, 2018). Por otro lado, Winslow determinó su teoría en los trabajadores que eran los responsables en planear y ejecutar las tareas encomendadas con la libertad de realizar de la manera que ellos creían (EOI, 2018).

#### **Teoría de la Jerarquía de Necesidades Maslow y Modelo de las Características del Puesto Hackman y Oldham.**

##### **Teoría de la motivación humana**

La motivación en el personal es un elemento que desempeña un rol importante dentro del campo laboral, a más de ser un medio de supervivencia, es

un elemento esencial para la superación personal, se hizo énfasis en la teoría de Maslow donde propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas, donde identifica cinco categorías básicas que son organizadas de manera jerárquica, es decir de manera ascendente dependiendo de las necesidades de supervivencia y capacidad de motivación del ser humano (Omicrono, 2013). En cambio, Hackman y Oldham realizaron un modelo que tiene como base la motivación laboral que debe ser iniciada de manera interna en el sentido que el empleado debe estar auto motivado para desempeñarse efectivamente en el trabajo (García & Ibarra, 2012).

### **Teoría Empleada para el Desarrollo de la Investigación**

#### **Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo**

La teoría seleccionada para el desarrollo de este trabajo investigativo es el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, donde señala la relación que existe entre expectativa y recompensa basada en los diferentes aspectos del trabajo. Se puede tener como resultado la satisfacción e insatisfacción, es decir que el empleado recibe recompensa por el buen rendimiento en trabajo y lo que él consideraba adecuado recibir (García, Posada, & Hernández, 2012).

El instrumento seleccionado para la recopilación de información es el cuestionario de satisfacción laboral 4/82 de J.L. Meliá y J.M. Peiró en el año 1998, que ha sido creado para la obtención de información que será necesaria en base a la satisfacción laboral de los trabajadores; teniendo parámetros de niveles de fiabilidad y validez que pueden considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores (Meliá, 2018).

## **Teoría Empleada para la Entrevista del Personal de Enfermería**

Los autores Meliá y Peiró hacen uso de una herramienta importante para medir y evaluar la satisfacción de los colaboradores, esta herramienta es conocida como el cuestionario de satisfacción, siendo una estructura dirigida directamente a los colaboradores.

Para la realización del cuestionario que se utilizará para la entrevista del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo, se empleó el cuestionario de satisfacción de J. L. Meliá y J. M. Peiró, donde presenta diversos cuestionarios que fueron creados para obtener información necesaria en base a la satisfacción laboral de los trabajadores. Teniendo como parámetros niveles de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciables permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: la satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación, el cuestionario que se empleo fue el cuestionario de Satisfacción laboral S4/82 creado en el año 1998 (Meliá, 2018).

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral del personal de enfermería se ha visto afectada por diversos factores que se han generado en el transcurso del tiempo, por lo que es recomendable mantener el equilibrio en las diferentes funciones que son designadas al personal de enfermería. Las actividades que el personal desarrolla se encuentran vinculadas de manera directa con el paciente y familiares, las que se pueden extender más del tiempo establecido; la satisfacción laboral está relacionada con las condiciones de trabajo, los motivos intrínsecos y extrínsecos,

con los estresores laborales y las modalidades de repercusión emocional de estas condiciones de trabajo.

Chavarría, Sandoval, Peláez y Radilla (2009) afirmaron que “la satisfacción laboral es el resultado de una serie de relaciones entre el esfuerzo individual, el rendimiento obtenido, las recompensas y el logro de los objetivos individuales” (p. 27). Cabe recalcar, que la mayoría de las personas en la actualidad se encuentran vulnerables o susceptibles al desánimo y pérdida del entusiasmo en el desarrollo de su trabajo, esto se genera porque en el ambiente laboral que el personal de enfermería realiza sus actividades cotidianas, existen factores sean estos internos o externos que afectan la calidad de trabajo y a su vez a la satisfacción del mismo.

También el personal de enfermería al estar en contacto de manera directa con familiares de pacientes, puede percibir un ambiente sumamente estresante, debido a que se encuentran preocupados por la salud de su familiar, esto hace que la enfermera encargada del mismo se sienta estresada y agotada por la presión del mismo. No obstante, ocasiona que la satisfacción de la enfermera por su trabajo no sea la adecuada, porque ella considera que el cuidado que le brinda a su paciente no es el correcto (Chavarría et al., 2009).

La satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño diario de sus actividades en la actualidad, es un factor que desempeña un rol importante en la calidad de atención que se brinda al paciente e incluso a los familiares; este es un tema de suma importancia debido a que el profesional no podrá brindar una excelente atención si no se encuentra totalmente satisfecho con el trabajo que realiza, por estos motivos la institución debe de mostrar más importancia y

estudiar el comportamiento organizacional de sus empleados con este método a emplear se conocerán las causas que le afectan.

Barrios y Paravic (2006) manifestaron “la salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países” (p.137). Las instituciones de salud deben de brindar un ambiente saludable al empleado que genera en ellos estado de confort, que ayude a sentirse realmente seguros en las actividades que realice, la salud es un bien muypreciado por los seres humanos, por eso la institución debe de salvaguardar y proteger brindándole herramientas necesarias para la misma.

Es el resultado de una evaluación cognitiva mediante la cual el sujeto compara su realidad cotidiana con un estándar ideal construido a lo largo del tiempo, si el resultado de tal comparación es positivo, el sujeto experimentará una sensación de bienestar y satisfacción, en caso contrario vivenciará elevados niveles de estrés e insatisfacción (París & Omar, 2008).

Es así que la institución debe de realizar de manera frecuente este tipo de evaluación, para tener conocimiento del nivel o grado de satisfacción del personal y evitar posibles consecuencias como percibir su ambiente laboral estresante, llegando a la conclusión que están insatisfechos con su trabajo realizado.

Según Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) la satisfacción laboral en el medio trabajador goza de una alta importancia, puesto que su desarrollo o aparición elabora una serie de aspectos positivos como el que tiene que ver con el incremento de la calidad del servicio ofrecido y a su vez tiene relación con que los usuarios sientan satisfacción al momento de percibir el servicio asistencial otorgado. Registros muestran que la satisfacción en el trabajo se encuentra completamente vinculada con la satisfacción de los usuarios. La

satisfacción de los colaboradores de la salud beneficia a una institución hospitalaria en conceptos de calidad y de reconocimiento. En cuanto al primer aspecto la satisfacción laboral incrementa la calidad del servicio y también eleva el reconocimiento en el mercado sanitario, no hay que olvidar que también se encuentra relacionada con la motivación de los colaboradores.

Boluarte y Merino (2015) indican que la satisfacción en el trabajo se encuentra conceptualizada por situaciones extrínsecas a las motivaciones de las personas, un ejemplo de ello sería las labores rutinarias y las reglas de la empresa. De la misma manera esta variable puede ser establecida por la búsqueda por percibir una buena remuneración monetaria, alto estatus, seguridad en la oficina, etc. Se ha llegado a entender que una correcta conexión de las características intrínsecas y extrínsecas conseguirá una satisfacción exitosa en cada uno de los colaboradores. Se ha considerado que la satisfacción intrínseca es muy importante, ya que esta tiene la capacidad de producir sentimientos positivos de agrado y disfrute; la satisfacción intrínseca también produce que las personas se comprometan con la empresa.

### **Motivación Laboral**

La motivación de los trabajadores es fundamental, este aspecto es considerado por los especialistas como una sensación positiva que conduce los pensamientos e ideas de las personas y además se encuentra vinculado con aspectos que tienen la capacidad de producir, direccionar y prevalecer el comportamiento hacia un objetivo en particular. Se manifiesta que las personas que prestan sus servicios a una empresa o institución de salud darán su aporte en base a la motivación de acuerdo a sus propios intereses. Hay que mencionar que el éxito de las organizaciones depende únicamente del talento humano que las

conforman. Entre la motivación y la satisfacción existe una relación directa y potencial, esto se llega a afirmar porque un trabajador satisfecho es igual a un colaborador motivado, es por eso que la satisfacción laboral siempre debe ser considerada como un punto clave para contar con un personal totalmente comprometido y que rinda adecuadamente dentro de su puesto de trabajo. Con esto no se quiere decir que un colaborador siempre estará motivado ya que siempre habrán factores que puedan comprometer su satisfacción y motivación (Marin & Placencia, 2017).

### **Factores que Afectan la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería**

La satisfacción laboral dentro de la institución de salud se ve afectada por factores internos y externos. Los factores internos se encuentran involucrados con la importancia o el nivel de interés que posee cada profesional por su trabajo, estimulación moral, oportunidad de ascender de puesto, los recursos que brinda el trabajo, la comunicación con los jefes, etc.; mientras que, los factores externos son los que condicionan cada empresa entre sí la cual motiva a que se muevan de un lugar a otro todo esto se traduce en perspectivas empresariales de éxito.

Las teorías empleadas en este trabajo investigativo servirán como base fundamental para su desarrollo, además ayudará a la institución a conocer los diferentes conceptos de las teorías, las mismas que puedan generar grandes beneficios a favor de la empresa y de los empleados; también la institución a más de brindar gran beneficio al personal, estará brindando al paciente hospitalizado seguridad y confianza al constatar que el personal que lo atiende posee equilibrio en su salud y emocional.

## **Sobrecarga Laboral**

La sobrecarga de trabajo es causa de suma importancia debido a que afecta al personal de enfermería, porque existe aumento de paciente y disminución de recurso humano; la carga de trabajo se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral; “antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental que genera fatiga” (Reina, 2017, p. 20).

Las personas que se encuentran en una institución de salud en la actualidad, son designadas a poseer un incremento de responsabilidades a las que anteriormente tenía, esta problemática existe porque en la mayor parte de las casas de salud se ha generado una suma considerable de reducción del personal, sea este por múltiples factores como económico, ausentismo del mismo o tomar conducta inadecuada hacia el resto del equipo de salud.

La institución antes de tomar alguna decisión que beneficie o perjudique al personal, debe de verificar las diferentes funciones que cada trabajador posee a su cargo, realizando este método se evitará que se produzcan causas que afecten en la satisfacción de sus trabajadores; es decir, que se puede generar insatisfacción debido que tiene que realizar su labor cotidiana teniendo como consecuencia desequilibrar la estabilidad mental y física del profesional, lo que repercute en la atención que se le brinda al paciente. La institución de salud se podrá ver perjudicada, porque posee a su cargo personal que se encuentra con desequilibrio de salud afectando de manera directa en la productividad de la unidad de salud.

En la actualidad, las instituciones se encuentran enfrentadas a grandes cambios en el ámbito del ambiente laboral, debido a que existen múltiples causas que perjudican el clima, dentro de estos factores se puede decir que el déficit del

personal para brindar atención al paciente, la falta de recursos materiales e incluso tecnológicos generando como consecuencia ambiente inadecuado y en muchos casos hostil para el desarrollo de la actividad.

También las repercusiones psicológicas que puedan aparecer de manera más frecuente durante esta situación es el estrés, diferentes trastornos provocados por la ansiedad, lo que se puede manifestar en forma de sensación de tensión, irritabilidad, tendencia a sobresaltarse por cualquier estímulo externo, susceptibilidad a las diferentes situaciones durante el desarrollo de la actividad, aparición de pensamientos negativos, presentimientos de que en cualquier momento ocurrirá alguna desgracia inesperada, dificultad para relajarse, inseguridad. La institución debe brindar al personal afectado un programa de ayuda psicológica que permita al personal de enfermería enfrentar el problema que le afecta y lograr mejorar el ambiente laboral que se produce durante en desarrollo de la jornada.

### **Volumen de Trabajo**

La carga de trabajo que el personal de la salud presenta en la actualidad se encuentra relacionada con el volumen y el tipo de trabajo que desempeña, en algunos de los casos existe déficit del recurso humano que ayude a desarrollar las actividades que han sido encomendadas; también la permanencia constante en la misma jornada laboral por tiempos prolongados, provoca en el personal desgaste e incomodidad generando que el ritmo de trabajo sea inadecuado.

Cuando los trabajadores están cargados laboralmente, quiere decir que estos colaboradores tendrán que sobre-esforzarse física y mentalmente durante un lapso de tiempo incierto, la carga laboral comprende un vínculo firme y directo con el rendimiento de una persona, es por eso que en todo momento este aspecto

es considerado como un peligro que compromete mucho el ambiente o entorno interno de una empresa (Rivera, 2017). El trabajo por turnos es el que se realiza frecuentemente durante las horas de trabajo establecidas dentro de la institución, en efecto este tipo de trabajo se puede realizar permanentemente de noche, tarde o variado.

Gran parte de los empleados de las diferentes instituciones que poseen a su cargo trabajadores, se encuentran afectados por la excesiva carga de trabajo, esto puede ocurrir en ocasiones por la falta de planificación en la distribución del personal en los distintos horarios de trabajo. La existencia de horas establecidas y a la vez el aumento de trabajo hace que el personal realice sus tareas contra reloj, lo que produce que se genere algunos síntomas como estrés y ansiedad, ocasionando que en el personal de enfermería exista irritabilidad, disminuyendo así la capacidad de resolver los problemas que se susciten en la jornada laboral; por tanto, el exceso de trabajo del personal de enfermería tendrá como consecuencia a que exista el fracaso en los rendimientos laborales creando sentimientos de preocupación, al saber que no pudo realizar determinada actividad en el tiempo establecido.

### **Empleo Inestable**

El empleo es una actividad que se realiza con tensión las diferentes áreas de trabajo aplicando diferentes técnicas que permitan desarrollar las actividades encargadas. “El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral, este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés” (O&P, 2017, p. 1). En la actualidad la facilidad de adquirir un empleo donde brinden estabilidad laboral son bajas, debido a que realizan contratos donde estipulan periodos de prueba que deben ser sometidos los

trabajadores, los colaboradores con el propósito de ser reconocidos y que sean evaluados de la manera correcta para poder conseguir el puesto de trabajo realizan actividades extraordinarias que comprometen al compañero de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que todas las personas deben de gozar de una buena salud con el objetivo de que sean productivos en su trabajo, ya que esto incidirá sobre el aspecto socio económico (Salazar, 2018). Por eso se puede decir que es fundamental que cada persona posea un puesto de trabajo que le permita satisfacer sus necesidades; también ayuda como mediador entre los seres humanos y la naturaleza.

La situación actual en la que se encuentra el país en el ámbito de empleo es muy preocupante, debido a que conseguir estabilidad laboral es una problemática que afecta a la población, lo que puede provocar preocupación, sentimiento de miedo en los empleados que se encuentran en periodo de prueba ya que existe la posibilidad de perder el puesto de trabajo. Al ver que el empleado no cuenta con un empleo fijo ocasiona que se encuentren con mayor vigilancia, este temor provoca que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés.

### **Falta de Apoyo**

El estrés de las personas en el trabajo muchas veces puede se puede producir cuando los jefes o iguales no las ayudan o respaldan, en esta categoría un empleado recibe escasas o casi nulas directrices sobre una determinada tarea que le han encargado realizar (O&P, 2017, p. 1). Los directivos que se encuentran encargados de las distintas áreas de las instituciones de salud poseen poco conocimiento sobre los problemas que afectan al trabajador, ocasionando que en el empleado nazcan sentimientos, llegando a la conclusión que no cuenta con el

apoyo de sus superiores. La falta de apoyo no solo se origina de su jefe inmediato, sino también de compañeros de guardia que en el momento de necesitar ayuda manifiestan que se encuentran ocupados, lo que origina que el trabajo que es desarrollado presente falencias, debido a que existe una falta de conocimiento para realizarlo y a su vez provoca un llamado de atención hacia el mismo.

En otro de los casos cuando el jefe inmediato tiene a su cargo el desarrollo de tareas que involucren a sus trabajadores, no obtiene el apoyo necesario de su parte, este tipo de problemas trae como consecuencia la aparición de factores que afectan de manera considerable el estado de salud físico y mental (O&P, 2017).

### **Falta de Reconocimiento**

La inexistencia de incentivos dirigidos a los colaboradores que cumplen una meta en la organización forma parte de las causas que afectan la satisfacción laboral. Para que un colaborador se sienta satisfecho en su puesto laboral, muchas veces no es necesario que los incentivos se produzcan en base a lo material o económico, existen situaciones que pueden recrear una satisfacción en el colaborador con el hecho de que el jefe inmediato recurra a felicitarlo por la tarea realizada, esto genera que el trabajador se sienta valorado, de tal manera que llega a sentirse realmente motivado, mientras que cuando no existe una retribución ya sea económica o no, el empleado puede sentirse desganado, baja su motivación y rendimiento porque puede percibir que su esfuerzo no vale la pena porque el mismo no es reconocido, tomando en cuenta esto se mencionan aquellas situaciones en las que la probabilidad de promoción en el trabajo es inexistente (O&P, 2017).

## **Condiciones del Ambiente de Trabajo**

En la actualidad las condiciones de trabajo donde el empleado desarrolla las actividades presentan falencias como son falta de material, área inadecuada, exceso de pacientes, esto hace que el empleado se sienta sometido a altos niveles de estrés, la falta de rotación del personal repercute de manera negativa debido a que se acostumbran a las condiciones de trabajo que se presentan durante el turno, entornos ruidosos, que hacen imposible que los colaboradores se concentren, entre otros aspectos repercuten en la atención que este brinde al paciente (Gobierno de la provincia de Córdoba, 2018).

## **El Síndrome de Burnout en Enfermería**

El síndrome de burnout en enfermería aparece como respuesta al estrés que se genera durante la jornada laboral, Álvarez (2011) manifestó que: “es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (p. 1). Puede aparecer de manera continúa provocando alteraciones que comprometan el estado de salud de la persona, algunos síntomas que aparecen son dificultad para dormir, mareos y vértigos, dolores de cabeza, insomnio, conductas y actitudes en el grupo de trabajo, problemas en la conducta personal, alteraciones emocionales.

Las instituciones de salud en la actualidad enfrentan una gran problemática que afecta al personal de enfermería repercutiendo de manera directa en la producción que beneficia a la institución para evitar que el personal sea afectado se deben implementar estrategias que ayuden a prevenir y tratar estos síntomas. El estrés y la ansiedad pueden influir de forma sorprendente y llegar a generar consecuencias muy negativas afectando a la vida personal y profesional.

Maticorena, Beas, Anduaga y Mayta (2016) mencionan que el síndrome de burnout ha sido definido como una condición de estrés psicológico y emocional crónico en el trabajo y este se desarrolla cuando una persona se encuentra estresada por un largo tiempo. Este síndrome particularmente se caracteriza por tres dimensiones, la primera tiene que ver con la despersonalización, el sentido reducido de la realización personal y el cansancio emocional. En primer lugar esta enfermedad fue diagnosticada en colaboradores (profesores, doctores y enfermeras) que mantenían una frecuente comunicación con usuarios, pero a medida que ha pasado el tiempo este síndrome tiene la capacidad de atacar a cualquier persona y por cualquier circunstancia por la que se encuentre pasando. En lo que respecta a los profesionales que prestan servicios asistenciales el síndrome del burnout se encuentra extendidamente vinculado con el deseo de cambiar de labores, sobrecarga laboral, inclusive este en algunos países ha sido difundido como un diagnóstico legal tributario de descanso médico.

Después de haber descubierto el síndrome de burnout se han continuado realizando investigaciones para aplicar procedimientos para tratar al mismo por medio de actividades educacionales y de meditación. Se ha determinado que para conseguir avances en lo que respecta a la prevención de este síndrome se tienen que crear perfiles de riesgo del síndrome, el perfil puede ser armado tomando en cuenta muchos factores que pueden desencadenar el estrés en las personas y a su vez también la satisfacción en el trabajo y la experiencia de los colaboradores. Contando con un perfil de riesgo se podría identificar a las personas que muestran una mayor prevalencia a sufrir del síndrome de quemarse en el trabajo (Gómez et al., 2017).

## **Desgaste Profesional**

Portero y Vaquero (2015) mencionan que en los últimos 20 años se han visualizado diferentes fuentes de preocupación en los trabajadores asistenciales, a su vez se ha notado que la preocupación en los colaboradores ha ido incrementando y esto se ha desencadenado por los efectos directos que ha tenido el estrés sobre las personas que se dedican a prestar servicios sanitarios (enfermeros). Por medio de investigaciones se ha establecido que la principal preocupación en los integrantes del equipo de enfermería en el ambiente de trabajo son los efectos que puede causar el estrés en sus vidas, los enfermeros están más propensos a desarrollar estrés porque su trabajo implica la muerte, estar expuestos al dolor, problemas interpersonales, falta de autoridad, autonomía, entre otros. Las condiciones de trabajo en el área de enfermería pueden provocar en los trabajadores falta de sueño, ansiedad, depresión, irritación, náuseas, lo que podría provocar que se llegue a comprometer la seguridad y bienestar del paciente.

El estar expuesto diariamente al estrés en el trabajo se encuentra relacionado con el síndrome de desgaste profesional, esto es provocado por altos niveles de agotamiento emocional, lo que demuestra la disminución o pérdida de recursos emocionales, demostrar comportamientos negativos hacia los usuarios, falta de realización y despersonalización. El efecto que se deriva del desgaste profesional incluye trastornos musculo-esqueléticos, baja productividad, absentismo, falta de motivación, entre otros más. Los índices de satisfacción del personal de enfermería se reducen cada vez más a nivel mundial y los principales fenómenos que han sido los causantes de estos son la falta de personal, inexistencia de reconocimientos y altos índices de presión asistencial (Portero & Vaquero, 2015).

Mendoza (2015) señala que el ausentismo en el trabajo toma parte dentro del medio cuando los colaboradores no se presentan en la empresa para cumplir con su jornada laboral por razones ajenas al desempeño. Estudios han permitido conocer que en unos países de Latinoamérica como Chile, el ausentismo laboral por permiso médico es uno de los escenarios que producen mayores gastos en salud pública. La ausencia laboral tiene varias repercusiones, no solo afecta a la economía del país sino que también tiene un costo social asociado que se genera cuando se tiene que cubrir el puesto del colaborador ausente de forma rápida para que esto no perjudique el servicio, esto por lo general se lo soluciona contratando un nuevo trabajador, delegando funciones o reestableciendo turnos; las dos últimas tienen que ver con que los colaboradores asuman la sobrecarga laboral, llevando a cabo horas extras o encargándose del personal que tiene menos experiencia, estas acciones directamente afectan a los profesionales ya que les acorta el tiempo para realizar otras actividades fuera de lo laboral, afectando también su calidad de vida, generando así insatisfacción.

### **Condiciones de Trabajo de los Profesionales de Enfermería**

Las actividades laborales según Canales, Valenzuela y Paravic (2016) son recursos que contribuyen al desarrollo personal y profesional de los individuos; dependiendo de la actividad en que las personas se desenvuelvan sentirán satisfacción-bienestar o insatisfacción-aflicción, el desarrollo de los aspectos previamente mencionados dependerá de la clase de trabajo, entorno laboral, relación entre compañeros, relación con los clientes o usuarios, entre otros.

Cuando las condiciones de un trabajo no son favorables pueden causar alteraciones físicas y mentales (psicológicas). En función a esto se determina que el personal de enfermería experimenta inconvenientes relacionados con las

circunstancias en el trabajo identificadas por la generación de riesgos psicosociales, grandes cantidades de trabajo, no tener clara sus funciones, turnos rotativos, etc. Como se pudo observar existen varios escenarios que pueden comprometer la salud de los colaboradores; no obstante estudios realizados han mostrado que algunas formas de trabajo y contratación terminan causando daño en la salud física y psicológica, lo que llega a perjudicar la atención que se brinda y la recuperación de los pacientes.

El entorno laboral se ha tornado estresante por la competencia que se ha venido desarrollando en el mercado, esto ha provocado que en diferentes situaciones se produzca el desgaste en los profesionales en base al establecimiento de la actividad productiva, percibiendo un sueldo bajo, pero teniendo un exceso en sus actividades laborales. Se ha conocido que los individuos se encuentran motivados cuando están a gusto con su trabajo, pero cuando el trabajo se envuelve dentro de un escenario monótono entonces las personas sienten insatisfacción. Los enfermeros en su trabajo involucran mucho más que el esfuerzo, involucran energía y sus sentimientos. La rama de la enfermería ha sido nombrada como la cuarta profesión más estresante relacionada al poco reconocimiento social. La enfermera (o) dentro de su trabajo experimenta un alto índice de presión, impotencia, angustia, desconsuelo, tristeza, además está en constante relación con el sufrimiento, desesperanza y muerte. Estos profesionales sufren por la carga laboral diaria, desequilibrio en las relaciones con los colegas, situación de los pacientes, entre otros más (Següel, Valenzuela, & Sanhueza, 2015).

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional dentro de una institución de salud, al ser afectado trae consecuencias que afectan considerablemente a los trabajadores, a medida

que transcurre el tiempo surgen diversas percepciones acerca de las condiciones de ambiente de trabajo. Por eso Sotelo y Figueroa (2017) manifestaron que: “es un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización” (p. 586).

El clima organizacional es una importante pieza dentro del mundo empresarial, su intervención o desarrollo es adecuado para conseguir que los trabajadores sean mayormente eficientes dentro del puesto que desempeñan; en la actualidad es fundamental conocer y tener idea de los aspectos que inciden en el desempeño de los colaboradores (Eulalia & Sampedro, 2012).

Las consecuencias que puede generar el clima laboral dentro de la organización pueden ser de nivel positivo o negativo, lo que será definido de acuerdo a la percepción que los trabajadores tengan de la institución, estas consecuencias positivas que generan beneficios a la institución son logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación; mientras que las consecuencias negativas son alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

### **Marco Conceptual**

**Comportamiento.** – es la manera o forma de cómo un individuo actúa o procede en relación a un determinado estímulo (Fernández, 2018).

**Cuestionario.** – es una herramienta de la investigación en forma de examen, prueba o test que permite recabar información por medio de preguntas (Osorio, 2018).

**Desempeño laboral.** – es el rendimiento o actuación de cómo un colaborador realiza las funciones en el entorno laboral (Universidad de Sonora, 2018).

**Jerarquía.** – es una estructura la cual se basa en forma de una escalera o nivel de importancia o subordinante (Enciclopedia Financiera, 2018).

**Modelo.** – en términos generales hace referencia a la presentación de la realidad, explicación de un fenómeno basado en supuestos teóricos (Sesento, 2012).

**Motivación.** – la motivación es un conjunto de decisiones y propósitos que llevan a un individuo a realizar un conjunto de actividades de manera apasionada (Aubert, 2012).

**Necesidad.** – es la característica indispensable para vivir; es decir es el componente básico que necesita un ser humano para vivir (Thompson, 2018).

**Personal de enfermería.** – el personal de enfermería son los profesionales de la salud encargados de la atención autónoma de personas indistintamente su estado de salud, con las características de promoción, de prevención de enfermedades y atención de los enfermos (Organización Mundial de la Salud, 2018).

**Puesto de trabajo.** – es la zona o área dentro de una organización donde un individuo realiza un conjunto de actividades para satisfacer expectativas en relación a la función laboral (Salazar, 2012).

**Satisfacción.** – es la forma de como el cerebro humano actúa en forma de bienestar o placer al momento de hacerse satisfecho una necesidad (Giraldo, 2018).

## **Marco legal**

El Ecuador cuenta con diversas bases legales que obligan a ejercer deberes y derechos a los ciudadanos, los cuales deben ser cumplidos de manera correcta para evitar sanciones que pueden ser perjudiciales e incluso ocasionar la privación de la libertad. Dentro de las leyes que en el Ecuador rigen están: Plan Nacional de Desarrollo, Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de la salud y políticas internas de la institución, estas tienen la finalidad de brindar seguridad al ser humano sin discriminación alguna; por tanto, la existencia de estos instrumentos de regulación en la prestación del trabajo garantiza el bienestar físico y mental del trabajador. A continuación, se describirán los siguientes artículos:

### **Constitución de la República del Ecuador 2008**

En los artículos de la Constitución de la República del Ecuador aprobados por la Asamblea Nacional Constituyente 2008 se mencionan los siguientes:

Se ha estipulado que los individuos gozan del derecho de tener a su disposición productos y servicios fabricados con un alto índice de calidad, a su vez se ha establecido dentro de este artículo (52) que las personas están en todo su derecho de elegir lo que más les convenga de una forma libre y sin presión alguna por parte de los vendedores, otro de los beneficios de los consumidores es que tienen el derecho de recibir la información necesaria y más completa en base a las características de un producto y servicio, la misma tiene que por ley no engañar a las personas con el objetivo de sacar alguna ventaja con respecto a la generación de la venta; por tanto el Estado tiene la obligación de determinar los sistemas de supervisión y control de calidad, por otro lado el Estado tiene que actuar como un agente que emplee las acciones respectivas para defender a los consumidores ante cualquier acto de deslealtad por parte de los proveedores de

productos y servicios, es por eso que se ha requerido que sean impuestas las sanciones requeridas y más adecuadas cuando sea posible; el órgano rector tendrá la responsabilidad de bajo circunstancias de perjuicios y daños que al fin y al cabo terminen perjudicando a los individuos y todo esto por la presentación y oferta de productos y servicios de una deficiente calidad tendrá que acudir inmediatamente a la respectiva indemnización (Asamblea Nacional, 2008).

El artículo 52 de la Constitución hace referencia que cada ciudadano tiene derecho a poseer bienes y que los mismos deben de encontrarse en óptimas condiciones para que sean utilizados por los individuos con libertad. La información que sea brindada debe de ser clara para evitar confusiones que puedan llegar a generar algún tipo de conflicto y dentro de cada institución debe de estar formado el comité de ética que ayude o informe al personal que labora en la organización sobre las políticas y reglas a seguir durante el desarrollo de las actividades (Asamblea Nacional, 2008).

Es importante que se entregue al personal de enfermería listado donde especifique los beneficios y sanciones que se encuentran expuestos si llegase a cometer alguna falta, ya sea leve o grave. El personal de enfermería al poseer conocimiento de la información brindada, desarrollará de manera sensata las actividades que se le han encomendado, la satisfacción que el personal alcance, tendrá como benéfico positivo o negativo en la prestación de servicios dentro de la institución.

### **Plan Nacional de Desarrollo**

El Plan Nacional de Desarrollo es el encargado de la programación y la ejecución del Presupuesto General del Estado y dentro de este se encuentran algunos ejes a tomar en cuenta como el relacionado al trabajo investigativo que es

el eje uno donde garantiza el derecho para todos durante toda la vida, donde hace referencia a que tiene que asegurar una buena calidad de vida en donde conste un rango equitativo en cuanto a las oportunidades especificando el acceso al empleo sin distinción de clase social (SENPLADES, 2017).

## Capítulo II

### Marco Referencial

La satisfacción laboral en la actualidad posee múltiples estudios que se encuentran relacionados con diversos factores que afectan a dicha satisfacción en los colaboradores de enfermería, existen algunos estudios donde se han demostrado que los mismos producen que existan deficiencias con respecto al servicio que se le entrega a los pacientes, por esta razón es que los programas o sistemas de acreditación que han sido diseñados para las organizaciones de salud entregan una garantía y seguridad evidente en lo que respecta a la generación de las satisfacción en el profesional y también en la generación de calidad en el servicio. A continuación, se mencionan algunos estudios que se han realizado en base a esta problemática en estudio:

Hernández et al. (2012) establecieron que se ha analizado la satisfacción en el trabajo y el logro de los objetivos de los integrantes del equipo de enfermeros en base a un análisis bibliográfico que especificó estudios de 14 años, cada uno de los resultados indicaron que las relaciones interpersonales y la competencia a nivel profesional son aspectos que llegan a satisfacer a los enfermeros. Los factores que no causan mucha satisfacción son el compromiso monetario (el pago), el rango de distancia del área de trabajo, entorno laboral ineficiente, relaciones entre la atención primaria y secundaria, entre otras. Además, se determinó que el modelo de enfermera de referencia tiene la capacidad de incrementar el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, esto puede ser percibido por las personas que adquieren el servicio.

Por otro lado, los enfermeros que tienen contrato eventual por lo general son mayormente satisfechos en comparación al personal fijo. En base a un análisis de

las jornadas de trabajo, los enfermeros que se desempeñan laboralmente en horarios de la tarde son mayormente satisfechos, seguido de los que realizan sus actividades en horarios matutinos y por último se ha considerado al turno nocturno y al rotatorio como el que causa insatisfacción.

Hernández et al. (2012) establecieron que entre los factores que inciden en la generación de un clima organizacional adecuado y en la satisfacción de los enfermeros están el espíritu de líder, los incentivos, la comunicación efectiva y la equitatividad; para el desarrollo del estudio se usó la teoría de Maslow y Herzberg, adicionalmente se identificó que la comunicación y el liderazgo tienen poder para incluir una mejora en los incentivos, el trabajo en grupo y la resolución de problemas, la motivación ha sido ese factor de superación y de satisfacción.

Hernández et al. (2012) también establecieron que Ruzafa y Cols en el año 2008, investigaron la satisfacción laboral de los enfermeros españoles que se encontraban laborando en instituciones hospitalarias londinenses en correspondencia, con diferentes variables socio laborales lograron determinar que las relaciones interpersonales entre amigos del trabajo y los supervisores crean satisfacción en los colaboradores sanitarios.

Hernández et al. (2012) establecieron que Ponce y Reyes lograron hallar que la satisfacción en el trabajo está relacionada con aspectos de desarrollo profesional para mejorar el rendimiento del colaborador, no obstante el entorno laboral y la satisfacción del paciente o acompañante se encuentra vinculada con la forma en que los profesionales brindan el servicio (el trato a la persona), como conclusión se establece que a un elevado índice de satisfacción en el trabajo se da una mejora en la calidad de atención de parte de los profesionales del equipo de enfermeros (as) y esto trae una satisfacción del paciente más alta.

La satisfacción laboral es una problemática que afecta a nivel mundial debido que diferentes investigadores de diversos países han realizado estudios donde la satisfacción posee relación con algunas variables. Este factor en estudio lo realizaron en enfermeras que se encuentra en contacto con pacientes en diferentes áreas de salud. Realizar programas para que el personal de enfermería posea incentivación y promoción profesional para que la satisfacción tenga mejora y prestar especial atención a las necesidades del personal.

La investigación de Paredes y Lescano (2015) con título Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque presentó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora mediante un estudio descriptivo transversal en 55 Enfermeras/os de los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante julio–agosto del 2012. El alcance fue descriptivo y el enfoque cuantitativo; la técnica usada para recolectar resultados fue la encuesta y el diseño del estudio fue transversal, el instrumento que se usó fue el cuestionario de satisfacción laboral del enfermero, el mismo fue creado por el Ministerio de Salud en el año de 2002.

Se constató que el 98% de los integrantes del equipo de enfermería son mujeres, el 74% mencionó tener nombramiento y el 80% confirmó que tenía cinco años o más prestando servicios. Los resultados demostraron que el 62% de las enfermeras (os) siente insatisfacción en sus labores; se ha constatado que la mayoría de los profesionales (56%) se encuentra insatisfecho con la interacción que tiene con el jefe. De acuerdo con las oportunidades de progreso (62%) y las remuneraciones e incentivos (56%) los profesionales de enfermería se sienten satisfechos. En cuanto a la interrelación con los compañeros, el 56% se encuentra

satisfecho y el 60% lo está con el ambiente de trabajo que percibe (Paredes & Lescano, 2015).

La investigación de Soto (2017) con título Riesgos ergonómicos y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de traumatología, Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima, 2017, mostró como objetivo determinar la relación que existe entre el riesgo ergonómico y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de estudio. La metodología de la investigación se desarrolló en base a la utilización del método hipotético deductivo, el diseño fue no experimental de tipo transversal, en lo que concierne al alcance se utilizó el descriptivo y el correlacional, tomando en cuenta el enfoque cuantitativo. La muestra fue conformada por un total de 100 profesionales de enfermería y para obtener los datos correspondientes se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento.

De acuerdo a la dimensión de esfuerzo físico y postural el 50% de los profesionales mencionó que el nivel era severo, el 26% manifestó que era moderado, el 16% se inclinó por tomar la postura que indica que la dimensión muestra un nivel muy severo y el porcentaje restante indicó que el nivel de la dimensión era leve. Por otro lado, se analizó la dimensión de las condiciones del puesto de trabajo y se conoció que para el 42% estas son severas, mientras que para el 26% de los profesionales los niveles son moderados y para el 16% el nivel es muy severo. Se confirmó que el 50% de los encuestados manifestó que el riesgo ergonómico mantiene un nivel severo. Se determinó como el 58% se encuentra insatisfecho con las condiciones de trabajo otorgadas, adicionalmente el 50% señaló encontrarse insatisfecho con respecto al reconocimiento personal y

social. El 58% de los enfermeros (as) mencionó estar insatisfecho laboralmente (Soto, 2017).

El estudio de investigación de González y Delgado (2015) con título Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz, mostró como objetivo general conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz. La metodología efectuada fue cuantitativa y descriptiva, además se recurrió a elaborar un cuestionario para aplicar la técnica de la encuesta. La población estuvo constituida por profesionales de enfermería que prestan sus servicios en tres hospitales, los cuales son los siguientes: Hospital Infanta Cristina (HIC), Perpetuo Socorro (HPS) y Hospital Materno Infantil (HMI). Al primer hospital se dirigieron 215 cuestionarios, al segundo 95 y al último 87, lo que resultó una muestra de 397.

Se conoció que el 55% de los profesionales encuestados estuvo de acuerdo con la organización, definición de funciones y desarrollo de competencias; no obstante, el 61.5% de los encuestados indicó que la delegación de funciones es la adecuada. Se pudo determinar que los aspectos de ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros fueron los que mayor puntaje obtuvieron. Sin embargo, las dimensiones de condiciones ambientales, recursos y la infraestructura fueron los que menor puntaje recibieron de parte de los profesionales de enfermería. El 64% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con el plan de mejora continua que puede ser implementado en las instituciones. Una media (3.98) de mujeres mencionó que tiene la sensación de que podrá desarrollar su competencia; se confirmó a su vez que el sexo femenino es el que presenta mayor grado de estrés (González & Delgado, 2015).

La investigación de Solano y Murga (2019) con título Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario presentó como objetivo general determinar la relación que existe entre la Sobrecarga Laboral y la Calidad de Cuidado desde la perspectiva del usuario en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Para la metodología de la investigación se efectuó el alcance descriptivo, de enfoque cuantitativo, y también se tomó en cuenta lo correlacional. Los instrumentos de recolección de datos que se usaron fueron la escala TISS 28 y la Escala de Calidad de Cuidado de Enfermería. La población estuvo formada por 1,650 usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia en todo el mes de septiembre del año anterior (2018), partiendo de esta cantidad la muestra finalmente fue de 175 pacientes.

De acuerdo con los resultados en cuanto a la sobrecarga laboral del personal de enfermería desde la perspectiva del usuario se constató que el 65.7% de los profesionales se caracterizó por ubicarse en la clase número tres de sobrecarga laboral, mientras que el 34.3% se ubicó en la clase cuatro. En cuanto al nivel de cuidado que ofreció el personal de enfermería el 76.6% de los usuarios manifestó que este fue regular, el 14.9% indicó que fue bueno y el porcentaje restante estableció que el cuidado otorgado fue malo (Solano & Murga, 2019).

La investigación de Arias y Agueda (2016) con título Síndrome de burnout en el personal de enfermería de Arequipa, presentó como objetivo general analizar las manifestaciones del síndrome de burnout en enfermeras. Se observó cómo la metodología fue armada en base a un estudio correlacional y descriptivo, conformado también por un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue transversal. La muestra fue conformada por 47 enfermeras que habitaban en la

ciudad de Arequipa; como instrumento se usó el inventario de burnout de Maslach para profesionales de servicios humanos y también se desarrollaron pruebas estadísticas para determinar la existencia de correlación entre variables.

El instrumento usado determinó que el 21.3% de las enfermeras es afectado por niveles severos de agotamiento emocional y deficiente realización personal, por otro lado, el 29.8% indicó que tiene niveles altos de despersonalización en su puesto de trabajo. De acuerdo al análisis correlacional se constató que las variables agotamiento emocional, despersonalización y síndrome de burnout se encontraron vinculadas de forma positiva. En base a los resultados se pudo observar que las profesionales de enfermería son perjudicadas por mostrar índices considerables de síndrome de burnout, el síndrome tiene mayor efecto en las enfermeras que tienen efectuando sus labores durante más de cinco años (Arias & Agueda, 2016).

### **Reseña Histórica del Hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA”**

La Sociedad de Lucha Contra el Cáncer del Ecuador (SOLCA), es una institución de derecho privado con finalidad social y sin fines de lucro; fue fundada en Guayaquil el 7 de diciembre de 1951 encargada de la lucha anticancerosa, mediante Decreto Legislativo del Estado Ecuatoriano del 15 de octubre de 1953 para dar cumplimiento al encargo, SOLCA creó los Núcleos de Quito y Cuenca con la finalidad de atender la zona centro-norte y centro-sur del país, posteriormente fueron creados los Núcleos de Loja, Portoviejo y Machala. El 20 de abril de 1954, SOLCA inaugura el primer dispensario para atención de enfermos de cáncer en el Ecuador, con el nombre de “Instituto Mercedes Santistevan de Sánchez Bruno”, en honor de la benefactora que destinó un legado

económico a la Junta de Beneficencia de Guayaquil, el edificio fue cedido posteriormente en comodato a SOLCA.

En su iniciación, estaba dotado de los Servicios de Consulta Externa, Radiodiagnóstico, Anatomía Patológica, Radioterapia, Laboratorio Clínico elemental, (el Instituto Nacional de Higiene prestaba servicios complementarios de laboratorio) Endoscopía, Servicio Social, Secretaría, Administración y un pequeño espacio para hospitalización del día, en el piso alto se acondicionó una sala de conferencias que se utilizó activamente con la venida de importantes especialistas nacionales y extranjeros.

En el año 1957 se inauguró la hospitalización con una sala general de 20 camas a las que posteriormente se agregó la de mujeres con 10, el Departamento de Radioterapia y el Departamento de Cirugía habiéndose trabajado con gran eficiencia y determinación en ese pequeño hospital cumpliendo con los enfermos hasta el año de 1990.

La gran demanda de pacientes, la estrechez y lo poco funcional del lugar planteó la necesidad de construir un edificio que permitiera cumplir con los requerimientos de los enfermos; luego la Junta de Beneficencia adquirió un terreno de 5,000 mts<sup>2</sup> ubicado en la Av. Pedro J. Menéndez Gilbert y después de algunas dificultades en su construcción se edificó un moderno Hospital y oficinas administrativas.

El Consejo Directivo Nacional de SOLCA acordó designar al nuevo hospital Instituto Oncológico Nacional “Dr. Juan Tanca Marengo” a fin de honrar la memoria de su ilustre Fundador, el 3 de noviembre de 1991 se realizó el traslado al nuevo edificio el personal técnico a cargo de los modernos equipos de diagnóstico y tratamiento, había realizado cursos de especialización en Institutos

de América y Europa; por otro lado las enfermeras profesionales, auxiliares, tecnólogos, estaban altamente calificados para cumplir las tareas, a mediados del año 1992 se habían completado en principio los servicios del nuevo “Instituto Oncológico Nacional “Dr. Juan Tanca Marengo”.

Esta sólida construcción de concreto y sus equipos con sofisticados componentes electrónicos y radioactivos con el espíritu de servicio desinteresado de su Directorio con responsabilidad y honradez de sus ejecutivos y empleados, la intelectualidad, entrega, responsabilidad y amor al prójimo de sus médicos y enfermeras, la abnegación, delicadeza y sencillez de su Comité de Damas y Voluntarias Hospitalarias constituyen el monumento vivo a la grandeza de su fundador y al esfuerzo del voluntariado porteño.

La Sociedad de Lucha Contra el Cáncer del Ecuador con Matriz en Guayaquil y su Instituto Oncológico Nacional Dr. Juan Tanca Marengo constituye uno de los principales centros de prevención, diagnóstico, tratamiento y paliación de cáncer en la República del Ecuador, a éste acuden pacientes de todo el territorio continental e insular.

El problema en estudio se encuentra situado en la provincia del Guayas ciudad de Guayaquil ciudadela Atarazana Av. Pedro Menéndez Gilbert, la institución se extiende por toda la manzana, SOLCA es una institución sin fines de lucro que brinda atención a pacientes con patologías de cáncer, ya sean adultos y niños, cuyo objeto de estudio es el personal de enfermería donde engloba personal profesional y auxiliar, este se encuentra conformado por 80 licenciadas en enfermería y 50 auxiliares de enfermería, las mismas que están distribuidas en horarios rotativos como: matutinos, vespertino y nocturno, el hospital posee 155 camas que se encuentran divididas en las diferentes áreas de hospitalización.

### **Misión**

Prevenir y detectar precozmente el cáncer y atender a los pacientes oncológicos de manera oportuna y solidaria con tecnología de tratamientos adecuados y transparencia de gestión.

### **Visión**

Nos vemos al 2022 reconocidos por el estado, sociedad ecuatoriana y los pacientes como un instituto médico oncológico a la vanguardia eficiente con atención sensible y servicio de excelencia.

### **Tecnología**

Lo que hace al Instituto "Dr. Juan Tanca Marengo uno de los más modernos del país y latinoamérica es la tecnología de punta que posee, la misma que es una ventaja competitiva en el medio; la tecnología es reflejada en todos los equipos técnicos y médicos que se utilizan para el tratamiento de cáncer, de ahí que las áreas donde hay incidencia directa es en los departamentos de radioterapia o radio oncología y radiología que a su vez tiene el servicio de medicina nuclear.

Tabla 1

*Funciones del personal profesional de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo*

<b>Puesto laboral</b>	<b>Descripción de funciones</b>
Enfermera profesional	Administración de medicamentos prescritos por médico de guardia.
	Trabajo administrativo.
	Formulario post transfusión
	Reportes de enfermería donde se informa los cuidados y novedades que presenta el paciente durante la jornada laboral.
	Ingreso de hemoderivados en sistema intranet.
	Pedidos de insumos
	Pedidos de hemoderivados y transfusión de hemoderivados: glóbulos rojos, plasma fresco congelado, crio precipitados, plaquetas, plaquetoferesis.
	Envío de email para terapia respiratoria y exámenes de laboratorio
	Cobro de glicemia y consumo de oxígeno.
	Preparación de infusiones de analgesia
	Contabilización de insumos que se encuentran en stock y carro de paro.
	Apertura y cierre de censo hospitalario.
	Coordinación para envío de pacientes a radiología.

**Nota.** Adaptado de Departamento Gestión de la Información y Productividad.

Tabla 2

*Funciones del personal auxiliar de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo*

<b>Puesto laboral</b>	<b>Descripción de funciones</b>
Auxiliar de enfermería	Peso y talla del paciente.
	Control de signos vitales que son graficados en la historia clínica del paciente.
	Cambios de hidrataciones de pacientes.
	Preparación de equipos para cambio de tubuladuras de pacientes.
	Aseo diario y cambio de sabana de pacientes.
	Desinfección terminal y concurrente de salas y cubículos de pacientes.
	Control de material, equipos, lencería.
	Circulación de curación a médicos de cirugía.

**Nota.** Adaptado de Departamento Gestión de la Información y Productividad.

Tabla 3

*Servicios que ofrece la institución*

<b>Cirugía oncológica</b>	<b>Oncología tratamiento</b>	<b>Otras especialidades</b>
Cabeza y cuello	Oncología adultos	Cardiología
Cirugía	Oncología pediátrica	Colposcopia
Ginecología	Radioterapia y Braquiterapia	Dermatología
Laparoscopia	Medicina nuclear	Endocrinología
Mastología	Unidad de trasplante de medula	Infectología
Neurocirugía – Neurología	Hematología	Gastroenterología
Piel y Partes blandas	Cuidados paliativos	Neumología
Traumatología		Nutrición
Urología		Psicología
		Preadmision

**Nota.** Adaptado de Departamento Gestión de la Información y Productividad.

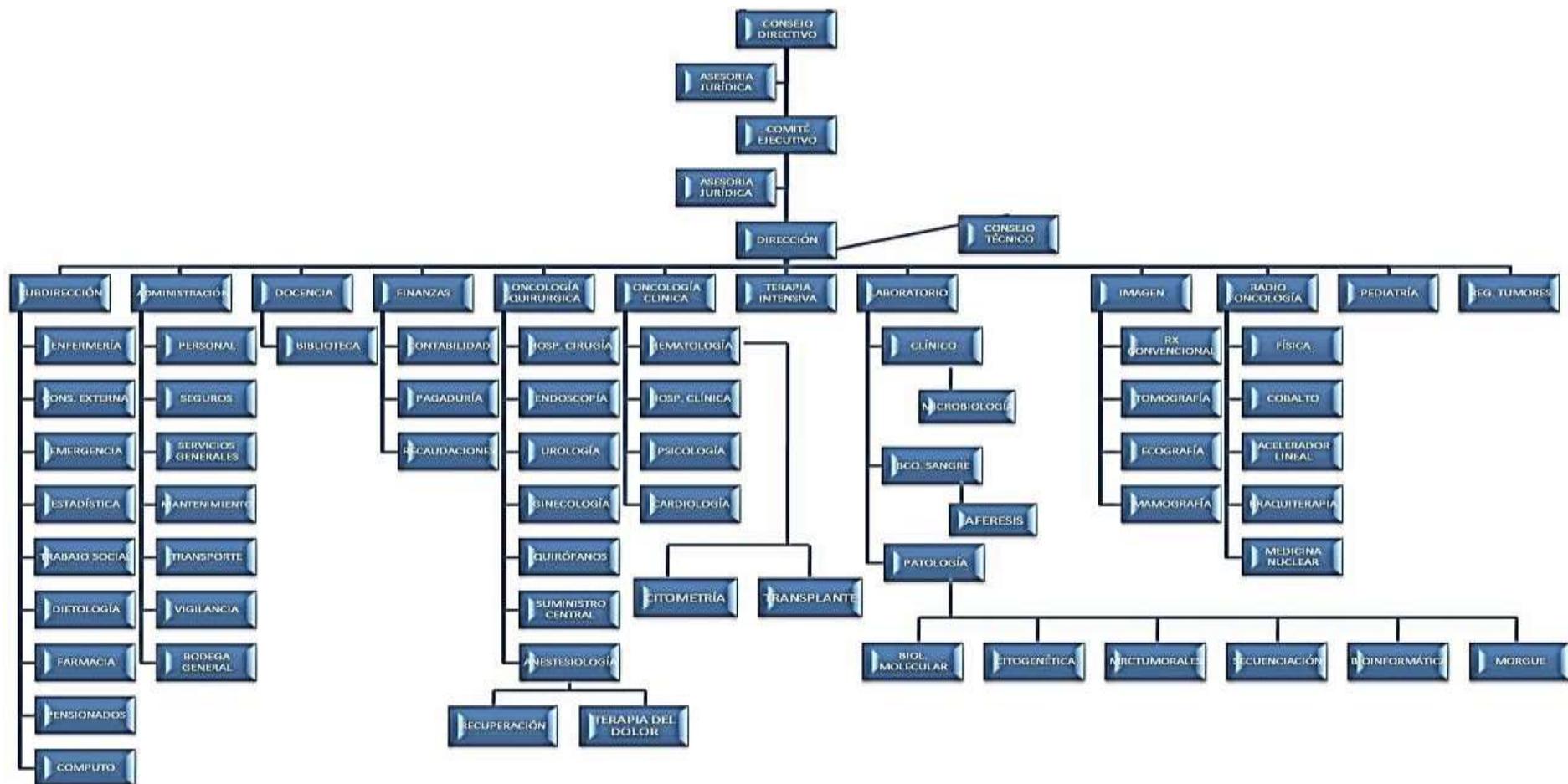


Figura 1. Organigrama jerárquico

Fuente: Instituto del Cáncer SOLCA Cuenca 2018

### **Beneficios que brinda la institución al personal de enfermería**

**Reconocimiento de valores por cargas familiares.** – Porcentaje que se brinda al personal que posee más de tres años de labor en la institución.

**Bono escolar.** - Se brinda a todo el personal de enfermería.

**Bono décimo tercero y décimo cuarto.** - Valor que brinda la institución a sus trabajadores.

Tabla 4

*Número de pacientes atendidos en la institución del año 2016*

Consulta externa	Emergencia	Hospitalización	Total:
114,657	15,924	5,298	135,879
Capacidad de enfermos		Promedio estancia hospitalaria	Porcentaje de ocupación
155 camas		5.5 días	62.2%

**Nota.** Adaptado de Departamento Gestión de la Información y Productividad.

### **Turnos del personal de enfermería**

Los turnos empleados en la institución son rotativos, es decir, matutino, vespertino y nocturno ya sea para personal de enfermería y auxiliares.

### **Análisis FODA**

#### **Fortalezas**

Contar con personal profesional que posea conocimiento de avances tecnológicos.

Alta capacitación de los médicos especializados en el extranjero.

Garantizar una alta protección al personal, pacientes y medio ambiente brindando medidas de bioseguridad.

Ofrecer un servicio excelente a bajo costo a pacientes con escasos recursos económicos.

### **Debilidades**

Poco espacio físico para la alta demanda de pacientes.

Falta de conocimiento en procedimientos.

Escasez de actividades o tareas homogéneas.

Deficiente toma de decisiones.

No existe una escala de salarios de acuerdo al desempeño laboral.

Falta de investigación y desarrollo.

Poseer una estructura organizacional alta con muchos niveles de jerarquía.

### **Oportunidades**

Reconocimiento como uno de los mejores institutos de prevención de cáncer en Latinoamérica, tanto en el ámbito tecnológico como médico.

Lograr convenios estratégicos con otros institutos en el exterior para la preparación especializada de su personal y así ofrecer un mejor servicio.

Aumentar los ingresos a través de la captación de nuevos clientes externos que prefieran nuestros servicios, ya sea que padezcan o no la enfermedad.

Ser reconocido en el extranjero por el nivel médico y tecnológico.

### **Amenazas**

Disminución o eliminación de las asignaciones por concepto de impuesto del 0.6% al 1% anual sobre toda operación de préstamos y descuentos que efectúen los bancos y otras compañías financieras.

Inestabilidad económica del país.

## **Capítulo III**

### **Metodología de la Investigación**

En el presente capítulo se presenta el tipo de metodología que se empleó para la obtención de la información necesaria, sobre la relación de la satisfacción laboral con respecto a la sobrecarga laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo. Por otro lado, se explica el tipo de estudio y el método cuantitativo que fueron utilizados para el desarrollo del trabajo investigativo, también se detalla el tipo de muestra utilizada para la recopilación de información.

#### **Tipo de Estudio**

El trabajo investigativo de satisfacción laboral fue diseñado con el método descriptivo, analítico y de campo, se recopiló datos que se encuentran basados con la realidad, mediante este método se pudo establecer la causa que afecta la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanga Marengo SOLCA.

#### **Método**

El tipo de investigación utilizada es cuantitativa descriptiva porque detalla las diferentes situaciones y acontecimientos, que afectan la satisfacción laboral del personal de enfermería, también es de tipo transversal debido a que se estudia variables simultáneamente y descriptiva, ya que permitió crear una guía sistemática para determinar soluciones y conocer en forma objetiva las opiniones de los encuestados.

#### **Técnicas de Recopilación de la Información**

Dentro de las técnicas que se emplearon dentro de la investigación están la entrevista y las encuestas de L. Meliá y J. M. Peiró, estas técnicas serán aplicadas

al personal de enfermería para la recopilación de datos reales sin presentar inconvenientes, de esta manera la investigación en estudio presentará datos reales que ayuden a dar solución a la investigación.

### **Área de Estudio**

El estudio investigativo se realizó en el hospital Juan Tanga Marengo SOLCA dirigido al personal de enfermería que labora en el mismo.

### **Determinación de Población y Muestra**

#### **Población**

La población que se empleó en el trabajo investigativo fue de 292 personas que conforman el personal de enfermería del hospital Juan Tanga Marengo “SOLCA”.

#### **Muestra**

La muestra determinada en este trabajo investigativo fue de 167 personas que conforman el personal de enfermería del Hospital “Juan Tanga Marengo”, la fórmula empleada para la obtención de la muestra es la siguiente:

#### **Evacuación estadística para proporciones poblacionales**

**n**=Tamaño de la muestra.

**z**= Nivel de confianza deseado.

**p**= Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

**q**= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

**e**= Nivel de error dispuesto a cometer.

**N**= Tamaño de la población.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%.

Población: 292.

Tamaño de la muestra: 167.

### **Variables de la Investigación**

**Dependiente:** Satisfacción laboral.

**Independiente:** Factores.

### **Análisis de los Resultados**

Para la realización del cuestionario se utilizaron las encuestas al personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo se empleó el cuestionario de satisfacción de J. L. Meliá y J. M. Peiró, donde presenta diversos cuestionarios que fueron creados para obtener información necesaria en base a la satisfacción laboral de los trabajadores, teniendo como parámetros, niveles de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciables permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores, el cuestionario que se empleó fue el cuestionario de satisfacción laboral S4/82 creado en el año 1998: el mismo sirvió para evaluar eficaz y eficientemente los recursos humanos que integran la institución permitiendo efectuar un diagnóstico de la satisfacción laboral, global y por factores cubriendo sistemáticamente todas las áreas principales (Meliá, 2018). A continuación, se describe los factores a evaluar:

El Factor I evalúa la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.

El factor II la satisfacción con el ambiente físico de trabajo.

El factor III la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas de la empresa, excepto el salario.

El factor IV la satisfacción intrínseca del trabajo.

El factor V la satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo.

El factor VI la satisfacción con las relaciones interpersonales.

### Datos descriptivos

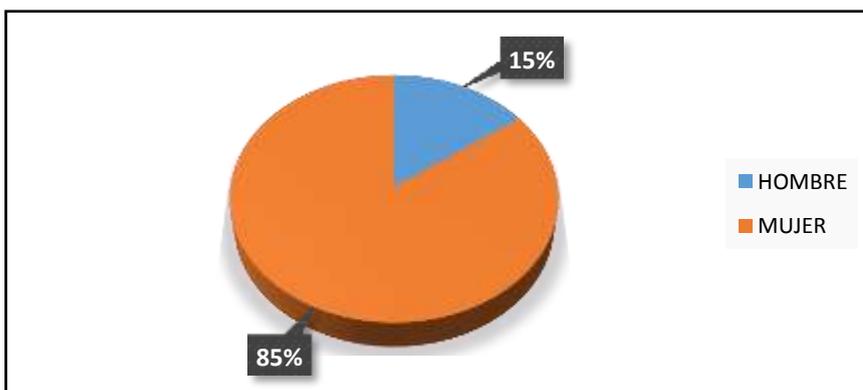


Figura 2. Sexo

Con relación a los datos descriptivos del personal de enfermería encuestado, se expresa lo siguiente: el 85% son mujeres, mientras que el 15% son hombres. Realizando el análisis respectivo de la gráfica se puede constatar que el mayor porcentaje son mujeres.

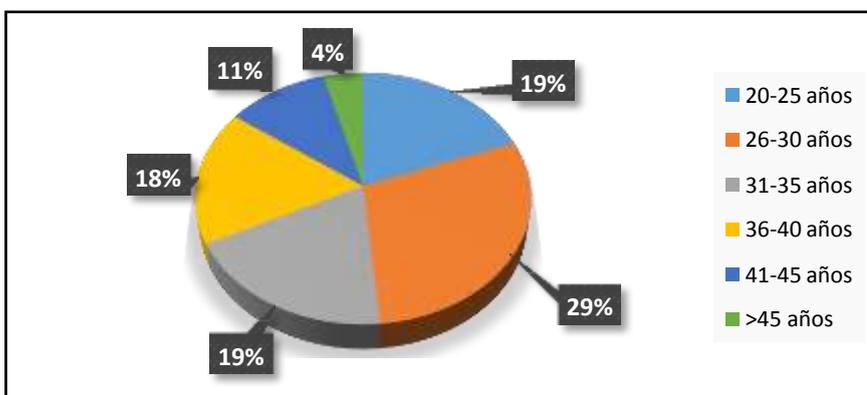


Figura 3. Edad

Con relación a la edad en los datos descriptivos del personal de enfermería encuestado se expresa lo siguiente: el 29% comprende de 26-30 años, el 19% de 31 a 35 años, el 19% del 20- 25 años, el 18% 36-40 años, el 11% del 41 a 45 años de edad y mayor de 45 años el 4%. Realizando el análisis correspondiente de la gráfica el mayor porcentaje corresponde a las edades entre 26-30 años.

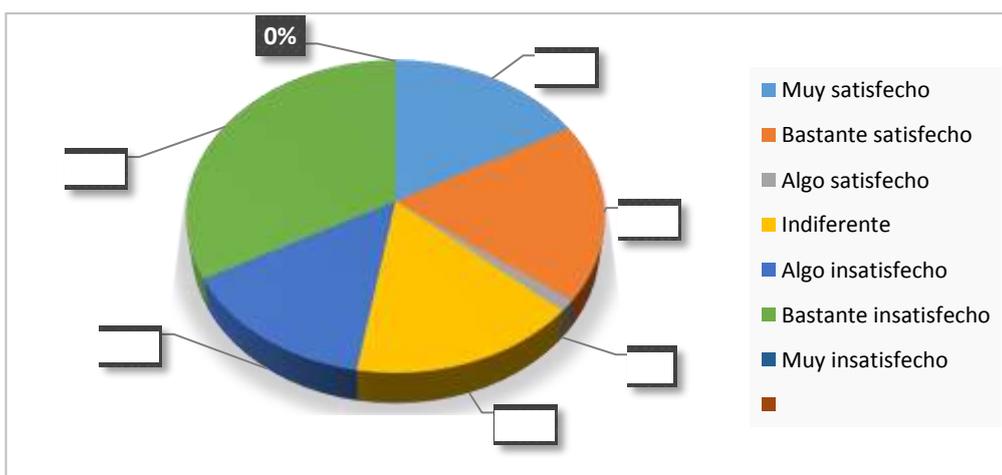


Figura 4. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo

Entre el personal encuestado sobre la satisfacción que le produce su trabajo por si mimo se obtuvo los siguientes resultados: el 33% manifestó que se encuentra bastante insatisfecho, el 14% algo insatisfecho, mientras que del total de encuestados el 19% manifestaron que se encuentran bastante satisfecho. En conclusión, el mayor porcentaje del personal de enfermería encuestado se encuentra bastante insatisfecho con relación a su trabajo.

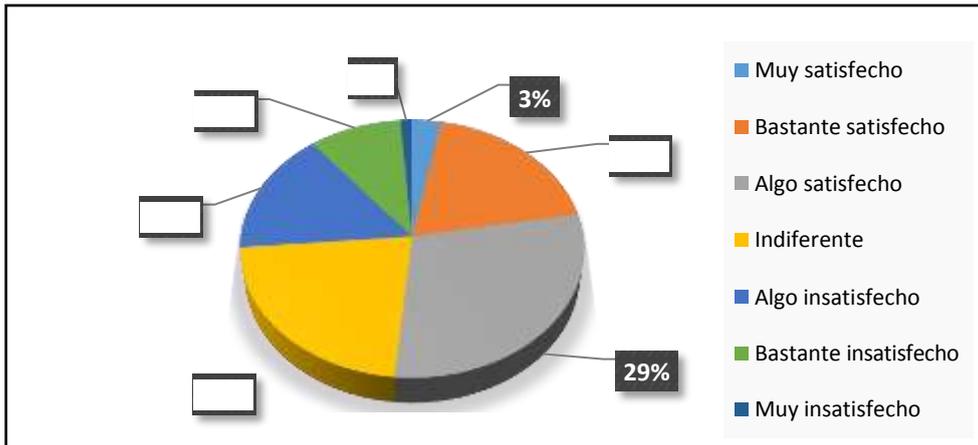


Figura 5. Responsabilidad que se te ha otorgado

Dentro del personal encuestado en relación a la responsabilidad que se le ha otorgado el 29% manifestó que se encuentra algo satisfecho, el 19% bastante satisfecho, mientras que del total de encuestados, en un 22% manifestaron que le resulta indiferente. En el análisis sobre la gráfica, el personal encuestado se encuentra algo satisfecho con la responsabilidad otorgada.

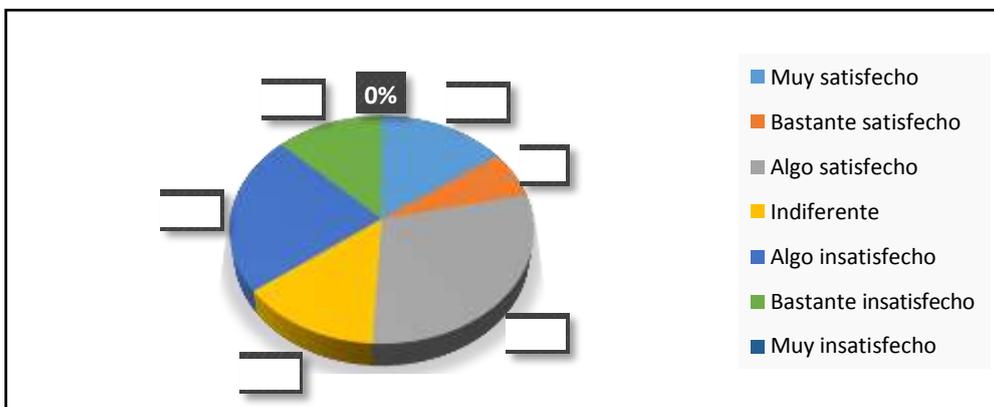


Figura 6. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

Con relación a la variedad de tareas que el personal de enfermería realiza en su trabajo, el personal encuestado expresó lo siguiente: el 29% manifestó encontrarse algo satisfecho, el 31% indicó encontrarse algo insatisfecho, mientras que el 14% dijo que le resulta indiferente. Realizando el análisis correspondiente,

se concluye que el personal de enfermería se encuentra algo insatisfecho con relación a la variedad de trabajo.

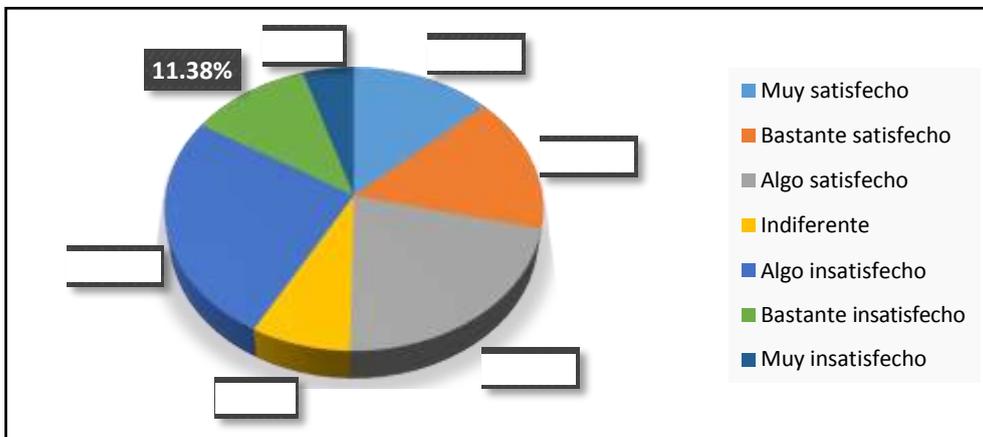


Figura 7. Condiciones físicas del trabajo

Con relación a la condición física del trabajo donde el personal de enfermería realiza su trabajo, el personal encuestado expresó lo siguiente: el 26% señaló encontrarse algo insatisfecho, el 21% algo satisfecho, mientras que el 8% dijo que le resulta indiferente. En conclusión, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra algo insatisfecho con el espacio físico.

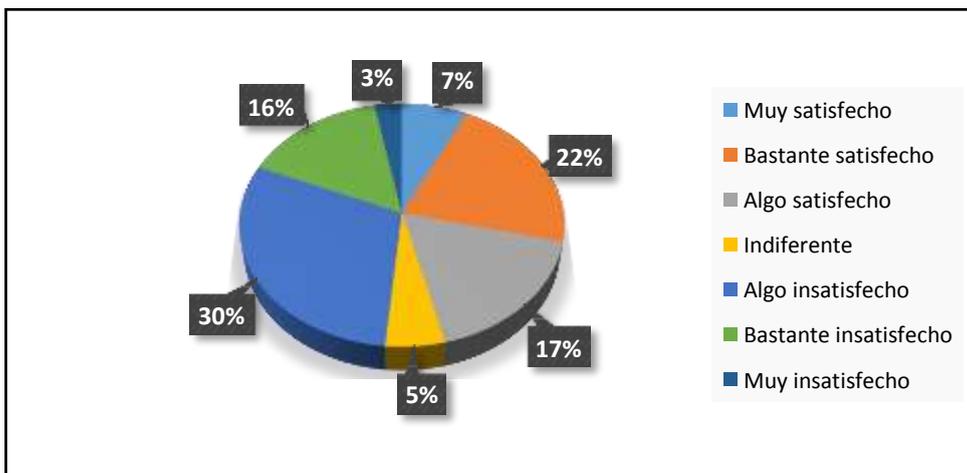
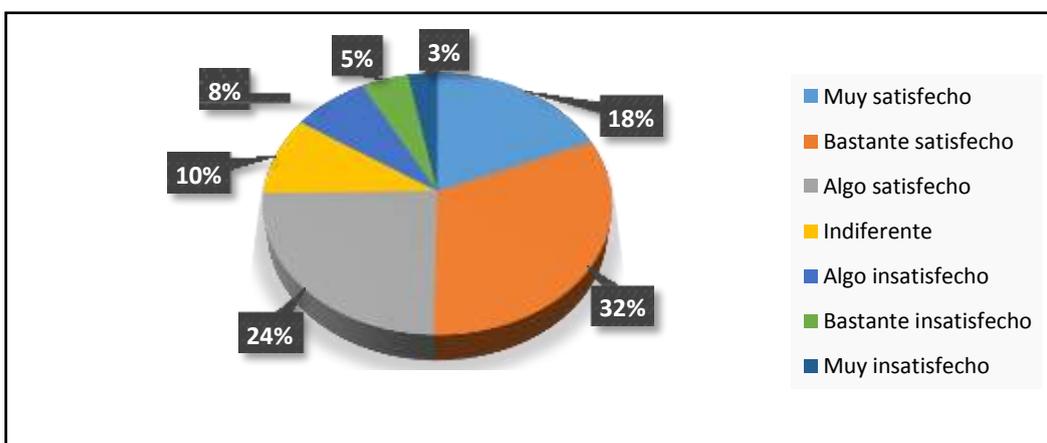


Figura 8. El horario de su jornada laboral

Con relación al horario de su jornada laboral, el personal manifestó lo siguiente: el 30% señaló encontrarse algo insatisfecho y el 16% bastante insatisfecho, mientras que el 22% manifiesta encontrarse bastante satisfecho. Realizando el análisis correspondiente sobre la gráfica, el mayor porcentaje de personal de enfermería se encuentra algo insatisfecho con el tipo de horario establecido.



*Figura 9.* Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que realiza

Con relación al tipo de trabajo, las tareas y actividades que realiza, el personal de enfermería dice lo siguiente: el 32% manifiesta encontrarse bastante satisfecho y el 18% muy satisfecho, mientras que el 8% manifiesta estar algo insatisfecho de las actividades que realiza. En conclusión, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra bastante satisfecho con relación a la gráfica planteada.

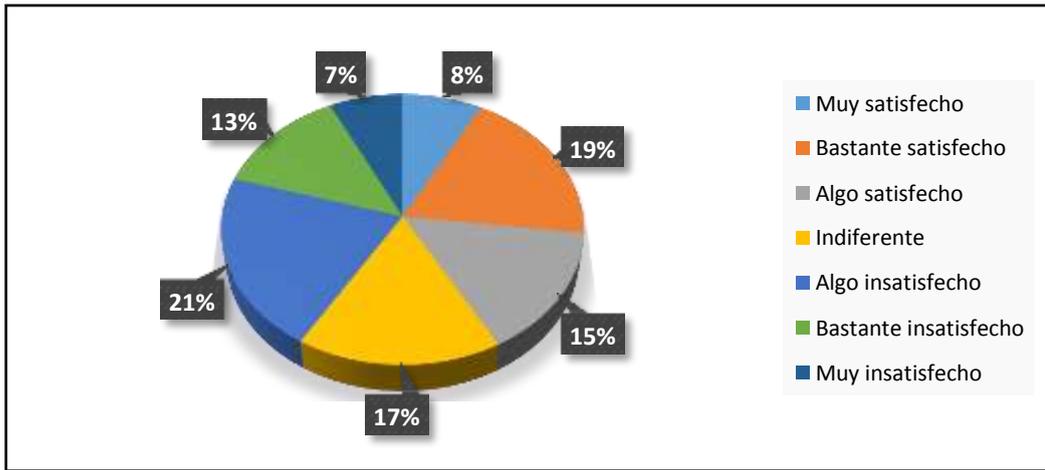


Figura 10. El ritmo de trabajo al que está sometido

Con respecto al ritmo de trabajo al que está sometido el personal de enfermería respondió lo siguiente: el 21% expresó que se encuentra algo insatisfecho y el 13% bastante insatisfecho, mientras que sólo el 19% del personal encuestado manifestó que se encuentra bastante satisfecho. En el análisis correspondiente sobre el ritmo de trabajo, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra algo insatisfecho.

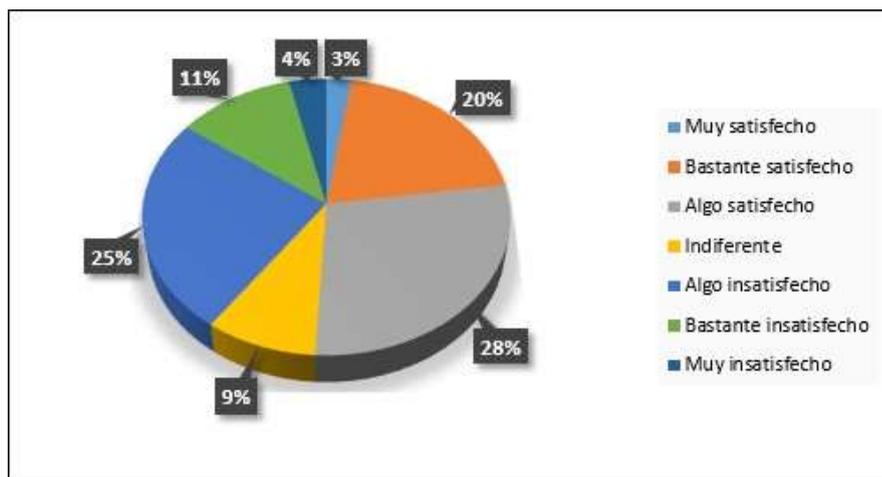


Figura 11. Atención prestada

De acuerdo a la atención que se presta a las sugerencias que se hacen, el personal encuestado expresó lo siguiente: el 28% señaló sentirse algo satisfecho, mientras que el 25% manifestó sentirse algo insatisfecho. Con respecto al análisis de la gráfica, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra algo insatisfecho.

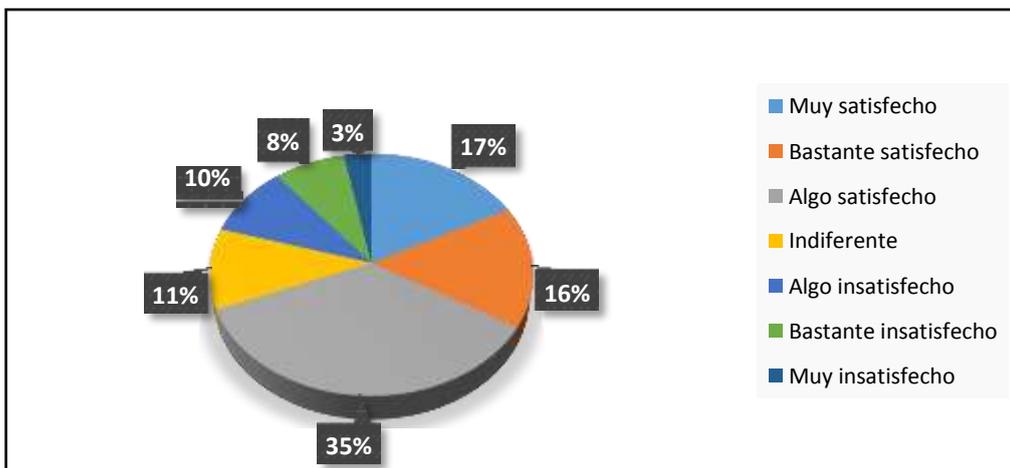
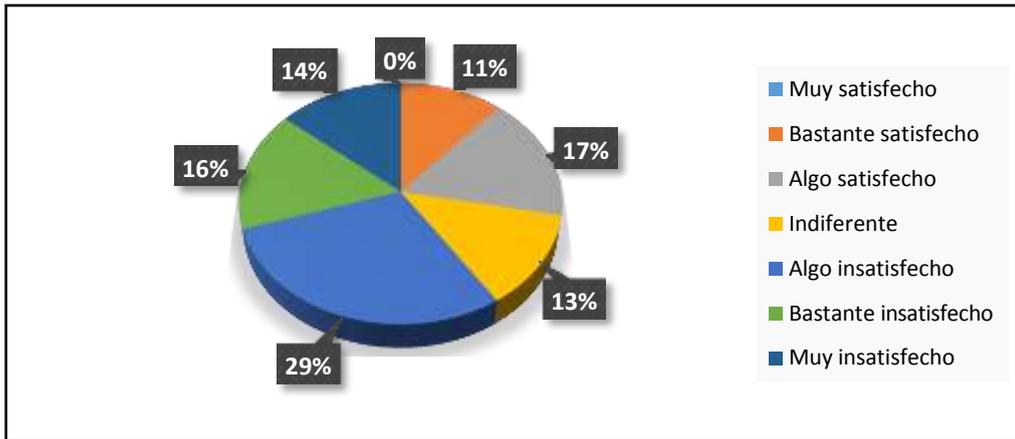


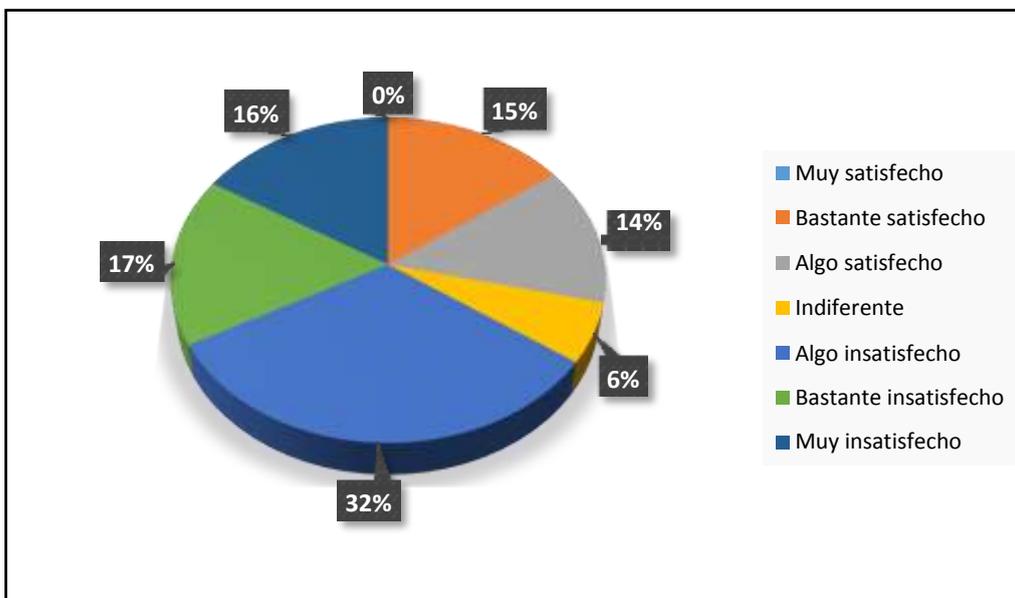
Figura 12. Tu estabilidad en el empleo

Con relación a la estabilidad en el empleo, el personal encuestado expresó lo siguiente: el 35% manifestó encontrarse algo satisfecho, mientras que el 10% afirmó encontrarse algo insatisfecho, al 11% le resulta indiferente. Realizando el análisis correspondiente a la gráfica, el mayor porcentaje se encuentra algo satisfecho.



*Figura 13.* El número de horas extraordinarias que realiza

Con respecto al número de horas extraordinarias que realiza el personal de enfermería expresaron lo siguiente: el 29% se encuentra algo insatisfecho y el 16% bastante insatisfecho, mientras tanto el 17% manifestó encontrarse algo satisfecho. Realizando el análisis correspondiente, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra insatisfecho al número de horas extraordinarias realizadas.



*Figura 14.* El sistema de turnos de trabajo al que se ve sometido su puesto

Se preguntó a los encuestados sobre el sistema de turnos de trabajo al que se ve sometido su puesto, el personal de enfermería expresó lo siguiente: el 32% se encuentra algo insatisfecho, mientras que sólo el 15% manifestó encontrarse bastante satisfecho. Realizando el análisis correspondiente, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra algo insatisfecho.

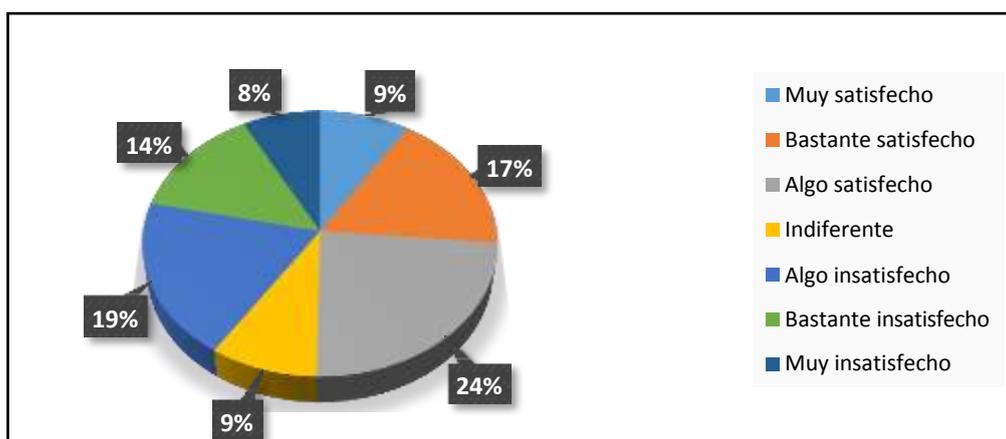


Figura 15. El grado de seguridad de su empleo

En relación al grado de seguridad que su empleo le brinda al personal de enfermería, se obtuvo los siguientes resultados: el 24% expresó que se encuentra algo satisfecho, mientras que el 19% indicó encontrarse algo insatisfecho. En el análisis de la gráfica, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra bastante satisfecho.

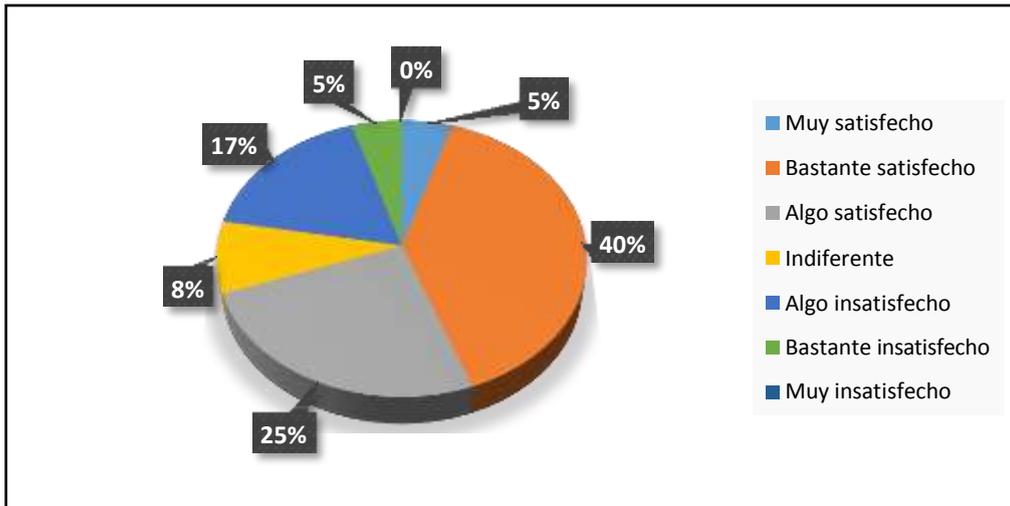


Figura 16. Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo

En relación a las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo, el personal de enfermería respondió lo siguiente: el 40% expresó que se encuentra bastante satisfecho, el 25% algo satisfecho, mientras que el 17% indicó estar algo insatisfecho. De acuerdo al análisis de la gráfica, el mayor porcentaje del personal se encuentra bastante satisfecho.

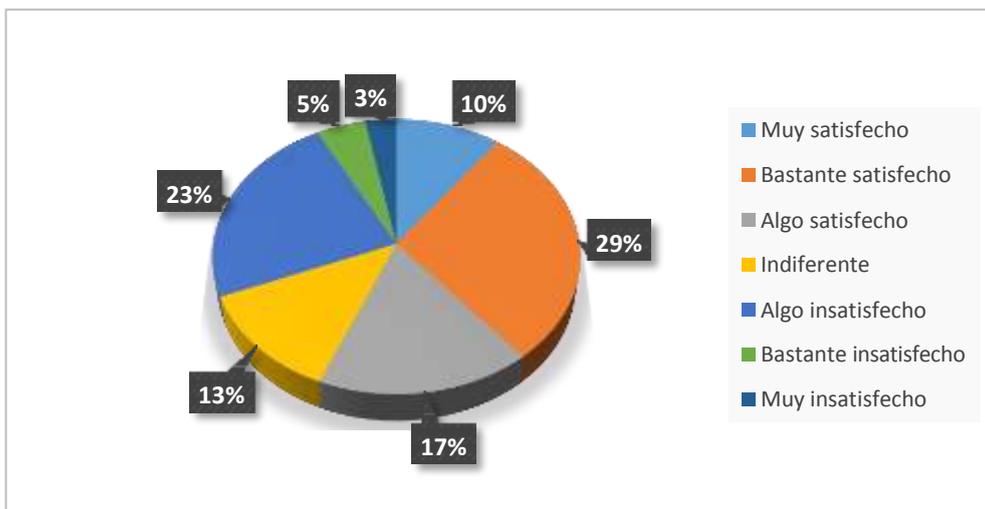
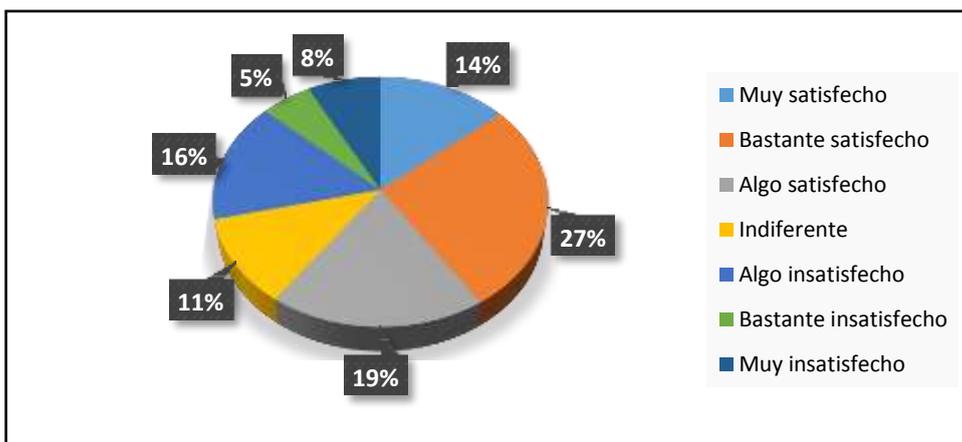


Figura 17. Las relaciones personales con sus superiores

De acuerdo a las relaciones personales con sus superiores, el personal de enfermería encuestado respondió lo siguiente: el 29% manifestó encontrarse bastante satisfecho con la relación que posee con sus superiores, mientras que el 23% dijo que se siente algo insatisfecho con la relación hacia sus superiores. Con relación al análisis de la gráfica, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra bastante satisfecho.



*Figura 18.* El apoyo que recibe de sus superiores

De acuerdo al apoyo que recibe el personal de enfermería de sus superiores manifestaron lo siguiente: el 27% manifestó encontrarse bastante satisfecho y el 19% algo satisfecho, mientras que el 16% dijo sentirse algo insatisfecho. En el análisis de la gráfica, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra bastante satisfecho con el apoyo que recibe.

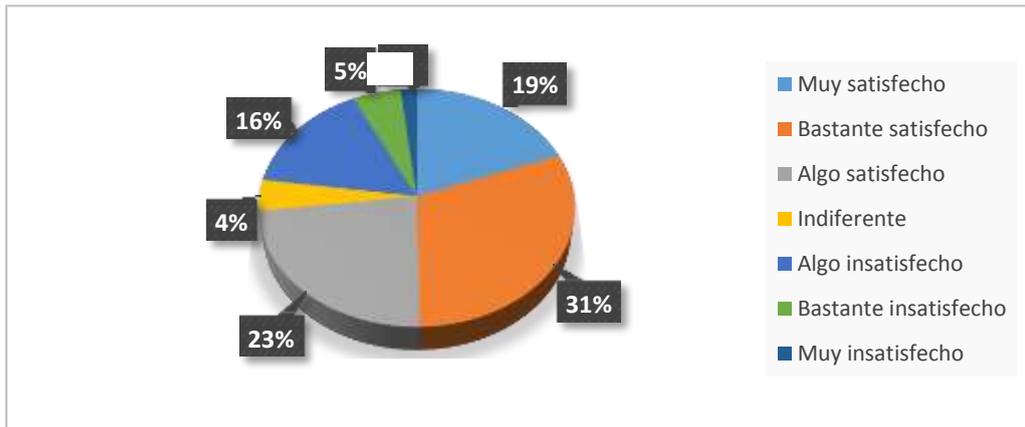


Figura 19. Las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar las cosas en que usted destaca

De acuerdo a las oportunidades que le ofrece el trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca, el personal de enfermería encuestado contestó lo siguiente: el 31% manifestó encontrarse bastante satisfecho, mientras que el 16% dijo sentirse algo insatisfecho. En el análisis correspondiente a la gráfica, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra bastante satisfecho.

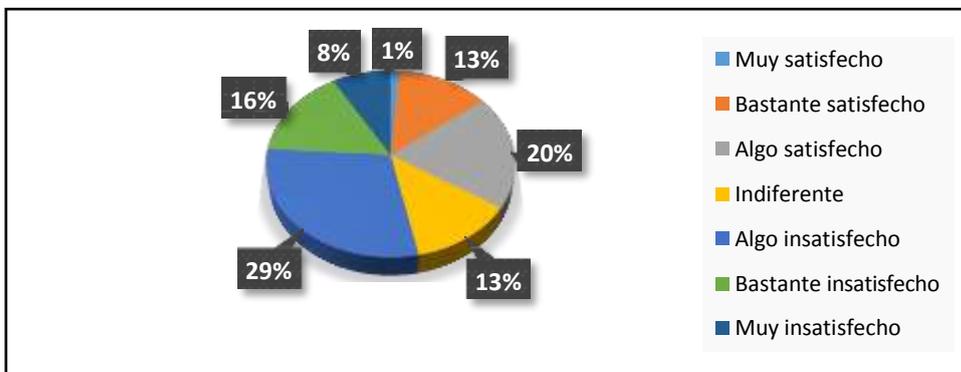


Figura 20. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa

De acuerdo a la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativo a la empresa, el personal de enfermería encuestado manifestó lo siguiente: el 29% se encuentra algo insatisfecho, el 16% bastante insatisfecho, mientras que el 20% manifestó encontrarse algo satisfecho, al 13% le resulta indiferente. En el

análisis correspondiente a la gráfica, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra bastante insatisfecho en la participación de decisiones.

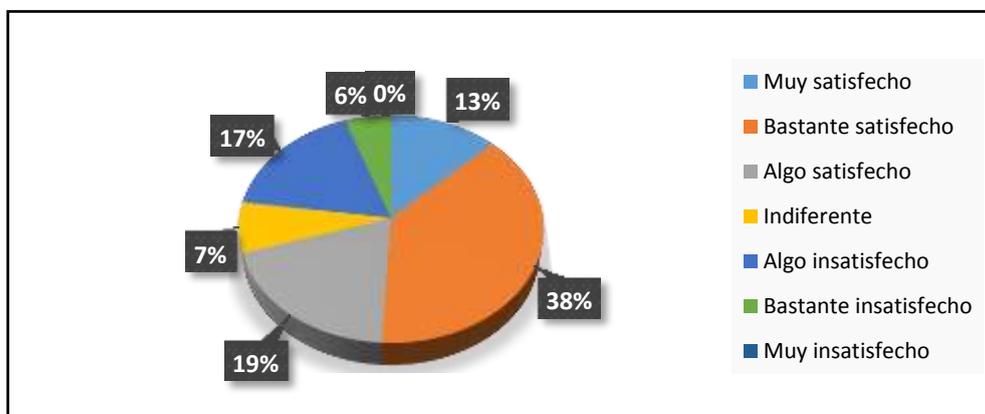


Figura 21. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

De acuerdo a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, el personal de enfermería encuestado manifestó lo siguiente: el 38% señaló encontrarse bastante satisfecho, mientras que el 19% expresó que se encuentra algo insatisfecho. El 38% de los encuestados se encuentra bastante satisfecho en base a la higiene de su lugar de trabajo.

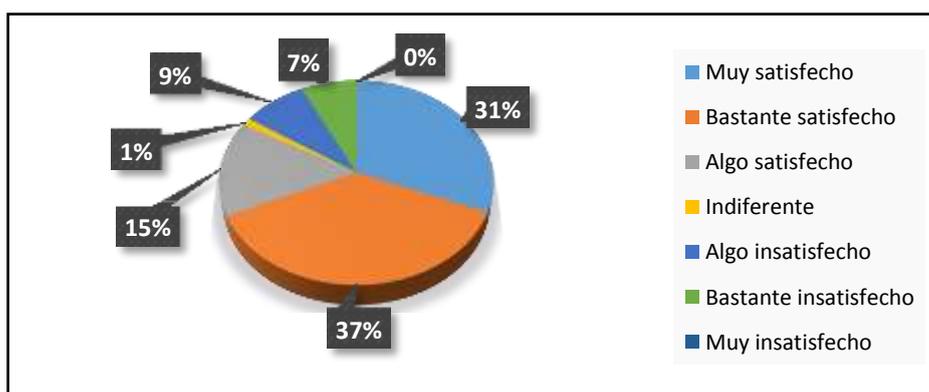


Figura 22. El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo

De acuerdo a entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo, el personal de enfermería encuestado manifestó lo siguiente: el 37% expresó encontrarse bastante satisfecho, mientras que el 9% afirmó que se

encuentra algo insatisfecho. En el análisis de la gráfica, el mayor porcentaje del personal se encuentra bastante satisfecho.

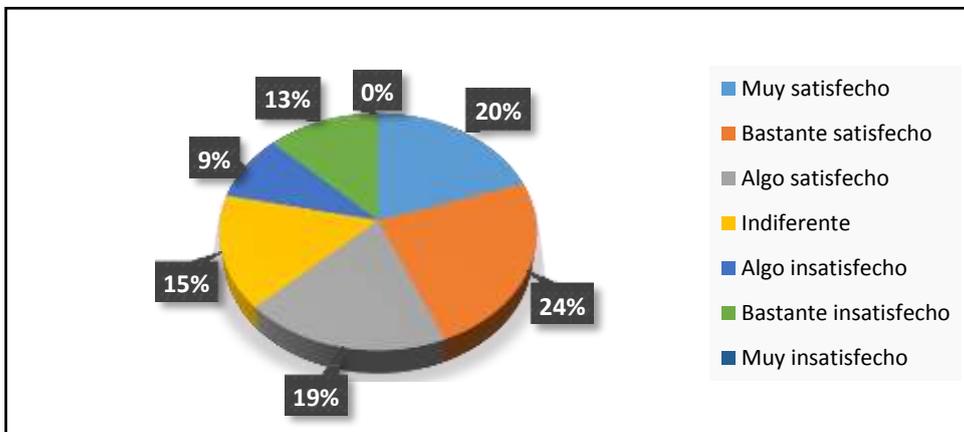


Figura 23. La iluminación de su lugar de trabajo

De acuerdo a la iluminación de su lugar de trabajo, el personal de enfermería encuestado manifestó lo siguiente: el 24% expresó encontrarse bastante satisfecho, el 13% bastante insatisfecho, mientras que el 15% señaló que le resulta indiferente. Correspondiente al análisis de la gráfica, el mayor porcentaje del personal de enfermería se encuentra bastante satisfecho.

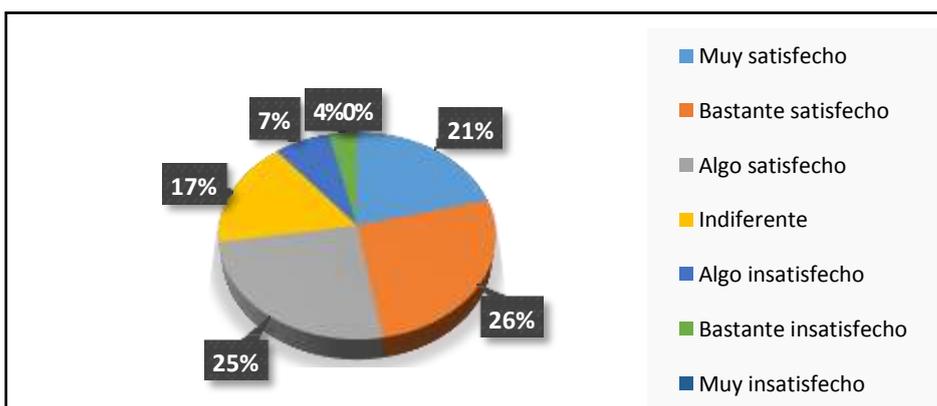
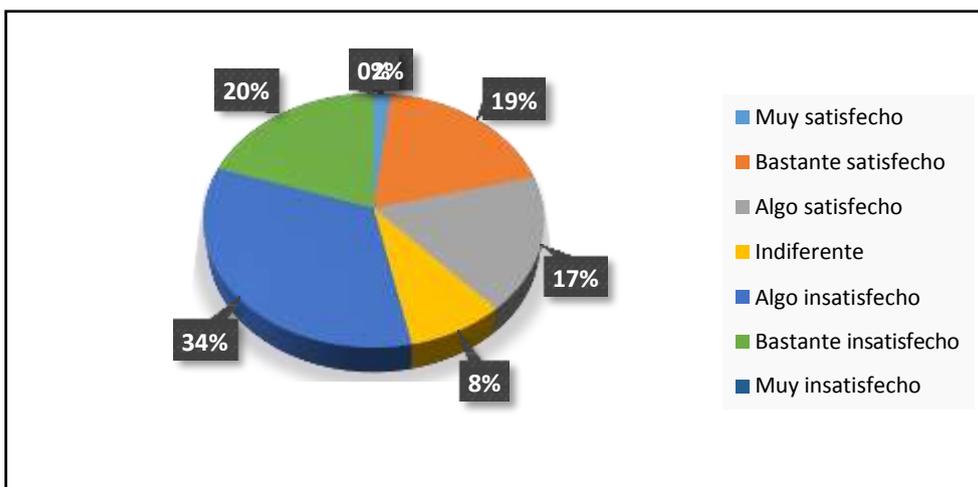


Figura 24. La ventilación de su lugar de trabajo

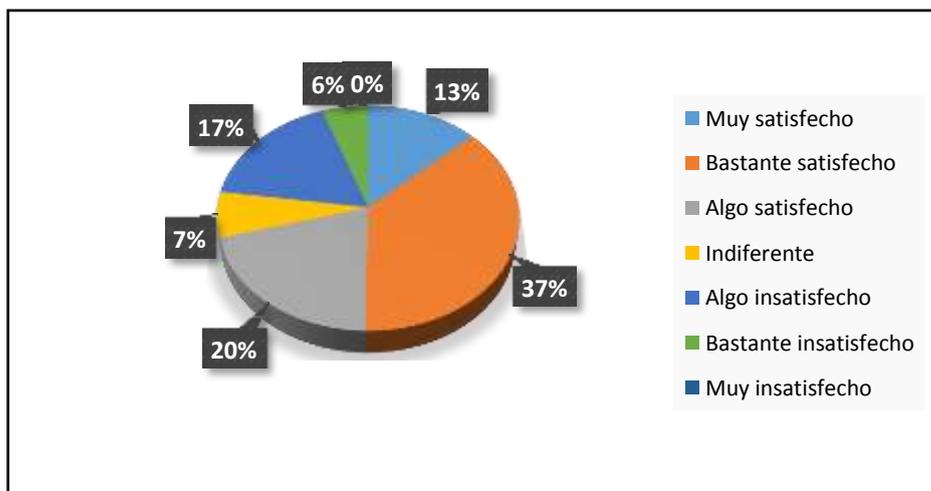
De acuerdo a la ventilación de su lugar de trabajo, el personal de enfermería encuestado manifestó lo siguiente: el 26% expresó encontrarse

bastante satisfecho, el 25% algo satisfecho, mientras que el 20% señaló que le resulta indiferente la ventilación que posee su unidad de trabajo. Según el análisis de la gráfica, la mayor parte del personal de enfermería se encuentra bastante satisfecho con la ventilación del lugar de trabajo.



*Figura 25.* La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales

De acuerdo a la toxicidad de su puesto de trabajo, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales, el personal de enfermería encuestado manifestó lo siguiente: el 34% señaló encontrarse algo insatisfecho, mientras el 19% afirmó encontrarse bastante satisfecho. Realizando el análisis de la gráfica, el mayor porcentaje del personal de enfermería manifestó encontrarse algo insatisfecho.



*Figura 26.* Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo

De acuerdo a las posibilidades de hablar con compañeras u otras personas durante el trabajo el personal de enfermería encuestado respondió lo siguiente: el 37% manifestó encontrarse bastante satisfecho y el 20% señaló encontrarse algo satisfecho, mientras el 17% indicó encontrarse algo insatisfecho. En el análisis de la gráfica, el mayor porcentaje el personal de enfermería se encuentra bastante satisfecho.

### **Comprobación de la Hipótesis de Investigación**

Después de haber realizado las tabulaciones de la información recolectada, se puede decir que los factores que afectan a la satisfacción laboral son los siguientes:

Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo (bastante insatisfecho con el 33%).

Condiciones físicas del trabajo (algo insatisfecho con el 25%).

El horario de su jornada laboral (algo insatisfecho con el 30%).

El ritmo de trabajo al que está sometido (algo insatisfecho con el 21%).

El número de horas extraordinarias que realiza (algo insatisfecho con el 29%).

El sistema de turnos de trabajo al que se ve sometido su puesto (algo insatisfecho con el 32%).

Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa (algo insatisfecho con el 29%).

La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales (algo insatisfecho con el 34%).

### **Conclusión de la Entrevista**

1. La encuesta fue aplicada al personal de enfermería que labora en el hospital Juan Tanca Marengo, para poder desarrollarla se contó con la aprobación del Gerente hospitalario, Personal de Docencia e Investigación y del Departamento de Enfermería, donde analizaron el cuestionario y a su vez firmaron la respectiva carta emitida por la universidad.

2. Al momento de tomar la encuesta al personal de enfermería se presentaron múltiples obstáculos debido a que no todo el personal se encuentra en el mismo horario de trabajo y a su vez por la gran demanda de pacientes que manifestaban que en ese momento no contaban con el tiempo disponible para poder desarrollarla.

3. El personal de enfermería durante el desarrollo de la encuesta expresaba sentimiento de insatisfacción como que esta información sería presentada al departamento de enfermería, pero se le explicó que la misma sería de manera anónima, de esta manera el personal colaboró en su desarrollo.

4. Se procedió a realizar la tabulación de los datos donde se obtuvieron que existen algunos factores que producen satisfacción en los profesionales como condiciones físicas del trabajo, el horario de su jornada laboral, el ritmo de trabajo al que está sometido, el número de horas extraordinarias que realiza, el sistema de

turnos de trabajo al que se ve sometido su puesto, su intervención en la toma de decisiones de acuerdo a las necesidades de la organización, la toxicidad de su puesto y el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales que afectan la satisfacción laboral del personal de enfermería.

## **Capítulo V**

### **Propuesta**

En el presente capítulo se desea proponer un programa de gestión de personal de la salud para la mejora de la gestión del personal y así poder incrementar de forma satisfactoria la satisfacción laboral de los colaboradores, del área de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo SOLCA, mejorando las actividades desarrolladas por el personal en mención, para que tengan un incremento importante en la productividad dentro la institución, en cuanto a la prestación de los servicios de la unidad hospitalaria.

### **Objeto de la Propuesta**

Elaborar una mejora en el modelo de gestión del personal por medio de estrategias y técnicas para así mejorar la satisfacción.

### **Institución**

El Hospital Juan Tanca Marengo se encuentra ubicado en la Avenida Pedro Menéndez Gilbert, junto a la Ciudadela. La Atarazana.



*Figura 27.* Hospital Juan Tanca Marengo

## **Beneficiarios**

Los beneficiarios principales de la aplicación de la propuesta serán los pacientes que acuden al Hospital Juan Tanca Marengo, ya que si se logra un incremento en la satisfacción laboral, el personal de enfermería podría brindar de manera adecuada un mejor servicio a los pacientes que acuden a esta unidad hospitalaria, además de reducir los factores que causan insatisfacción; por otro lado estará el Hospital, ya que al momento de que sus colaboradores se sientan satisfechos, podrán incrementar su productividad mejorando las circunstancias de la prestación del servicio hacia los usuarios.

## **Estrategias**

### **Carga laboral**

Se implementará el modelo de enfermería Nursing Activities Score (NAS), el cual tiene la característica de observar de manera detallada a los pacientes que acuden al Hospital Juan Tanca Marengo SOLCA, por determinada patología en referencia a la unidad de salud que es un centro especializado en la lucha contra el cáncer, se necesitarán unas asignaciones importantes de carga horaria de enfermería y debido a las bondades que tiene este modelo se podrá agrupar a los pacientes que frecuentan la unidad de salud por patología.

La aplicación de este modelo permitirá de manera adecuada determinar qué cantidad de asignación de personal de enfermería necesitará determinado paciente, lo que permitirá poder asignar de manera apropiada la cantidad de personal de enfermería para el cuidado del paciente sin incurrir en la necesidad de una sobrecarga laboral. El objetivo de esta estrategia es determinar el nivel de carga laboral que se necesita para determinada acción de paciente para asignar de

buena manera el personal necesario, evitando así incurrir en horas extras a determinada colaboradora.

Tabla 5  
*Nursing Activities Score*

NAS (Nursing Activities Score)	
Monitorización básica:	
Observación continua o activa durante 2 horas o más:	
Observación continua o activa 4 horas o más:	
Análisis de bioquímica, hematología o microbiología:	
Medicación excepto fármacos vasoactivos:	
Procedimientos de higiene básica:	
Procedimientos higiene con duración > 2 horas:	
Procedimientos de higiene con duración > 4 horas:	
Cuidados de drenajes, excepto SNG:	
Cambios posturales, sentar en sillón, decúbito prono hasta 3 veces/d:	
Cambios posturales, sentar en sillón, decúbito prono más de 3 veces/d o 2 enfermeros:	
Cambios posturales, sentar en sillón, decúbito prono más de 3 enfermeras:	
Apoyo y cuidado a familiares. Una hora de dedicación:	
Apoyo y cuidado a familiares. Al menos tres horas de dedicación:	
Tareas administrativas o de gestión- Básicas:	
Tareas administrativas o de gestión hasta 2 horas:	
Tareas administrativas o de gestión más de 4 horas:	
Soporte ventilatorio:	
Cuidados de la vía:	
Tratamientos para mejorar la ventilación:	
Medicación vasoactiva:	
Reposición intravenosa de gran cantidad de líquidos:	
Monitorización de aurícula izquierda:	
RCP tras parada Cardiorrespiratoria en las últimas 24 h:	
Técnicas de depuración extrarrenal:	
Cuantificación de diuresis:	
Medida de la presión intracraneal:	
Tratamiento de complicaciones metabólicas:	
Nutrición parenteral:	
Nutrición enteral:	
Intervenciones específicas en UCI:	
Intervenciones específicas fuera de la UCI:	

*Nota.* Tomado de *Nursing Activities Score (NAS)*, por la Sociedad Andaluza de Medicina Intensiva y Unidades Coronarias (SAMIUC), 2018. Recuperado de <http://www.samiuc.es/nursing-activities-score-nas/>

Para poder realizar un entendimiento adecuado, se realizarán reuniones entre un representante ejecutivo del Hospital Juan Tanca Marengo SOLCA y los profesionales de enfermería, para así poder exponer los puntos clave a realizar en cuanto al cambio de la gestión de sobrecarga laboral en relación al sistema de turnos de trabajo para un reparto adecuado del personal.

Para realizar una gestión más adecuada en la utilización del modelo NAS, el cálculo de la carga horaria se la realizará por turnos, de tal manera que sea ejecutado en las mismas horas, lo que permitirá repartir los tiempos de manera más óptima al personal de enfermería, gracias a esto, el personal podrá sentir un alivio importante en su carga de trabajo permitiendo incrementar la satisfacción laboral.

### **Contratación de personal**

Debido al grado considerable de incremento de trabajo, como estrategia adicional a la anterior se procederá a la contratación de una enfermera adicional para así poder bajar la carga laboral de las enfermeras del Hospital Juan Tanca Marengo SOLCA, con esto se busca mejorar el sistema de turnos de trabajo evitando en lo posible la realización de horas extras; a continuación, se presentarán los pasos que se realizarán para la contratación de la profesional de enfermería:

- Establecer las necesidades del cargo.
- Requerimiento del cargo.
- Funciones a cumplir.
- Competencias que debe de poseer el postulante.

Una vez se haya creado las necesidades de la vacante se procede a la selección:

- Recepción de solicitudes.
- Pruebas de idoneidad.
- Entrevista de selección.
- Verificación de datos de referencia.
- Examen médico.
- Entrevista con la persona encargada de selección.
- Decisión a contratar.

El costo de contratación de la enfermera adicional, para así poder reducir de buena manera la carga laboral del área de enfermeros del Hospital Juan Tanca Marengo será de \$1,572.50 (SOLCA, 2018) como sueldo directo, al mismo se le aplicará los beneficios sociales (11.15%) que le corresponden por ley por un valor de \$175.33, dando un costo mensual adicional al hospital de manera mensual a partir de la contratación del nuevo colaborador de \$1,747.83, con un valor total de forma anual de \$20.973.96.

### **Reconocimiento y participación de empleados**

Se procederá a crear un programa de reconocimiento y de participación del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo SOLCA, para que sirva de motivación al colaborador al momento de realizar las actividades cotidianas dentro de la unidad de salud. Este programa permitirá de buena manera mejorar la productividad de los colaboradores entre los reconocimientos a otorgar estarán:

- Años de servicio.
- Certificados.
- Empleado del mes.
- Participación a decisiones de grupo.

Con respecto al reconocimiento de años de servicio, se procederá a realizar una reunión en el auditorio del hospital expresando la buena gestión realizada en la unidad de salud por parte del colaborador y otorgando beneficios especiales, tales como por cada 5 años de servicio, se tomará una semana adicional de vacaciones las mismas que serán pagadas por parte de la entidad de salud.



*Figura 28.* Certificado de reconocimiento

Este reconocimiento tendrá las características físicas que se elabora en un tipo diploma metal, cuyo costo de elaboración vía imprenta especializada en este tipo de trabajos, tendrá un costo unitario de \$45, este nivel de reconocimiento será realizado una vez por semestre quedando una realización anual de dos veces; por tanto, la elaboración de la estrategia de reconocimiento por antigüedad tendrá un costo de manera anual de \$90. Cabe destacar que esto se hará para los empleados que tengan más de cinco años en la institución, empezando por el más antiguo hasta completar la nómina de los que tienen más de un lustro.

El reconocimiento otorgado al empleado del mes tiene la característica de premiar, por medio de un reconocimiento e incentivos, al empleado que ha destacado tanto en sus competencias como en compañerismo y trabajo en equipo, por tal motivo la implementación de esta estrategia está direccionada a la motivación del personal para que tengan presente que el Hospital Juan Tanca Marengo SOLCA, considera a sus colaboradores en todo momento.

Entre los lineamientos para la selección del empleado del mes se tomarán los siguientes puntos: valores, desempeño y competencias institucionales; evaluación por parte del departamento de Talento Humano a cada empleado al culminar cada mes; una vez seleccionado el ganador el departamento de Talento Humano publicará al colaborador triunfador y por último el empleado ganador será beneficiado con un bono y certificado de reconocimiento con copia a su curriculum.

Tabla 6  
*Empleado del mes*

Calificación empleado del mes	
Competencias institucionales	Liderazgo Orientación al servicio Comunicación efectiva Adaptabilidad al cambio Creatividad e innovación
Valores	Fraternidad Respeto Solidaridad
Habilidades	Iniciativa Desempeño de sus labores Puntualidad Trabajo en equipo



Figura 29. Reconocimiento empleado del mes

El costo de la estrategia de motivación para el colaborador denominada reconocimiento al empleado del mes tendrá un valor unitario de \$14, la característica del mismo es que será entregada al colaborador como especie de libro con material de cuerina, este tipo de presente será realizado todos los meses, dando un total anual de 12 diplomas a entregar lo que da como resultado un costo total de \$168 anuales.

Con respecto a la última estrategia en relación al reconocimiento del empleado está la participación a decisiones de grupo, esta tiene mucha relevancia para la institución ya que se nutre de las experiencias que tienen cada uno de los colaboradores logrando una solución al problema específico que se haya presentado o esté por suceder basándose en la vivencia del día a día en su campo laboral; por tanto, el beneficio de la implantación de esta estrategia está dada por las siguientes ventajas:

- Los grupos pueden sugerir un número considerable de propuestas.

- Los grupos aportan experiencias y conocimientos diversos.
- Se promueve la participación de los colaboradores en la solución del problema.
- Crea lazos de comunicación importantes entre los miembros de la institución.
- La solución es más completa y adecuada.

### **Riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales**

El riesgo al contraer infecciones o enfermedades profesionales en la salud es un problema muy común que se ha reflejado en las encuestas; por tanto, se implementará una estrategia para tomar las medidas de seguridad necesarias para reducir o erradicar este tipo de riesgos en el Hospital Juan Tanca Marengo de la ciudad de Guayaquil SOLCA.

El fin de la presente estrategia es la creación de un estricto control sanitario y de seguridad profesional por medio de la prevención de medidas adecuadas para la reducción de este tipo de riesgos:

- Utilizar guantes de un solo uso.
- En caso de encontrar agujas, cuchillas o bisturís sueltos no los recoja llamar al personal especializado en desechos.
- Recoger y votar desechos de pañales en tachos señalados.
- Emplear pinzas para recoger residuos de algodón manchados con sangre.
- Desechar objetos punzantes o cortas en recipientes.
- Utilizar uniforme adecuado para protección al atender a un paciente.
- Higiene extrema antes de comer o beber y al finalizar la jornada en el hospital.

- En caso de contener una herida tapparla con apósitos de plástico antes empezar a trabajar.

- Sustitución de agentes biológicos.

### Costos y Cronograma de la Propuesta

El costo y cronograma de la propuesta descritas en el presente trabajo de investigación tendrá las siguientes características:

Tabla 7  
*Costos y cronograma de propuesta*

<b>Estrategia</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Costo anual</b>	<b>Ejecución</b>
Aplicación de modelo NAS	Trimestral	-	Marzo del 2019
Contratación de personal	Una sola ocasión	\$20.973.96	Marzo del 2019
Reconocimiento por años de servicios	Semestral	\$90,00	Junio del 2019
Reconocimiento empleado del mes	Mensual	\$168,00	Marzo del 2019
Decisiones de grupo	Trimestral	-	Marzo del 2019
Prevención de enfermedades profesionales	Mensual	-	Marzo del 2019
Total anual		\$21,231.96	

## **Conclusiones**

Con respecto al objetivo primero del presente trabajo de investigación el cual indicaba sobre la descripción de la fundamentación teórica y factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, se concluyó que hay varios factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, uno de los principales factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es la sobrecarga laboral, ya sea en sus funciones o por exceso de pacientes, llevando así a un nivel de insatisfacción que conlleva a resultados negativos en su comportamiento organizacional, otros factores que se evidenciaron fueron sobrecarga laboral, la estabilidad del empleo, la falta de apoyo, ausencia de reconocimientos y condiciones del ambiente de trabajo.

El segundo objetivo específico indicó diagnosticar la situación actual del Hospital Juan Tanca Marengo para así mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería; por tanto se concluyó que al analizar la situación actual del Hospital Juan Tanca Marengo en relación a la satisfacción laboral del personal de enfermería se ha evidenciado que uno de los factores de mayor incidencia y que afecta de manera considerable es la sobrecarga laboral, se observaron problemas con respecto a la distribución de las actividades pacientes, también de déficit de contratación de profesionales en enfermería.

La aplicación de técnicas de metodología de la investigación de enfoque cuantitativo apoyado por las estadísticas y los cuestionarios para determinar el nivel de satisfacción laboral, se concluye que el personal de enfermería a pesar de tener buena aceptación al clima laboral, entorno laboral y relaciones

interpersonales, se siente insatisfecho en términos de distribución de horarios, actividades y cantidad de pacientes asignados por los superiores.

Con respecto al objetivo específico cuatro, el cual es el diseño de un programa para la gestión de personal para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo de la ciudad de Guayaquil, se concluye que el programa debe contar con la elaboración de estrategias que permitan mejorar los sistemas de turnos de trabajo, las horas suplementarias y los horarios de las jornadas de labores; también se procedió a la contratación de una enfermera adicional y la realización de actividades para el reconocimiento de los empleados de acuerdo al tiempo de labores, desempeño y participación en decisiones de grupo, culminando con una serie de recomendaciones para reducir el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales en el hospital. El costo total de las estrategias es de \$21,231.96.

## **Recomendaciones**

Tomar como referencia el presente trabajo de investigación referente a los factores que inciden en la satisfacción laboral, para evitar que el personal de enfermería de otras instituciones de la salud caiga en la problemática estudiada en este trabajo, por lo que la administración deberá tomar acción.

Posibilidad de contratación de más personal de enfermería para poder evitar la sobrecarga laboral a lo largo de toda la amplia red de salud.

Evaluar periódicamente el nivel de satisfacción laboral del personal realizando encuestas sobre el tema al personal de enfermería.

Aplicar continuamente el programa de gestión para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería. Se recomienda aplicar la propuesta diseñada en el presente trabajo de investigación.

## Referencias

- Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4), 1. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n4/rhcm21409.pdf>
- Álvarez, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Arias, L., & Agueda, M. (2016). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4), 559-575. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2016.v42n4/559-575/es>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Aubert, G. (2012). *¿Qué es la motivación?* Obtenido de <http://www.tisoc.com/que-es-la-motivacion/>
- Barrios, S., & Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *La Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1), 136-141. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19.pdf>
- Boluarte, A., & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit*, 21(2), 235-243. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200006&script=sci_arttext&tlng=pt)

- Canales, M., Valenzuela, S., & Paravic, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería universitaria*, 13(3), 178-186. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2016.05.004>
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., & Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>
- Chavarría, R., Sandoval, E., Peláez, K., & Radilla, C. (2009). Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. *Revista CONAMED*, 14(2), 27-35. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3630781>
- Enciclopedia Financiera. (2018). *Organizaciones jerárquicas*. Obtenido de <https://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/organizaciones-jerarquicas.htm>
- EOI. (2018). *Taylor y la organización científica del trabajo*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/fernandobayon/2017/01/17/los-clasicos-estancivos-26-taylor-y-la-organizacion-cientifica-del-trabajo/>
- Eulalia, J., & Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606-6019. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242012000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011)
- Fernández, A. (2018). *Comportamiento*. Obtenido de <http://www.robertexto.com/archivo6/comportamiento.htm>
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral: Una aproximación teórica*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm>

- García, M., & Ibarra, L. (2012). *Modelo de características del puesto de Hackman y Oldham*. Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/autonomia\\_hackman\\_oldham.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/autonomia_hackman_oldham.html)
- García, M., Posada, N., & Hernández, C. (2012). *La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html>
- Giraldo, K. (2018). *Satisfacción*. Obtenido de <https://www.kathegiraldo.com/satisfaccion/>
- Gobierno de la provincia de Córdoba. (2018). *CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO*. Obtenido de <http://www.cba.gov.ar/condiciones-y-medio-ambiente-del-trabajo-cymat/>
- Gómez, J., Monsalve, C., Costas, L., Fernández, R., Aguayo, R., & Cañadas, G. (2017). Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atención Primaria*, 49(2), 77-85. Obtenido de [https://ac.els-cdn.com/S0212656716301755/1-s2.0-S0212656716301755-main.pdf?\\_tid=b57dc10f-bca6-4df4-a4bc-0fb6c773ed91&acdnat=1552410221\\_419ddbb029b88d562ee2bc4f77a9d2](https://ac.els-cdn.com/S0212656716301755/1-s2.0-S0212656716301755-main.pdf?_tid=b57dc10f-bca6-4df4-a4bc-0fb6c773ed91&acdnat=1552410221_419ddbb029b88d562ee2bc4f77a9d2)
- 36
- González, M., & Delgado, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(239), 195-206. doi:<http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>
- Hernández, M., Hernández, A., Nava, M., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R., & Balseiro, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria*, 9(1), 7-15.

Obtenido de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002)

Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.

doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Maticorena, J., Beas, R., Anduaga, A., & Mayta, P. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos y enfermeras del Perú, ENSUSALUD 2014. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2), 241-247. Obtenido de

<https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2016.v33n2/241-247/es>

Meliá, J. (2018). *Cuestionario de satisfacción laboral s20/23 J.L. Malía y J.M. Peiró (1998)*. Obtenido de

[https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest\\_Satisf/S20\\_23.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF)

Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(8), 1028-1033.

doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000800010>

O&P. (2017). *Cuando el estrés nos complica el trabajo*. Obtenido de

<http://www.oyp.com.ar/nueva/revistas/250/1.php?con=5>

OIT. (2018). *C149 - Convenio sobre el personal de enfermería, 1977 (núm. 149)*.

Obtenido de

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C149](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C149)

- Omicrono. (2013). *Una teoría de la motivación: Maslow y su pirámide*. Obtenido de <https://omicronno.elespanol.com/2013/09/una-teoria-de-la-motivacion-maslow-y-su-piramide/>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Enfermería*. Obtenido de <http://www.who.int/topics/nursing/es/>
- Osorio, R. (2018). *El cuestionario*. Obtenido de <https://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>
- Paredes, M., & Lescano, D. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. *Rev.Salud & Vida Sipanense*, 2(1), 17-25. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78/77>
- París, L., & Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*, 13(3), 233-244. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26119150006>
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), 543-552.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>
- Reina, E. (2017). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “DISTRIBUCIONES EL PAYASITO CIA- LTDA”. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12858/1/T-UCE-0007-PI023-2017.pdf>.

- Rivera, A. (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanchezAngelaBibiana2017.pdf;jsessionid=F1CBB48F6913BBCC8410208067D82A4B?sequence=1>.
- Salazar, B. (2018). *salud ocupacional*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/salud-ocupacional/>
- Salazar, L. (2012). *Concepto de puesto de trabajo*. Obtenido de <http://pdtgrupodos.blogspot.com/2012/10/concepto-de-puesto-de-trabajo.html>
- Següel, F., Valenzuela, S., & Sanhueza, O. (2015). El trabajo del profesional de enfermería: Revisión de la literatura. *Ciencia y enfermería*, 21(2), 11-20. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>
- SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Sesento, L. (2012). *Concepto de modelo*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto\\_modelo.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html)
- Solano, P., & Murga, S. (2019). Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

SOLCA. (2018). *Distributivo de suledos 2017* . Obtenido de

<https://www.solcaquito.org.ec/images/principal/documentos/indiceOcupacional/indiceOcupacional2017.pdf>

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. Obtenido de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672017000200582&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582&lng=es&nrm=iso)

Soto, L. (2017). Riesgos ergonómicos y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de traumatología, Hospital Edgardo Rebagliati

Martins, Lima, 2017. Repositorio de la Escuela de Posgrado. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12549/Soto\\_RLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12549/Soto_RLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Terán, G., Montenegro, B., García, V., Realpe, I., Villareal, F., & Fernández, A.

(2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1), 2. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000100017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100017)

Thompson, I. (2018). *Definición de necesidad*. Obtenido de

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>

Universidad de la República de Uruguay. (2018). *Teoría Motivacional de Herzberg o Teoría de los dos factores*. Obtenido de [https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos\\_grupales\\_buceo/teoria\\_motivacion-higiene.pdf](https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf)

Universidad de Sonora. (2018). *El desempeño laboral*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf>

## Apéndices

### Apéndice A. Formato de la Encuesta

**SISTEMA DE POSTGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD  
Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del  
Hospital Juan Tanca Marengo SOLCA 2017  
Señale con una x las siguientes preguntas acorde a su criterio.**

**1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**2. Responsabilidad que se te ha otorgado**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**3. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**4. Condiciones físicas del trabajo**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**5. El horario de su jornada laboral.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**6. Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**7. El ritmo de trabajo a que está sometido**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**8. La atención que se presta a las sugerencias que haces**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**9. Tu estabilidad en el empleo**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**10. El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**11. El número de horas extraordinarias que realiza.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**12. El grado de seguridad de su empleo.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**13. Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**14. Las relaciones personales con sus superiores.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**15. El apoyo que recibe de sus superiores.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**16. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**17. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**18. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**19. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**20. La iluminación de su lugar de trabajo.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**21. La ventilación de su lugar de trabajo.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**22. La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales.**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**23. Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo**

- Muy satisfecho     Bastante satisfecho     Algo satisfecho     Indiferente  
 Algo insatisfecho     Bastante insatisfecho     Muy insatisfecho

**Datos descriptivos**

**A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_**

**1. Sexo:**

1. Varón.  
 2. Mujer

**2. Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_**

Muchas gracias por su colaboración

## Apéndice B.

### Fórmula Aplicada para la Obtención de la Muestra

**Evacuación estadística para proporciones poblacionales.**

**Margen:** 5%

**Nivel de confianza:** 95%

**Población:** 292

**Tamaño de la muestra:** 167

**n**=Tamaño de la muestra

**z**= Nivel de confianza deseado.

**p**= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

**q**= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

**e**= Nivel de error dispuesto a cometer.

**N**= Tamaño de la población.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

$$n = \frac{95^2(292 \cdot 292)}{5^2 + \frac{95^2(292 \cdot 292)}{167}}$$

$$n = \frac{9025(292 \cdot 292)}{5^2 + \frac{95^2(292 \cdot 292)}{167}}$$

$$n = 167$$



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Lamilla Molina Geoconda Maricela, con C.C: # 0926476391 autora del trabajo de titulación: Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de marzo del 2019

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: Lamilla Molina Geoconda Maricela  
C.C: 0926476391



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lamilla Molina, Geoconda Maricela		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Barreno, Elsie Zerda Gutiérrez Candela, Glenda		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19/03/2019	No. DE PÁGINAS:	93
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción laboral, factores que afectan la satisfacción laboral, síndrome de burnout, estrategias de prevención.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, motivación, enfermería, carga laboral, hospital.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La satisfacción laboral dentro de una organización es el grado en el que un colaborador se siente a gusto con respecto a las condiciones de trabajo, el presente proyecto de investigación tiene como objetivo general analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo, realizando una investigación de campo que permita diseñar una propuesta de cambio para mejorar la gestión de personal de la Salud. La metodología realizada tuvo enfoque cuantitativo cuyo método fue descriptivo, analítico y de campo, de corte transversal, las técnicas de recopilación de datos fueron el cuestionario y la entrevista de L. Meliá y J. M. Peiró, la población fue de 292 personas que conformaban el personal de enfermería en el Hospital Juan Tanca Marengo con una muestra de 167. Los resultados de la investigación presentaron que hubo insatisfacción debido a la alta carga laboral, riesgo de enfermedades y falta de reconocimiento. Por tanto, se propuso la creación de estrategias que permitan reducir la carga laboral, la contratación de una enfermera, un programa de reconocimientos e indicaciones para reducir el riesgo en contraer infecciones o enfermedades en el hospital. El costo total de las estrategias es de \$21,231.96.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0996579983 / 2423134	E-mail: <a href="mailto:maricela_lamilla@cu.ucsg.edu.ec">maricela_lamilla@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:maricelalamillamolina@gmail.com">maricelalamillamolina@gmail.com</a>	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854 E-mail: <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			