



**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 GENERAL DEL IESS DE
LOS CEIBOS”**

AUTORA:

LCDA. MERY LISBETH IBARRA GARCIA

Previo a la obtención del Grado Académico de:

MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS.

Guayaquil, Ecuador

2022



**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 Licenciada, Mery Lisbeth Ibarra García, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

REVISORA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.
Guayaquil, a los 17 días del mes de febrero del año 2022



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

Yo, Mery Lisbeth Ibarra García

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación “**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL DEL IESS DE LOS CEIBOS**” 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, a los 17 días del mes de febrero del año 2022

LA AUTORA

Mery Lisbeth Ibarra García



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

Yo, Mery Lisbeth Ibarra García

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** titulada: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL DEL IESS DE LOS CEIBOS”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 días del mes de febrero del año 2022

LA AUTORA

MERY LISBETH IBARRA GARCÍA



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

URKUND

Documento: [Remedio Ibarra MGLM.docx](#) (0020703002)
 Presentado: 2022-11-28 15:15 (-05:00)
 Presentado por: mary188@hotmail.com
 Recibido: maria.lazo.ucog@sanatol.ucsg.edu.ec
 Mensaje: Tesis Mary Ibarra [Mostrar el mensaje completo](#)
 3% de estas 56 páginas, se conspire de texto presente en 3 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	SULENIA LETIA.docx
	TESIS INSTITUCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL 2020- ERICK PAVALLIN CRUZADO RAMIREZ.docx
	TESIS FINAL - ERINA Y CINTHA- Corrección 19-06-2022.docx
	Grupo 11_ Ofrenda Alon y Patricia Huamán.docx
	TESIS ERINA Y CINTHA.docx

34% **Activo** Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Fono: Dr. Fernando Escal... 54%

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 GENERAL DEL ISS DE LOS CEIBOS" AUTOR: LICDA. IBARRA GARCIA MERY LISBETH
 Previa a la obtención del Grado Académico de
 MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
 TUTOR:
 Ing. Elise Zerón Barrios, Mgs. Guayaquil, Ecuador 2022
 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 Licenciada,
 Ibarra García Mery Lisbeth, como requisito parcial para la obtención del Grado Académico de MAGISTER

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios porque me ha guiado hasta este momento importante en mi vida y darme la oportunidad de realizar esta investigación. A mis padres y demás familiares que han sido un pilar fundamental durante todo este tiempo de la carrera y lograr culminarla. Agradezco también a la universidad católica de Santiago de Guayaquil a la Carrera de Enfermería, a mi docentes por darme todos los conocimientos que me ha permitido llegar lejos.

Mery Lisbeth Ibarra García

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado a este paso tan importante en mi vida, a mis padres que siempre me han apoyado y guiado para alcanzar mi meta deseada, a mis familiares que de alguna u otra manera me han dado fuerzas para salir adelante.

Mery Lisbeth Ibarra García

Índice general

Resumen	XIV
Abstract.....	XV
Introducción.....	1
Antecedentes.....	4
Planteamiento del problema	5
Objeto de estudio	8
Campo de acción.....	8
Formulación del problema.....	9
Justificación	9
Preguntas de investigación	12
Hipótesis	13
Objetivos.....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos	13
Capítulo I.....	14
Marco teórico conceptual	14
Teoría de los dos factores de Herzberg.....	14
Factores de Herzberg	16
Factores higiénicos o factores extrínsecos.....	17
Factores motivacionales o factores intrínsecos.....	17
Teoría X y Teoría Y	19

Teoría X.....	19
Teoría Y	19
Teoría de Lawler y Porter	19
Teoría de la Equidad de Adams.....	20
Teoría de las expectativas de Vroom.....	21
El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler.....	21
Clima organizacional	22
La satisfacción laboral	23
Factores relacionados con la satisfacción	26
Motivación Laboral	28
Sobrecarga Laboral.....	29
Volumen de Trabajo	30
Marco conceptual.....	32
Capítulo II.....	35
Marco referencial.....	35
Antecedentes Internacionales	35
Antecedentes Nacionales	38
Situación actual del objeto de estudio	41
Marco Legal.....	46
Constitución de la República	47
Ley orgánica de salud	47

Capítulo III.....	49
Marco Metodológico	49
Enfoque de Investigación	49
Tipo de Investigación	49
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
Técnica.....	50
Instrumento	50
Procedimiento De Recolección De Datos.....	50
Herramientas y Técnicas de Análisis de los Resultados.....	51
Área de Estudio.....	53
Determinación de Población y Muestra.....	53
Población	53
Muestra	53
Aspectos Éticos.....	54
Resultados.....	55
Fiabilidad del instrumento.	62
Correlación	63
Capítulo IV	70
Propuesta.....	70
Objetivo general.....	71
Objetivos específicos	71

Justificación	72
Desarrollo de propuesta	72
Capacitación y Formación	72
Trabajo en equipo	76
Reconocimiento y motivación	82
Costos y responsables	85
Educación y Formación	85
Trabajo en equipo	85
Reconocimiento y motivación	85
Conclusiones.....	86
Recomendaciones	87
Referencias bibliográficas	88

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Campo de acción</i>	9
Tabla 2	31
Tabla 3 <i>Distribución de media, mediana y desviación variable sociodemográfica</i>	55
Tabla 4 <i>Distribución por antigüedad laboral</i>	57
Tabla 5 <i>Distribución por Grado de Satisfacción laboral</i>	58
Tabla 6 <i>Fiabilidad del instrumento</i>	62
Tabla 7 <i>Prueba de normalidad</i>	63
Tabla 8 <i>Correlación 1</i>	63
Tabla 9 <i>Correlación 2</i>	64
Tabla 10 <i>Correlación 3</i>	64
Tabla 11 <i>Prueba de correlación</i>	65
Tabla 12 <i>Descripción del procedimiento</i>	74
Tabla 13 <i>Cuadro general de costos</i>	85

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Factores de Herzberg. Tomado del libro “El legado de Frederick Irving Herzberg” de Juan Manzo (Manzo, 2002).	16
<i>Figura 2.</i> Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Tomado de “Los Riesgos Psicosociales”, por Moreno y Báez, 2010. Recuperado https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C .	23
<i>Figura 3.</i> Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas. Tomado de Psicología y Mente, por (García-Allen, 2019).	27
<i>Figura 4.</i> Distribución de Hombres y Mujeres entre el personal encuestado	56
<i>Figura 5.</i> Distribución de edades entre el personal encuestado	56
<i>Figura 6.</i> Distribución del nivel académico de los enfermeros.	57
<i>Figura 7.</i> Distribución de la Jornada laboral.	58
<i>Figura 8.</i> Distribución de la Dimensión Condiciones físicas.	59
<i>Figura 9.</i> Distribución de la Relación Interpersonal.	60
<i>Figura 10.</i> Distribución de la Dimensión Desempeño De Tareas.	60
<i>Figura 11.</i> Distribución de la Dimensión Desarrollo Personal.	61
<i>Figura 12.</i> Análisis promedio de satisfacción por género y nivel de estudio.	62
<i>Figura 13.</i> Distribución de factores extrínsecos e intrínsecos	66
<i>Figura 14.</i> Distribución de la Dimensión Desarrollo Personal.	68
<i>Figura 15.</i> Banner publicitario fomentar trabajo en equipo.	78
<i>Figura 16.</i> Banner publicitario conformar trabajo en equipo.	79
<i>Figura 17.</i> Banner publicitario la unión hace la fuerza	81
<i>Figura 18.</i> Certificado de reconocimiento.	83

Resumen

La satisfacción laboral representa el grado en que los colaboradores se sientan cómodos con su entorno laboral, que se manifiesta en el desempeño y producción de sus actividades. El objetivo de este estudio es analizar los factores que afectan la satisfacción laboral de los enfermeros que laboran en un Hospital de Guayaquil, con el fin de brindar estrategias que ayuden a mejorar su desempeño laboral. Se contó con la participación de 106 personas, compuesto por 74 mujeres y la diferencia 32 hombres, sus edades oscilan entre 22 y mayores a 45 años, con estudios de tercer nivel en su mayoría. Se utilizó investigación aplicada y transversal. De los resultados, se pudo constatar que entre los factores extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral son el desarrollo personal en un 27.36% y las relaciones con sus superiores en un 26.42%. Concluyéndose que es necesaria la revisión de la distribución de atención de pacientes lo cual permitirá una mejor iteración entre el personal y facilitará la preparación para alcanzar el desarrollo profesional y personal que demandan. Se propone promover programas de formación, trabajo en equipo, motivación y reconocimiento, lo que conlleva a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Factores Extrínsecos E Intrínsecos, Desarrollo Personal, Personal De Enfermería, Hospital Ceibos

Abstract

Job satisfaction represents the degree to which employees feel comfortable with their work environment, which is manifested in the performance and production of their activities. The objective of this study is to analyze the factors that affect the job satisfaction of nurses working in a hospital in Guayaquil, in order to provide strategies to help improve their job performance. A total of 106 people participated, 74 women and 32 men, their ages ranged from 22 to more than 45 years old, most of them with third level studies. Applied and cross-sectional research was used. The results showed that among the extrinsic factors influencing job satisfaction were personal development (27.36%) and relations with superiors (26.42%). It was concluded that it is necessary to review the distribution of patient care, which will allow better iteration among the staff and facilitate preparation to achieve the professional and personal development they demand. It is proposed to promote training programs, teamwork, motivation and recognition, which will lead to improved job satisfaction among the hospital's collaborators.

Keywords: job satisfaction, extrinsic and intrinsic factors, personal development, nursing staff, Ceibos hospital.

Introducción

La satisfacción laboral es uno de los temas que afectan seriamente el desarrollo de la empresa, lo que se refleja en las diferentes actitudes que adoptan los empleados a la hora de desarrollar actividades dentro de la organización. La satisfacción laboral profesional puede verse como un logro personal, involucrando a los trabajadores y su entorno de trabajo, que en sí mismo puede beneficiar a las organizaciones que brindan servicios de empleo; es importante mantener una salud mental estable para beneficiarse a ellos mismos y a todo el interés del grupo. Esto ayuda a mejorar la calidad de la atención, porque un trabajador motivado y satisfecho puede realizar plenamente sus funciones laborales. Esto les permitirá trabajar con eficacia y garantizará que los empleados sean reconocidos como un elemento esencial del desarrollo organizacional.

La satisfacción laboral es "el grado de placer que obtiene un empleado del trabajo", por lo que puede permitirle desarrollar un trabajo ideal. Es importante recordar que la motivación de los diferentes profesionales y sus áreas de trabajo debe ser constante para tener una excelente comunicación y desempeño laboral (Atalaya, 1999, p. 77).

Actualmente, debido a muchas necesidades, los hospitales deben adaptarse a los nuevos cambios y actualizarse para cumplir con los nuevos requisitos con el fin de mantener la eficiencia y la satisfacción de los empleados, de manera que el hospital pueda realizar correctamente sus funciones y aplicar estrategias para ello, haciendo que el lugar de trabajo sea cómodo. A todos los efectos, el segundo hogar, porque se lleva una larga vida en el entorno laboral. El entorno de trabajo es el indicador básico de la supervivencia de la empresa y se ve afectado por muchas condiciones: desde la realización de diversas actividades dentro de la empresa, la ergonomía del trabajo, el equipo, las características de personalidad y la perspectiva de los compañeros, el liderazgo de la organización y el salario, así como hacer felices a los trabajadores o tienen un impacto emocional en el trabajo (Gan, 2012).

Pero, ¿qué significa la satisfacción laboral? Muchos autores lo definen como la respuesta emocional y emocional de un individuo al trabajo, que es el resultado de una comparación entre el resultado esperado y el resultado actual (Yang y Chang, 2008).

Por otro lado, a nivel teórico, se ha comprobado que la satisfacción laboral se ve afectada tanto por factores internos como externos. La primera, también llamada "motivación", incluye el desarrollo personal, el sentido de responsabilidad, el reconocimiento, el trabajo, las fortalezas y las metas. El segundo también se denomina "salud" e incluye políticas de la empresa, salarios, relaciones interpersonales con supervisores y otros equipos profesionales, condiciones laborales, vida personal, estatus y seguridad (Güleryüz, Güney, Aydin, y Asan, 2008).

El servicio hospitalario puede ser impactado de forma directa por la calidad de servicio que brinde su equipo de enfermería, y es por esta razón que la labor de este grupo de profesionales de la salud es ardua, teniendo que trabajar en turnos rotativos, en horario de veinte y cuatro horas y durante todo el año, de forma ininterrumpida. Toda esta presión laboral conlleva a que los índices relacionados con la satisfacción laboral en enfermería sean considerados relevantes y críticos (Infante, Moret, y Curbelo, 2007).

Debido a la influencia de la satisfacción laboral en los procesos organizativos y psicológicos como la comunicación y la toma de decisiones, casi todas las empresas están actualmente interesadas en la satisfacción laboral. Toma de decisiones, resolución de problemas, aprendizaje, motivación y, por tanto, el impacto en la eficiencia organizacional y la satisfacción de los miembros. Por esta razón, debes estar en tu mejor nivel desde adentro, donde tus empleados están satisfechos y esto afecta la productividad. Hoy los ejecutivos han aumentado su interés por las buenas relaciones en un clima organizacional que permite motivar a sus colaboradores subordinados y así incrementar su desempeño, su interés y su satisfacción laboral; Para las organizaciones, es ventajoso que el empleado cuente con los

elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, mantener y / o lograr la satisfacción, ya que los empleados satisfechos tienden a ser más cooperativos, adaptables y dispuestos a cambiar.

El clima organizacional es una visión individual de todos en la organización y su entorno de trabajo, y un intermediario entre quienes desarrollan procesos creativos e innovadores. Este procesamiento efectivo permite crear un entorno donde pueda tener un mayor compromiso con su organización, adaptarse al cambio y desarrollar la libertad de sus propias actividades, trabajo en equipo y motivación para lograr los objetivos propuestos de la empresa son variables básicas que mejoran la eficiencia de la gestión (Bañuelos, 2010).

A lo largo de esta investigación, se analizarán los factores que influyen en la satisfacción laboral del área de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”, considerando cada factor que conlleva a la satisfacción laboral de enfermeros y enfermeras, así como las consecuencias que esto acarrea dentro de la institución. Para efecto de lo antes mencionado, se realizará una revisión del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”, específicamente de las condiciones del personal de enfermería, mediante un análisis se podrá concluir cuáles son las razones principales por las que el personal de enfermería no se encuentre satisfecho laboralmente. Es importante que estos índices sean reducidos, puesto que esto afecta directamente a la ciudadanía que acude a las instalaciones para que sus problemas de salud puedan ser solucionados, para lo cual se necesita que todo el personal labore de forma integral.

Este proyecto se ha estructurado por capítulos, los cuales se detallan de la siguiente manera:

Introducción: Antecedentes del problema a investigar, planteamiento del problema general, formulación del problema, sistematización del problema, justificación de la Investigación, hipótesis, objetivos, objetivo general, objetivos específicos.

Capítulo 1. Marco teórico: planteamiento del marco teórico basado en la composición de las variables de la investigación.

Capítulo 2. Marco referencial, situación actual del objetivo de estudio y marco legal.

Capítulo 3. Metodología: fundamentación del tipo de investigación, diseño de la investigación, tipo de investigación, investigación de campo, investigación descriptiva, investigación analítica, enfoque y nivel de medición, técnica de recolección de datos, análisis de población y muestra, población, muestra, recursos para la recolección de datos y procesamiento de datos.

Capítulo 4. La propuesta: justificación de la propuesta, objetivos de la propuesta, listado de contenido de la propuesta, desarrollo de la propuesta, cronograma de trabajo, impacto, producto, beneficio obtenido, factibilidad de la propuesta, conclusiones y recomendaciones.

Antecedentes

En todo el mundo existen estudios de satisfacción laboral con distintas finalidades para analizar su relación con la presión, la gestión eficaz, la motivación, la actitud, los sentimientos de las personas hacia el trabajo, el clima organizacional, etc. De acuerdo con estos estudios, se puede concluir que, entre el personal de enfermería, se encuentran muy satisfechos con la gestión, que incluye aspectos importantes dentro de la organización, como sentirse parte de la organización, los temas que se están considerando y la relación con el inmediato. De manera similar, la antigüedad no es un factor importante para mejorar la satisfacción laboral de los empleados Álvarez (2010).

Ruzafa-Martínez (2008) examinó la satisfacción laboral de los profesionales en Enfermeras españolas que trabajaban en hospitales ingleses de acuerdo con diversas variables socio laborales encontraron estas relaciones favorables entre colegas y superiores promueve la satisfacción laboral y la competencia profesional, también que los jefes de hospitales ingleses

que contratan enfermeras españolas deben trabajar para mejorar su satisfacción por trabajo y experiencia. Los sistemas podrían integrarse para esto Incentivos y promoción profesional, tome medidas previas a la contratación para mejorar el dominio del inglés y preste especial atención a las necesidades de los empleados (Ruzafa-Martinez, Madrigal-Torres, Velandrino, y Lopez-Ibarra, 2008).

Para el Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos Hospital, determinar los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería es importante ya que de esta manera se proponen estrategias o implementar medidas para corregir estos factores o mejorarlos si producen satisfacción.

Planteamiento del problema

Todas las organizaciones tienen muchas necesidades, y una de las principales es la gestión de una buena satisfacción laboral, con el argumento de que, a través de la condición adecuada, se puede alentar a los trabajadores a realizar sus tareas. Debido a que son el motor de la empresa, son el recurso más importante, ya que trabajan directamente para lograr objetivos de la organización, pero muchas empresas ignoran este factor significativo al igual que el trabajo o la condición organizacional (Piedrahita, 2018).

El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería se ve afectado por muchos factores. Por tanto, Aguirre (2009) señaló que se han identificado los aspectos que inciden en si las percepciones de los miembros del equipo de enfermería sobre el índice de satisfacción se relacionan con las acciones que realizan: la probabilidad de formación o formación es casi nula. Desarrollo profesional, escaso personal, gran carga de trabajo, cambios frecuentes de turnos, salarios que no pueden satisfacer las necesidades de los trabajadores de la salud y son incompatibles con su trabajo, malas relaciones interpersonales, no solo relacionadas con usuarios y pacientes, sino que también ocurren en enfermeras y enfermeras. gerentes y

enfermeras y colegas. Los aspectos antes mencionados conducen a la insatisfacción con el puesto de trabajo, y es posible identificar estos aspectos en el campo de la enfermería, debido a que la mayoría de las veces este grupo de profesionales se ven afectados por conflictos generados dentro de la organización. Estos conflictos afectan o cambian la armonía, el ambiente laboral y las relaciones interpersonales (Aguirre, 2009).

En los Estados Unidos, la investigación sobre satisfacción laboral se refiere al ingreso salarial, las relaciones interpersonales, las oportunidades de ascenso y la jornada laboral; posteriormente, por falta de comunicación, rutinas laborales, incapacidad para tomar decisiones o aceptar nuevas oportunidades, se encuentran insatisfechos, por lo que expresan su intención de irse. La Organización Internacional del Trabajo encontró que solo el 45% de los trabajadores están satisfechos con su trabajo, mientras que casi el 55% de los trabajadores están insatisfechos con él. Determinando además que las personas menores de 25 años no están interesadas en su trabajo (Abrajan, Contreras, y Montoya, 2019).

En cuanto a las condiciones laborales en la UE, el 60% de los trabajadores declara tener una gran carga de trabajo y, todo lo contrario: el ritmo de trabajo es estrecho. Los trabajadores manifestaron que este requisito fue impuesto directamente por los clientes debido a las interacciones con los clientes. Otros datos mostraron que la tasa de exposición emocional en el ambiente de trabajo era alta y el 20% de ellos mostraba malestar psicológico puesto que es un campo de la salud de alta prevalencia (Neffa, 2015).

La falta de apoyo, el entorno laboral desequilibrado, el tipo de relación interpersonal y el aumento de la carga de trabajo pueden afectar la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que puede generar signos y síntomas que afecten el estado mental y la psicología. Esto se refleja en el agotamiento físico y mental, malestar general, ansiedad, etc. del personal de enfermería; debido al aumento significativo en el número de pacientes que reciben quimioterapia para mejorar su salud, el proceso de trabajo aparece entre los

empleados, lo que incide directamente el tipo de atención brindada a los pacientes, ayudar a equilibrar la salud, reducir las estancias hospitalarias y asegurar que el tratamiento clínico tenga un impacto positivo en esta.

En el sector salud es difícil encontrar y mantener profesionales de enfermería satisfactorios porque derivarán denuncias sobre salario, muchas de ellas Sobrecarga de trabajo, que puede provocar insatisfacción laboral y absentismo (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Los informes diarios que realizaba el personal de enfermería en las instituciones del sector salud de México, en horario de trabajo carecían de control y eran supervisados por sus directos para asegurar que no existían anomalías, lo que atraía la atención del personal de guardia. Cuando el personal de enfermería recibe una llamada de auxilio, en algunos casos, no cuenta la causa del problema, porque el problema ocurrió en la ronda anterior. La incidencia de pacientes se ha incrementado enormemente, la escasez de personal médico, de enfermería o auxiliar es el motivo que afecta la satisfacción del personal, lo que obliga a dicho personal a prestar más atención de forma inmediata. Cuando los familiares de pacientes hospitalizados encuentran que sus necesidades no se satisfacen de inmediato, actuarán de manera inapropiada porque los profesionales están lidiando con emergencias relacionadas con otros pacientes (Salinas, Laguna, y Mendoza, 1994).

Otro motivo que incide en la satisfacción laboral es la escasez de insumos y medicamentos para el tratamiento de los pacientes, porque así lo requiere el médico responsable, lo que conlleva un aumento del tiempo de espera e incluso una pérdida del tiempo de espera. La dosis asignada durante el turno, lo que provoca retrasos en las actividades laborales del personal de enfermería.

Como todas las instituciones públicas, el Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos también tiene debilidades y deficiencias en sus servicios y procesos administrativos, lo que puede causar problemas en su entorno organizacional y, a su vez, reducir la satisfacción

laboral. En una percepción creada dentro de la organización y en discusiones con ciertas personas que colaboran en la entidad, se identificaron una serie de deficiencias que conducirían a la insatisfacción laboral, incluido el hecho de que los gerentes no establecieron metas y, si las establecieron, no los transmiten a los empleados. Las empresas en general, y los proveedores de atención médica en particular, se ven constantemente afectados por el estrés laboral y los malentendidos por parte de sus empleados debido a la presión ejercida por los pacientes, por lo que se crea un indicador que refleja la atmósfera de trabajo, ya que este aspecto es muy importante para saber cómo están sus empleados actualmente. qué aspectos quieren mejorar, qué situaciones los afectan directa e indirectamente para mejorar el clima y garantizar que sea exitoso.

Con base en la problemática enunciada, el presente estudio intenta determinar qué factores influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos.

Objeto de estudio

El trabajo del sector salud tiene una gran escala, un alto sentido de responsabilidad, y requiere una acción inmediata y efectiva, por eso es necesario que el personal esté plenamente satisfecho y tenga los conocimientos suficientes, pero a la vez una adecuada comunicación profesional y reconocimiento de su trabajo. El personal de enfermería se enfrenta a diversos problemas en su lugar de trabajo, ya sea que provenga directamente de los pacientes, la administración y la organización del equipo de trabajo de salud. El objetivo de esta investigación es determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital general del IESS de los Ceibos.

Campo de acción

Así mismo se enfatiza la disposición del campo de acción (Tabla 1) donde están expuestos los conflictos que generan tensión dentro de los equipos de trabajo, dificultades con

sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, lo cual entorpece la comunicación, altera la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo poco gratificante.

Tabla 1 *Campo de acción*

Campo de estudio	
Unidad responsable:	Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”
Personas responsables:	IBARRA GARCIA MERY LISBETH
Campo:	Enfermería
Área:	Medicina
Población:	Personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”
Periodo de ejecución:	Periodo 2019- 2020

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil Los Ceibos, período 2019-2020?

Justificación

La satisfacción laboral es un término ampliamente utilizado hoy en día que mide el nivel de motivación de los empleados para lograr la rentabilidad y la competencia en los procedimientos autorizados y lucrativos de una organización. La satisfacción laboral es un mediador y determinante para lograr la eficiencia en las organizaciones (Atalaya, 1999).

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería es importante porque constituye con mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria, es el grupo más numeroso de personas y tiende a establecer más conexiones con los usuarios. La importancia del trabajo de enfermería ha sido reconocida por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Panamericana de la Salud (Organizacion Panamericana de la Salud, 2019).

El propósito de este trabajo es contribuir a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción laboral de los enfermeros que trabajan en hospitales. La satisfacción laboral es

importante para cualquier tipo de carrera, no solo el bienestar que uno desea sino la productividad y calidad.

Los enfermeros que laboran en el Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”, se ven sometidos a múltiples factores estresantes ocasionándoles insatisfacción, contribuyendo involuntariamente al deterioro de la imagen de la institución y de la calidad de sus servicios, influyendo en el crecimiento y su desarrollo, bajando los niveles de calidad de atención provocando descontento. La importancia de un análisis del entorno laboral surge de la observación de si los empleados de un centro de salud tan grande como el Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos se sienten bien, además del bienestar físico, psicológico y material de la organización, como clientes externos a los cuales se dirigen los esfuerzos del conglomerado de empleados de la institución.

Esta investigación proporcionará importantes aportes metodológicos para medir variables que inciden en los factores de satisfacción laboral del personal de enfermería. Para ello se utilizarán herramientas contrastadas y confiables, nuevamente, este trabajo será entregado a otras enfermeras investigadoras para que puedan ser aplicadas a investigaciones con realidades similares.

La línea de investigación empleada son los sistemas de evaluación del desempeño del personal de enfermería, se basa en diferentes motivos que aparecen en el proceso de investigación y desarrollo. En la actualidad, al medir la satisfacción laboral del personal de enfermería, el valor que reflejan ha llamado mucho la atención, por lo que la importancia de la investigación es trascendental. En el hospital existe un personal altamente motivado que presenta un desgaste físico y mental de manera mecanizada en el desempeño del trabajo, debido al aumento del número de pacientes y la disminución de los recursos humanos.

En el país el Sistema Nacional de Salud se ha caracterizado por presentar particiones y en ocasiones desarticulaciones con respecto a las provisiones de salud, otra de sus

características ha sido la preeminencia del enfoque biólogo - curativo en la atención; centrado en la enfermedad y la atención hospitalaria; con programas de salud pública de corte vertical que limitan brindar la atención integral e integrada a la población.

La Constitución dispone el cumplimiento del derecho a la salud, a través del ejercicio de otros derechos interdependientes con la finalidad de lograr el buen vivir, la vida plena o Sumak Kawsay.

En correspondencia con el marco constitucional el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, establece las políticas y metas que contribuirán al mejoramiento de la calidad de vida de la población, entendida como el nivel de bienestar, felicidad y satisfacción de necesidades individuales y colectivas (MSP, 2012).

Para mejorar la calidad de los servicios hospitalarios es preciso no solo analizar los servicios y resultados del cálculo del índice de satisfacción de la atención brindada en los servicios de hospitalización y consulta externa de los hospitales públicos desde un enfoque científico sino también establecer la satisfacción laboral del personal de las instituciones médicas públicas.

La calidad desde la óptica de la satisfacción debe ser el objetivo de todos los que gestionan la salud en los servicios de salud y en la comunidad para optimizar los recursos y mejorar las condiciones de vida de la comunidad y grupos sociales.

Aunque la calidad parece un atributo inherente y obvio a la prestación de los servicios de salud no siempre esta se garantiza. Se debe desde la perspectiva de la equidad y la eficacia realizar estudios basados en el cálculo de los índices de satisfacción de los procesos y resultados del que hacer en la atención integral de la salud, en forma sistemática y sistémica.

La demanda asistencial de los servicios hospitalarios ha ido aumentando cada vez más en los últimos años. Se hace necesario conocer lo que piensa el usuario acerca del servicio prestado para que el análisis de los resultados permita a los administradores o gerentes de

servicios tomar decisiones, que sostengan la calidad de los servicios para la elaboración de estrategias futuras y al mismo tiempo considerar las repercusiones de la mismas, en el bienestar de la salud del usuario en relación a las demandas de los servicios de salud.

Este trabajo contribuirá para el conocimiento de la situación actual del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil "Los Ceibos", lo cual significa un avance en el ámbito de la gestión de calidad, pues en nuestro país recién en los últimos años están tomando fuerza los procesos de aseguramiento de la calidad de los Servicios de Salud con la tendencia de incorporar en el proceso de atención de salud la evaluación del talento humano.

Muchas instituciones ignoran que para dar un servicio de calidad y enfrentarse con éxito a las metas organizacionales, hay que mantener a los mejores trabajadores e inculcarles una verdadera cultura organizacional para que se sientan identificados y sean fieles a la organización.

En Latinoamérica los trabajadores de salud dedican sus esfuerzos a otros trabajos, ocupando la mayor parte de su vida adulta en algún otro empleo de índole de la profesión ya que determina su nivel económico y su seguridad emocional, inclusive para la felicidad, ya que el trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que es la persona mejora el estado de autoestima y el sentido de pertenencia.

Preguntas de investigación

¿Qué teorías y antecedentes son la base de la satisfacción laboral?

¿Qué factores laborales influyen en la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil "Los Ceibos"?

¿Qué factores sociodemográficos influyen en la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil "Los Ceibos"?

¿Qué tipo de programa se implementará para ayudar a las enfermeras a mantener la satisfacción laboral?

Hipótesis

Existen algunos factores laborales y sociales que influyen en forma significativa en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”

Objetivos

Objetivo general

Determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”, período 2019-2020, para el desarrollo de una propuesta de mejoramiento.

Objetivos específicos

1. Describir la base teórica de los factores que afectan la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”.
2. Diagnosticar la situación actual para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”.
3. Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”.
4. Elaborar una propuesta para mitigar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”.

Capítulo I

Marco teórico conceptual

En este capítulo, se explican las principales teorías y conceptos relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación bibliográfica que se ha realizado, se ha descubierto que se identifican directamente con el tema presentado. Además, se ha desarrollado un marco conceptual para resaltar conceptos básicos. Esta revisión de la literatura permite ofrecer un enfoque a instancias comparables del tema de investigación.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Frederick Herzberg propuso una teoría que es una interesante extensión de la visión de Maslow. Su método parte del análisis de "eventos críticos", los cuales son descritos en entrevistas con muchas personas de diferentes empresas y países, quienes intentan determinar los factores que conducen a la satisfacción e insatisfacción laboral (a las personas les gusta o no les gusta el trabajo) como se muestra en la figura 2. (Oliveira, 2020).

Los resultados mostraron que cuando las personas hablaban de trabajo insatisfecho, mencionaban los factores externos del trabajo, y cuando hablaban de sentirse bien o satisfechos, mencionaban los factores internos del trabajo. Herzberg se refiere a ellos como factores de higiene y factores de motivación, respectivamente.

Frederick Herzberg propone una teoría de la motivación en el trabajo en la cual divide la satisfacción y la insatisfacción en dos tipos como: el primero que es el higiénicos o extrínsecos, aquellos que causan la insatisfacción del empleado, estas se localizan en el ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho; el segundo que son los motivadores o intrínsecos, aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con las tareas que este ejecuta, con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal que la empresa le proporciona, así mismo los deseos de autorrealización (Herzberg, 2016).

Es así que Herzberg en su teoría considera los siguientes factores, las cuales se desarrollan a continuación:

- 1) El sueldo, que es la remuneración fija que percibe el trabajador por su servicio, que incluye bonificaciones y bonos por productividad.
- 2) la supervisión, es la observación constante, por parte del jefe inmediato.
- 3) los compañeros de trabajo, es la relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
- 4) la comunicación, es la constante información brindada durante el proceso del trabajo.
- 5) las condiciones ambientales y físicas, se refiere a la seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo.
- 6) los beneficios laborales, son las compensaciones adicionales a los salarios regulares.
- 7) el trabajo en sí, están relacionados con el desarrollo de las funciones, tales como procedimientos, variedad en las tareas, nivel de complejidad y repetitividad en las funciones.
- 8) las recompensas y reconocimientos, son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores.

9) promoción, que representa la posibilidad del empleado aumentar su nivel jerárquico dentro de la empresa en la que labora, implicando nuevos retos, más responsabilidades y muy posiblemente tener más personas a cargo, y por ende recibe un aumento salarial, mejores bonificaciones o mayores beneficios (Montoya, 2017).

Factores de Herzberg

Existen factores que retribuyen la satisfacción laboral y en la que Frederick Herzberg, lo propone como la teoría de los dos factores, enfatizando que se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de diversa manera el comportamiento humano; entre las que menciona los factores de higiene y de motivación (Herzberg, 2015).



Figura 1. Factores de Herzberg. Tomado del libro “El legado de Frederick Irving Herzberg” de Juan Manzo (Manzo, 2002).

Como resultado de la encuesta, se determinan las características de los trabajadores que están satisfechos con su trabajo y los que están insatisfechos con su trabajo. Primero, determinar factores internos como el trabajo en sí, el reconocimiento y el sentido de responsabilidad, que se destacan entre los que están satisfechos con el trabajo. Por otro lado, enfatiza los factores internos que se mencionan cuando las personas están insatisfechas con su puesto de trabajo, como las políticas de la empresa, las condiciones laborales y la supervisión.

Factores higiénicos o factores extrínsecos

Tiene que ver con la insatisfacción porque es ubicado en el entorno alrededor de las personas y cubriendo las condiciones Ellos hacen su trabajo. Dado que estas condiciones son gestionadas y determinadas por las instituciones, los factores de salud están fuera del control de las personas. Son: el salario, las prestaciones sociales, el tipo de orientación o supervisión que brindan los superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, y las Políticas y lineamientos de la empresa. el ambiente de la relación entre la empresa y el personal, la normativa interna, el estatus y prestigio, y la seguridad personal. Son factores contextuales, ubicados en el entorno externo que rodea al individuo (Cifuentes, 2012).

Los factores higiénicos para Herzberg son esencialmente profilácticos y preventivos, es decir: evitan la insatisfacción, pero, no provocan satisfacción, comparados a ciertos medicamentos “evitan el dolor o combaten el dolor, pero no mejoran la salud”; por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción (Herzberg, 2015).

Factores motivacionales o factores intrínsecos

Estos factores están relacionados con la satisfacción laboral y la naturaleza del trabajo que realiza la persona, por lo que son controlados por el individuo porque están relacionados con lo que hace y lo que hace. Los factores motivacionales incluyen sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, la

necesidad de autorrealización, un mayor sentido de responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en el trabajo. El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; porque cuando son más óptimos, provocan satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando estos son precarios lo evitan y como están ligados a la satisfacción individual, Herzberg los denomina factores de satisfacción y enfatiza que son los responsables de la satisfacción laboral de las personas y que están completamente desconectados y diferentes de aquellos factores que provocan la insatisfacción laboral (Machuca, 2009).

Al respecto, existen teorías para explicar el comportamiento de las personas en situaciones laborales, de esta manera la satisfacción con puestos extremadamente satisfechos y extremadamente insatisfechos en la organización se relaciona con los desafíos que enfrentan los empleados en sus puestos. La insatisfacción está relacionada con el entorno laboral. La riqueza de tareas depende del desarrollo de cada persona, y debe ajustarse según los cambios en las características personales. Puede ser vertical (eliminar las tareas más simples y agregar otras más complejas) u horizontal (eliminar tareas relacionadas con determinadas actividades y agregar otras tareas diferentes, pero con la misma dificultad) (Chiavenato, 2014).

Con el enriquecimiento de los puestos, se ha realizado un mayor sentido de responsabilidad de los empleados y se ha realizado el reconocimiento de los empleados. Con las metas, sabes que no importa el puesto que ocupes, tu plan siempre contará con el respaldo para que la organización pueda mejorar. Del mismo modo, Herzberg, con base en su teoría, propuso el "enriquecimiento de tareas" como un medio de motivación continua, porque de esta manera las tareas más simples y básicas traerán nuevos desafíos a quienes las realicen (Herzberg, 2015).

Teoría X y Teoría Y

McGregor comparó dos métodos de manejo opuestos (ver Tabla 4) La teoría X se caracteriza por la mecanización y el pragmatismo. Las características de la teoría Y se basan en métodos modernos de comportamiento humano (Chiavenato, 2014).

Teoría X

Este método de gestión se caracteriza por la rigidez y la autocracia, y las personas se consideran medios de producción. Los métodos de gestión tradicionales han malinterpretado el comportamiento de las personas, creyendo que las personas son perezosas y no trabajan y asumen la responsabilidad por miedo al cambio, en lugar de tomar la iniciativa y necesitan ser guiados para lograr los objetivos que se les encomiendan (Machuca, 2009).

Teoría Y

Presenta un estilo de gestión dinámico, brinda oportunidades para que los trabajadores desarrollen su potencial y también contribuye al desarrollo profesional. Se caracteriza por ser participativo y que las personas estén trabajando duro para afrontar nuevos retos y responsabilidades.

Teoría de Lawler y Porter

Según la teoría de Lawler y Porter (1967) citada por Palomo (2013), El trabajador es en realidad una función del valor y el monto de la remuneración que recibe por completar su trabajo, y depende del valor y el monto de la remuneración que cree que debería ser una función del valor y el monto de la remuneración. Del mismo modo, esta teoría distingue entre la compensación externa y la compensación interna en el entorno laboral, y les otorga diferentes roles en el desarrollo de la motivación. Por tanto, las compensaciones externas serán estipuladas por la organización, tales como salario, promoción, seguridad y estatus social, etc., principalmente para cubrir necesidades de menor nivel (Andamayo, Orosco, y Mejia, 2017).

Interacción enfermera-paciente: Al cuidar a las personas, los valores de dos personas involucran sus propias dimensiones y las dimensiones de su conocimiento y compromiso, al cuidar a las personas, se observa que los enfermeros han desarrollado un buen abanico de cuidados para ellos.

Campo de la fenomenología: la experiencia de cada persona incluye sus sentimientos, creencias y percepciones, que construirán su pasado, presente y futuro en la vida de las personas (Andamayo, Orosco, y Mejia, 2017).

Teoría de la Equidad de Adams

Elaboró su teoría de la equidad, en la que Las personas buscan un equilibrio entre la contribución (educación, experiencia, esfuerzo, edad) y el retorno (diversidad, salario, reconocimiento) a la empresa o al trabajo, de manera de lograr un equilibrio entre la contribución y la retribución, para lograr, a su vez, justicia o sentirse injusto. El objetivo debe entenderse y comunicarse a toda la organización con el fin de Los colaboradores pueden promover el cumplimiento. Además de tener un sistema de evaluación, también se puede monitorear y mejorar. Otro factor motivador son las recompensas y el reconocimiento suficiente Actividades realizadas por los trabajadores. Entonces, si hay un sistema Las medidas de incentivo deben ser específicas y justas. La retroalimentación también puede apuntar a influir motivación. Porque además de asignar valor al trabajo, sigue siendo importante saber si el trabajo está bien hecho. Se puede concluir que los factores que conducen a la motivación incluyen: comprensión, recompensas, promoción de tareas, estímulo y participación, mediación de conflictos y valoración de las actividades en curso. Algunos de los factores que dificultan la motivación son: críticas al trabajo, falta de claridad, mala supervisión, ocultar la verdad, no apoyar a los trabajadores, asignar actividades poco interesantes, falta de integración y falta de comunicación (Martínez, 2018).

Teoría de las expectativas de Vroom

Los elementos de la motivación son: valencia, herramientas y expectativas. Las personas definen por sí mismas sus metas o niveles de desempeño esperados, incluso mientras sea posible lograrlo o tengan la capacidad de obtenerlo con mucho esfuerzo, es decir, expectativas. También considera la cantidad de esfuerzo que la persona puso para lograr el resultado y su importancia para él (valencia). Además, el comportamiento se define como un instrumento Alcanzar los objetivos deseados depende de las habilidades y los esfuerzos que pueden conducir al éxito. La teoría establece que los individuos harán todo lo posible para tener éxito. Si logran este objetivo, habrá consecuencias, y estas consecuencias tienen cierto valor para él. Cuanto mayores son las expectativas de las personas, mayor es el esfuerzo. Además, la relación entre los dos Los esfuerzos y el desempeño dependen del individuo y de sus propias opiniones. habilidad. Todo esto significa que el poder de la motivación es el valor de la recompensa que espera el individuo y la probabilidad de lograr el objetivo (Sanchis, 2020).

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler

Destaca la relación "expectativa-recompensa" desde diferentes aspectos y aspectos del trabajo. El autor parte del supuesto de que la relación entre las expectativas y la realidad de las recompensas produce satisfacción o insatisfacción laboral, es decir, estas dependen de la comparación entre las recompensas realmente obtenidas en el trabajo y las recompensas que personalmente considera suficientes. Por tanto, si la recompensa efectivamente obtenida supera lo que se considera suficiente o comparable, el trabajador ha alcanzado un estado satisfactorio. Si esta relación se desarrolla a la inversa, surgirá la insatisfacción. Para este modelo, la percepción que tiene el individuo de la situación laboral es lo más importante. Por tanto, el proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción viene determinado básicamente por las siguientes variables: inversión personal y perceptible en el trabajo; inversión y

resultados esperados de la persona de referencia; características percibidas del trabajo y recompensa o monto de compensación percibido. Por otro lado, es necesario aclarar que, en esta teoría, el término "recompensa" no solo significa compensación económica, sino que también incluye todos los resultados imaginables y un rango de áreas de trabajo muy amplio; salario, promoción, reconocimiento y gestión. comunicación, etc. (Calcina, 2015).

Clima organizacional

La teoría del clima organizacional vuelve al pensamiento de mapas cognitivos de Tolman (1926), que se define como para establecer su propio entorno, las personas se centran en los aspectos organizativos que vinculan el comportamiento humano y el entorno a través del concepto de "atmósfera psicológica", y se exponen a una existencia práctica que puede declarar ser un modo de comportamiento relativamente duradero y estable de la interacción de las personas en la organización, que constituye el poder social de los individuos en ese entorno (Silva, 2009).

FACTORES ORGANIZACIONALES	POLITICA Y FILOSOFIA DE LA ORGANIZACION	Relación trabajo-familia Gestión de los Recursos Humanos Política de la Seguridad y Salud Estrategia Empresarial
	CULTURA DE LA ORGANIZACION	Política de relaciones laborales Información, Comunicación y Justicia Organizacional Supervisión -Liderazgo
	RELACIONES INDUSTRIALES	Clima laboral Representación sindical Convenios colectivos
FACTORES LABORALES	CONDICIONES DEL EMPLEO	Salario Diseño de Carrera
	DISEÑO DEL PUESTO	Rotación de puestos Trabajo grupal
	CALIDAD DEL TRABAJO	Uso de habilidades profesionales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Figura 2. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Tomado de “Los Riesgos Psicosociales”, por Moreno y Báez, 2010. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C>.

Otra definición muy significativa fue la dada por Chiavenato (1992) mencionada por García e Ibarra (2014), quienes señalaron que el clima organizacional es "el entorno central de una institución que es una atmósfera psicológica característica que existe en cada empresa" (p 124). El escritor también manifestó que el clima de la organización comprende varios ángulos, por ejemplo, la forma en que se jerarquizan los procedimientos, un enfoque por capas de los procesos, actitudes de los empleados y las diferentes variables que afectan el comportamiento de los trabajadores (García y Ibarra, 2014).

De la misma manera, Forehand y Gilmer (1964) caracterizaron el clima organizacional como "muchas cualidades objetivo de la asociación, duraderas y efectivamente cuantificables, que reconocen un elemento de trabajo de otro. Son estilos de la junta, estándares fisiológicos y condición, algunos propósitos y procedimientos de pensamiento. Aunque el discernimiento singular está mediado en su medida, lo esencial son algunos archivos de dichos atributos (Forehand y Gilmer, 1964).

La satisfacción laboral

Las investigaciones de Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los primeros en examinar, de alguna manera, la investigación de esta variable organizativas, y sus resultados demostraron una relación entre el tipo de supervisión y mentalidades laborales. En 1935 Hoppock hizo la primera investigación sobre realización laboral legítima; qué cambió significativamente el método para ver la conexión entre las personas que ellos trabajan y su acción laboral. Por lo tanto, el análisis de estas variables, debido a su impacto en el funcionamiento de las organizaciones y la calidad de vida del trabajador, se ha convertido en un tema recurrente al examinar el entorno organizacional (Lopez y Arias, 2006).

Robbins (1994) define la satisfacción laboral como la reunión de características continuas del sujeto hacia su deber. La persona que es extremadamente feliz con sus capacidades tendrá características constructivas; Por otro lado, las personas que no estén satisfechas mostrarán características negativas. La ventaja de esta definición es tratar la satisfacción como un proceso de aprendizaje, que se crea de la interrelación persuasiva entre las particularidades emocionales del trabajador y los atributos del movimiento, y el entorno laboral general. En otras palabras, reconoce que la satisfacción no es innata y, por lo tanto, lo explica desde una perspectiva psicosocial (García, 2010).

Existen diversas definiciones sobre la satisfacción, para efecto de la investigación la definen como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Este sentimiento puede ser generalizado; que se logra a través de facetas específicas de satisfacción como son el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización (Chiang, 2016).

La definición mencionada se apoya en el concepto de Frederick Herzberg quién refiere que la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Durante sus investigaciones observó que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos. En cambio, cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores extrínsecos. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan (Herzberg, 2016).

En las instalaciones de salud, especialmente en los servicios de emergencia, la insatisfacción de los empleados puede afectar el desempeño Individuos y organizaciones, esto afecta la calidad de los servicios prestados. El factor humano es el único elemento

organizacional que puede gestionar los recursos organizacionales; aportando habilidades y conocimientos. En la actualidad, aplicada al campo de la salud, la motivación de los empleados y la satisfacción laboral son los temas centrales de las instituciones de salud, porque la calidad del trabajo depende fundamentalmente de la motivación, porque la motivación es cuidar la salud física y mental de las personas. Son responsables y brindan una atención de calidad, y la satisfacción de los empleados conduce directamente a un desempeño eficaz de las tareas (Guía de Aprendizaje, 2012).

La satisfacción laboral puede ser intrínseca y extrínseca

Intrínseca: Son factores regidos por las personas, en este caso trabajadores, con base en el desempeño de sus funciones, involucrando sentido de responsabilidad, necesidades de desarrollo, superación, autorrealización personal; y reconocimiento profesional; por lo tanto, al ser estos factores estables, esto transformar Para resultados efectivos, por lo tanto; satisfacción del trabajador (Retamozo, 2018).

Extrínseca: Estas son las condiciones del ambiente laboral del trabajador, y este no cuenta con una organización para gestionar a los trabajadores en este ambiente. Estos factores están relacionados con la insatisfacción; como el ambiente laboral y las condiciones físicas, la ubicación del trabajo y la reputación actual, políticas e instrucciones de la organización; relación interpersonal y ambiente laboral, seguridad personal y salario (Retamozo, 2018).

Satisfacción laboral en Enfermería

Los profesionales de enfermería brindarán a las personas los cuidados que encontrarán en un área determinada, y agilizarán nuevas formas de toma de decisiones basadas en los avances en el campo de la salud; la ética, brindar siempre la evidencia científica que se encuentra en la investigación de la práctica profesional (Ecudero y Clementina, 2014).

Por ello, dado que el área brinda atención las 24 horas, los profesionales de enfermería desarrollan actividades y habilidades durante el proceso de formación en el área de trabajo, por lo que los altos requisitos para atender a los pacientes han hecho que los profesionales que trabajan en el área muestren un gran interés. Fatiga y cansancio; lo que lleva a la insatisfacción dentro del servicio (Saltos, Pérez, Suárez, y Linares, 2018).

Factores relacionados con la satisfacción

El procedimiento más común requerido para esta investigación es que a los empleados se les dará una serie de características que serán asignadas y clasificadas según la importancia de cada trabajador. La conclusión más importante del estudio es que incluso los líderes senior no comprenden las necesidades de los empleados (Ros, 2016).

La satisfacción laboral explica el trabajo de enfermería descrito en la teoría de la demanda de Maslow, y la conclusión es que las personas tratan de satisfacer sus necesidades en el área de trabajo porque las personas tienden a organizarse según la importancia, y debido a una buena satisfacción puedes hacer algo motivar cosas sobre tus responsabilidades en el lugar de trabajo. Del mismo modo, una buena calidad de vida en una organización casi no tiene la oportunidad de satisfacer sus propias necesidades. Por un lado, el negocio de la enfermería asume que cuando los empleados están comunicando sus ideas de enfermería, pueden organizarse según su propia importancia, porque la satisfacción de las necesidades ya no es la principal motivación para el comportamiento. Desde esta perspectiva, la comunicación en enfermería incluye el intercambio de opiniones sobre los cuidados y planes asistenciales de muchas personas bajo el cuidado de profesionales de la salud (Elizalde, Martí, y Martínez, 2016).

La idea de la Teoría de las necesidades de Maslow (1991) es que el trabajo ayuda a satisfacer las necesidades principales, pero también ayuda a satisfacer las necesidades de nivel superior, aportando así bienestar al individuo (Acosta, 2012).



Figura 3. Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas. Tomado de Psicología y Mente, por (García-Allen, 2019).

Factores de satisfacción Factores laborales: Las condiciones de trabajo son el reconocimiento de los elementos materiales, económicos y / o psicosociales necesarios para la realización de las tareas encomendadas provistas por la organización, por ejemplo: En comparación con otras organizaciones, el salario es atractivo y se puede utilizar la tecnología que promueve el trabajo (Zelada, 2014).

Los factores laborales son lo que se requiere encontrar en el entorno que nos rodea, las cosas que nos rodean, esos factores que se encuentran en las organizaciones laborales, el salario es muy bajo, la carga de trabajo es grande y el equipo de trabajo es insuficiente. La relación que establecerá el personal de enfermería con el paciente tiene un centro emocional, que tiene transparencia y contratransferencia, lo cual también es posible para los compañeros, 26 jefes, y la presión también es una organización donde los auditores y los profesionales se involucran en su trabajo (Borrell, 2016).

Factores sociales: La demanda de profesionales de prestigio tiene una alta consideración social, familiar y económica. Depende de la organización que se dedique a la actividad profesional, entre estos factores se tienen, responsabilidades laborales, críticas laborales

(médicos, enfermeras, superiores, familiares de pacientes, el mismo paciente y falta de conocimientos relevantes) (Berón y Palma, Universidad Nacional de Cuyo).

Factores ambientales: Esta es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, y se basa en la posibilidad de desarrollo personal, los beneficios laborales y retributivos obtenidos, la política administrativa, la relación con los demás miembros de la organización y la relación con la autoridad, que le ayudarán para realizar tus deberes Aspectos relacionados con las condiciones materiales y la ejecución de tareas. También se relaciona con el desempeño; "Un trabajador feliz es un trabajador de producción" (Uturunco, 2018).

Los grandes cambios forman parte de nuestras vidas, como los problemas familiares, la muerte de familiares, el divorcio, los desórdenes matrimoniales y la llegada de los hijos. Se pueden citar cambios en las condiciones externas de un profesional de enfermería: falta de concentración y tranquilidad necesaria para que su trabajo esté en las mejores condiciones; el ambiente laboral del personal médico está rodeado de luz insuficiente y el espacio es insuficiente, por lo que el personal médico puede estar en la mayor parte del trabajo en óptimas condiciones (Sanchez, 2018).

Motivación Laboral

Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, algunos autores afirman que "la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función la pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja" cada uno de dichos motivos existe siempre en alguna magnitud distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá mayor influencia en la conducta (Ramírez y Badii, 2008, p. 26).

Existe una relación directa y potencial entre la motivación y la satisfacción. Esto se debe a que los trabajadores satisfechos son iguales a los empleados activos, por lo que la satisfacción laboral siempre debe ser Se considera que es la clave para tener un equipo de

empleados totalmente dedicados y desempeñarse bien en su trabajo. Esto no quiere decir que los colaboradores siempre estarán motivados, porque siempre habrá algunos factores que dañarán su satisfacción y entusiasmo (Marin y Placencia, 2017).

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” (Hernández, 2016, p.45).

Las personas que actualmente se encuentran en instituciones médicas tienen asignadas mayores responsabilidades en comparación con las que tenían anteriormente. La razón de este problema es que, en la mayoría de las instituciones médicas, debido a una variedad de factores (por ejemplo, para otros miembros del equipo médico) Financiero, absentismo o mala conducta. Antes de tomar cualquier decisión en beneficio o perjuicio de los empleados, la organización debe verificar las diferentes funciones que cada trabajador asume bajo sus responsabilidades, al implementar este método se pueden evitar causas que afecten la satisfacción de los empleados. En otras palabras, la insatisfacción surge por la necesidad del trabajo diario, lo que lleva a La estabilidad mental y física de los profesionales está desequilibrada, lo que afecta La atención brindada al paciente. Las instituciones de salud pueden verse perjudicadas porque sus responsabilidades personales pueden generar desequilibrios en la salud, que afectan directamente la productividad del sector de la salud.

En la actualidad, debido a la existencia de diversas causas que perjudican el clima, las organizaciones se enfrentan a cambios tremendos en el entorno laboral, entre los que se puede decir que no hay suficiente personal para atender a los pacientes y falta de atención a los

pacientes. Recursos materiales e incluso técnicos, lo que genera un entorno inadecuado y en muchos casos desfavorable para el desarrollo de las actividades (Cifuentes y Manrique, 2014).

Volumen de Trabajo

La carga de trabajo actual del personal de salud está relacionada con la cantidad y tipo de trabajo que realiza. En algunos casos, los recursos humanos no son suficientes para ayudar a realizar las actividades que se le han encomendado; además, la presencia continua del personal en el mismo día de trabajo durante un tiempo prolongado provocará desgaste e incomodidad del personal, lo que dará como resultado un ritmo de trabajo insuficiente. Cuando la carga para los trabajadores es pesada, esto significa que estos colaboradores tendrán que trabajar en exceso sus cuerpos y mentes por un período de tiempo incierto, la carga de trabajo incluye vínculos fuertes y directos. Por tanto, en cualquier caso, considerar siempre este aspecto como la causa de un grave peligro para el entorno de la empresa o el entorno interno. Se completa el trabajo por turnos normalmente, este tipo de trabajo se puede realizar dentro del horario laboral que determine la organización, de hecho, este tipo de trabajo se puede realizar de forma permanente en horario vespertino, u otro horario. Una gran parte de los empleados de las distintas agencias responsables de la obra se ven afectados por la sobrecarga de trabajo, que en ocasiones se produce por la falta de planificación para la asignación de personal en diferentes horarios de trabajo (Rivera, 2017).

El análisis de regresión múltiple (MANOVA) muestra que existe una relación conjunta significativa entre factores externos o de salud e internos o motivacionales (motivación) y variables estándar de contenido laboral, trabajo en equipo, motivación laboral y condiciones laborales). Es decir, la motivación tiene un impacto en el contenido del trabajo, el trabajo en equipo, la motivación laboral y las condiciones laborales de una u otra forma, de ahí el argumento que avala la hipótesis principal. Por lo tanto, es previsible que la motivación pueda hacer que los empleados motivados trabajen duro para Desempeñarse mejor en el trabajo.

Asimismo, la satisfacción laboral es producto del entorno laboral, por lo que la motivación y satisfacción laboral de los empleados son cruciales entre los profesionales docentes y administrativos de las instituciones educativas, responsables de brindar un servicio educativo integral de calidad. Por tanto, el conocimiento y comprensión de la motivación y satisfacción del personal escolar constituye una información importante para la gestión administrativa (Arana, 2014).

Progreso de la investigación se basa en el análisis de los determinantes del desempeño laboral mediante el uso de procesos de programación en todo el entorno de la organización, los empleados son más adecuados para proporcionar más razones para crear una cultura institucional, el compromiso de apoyar a los talentos y la calidad de los participantes como se demuestra en las teorías anteriormente expuestas.

Tabla 2

Factores vinculados a situaciones laborales satisfactorias o insatisfactorias

FACTORES	DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES
Logros	Metas, resultados o rendimiento laboral, Un sentido de misión cumplido
Reconocimientos	De su trabajo, de superiores, compañeros, subordinados, etc.; alabar, acusar
Responsabilidad	Trabajo atractivo, creativo, desafiante y diverso
Promoción	Cambios de nivel o puesto. Posibilidad de ascender, entrenamiento corporativo
Competencia del superior	Competencia en la organización y gestión de la empresa. Sistema de gestión.
Remuneración	Salario. Prima. Ventaja económica
Dirección y relaciones humanas	Relación con sus superiores, compañeros y / o subordinados
Condiciones de trabajo	Entorno físico (iluminación, comodidad, etc.); carga de trabajo; condiciones de seguridad.

Marco conceptual

Comportamiento: El comportamiento es la forma en que una persona se comporta frente a otros o en diferentes situaciones. El respeto mutuo, la autoestima, la templanza, la generosidad y la capacidad o incapacidad de dar y recibir sentimientos son características de la conducta (Definiciones. com, 2021).

Según Piaget, "por comportamiento se entiende el conjunto de acciones que los organismos ejercen sobre el medio externo para modificar algunos de sus estados o para alterar su propia situación en relación con él" (Piaget, 1977, p. 55).

El comportamiento es simplemente el método de actuar. Es la manera en que los individuos o las entidades continúan a pesar de las actualizaciones y comparables con el clima. Es significativo y esencial construir que toda conducta se ve afectada por varios componentes (Pérez y Merino, 2014).

Desempeño laboral: Se refiere a la calidad del servicio o el trabajo que realizan los empleados dentro de la organización (Bisneo, 2021).

Desempeño es la demostración y el resultado de la realización: satisfacer un compromiso, completar una acción, participar en un recado. Esta actividad también puede estar relacionada con la presentación de un trabajo. Es el nivel en el que uno se da cuenta de cómo cumplir según su capacidad y esfuerzo (Pérez y Merino, 2021).

Según Chiavenato (2000), caracteriza al desempeño como las actividades o prácticas vistas en los trabajadores que son aplicables al cumplimiento de los objetivos de la asociación. De hecho, expresa que una gran ejecución del trabajo es la fuerza más importante de una asociación.

Por otro lado, Bittel (2000) afirma que el desempeño está influido en gran medida por las expectativas del empresario sobre el trabajo, sus actitudes hacia el logro y su deseo de armonía.

Motivación: Es un aspecto de gran relevancia en todos los ámbitos de la vida (incluida la educación y el trabajo), porque orienta las acciones, formando así los elementos centrales que guían a las personas para hacer las cosas (Naranjo, 2009).

Como indica Santrock (2002), la motivación es "la disposición de las justificaciones de por qué los individuos actúan de la manera en que lo hacen. los individuos actúan de la manera en que lo hacen. La conducta inspirada es ardiente, coordinada y apoyada" (p. 24).

Trechera (2005) aclara que, etimológicamente, el término motivación proviene del latín motus, que se identifica con aquello que activa a un individuo para realizar una acción. En este sentido, la inspiración puede ser caracterizada como la interacción por la cual el sujeto establece un objetivo, utiliza los activos adecuados y mantiene una conducta específica, con la intención de cumplir un objetivo.

Puesto de trabajo: El lugar de trabajo es el espacio donde las personas realizan actividades laborales, también conocidas como estaciones de trabajo o lugares de trabajo (ConceptoDefinición, 2021).

Según Louart (1994), un puesto de trabajo es justamente "el punto de encuentro entre un puesto, que es en el doble de geológico, progresivo y útil, y un nivel experto, que alude a la capacidad, la preparación y la compensación. Incluye un conjunto de ejercicios identificados con objetivos específicos y supone en su titular ciertas aptitudes generales, ciertas habilidades particulares y cierta destreza identificada con métodos internos de trabajo y métodos externos de identificación con los demás" (p. 54).

Por ello, Mondy y Noe (1997) la caracterizan de la siguiente manera: "un puesto de trabajo es la médula real del nivel de utilidad de una asociación, por lo tanto, comprende un conjunto de emprendimientos que deben ser actuados todos juntos para que una asociación cumpla con sus destinos" (p. 78).

Vocación de Servicio: Solo cuando se sienten los sentimientos de la otra persona y se tiene el coraje de cubrir esa vacante sin considerar la conveniencia, los beneficios triviales o cualquier consideración, se pueden brindar un servicio real (InfoCapitalHumano, 2021).

Barrascout, por ejemplo, reconoce la vocación de servicio como un componente del "alma de la administración" que debe dirigir el individuo; el especialista con trabajo se caracteriza como alguien que es reflexivo y que se siente muy bien para hacer las cosas y ayudar a la gente que lo necesita. Para él, "los individuos con trabajo para la administración son el activo que cada organización necesita para avanzar" (Barrascout, 2012, p. 36).

La vocación de servicio no es selecta para los individuos vinculados por una relación laboral de sujeción. En las condiciones de utilidad retratadas por el trabajo libre o por cuenta ajena, Braulio Pareja llama la atención sobre el hecho de que la vivencia de la administración se ha presentado como una característica de los nuevos supervisores, para los que ésta, junto con "las cualidades, la proactividad y la capacidad de liderar proyectos y activar individuos", es un factor clave (Pareja, s.f.).

Integridad: La integridad de una persona se deriva no solo de la forma en que existe y se comporta, sino también de un conjunto de valores y cuestiones más complejas. Una persona recta actúa correctamente sin hacer daño (Cao, 2021).

La idea de integridad, que procede de la expresión latina integritas, subraya la disposición de honestidad y el estado no adulterado de las vírgenes. Algo vital es una cosa que tiene cada una de sus partes impecables o, dicho de un individuo, alude a una persona correcta, educada, atenta, proba y sin mancha (Pérez y Merino, 2014).

Quinn da la razón a la confiabilidad basada en el área local puede autenticar o disminuir la honestidad de un individuo; y, además, cómo puede ayudar a restablecer la integridad de un sujeto en caso de que se haya disuelto o perdido (Quinn, 2009).

Capítulo II

Marco referencial

A lo largo de los años, tanto internacionales como localmente, se han realizado algunas investigaciones identificadas con el clima organizacional y la satisfacción laboral, además, es importante conocer resultados de investigación similares para decidir la técnica que se aplicará en este momento, dado que el análisis puede suponer que el entorno de trabajo es extremadamente importante para mantener al personal satisfecho. En relación a la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos”, dentro del cual el trabajo intenso en el profesional de enfermería hace que el personal sea vulnerable a presentar un desgaste en su actuar, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización.

Antecedentes Internacionales

En España, la Universidad de Alicante realizó un estudio sobre la satisfacción del trabajo y su relación con la desempeño del personal del Hospital General de la ciudad, y la mayoría del personal estaba insatisfecho a la luz del hecho de que hay factores que directamente influyen en la calidad del clima o condición en la que se realiza el trabajo, los resultados indicaron que el 58% del personal tiene problemas con su compensación, el 71% debido a la sobrecarga de trabajo administrativo, el 35% del personal de limpieza ya que no pueden mostrar su descontento sin expresar su insatisfacción, por lo que se recomienda en este estudio tomar medidas correctivas lo antes posible para que el personal se desempeñe correctamente (Pérez, 2017).

Elsherbeny et al. llevaron a cabo un trabajo en Egipto en el 2018 titulado "Satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en el Hospital Universitario de Mansoura: efectos de las características sociodemográficas y laborales". Donde el objetivo fue determinar el nivel y los

determinantes de la satisfacción laboral. Este método fue cuantitativo, donde se describe lo relevante. La muestra estuvo formada por 346 enfermeras. Los instrumentos utilizados fueron la hoja de recolección de datos y la Escala de Satisfacción McCloskey / Müller (MMSS). Los resultados mostraron que la tasa de satisfacción de la mayoría de las enfermeras fue del 61,8%. Los factores de riesgo asociados con la baja satisfacción son la mala comunicación con los compañeros y el apoyo insuficiente del jefe (Elsherbey y Marsy, 2018).

En un estudio realizado en Colombia en el 2015, sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tuvo como objetivo analizar la relación entre estos dos ámbitos de las empresas de salud, un estudio transversal cuantitativo, con una población de 193 personas. Como técnica de encuesta, el instrumento fue un cuestionario, a partir de los resultados del estudio, hubo una correlación significativa entre las variables: cuanto mayor es el ambiente organizacional, mayor es la satisfacción laboral entre los trabajadores. Por otra parte, los fines obtenidos se pueden utilizar para estructurar sistemas que permitan una administración cada vez más productiva del talento humano en la organización (Manosalvas y Nieves, 2015).

Fonseca (2017) realizó un estudio titulado Identificación de factores de riesgo Psicología social y satisfacción laboral de auxiliares centrales de enfermería Boletín Emermédica. El propósito es determinar los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los enfermeros paramédicos en el área de emergencia, el método es un tipo mixto de métodos cualitativos y cuantitativos, el estudio se realizó en 47 auxiliares de enfermería. Las herramientas recomendadas para la recopilación de datos son encuestas de cuestionario, entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Los resultados obtenidos son los siguientes: se comprueba que la satisfacción del personal de enfermería es media a alta; sin embargo, se determina que existen indicadores de riesgo social y psicológico; incluyendo responsabilidades laborales, habilidades de liderazgo, clima laboral y reconocimiento. La

conclusión es que estos factores deben intervenir para promover y planificar mejores prácticas laborales para reducir la influencia de las posibilidades psicosociales, aumentar la satisfacción y también mejorar el trabajo de los comunicadores en los centros de comunicación (Fonseca, 2017).

Merino et al. (2018) en España, realizó un estudio cuyo propósito es evaluar la relación entre seguridad y satisfacción laboral en los hospitales de larga estancia, donde existe una relación entre las dimensiones que inciden en las variables; este estudio transversal se realizó en 2015, utilizando la encuesta de satisfacción laboral de la Agencia Vasca de la Salud. Se concluye que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y cultura de seguridad, en la que se cuantifica el grado de correlación entre las variables estudiadas y se ajusta la OR a la variable más relevante al efecto, y ayuda a seleccionar necesidades Áreas de interés mejora (Merino, et al., 2018).

Uturunco (2018), Arequipa, en su investigación Estudio sobre factores laborales que afectan el clima en el personal de Enfermería del Hospital Nacional CASE es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal. La población está conformada por 214 enfermeros. Las herramientas son las siguientes: Ficha de Preguntas, Escala de Clima Laboral y Clima Organizacional (EDCO). Resultados: Enfermería del Hospital Nacional CASE El factor de trabajo que se da con frecuencia entre el personal es la motivación de la empresa, las enfermeras confirmaron que el 51,0% nunca los reconoció y premió su trabajo, el 84,0% creía que la organización no les brindaba estabilidad laboral y el 81,0% pocas veces se preocupó por su formación. Factor laboral, motivación económica, el 45,0% de las personas piensa que su salario es insuficiente, los incentivos económicos obtenidos de las instituciones son muy pocos, alcanzando el 62,0%. En cuanto al clima laboral, el 49,0% de las personas piensa que tiene una buena relación con sus superiores y el 63,0% tiene una buena relación con sus compañeros. El 55,0% del entorno laboral consideró que el entorno físico era desfavorable

para los factores laborales, mientras que el 88,0% del entorno laboral creía que la agencia solo les proporcionaba los recursos necesarios para realizar las actividades en determinados momentos. Conclusión: Los factores laborales que tienen mayor impacto en el clima laboral de las enfermeras de los hospitales nacionales son: El trabajo que su organización debe hacer bien, la estabilidad del trabajo, la relación con superiores y compañeros (Uturunco, 2018).

Antecedentes Nacionales

Franco Coffré (2015) en su estudio sobre clima laboral Del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor determino que el ambiente de trabajo es visto como 69.57% amigable, 78% se siente apoyado por sus superiores y que enfatizan el valor y los sentimientos humanos. La dimensión del conflicto según la percepción de las enfermeras 67.39% creen que es mejor permanecer en silencio para evitar desacuerdos y que los jefes creen que es saludable que haya conflicto entre las áreas, pero si hay tal desacuerdo, está lloviendo debates entre individuos. El 58.7% dice que este es el caso el buen trabajo no es reconocido. El 67.39% cree que es mejor callarse para evitar desacuerdos con colegas y superiores (Franco Coffré, 2015).

Según Bustamante en su trabajo El riesgo ergonómico y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso de Cuenca, un corte transversal que determina la generalidad de la satisfacción laboral y los riesgos ergonómicos del personal de enfermería del hospital El estudio presencial utilizaron herramientas tabulares para estudiar a 140 participantes. Estas herramientas determinaron: información sociodemográfica, riesgos ergonómicos y satisfacción laboral; esta última se utilizó en el cuestionario de la clínica G, incluyendo 10 ítems Likert, que van del 1 al 5. De ellos, 1 es el más bajo puntuación y 5 es la máxima satisfacción. Utilice el programa SPSS versión 15.00 para analizar los datos, utilice estadística descriptiva: frecuencia, porcentaje, medidas de tendencia central: media y desviación estándar. Para la asociación entre factores de riesgo se utilizó un intervalo de

confianza del 95% y un valor p (RP) de prevalencia. <0.05 Confirmar que la satisfacción laboral es 23.6% (Bustamante , 2016).

En el Hospital IESS Ambato en el 2016, se llevó a cabo una investigación entre las autoridades del área administrativa sobre la relación organizacional existente y cómo impacta en la satisfacción laboral, empleando revisiones, lo que permitió la disección y la obtención de datos trascendentales para continuar con la investigación propuesta. La comunicación organizacional está presente en las relaciones internas y externas, en la vida laboral entre las autoridades se ven influenciadas cuando hay deficiencias en los procesos de comunicación, al igual que la no aparición de reconocimiento e incentivos, lo que es evidente en su nivel de desempeño y satisfacción laboral. Los resultados que se obtuvieron en dicha investigación reflejaban datos relevantes, entre los cuales destacan que el trabajo realizado dentro de la organización no se reconoce y que no están de acuerdo con el salario que reciben. El objetivo de esta investigación es descubrir respuestas a los problemas para que los colaboradores puedan realizar sus tareas diarias en un entorno óptimo, lo que generará cambios positivos dentro de la organización y aumentará la productividad de la misma (Oviedo, 2016).

En la investigación sobre la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, Arizaga (2010) pretenden mostrar la relación directa de una manera inédita, revelando sus efectos positivos y / o negativos, que existen entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud de Durán, Ecuador. Personal de servicio del sistema de legislación laboral, con permanentemente estable, expresando cierto grado de insatisfacción laboral, el desarrollo organizacional de las entidades regionales. Realización de estudios descriptivos y de relevancia. La recolección de datos aplicada es investigación de campo, con la encuesta como técnica principal, y el nivel de interpretación se establece según el tipo de investigación que se determinó en una encuesta cuantitativa y no experimental. La población se limitó a 87 trabajadores, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión, se

utilizaron técnicas de entrevista y la encuesta se realizó mediante preguntas cerradas para responder de forma confidencial. Las herramientas utilizadas son el cuestionario elaborado por Litwin y Stringer, cuya versión se adapta a nuestra situación, utilizado para medir el clima organizacional; y el cuestionario rojo FONT para evaluar la satisfacción laboral. Los programas Microsoft Office Excel 2010 e IBM SPSS V.22 se utilizan para el análisis de datos. El estudio determinó que existe una relación negativa entre las variables estudiadas. Resulta que las actividades o procedimientos de la agencia no están debidamente organizados; no hay un proceso de comunicación o socialización adecuado o un acuerdo para difundir a nivel; no hay una gestión de seguridad y salud ocupacional relevante, sanciones y medidas de no estímulo (Arízaga, 2010).

Calcina (2015) en su tesis tiene como objetivo aplicar los conocimientos y estándares de comportamiento en seguridad y salud ocupacional al campo específico del riesgo psicosocial y la satisfacción laboral del personal médico de un hospital especializado de Quito. El objetivo básico es mejorar la satisfacción laboral eliminando las causas de problemas de cierta naturaleza. Psicología social del personal médico hospitalario. El problema identificado es que no existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en el trabajo. Atención médica en hospitales especializados. La hipótesis propuesta representa: Hipótesis nula (H_0) los factores de riesgo psicosocial no tienen nada que ver con la satisfacción laboral de los empleados del hospital especialista, hipótesis alternativa (H_1) los factores de riesgo psicosocial no tienen nada que ver con La relación con la satisfacción laboral del personal hospitalario especializado. Se han aplicado métodos científicos, estadísticos, analíticos y sintéticos. El método considera las siguientes aplicaciones donde se utilizan cuestionarios profesionales estandarizados para detectar problemas sociales y psicológicos en el trabajo y para detectar datos de satisfacción laboral del personal médico hospitalario. La conclusión general se refiere al hecho de que no existe

dependencia entre los factores psicosociales y la satisfacción laboral del personal médico en los hospitales especializados. Se formularon sugerencias para mejorar las condiciones laborales para evitar el riesgo psicológico y psicológico que puede ocasionar que el personal médico de un hospital especializado de Quito se sienta insatisfecho con su trabajo (Durán, 2017).

Ubilla (2019) en su investigación sobre La satisfacción de las enfermeras y su relación con la atención al paciente de los hospitales universitarios, determinó que el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral de las enfermeras y la enfermería. Brindar asistencia a los pacientes mediante el uso de equipos probados durante las pasantías en el Hospital Universitario de Guayaquil en las siguientes regiones. El método de investigación es cuantitativo, descriptivo y relevante, con una muestra de 28 enfermeros y 196 pacientes hospitalizados, la herramienta de investigación utilizada es una encuesta y una herramienta validada estadísticamente. De acuerdo con los resultados obtenidos, se muestra que están parcialmente satisfechos con los servicios prestados, mientras que el personal no está satisfecho con la atención al paciente del hospital universitario. Al verificar el coeficiente de correlación de Pearson (valor 0,719), existe una correlación positiva. Entre la satisfacción del enfermero y la atención al paciente. En cuanto a la formulación de la propuesta, se han implementado ciertas estrategias, como planes semanales, motivaciones del personal de enfermería, frases de motivación, capacitación, contratación de personal, buzones de quejas, quejas, felicitaciones y encuestas de satisfacción (Ubilla, 2019).

Situación actual del objeto de estudio

El Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos” considerado, hasta la actualidad, como el complejo hospitalario más grande de la historia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y del país, ubicado en el km 6 de la Av. del Bombero, en Guayaquil (junto a la Piazza Ceibos), fue inaugurada el 30 de marzo del 2017 al servicio

de los afiliados, jubilados y beneficiarios. La unidad médica de segundo nivel de atención, fue inaugurada, oficialmente, el 30 de marzo de 2017. En este periodo, la entidad sanitaria ha logrado su cometido, al brindar más de 1 300 000 atenciones oportunas, con calidad y calidez, en pro del bienestar de los asegurados (IESS, 2019).

El Hospital “Los Ceibos” cuenta 30 especialidades médicas, tales como: ginecología, pediatría, medicina interna, odontología, neurología, neurocirugía, reumatología, endocrinología, dermatología, traumatología, gastroenterología, urología, cardiología, psicología, psiquiatría, fisiatría y rehabilitación, entre otras. También ofrece servicio en 11 subespecialidades, entre ellas, cardiología, endocrinología, neumología, neurología, gastroenterología y oftalmología infantil (IESS, 2019).

Dentro del Hospital laboran una gran cantidad de profesionales de la salud, entre los cuales se encuentran médicos y enfermeros, los cuales son considerados la columna vertebral de la institución, puesto que son ellos quienes se encargan de brindar los servicios asistenciales a los pacientes que lo requieran. Enfocándose en el grupo de enfermería, se puede decir que este grupo representa uno de los más importantes recursos humanos dentro de una institución que procura brindar un servicio hospitalario, puesto que son ellos quienes vinculan la atención de los hospitales y gracias a su oportuna intervención, muchas situaciones pueden ser solucionadas y muchas vidas pueden ser salvadas, es el grupo de enfermería el cual se encuentra capacitado para poder evitar complicaciones que pueden poner en peligro la vida de un paciente.

El Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos” de la ciudad de Guayaquil, es un hospital inaugurado en el 2017 con 97 000 metros cuadrados de construcción es el más grande en la historia del IESS, con una inversión de 219.9 millones de dólares (219 901 438,15), que incluye infraestructura y equipamiento. Este hospital beneficia actualmente a más de 1 millón y medio de afiliados, jubilados y a la ciudadanía en general.

Cuenta con 600 camas (450 para hospitalización), 19 quirófanos, 131 consultorios y atiende en 37 especialidades médicas (IESS, 2019).

Cuenta con áreas de: hemodiálisis, oncohematología, endoscopía y de procedimientos polivalentes. También ofrece servicios de resonancia magnética, tomografía axial computarizada, rayos x y fluoroscopia. En este hospital trabajan 1 878 servidores de los cuales 1 626 son profesionales de la salud y 252 funcionarios administrativos y personal de servicio (IESS, 2019).

Servicios

- Atención de consulta externa y hospitalización por especialidad
- Consulta externa
- Hospital del día polivalente
- Medicina crítica
- Trauma
- Rehabilitación y fisioterapia
- Hospitalización (Clínica- Quirúrgica) (IESS, 2019).

Servicio auxiliar de diagnóstico:

- Imágenes.
- Rayos X
- Laboratorio clínico: histología (IESS, 2019).

Tratamientos especiales:

- Medicina transfuncional
- Hemodiálisis

- Unidad de quemados
- Terapia intensiva (adultos-pediatría y neonatología)
- Emergencia 24 horas
- Farmacia (IESS, 2019).

Morgue:

- Anatomía patológica
- Archivo y conservación de muestras

Servicios adicionales:

- Telemedicina
- Docencia
- Servicio de parqueo especial (IESS, 2019).

Este Hospital presta servicio a todos sus asegurados, especialmente a quienes habitan en los barrios Kennedy, Alborada, Atarazana, Bastiones Populares 1 y 2, Bellavista, Flor de Bastión, Florida, Fortín, Guayacanes, Juan Montalvo, Los Ceibos, Mapasingue, Martha Roldós, Monte Bello, Nueva Proserpina, Samanes, Sauces, Urdesa, entre otros (IESS, 2019).

Muchas instituciones ignoran que para dar un servicio de calidad y enfrentarse con éxito a las metas organizacionales, hay que mantener a los mejores trabajadores e inculcarles una verdadera cultura organizacional para que se sientan identificados y sean fieles a la organización. En Latinoamérica los trabajadores de salud dedican sus esfuerzos a otros trabajos, ocupando la mayor parte de su vida adulta en algún otro empleo de índole de la profesión ya que determina su nivel económico y su seguridad emocional, inclusive para la felicidad, ya que el trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que es la persona mejora el estado de autoestima y el sentido de pertenencia.

Medir la satisfacción laboral y establecer los factores que la influyen es validar la calidad de las instituciones y de sus servicios internos, por esto la satisfacción laboral es importante para el bienestar de la organización y de su nivel de servicio.

Con el desarrollo de la humanidad, el desarrollo de la medicina en conjunto con los avances tecnológicos, así como el descubrimiento de nuevas enfermedades, se ha incrementado la necesidad de humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de calidad. Esta calidad en la atención está basada en todas aquellas actividades que se realizan para garantizar que el servicio de salud sea accesible, con alto nivel de profesionalismo y acorde a los recursos disponibles buscando un mayor índice de satisfacción de los usuarios.

El concepto de satisfacción y calidad en salud ha tenido una importante evolución, principalmente en los países desarrollados, que pasaron significativamente desde la perspectiva del proveedor a la perspectiva del usuario, siendo quizás España unos de los que mayor bibliografía de estudios realizados posee. En Latinoamérica existe también información, pero no homologada, hay estudios en donde se han agrupados países que han publicado sus bases, como México, Colombia, Chile, Argentina y Perú mostrando una inferencia como Latinoamérica, pero la mayoría de estos análisis corresponde al nivel primario de atención de salud, y muy pocos a temas de hospitalización o atención especializada. Siendo México y Colombia donde existe mayor información publicada.

El Ecuador no es ajeno a este tipo de levantamientos de información, sin embargo, la alta variedad de las unidades de salud ha impedido que exista una metodología homogénea que permita a cada unidad poder medir el nivel y los factores que inciden en la satisfacción laboral, por lo contrario, se utilizan cuestionarios que arrojan sólo resultados descriptivos, con muestras no técnicas y errores en la aplicación de entrevistas.

El Ministerio de Salud Pública realiza un estudio de satisfacción en sus centros de salud, sin embargo, no es pública a la ciudadanía. Cabe mencionar que en el Ecuador existen 29

Hospitales Públicos que tienen la Certificación Internacional Canadá, de los cuales 11 pertenecen al IESS y 18 al Ministerio de Salud Pública, en dicha certificación se establece que la unidad hospitalaria deber realizar estudios periódicos de satisfacción al usuario interno y externo (MSP, 2019)

La problemática definida en la medición de la satisfacción laboral y establecer los factores que la influyen en el personal de enfermería en el Hospital General IESS del Norte de Guayaquil “Los Ceibos” es importante para el bienestar de la organización y de su nivel de servicio.

Marco Legal

Ecuador cuenta con diversos fundamentos legales que exigen a la ciudadanía el ejercicio de sus deberes y derechos, debiendo observar correctamente estos deberes y derechos para evitar sanciones que puedan resultar lesivas o incluso llevar a la privación de libertad. Las leyes que gobiernan Ecuador incluyen: Plan Nacional Desarrollo, la Constitución de la República del Ecuador, la ley de organización de la salud y las políticas internas de la agencia, cuyo propósito es brindar seguridad a las personas sin discriminación alguna; por lo tanto, la existencia de estos métodos de supervisión en la prestación de trabajo garantiza la salud de los trabajadores.

Antes de conocer las regulaciones que se han establecido en la legislación en la sociedad ecuatoriana y que están relacionadas con nuestro tema en cuestión, estableciendo la estructura general de las regulaciones y legislaciones, para ello, se toma como referencia la Pirámide Kelseniana el cual es un recurso que permite ilustrar, la jerarquía de las normas jurídicas.

También como soporte para el proyecto de investigación, se encontró dentro de las leyes de nuestro país, artículos legales que avalan la importancia de la alimentación en el desarrollo cognoscitivo de los niños y su influencia en su proceso áulico.

Constitución de la República

Según la sección séptima de la “Constitución de la República” en lo correspondiente a la salud señala que:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva.

La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional, 2008).

Ley orgánica de salud

Según el capítulo 1 de la “Ley orgánica de salud” en lo correspondiente al derecho a la salud y su protección señala que:

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables (Asamblea Nacional, 2008).

Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud; b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República; c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación (Asamblea Nacional, 2008).

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se describen los tipos de métodos utilizados para obtener la información necesaria sobre la relación entre la satisfacción laboral y la carga de trabajo del personal de enfermería del Hospital General del Norte IESS Ceibos. Por otro lado, el tipo de investigación y también se describen en detalle los métodos cuantitativos utilizados para realizar el trabajo de encuesta y los tipos de muestras utilizados para recopilar información.

Enfoque de Investigación

La investigación tendrá una perspectiva cuantitativa de corte transversal, se diseña con métodos descriptivos, que permitirá medir y cuantificar el nivel de aplicación de la variable de investigación analíticos e in situ, porque los datos se utilizan para probar Hipótesis, establecida en base a medición numérica y análisis estadístico de comportamiento y teorías de prueba. Se recolectan datos basados en la realidad, a través de este método se pueden determinar las razones que afectan la satisfacción laboral del personal que labora en el hospital además de obtener información sobre las variables de investigación en un espacio y tiempo determinados (Hernandez, 2016).

Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizada aplicada, porque sugiere transformar el conocimiento puro en conocimiento útil para que puede resolver problemas. También es transversal porque las variables son investigadas y descriptas a la vez porque permite la elaboración de pautas sistemáticas. Determinar la solución y comprender objetivamente las opiniones de los entrevistados, ayuda a conocer, hacer, actuar, construir, y modificar los planteamientos iniciales (Zorrilla, 2017).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para este estudio, los datos se buscaron consultando respuestas dicotómicas, las mismas que proporcionarán datos importantes para el análisis.

Instrumento

Se ha desarrollado una herramienta que consta de dos pasos, y cada uno se compara claramente con una escala:

- 1) Escala de información sociodemográfica y de empleo: Cuestionario para determinar la calidad del ejemplo, que incluya dos partes: la primera parte de información de empleo (como puesto, oficina, área de trabajo, estado del puesto y organización, horas de trabajo, clase superior, etc.)); en segundo lugar, información del propio trabajador (como género, edad, situación familiar, nivel de educación, etc.)
- 2) El cuestionario de satisfacción laboral elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, aplicado y verificado en 2004, incluye 36 ítems, relacionados con siete factores, distribuidos de la siguiente manera: condiciones físicas y / o materiales; Beneficios laborales; Políticas administrativas; Relaciones sociales; Desarrollo personal; Desempeño de tareas; Relacionados con la supervisión.

Procedimiento De Recolección De Datos

Para evaluar la dificultad de comprensión del cuestionario, se realizó una prueba previa a tres enfermeras que no participaron en el estudio. Antes de recolectar los datos, se realizó una reunión informativa para explicar el propósito de la investigación a las enfermeras y pedirles su participación. Quienes aceptaron participar en el estudio completaron el cuestionario de forma anónima. Para minimizar el sesgo en la recopilación de datos, se llevó a cabo dentro de

una semana y se pidió a los participantes que no comentaran hasta que se respondieran todas las respuestas.

Herramientas y Técnicas de Análisis de los Resultados

Posterior a la recolección de datos, serán procesados utilizando el paquete de software estadístico SPSS para el análisis de datos. Se realizarán estudios estadísticos descriptivos y analíticos, y el nivel de significancia seleccionado fue $p < 0.05$. El primer análisis realizado será para describir la muestra relacionada con la dimensión de satisfacción, establecer una tabla de frecuencias y describir todas las variables.

Para el análisis de los datos, la información recolectada se ingresó en una hoja de cálculo Excel y se procesó con el soporte del paquete de software estadístico SPSS, se realizaron estudios estadísticos descriptivos y analíticos, el nivel de significancia seleccionado fue $p < 0.05$. El primer análisis consiste en describir las muestras relacionadas con la dimensión de satisfacción, construir una tabla de frecuencias e investigar la descripción de todas las variables, y crear la frecuencia y descripción de los siete factores.

Posteriormente, se realizó un análisis sobre los diferentes componentes de la satisfacción, pues se asume que la satisfacción es un fenómeno complejo compuesto por dimensiones. Debido al análisis de confiabilidad del cuestionario, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach y la correlación entre los ítems y la tabla total.

Además, para determinar el nivel y los factores que inciden en la satisfacción de las enfermeras del Hospital General IESS de los Ceibos, se realizó una correlación de Pearson y Spearman. Posteriormente, las variables más importantes se analizan mediante análisis multivariado utilizando el método estadístico de análisis de varianza.

Finalmente, para examinar las posibles diferencias en la satisfacción laboral entre enfermeras en los diferentes servicios en estudio, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES	VALOR	
Satisfacción laboral	Es el resultado de diversas actitudes que tienen los individuos hacia su trabajo ligado a factores extrínsecos e intrínsecos	Factores intrínsecos	Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el Individuo ejecuta	Desempeño de tareas (1,2,3,4,5,6)	ALTO	
			Desarrollo personal (7,8,9,10,11,12)	MEDIO		
			Políticas administrativas (13,14,15,16,17)	BAJO		
		Factores Extrínsecos	Relacionados con la insatisfacción, pues se localizan con el ambiente que rodea y abarca las condiciones en que desempeñan su trabajo	Condiciones físicas y/o materiales (18,19,20,21,22)	Beneficios remunerativos (23,24,25,26)	ALTO
			Relaciones Interpersonales (27,28,29,30)	MEDIO		
			Relaciones con La autoridad (31,32,33,34,35,36)	BAJO		

Área de Estudio

El estudio se realizó al personal de salud que labora en el Hospital del Norte IESS Ceibos.

Determinación de Población y Muestra

Población

Al determinar el tipo de encuesta, es necesario caracterizar la población a examinar y resumir los resultados. La población es una serie de casos confiables con avances detallados (Hernández S. , 2012).

La población estará formada por 106 facultativos de enfermería de las diferentes áreas del Hospital del Norte IESS Ceibos.

Muestra

Se caracteriza por un subconjunto recientemente seleccionado de componentes de un grupo que tienen cualidades similares que son importantes para la inspección. Para este caso, el ejemplo es intencional y será equivalente al grupo de investigación (Lopez, 2017).

El muestreo de esta investigación es no aleatorio.

Para calcular la muestra con la que se va a trabajar en esta investigación se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Litera	Descripción	Categoría
l		
n	Tamaño muestra	
P	Usuarios insatisfechos	0,5
Q	Usuarios satisfechos	0,5
E	Error 0.05	0,05
Z	Intervalo confianza	1,96
N	Personal enfermería	106

La muestra es de 106 profesionales de enfermería, a los cuales se aplicará el instrumento cuestionario.

Criterios de Inclusión

- Enfermeros que aceptaran participar de manera voluntaria en el estudio.
- Enfermeros con un tiempo laboral igual o mayor a seis meses.
- Ambos sexos.

Criterios de Exclusión

- Enfermeros con un cargo administrativo, descanso médico, pasantía.
- Enfermeros que no acepten participar en el estudio.

Aspectos Éticos

La investigación se basará en los siguientes factores: Respetar los principios éticos de todos los participantes; Mora (2015) mencionó que “los profesionales de enfermería no solo se relacionan directamente con los usuarios, sino que también se incluyen en el equipo de I + D + i de nuevos conceptos tecnológicos (Mora, 2015).

En este estudio se consideraron los siguientes principios éticos de la autonomía: autonomía, buena voluntad, malicia y justicia. (Beauchamp y Franklin, 2001).

- Para llevar a cabo este trabajo se considerarán cuatro principios bioéticos, tales como:
Principios no maliciosos: Este estudio no causará ningún daño a los enfermeros, pacientes o investigadores participantes.
- El principio de autonomía: Se respetará en todo momento la libertad de participación de los participantes. Las enfermeras que decidan participar en el estudio obtendrán su consentimiento. Hágales saber que ellos decidirán libremente cómo participar.
- Principio de equidad: Todos tratan a todos por igual e informan claramente a todos de la investigación a realizar.

- Principio de beneficio: Su informe de demanda se enviará al departamento de servicio que están estudiando y se presentarán sugerencias para mejorar el servicio.

Resultados

Para analizar los datos recolectados durante el estudio se realizaron diversos análisis descriptivos y estadísticos; a través del programa estadístico SPSS.

Variables Socio-demográficas

Para analizar los datos relacionados con la etapa de re intervención, como las variables sociodemográficas, se realizó un análisis descriptivo y un análisis de frecuencias. En la siguiente tabla, se puede ver algunos análisis de estas variables.

Tabla 3 *Distribución de media, mediana y desviación variable sociodemográfica*

		Estadísticos	
		edad	experiencia
N	Válido	106	106
	Perdidos	0	0
Media		2,13	1,90
Mediana		2,00	2,00
Desv. Desviación		1,052	,742
Mínimo		1	1
Máximo		4	3

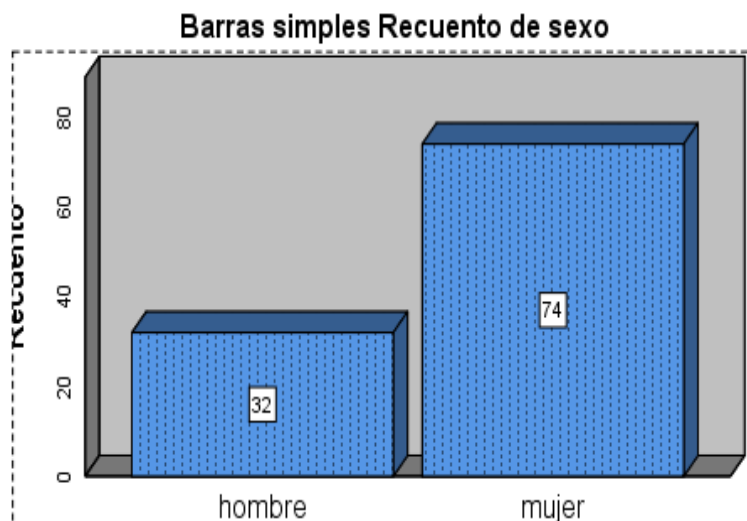


Figura 4. Distribución de Hombres y Mujeres entre el personal encuestado

Del total de las 106 persona encuestas, se tuvo un registro de mayor cantidad de mujeres representadas con un 69,8% (74 enfermeras) y un 30,20% (32 enfermeros) fueron hombres.

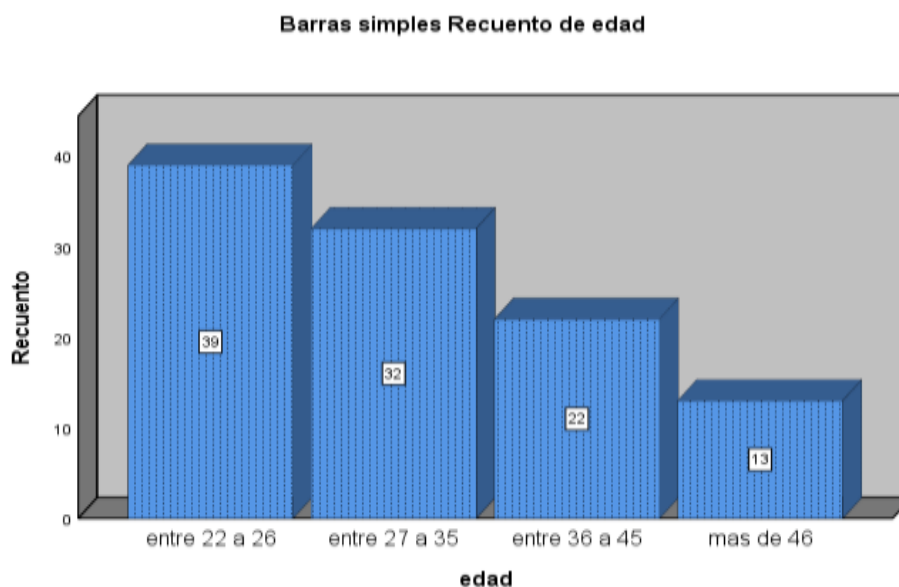


Figura 5. Distribución de edades entre el personal encuestado

La edad entre los encuestados se dio mayormente en el rango de 22 a 26 años con una representación del 36,8%. Mientras la menor proporción 12,3%, representa al rango de mayor

longevidad, lo cual refleja que el personal se encuentra en su edad ideal para laborar en una entidad de salud.

Tabla 4 *Distribución por antigüedad laboral*

Experiencia Laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	de menos de 1 años	35	33,0
	de 1 a 3	47	44,3
	mas de 4	24	22,6
	Total	106	100,0

Los profesionales de la salud encuestados se encuentran segmentados en la tabla que antecede; El personal se encuentra laborando en la institución entre 1 a 3 años representado con el 44,3% que refleja el rango de mayor peso, seguido con 33% de los que se encuentran con menos de un año laborando. Esto refleja el compromiso que se adquiere con la institución por parte del personal de salud y que conocen el manejo de las áreas asignadas.

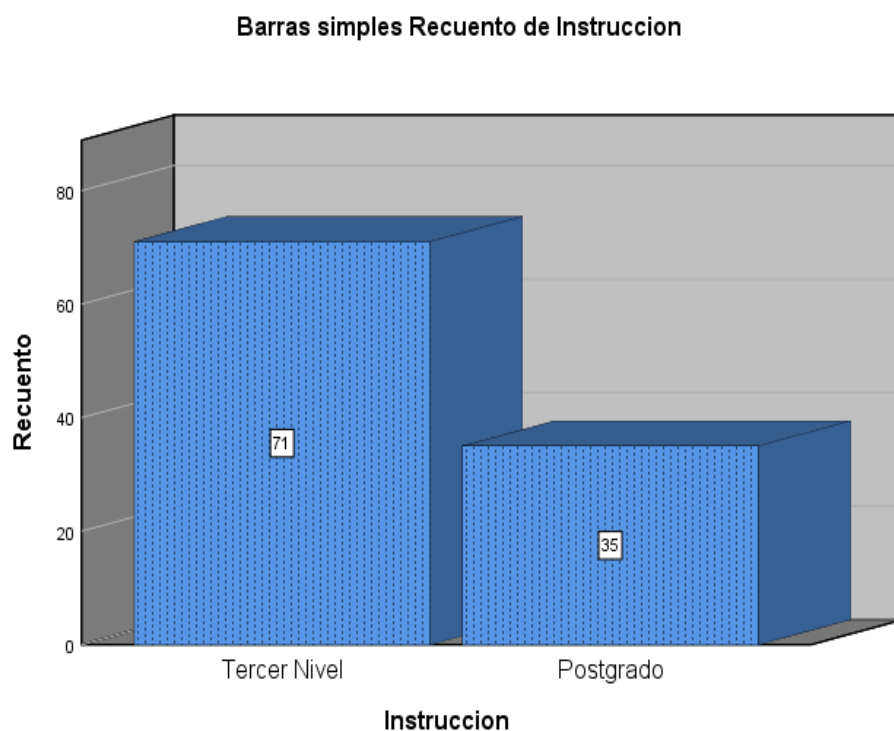


Figura 6. Distribución del nivel académico de los enfermeros.

En la tabulación de la pregunta sobre el nivel académico del personal encuestado, se determinó que el 67% (71 encuestados) solo dispone de título de tercer nivel, mientras que el

33% del personal al que se le encuestó tienen maestrías. Esto refleja que se debe impulsar en medida de lo posible, que el personal de salud se siga preparando académicamente en virtud del logro personal.

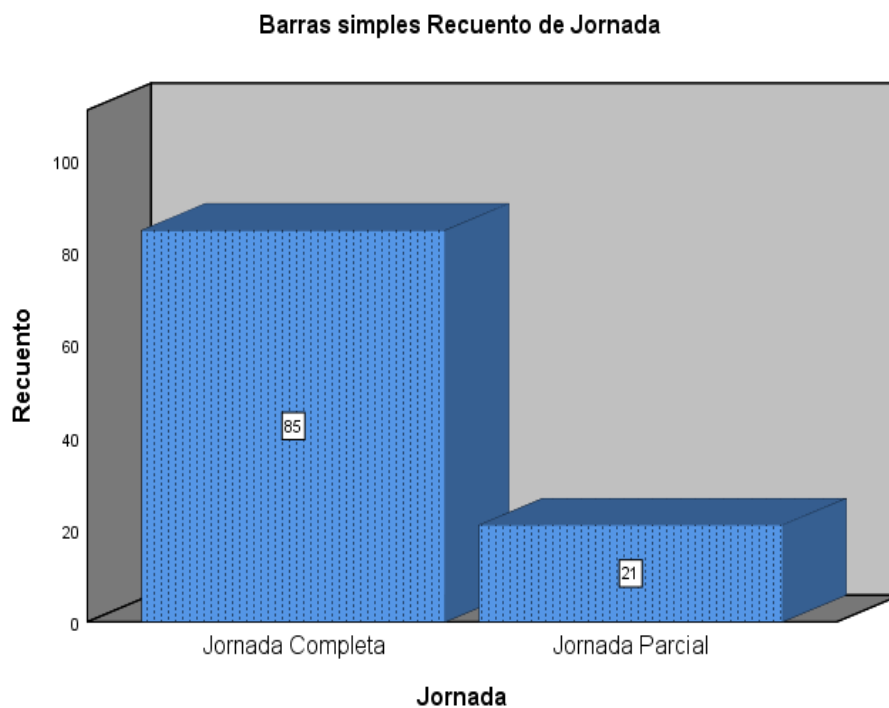


Figura 7. Distribución de la Jornada laboral.

En lo referente a la consulta sobre la jornada laboral del personal de enfermería, se obtuvo como resultado que el 80,2 % (85 encuestados) laboran en jornada completa, mientras que el 19,8% (21 encuestados) tienen jornada parcial. Esta particularidad demuestra que, al tener un mayor personal en jornada completa, se puede tener control de las actividades asignadas al personal.

Tabla 5 Distribución por Grado de Satisfacción laboral

Satisfacción		
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	37	34,9
Medio	33	31,1
Bajo	36	34,0
Total	106	100,0

En la tabla 5 se evidencia que del 100% (106 encuestados) del personal de enfermería, un 34,9% (37 personas) presento satisfacción laboral alto y el 31,1% (33 personas) satisfacción medio, lo cual representa una parte mayoritaria del personal encuestado que se encuentra satisfecho con relación a su trabajo.

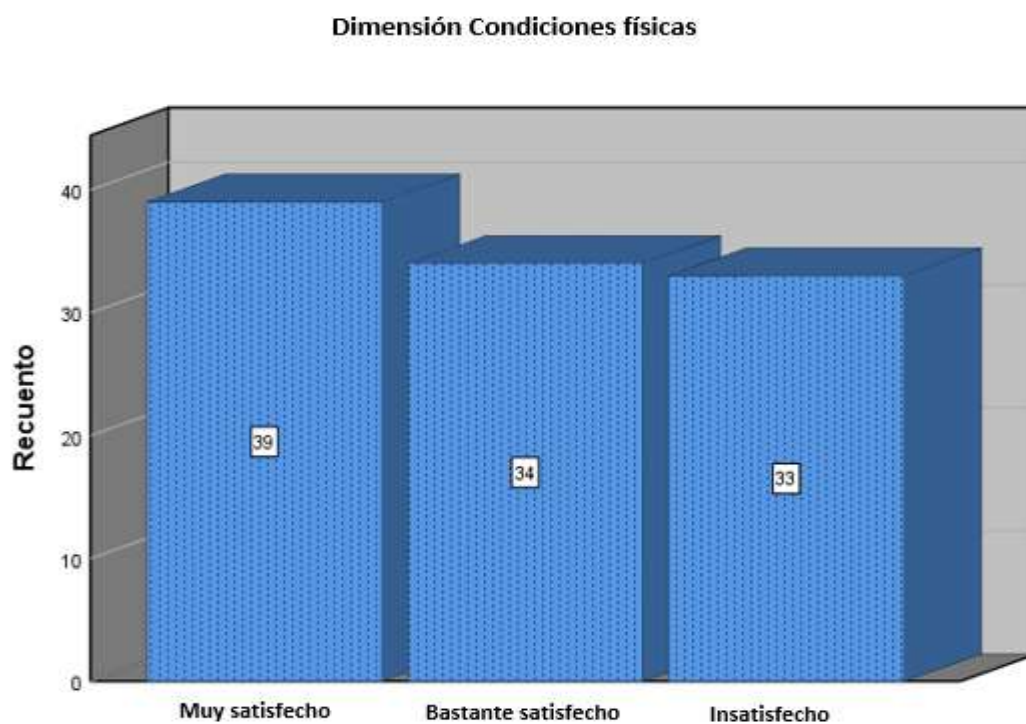


Figura 8. Distribución de la Dimensión Condiciones físicas.

En cuanto a la condición física del personal de enfermería, los encuestados dijeron: 36,8% (n=39) estar muy satisfecho, 32,1% (n=34) dijo estar bastante satisfecho y 31,1% (n=33) dijo estar insatisfecho. En definitiva, el porcentaje de enfermeros satisfechos con el espacio físico es el más alto.

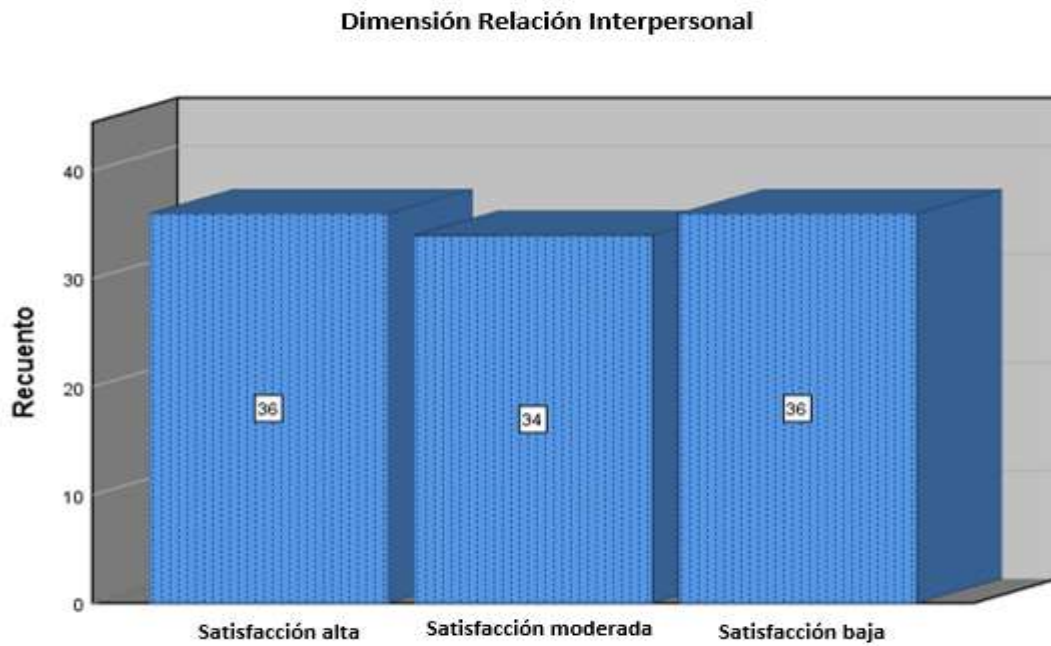


Figura 9. Distribución de la Relación Interpersonal.

En cuanto a la relación interpersonal con personas del mismo nivel, el personal de enfermería respondió lo siguiente: 34% (n=36) de ellas tenían alta o baja satisfacción y 32,1% (n=34) de ellas moderadamente satisfechas. Según el análisis del gráfico, la mayor proporción de personal es bastante satisfactoria.

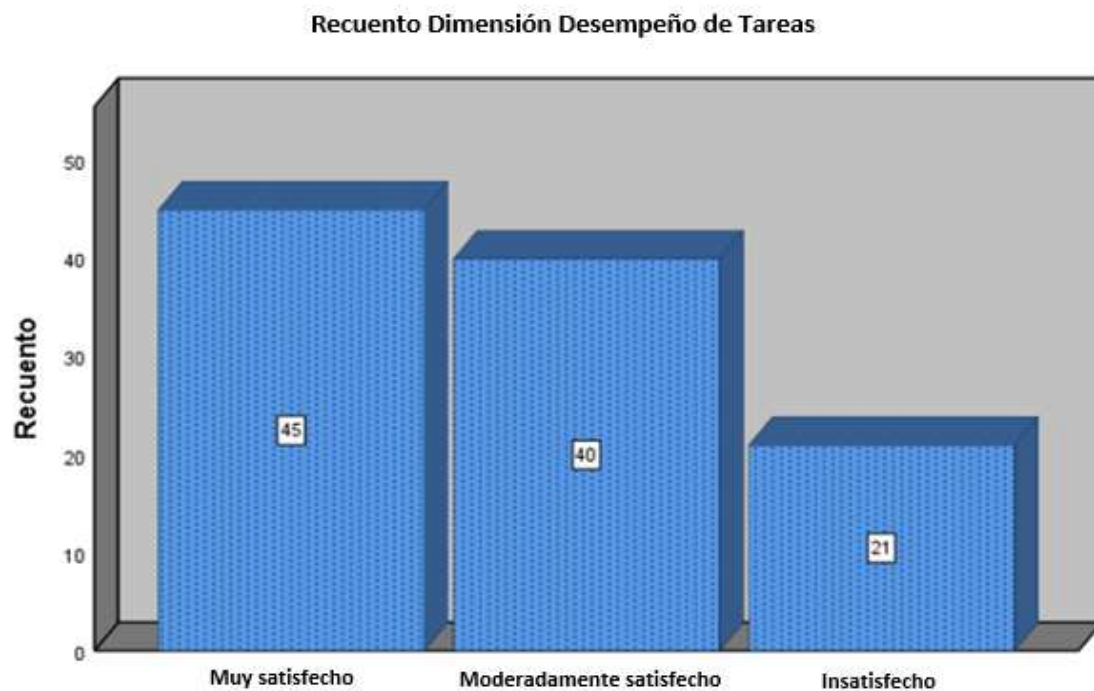


Figura 10. Distribución de la Dimensión Desempeño De Tareas.

De acuerdo con las variables de desempeño de las tareas, las enfermeras encuestadas dijeron: 42,5% (45 encuestados) dijeron estar muy satisfechas y 37,7% (40 personas) dijeron estar moderadamente satisfechas. Solo 21 personas encuestadas expresaron su descontento. Al analizar el gráfico, el porcentaje más alto de cuidadores dijo estar satisfecho.

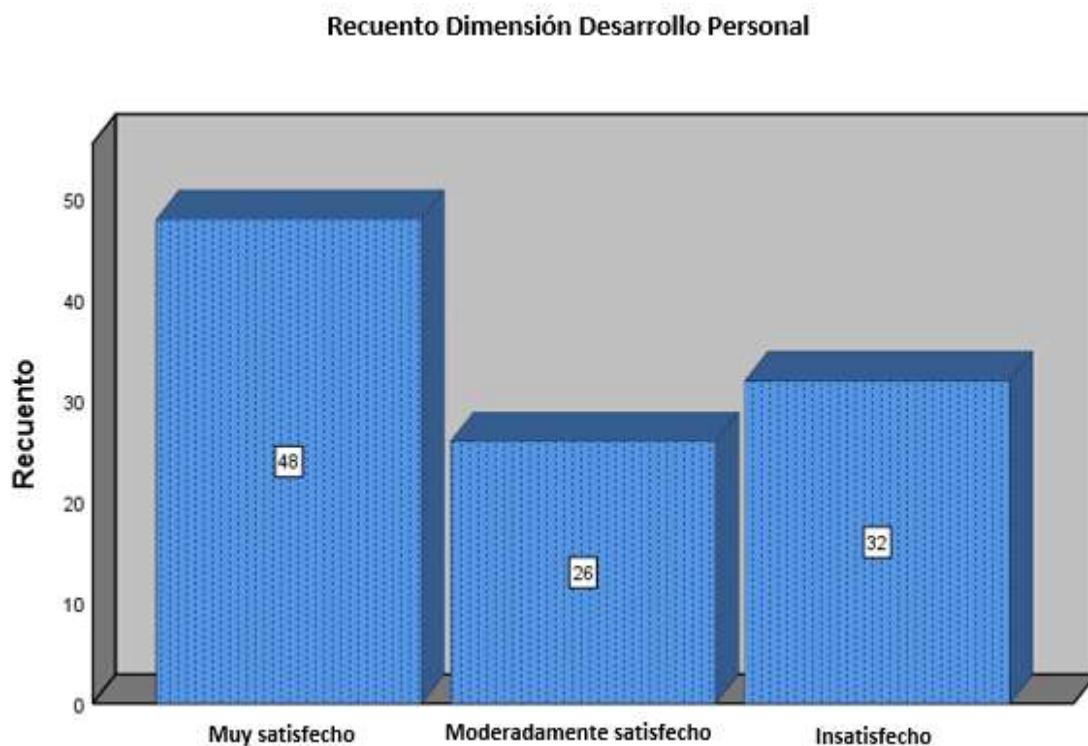


Figura 11. Distribución de la Dimensión Desarrollo Personal.

De acuerdo con las oportunidades que brinda el trabajo para hacer lo que se les da bien, las enfermeras encuestadas respondieron lo siguiente: el 45,3% (n= 48) de las personas dijeron estar muy satisfechas y el 30,2% (n=32) de las personas dijeron estar un poco insatisfechas. En el análisis del gráfico correspondiente, la proporción de personal de enfermería es bastante satisfactoria.

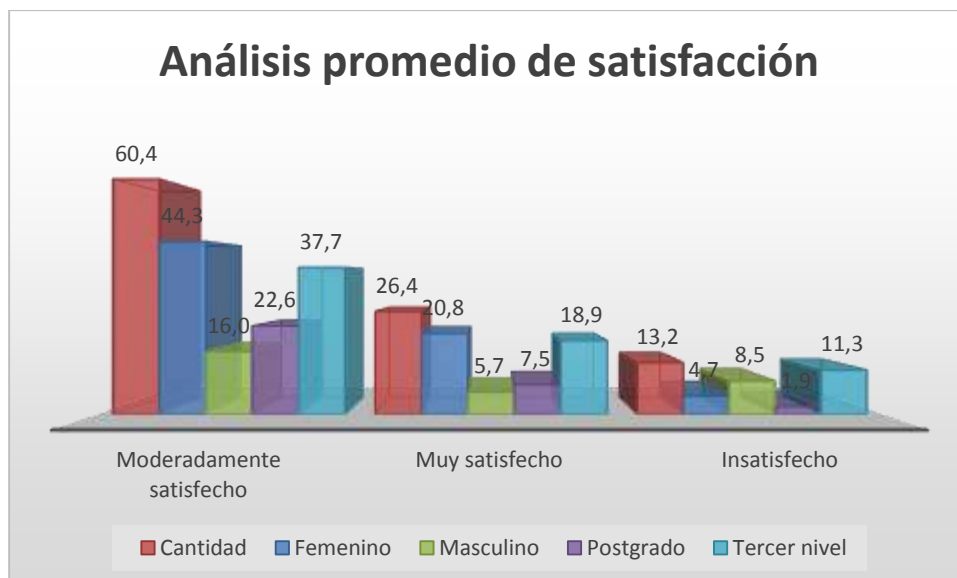


Figura 12. Análisis promedio de satisfacción por género y nivel de estudio.

Fiabilidad del instrumento.

En este estudio, la fiabilidad es importante, por tanto, se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach y correlación entre el proyecto y la escala total. Como se puede ver en la tabla, el coeficiente alfa de Cronbach obtenido del cuestionario, es muy bueno porque es mayor que 0,91, lo que significa que son factores muy confiables.

Tabla 6 *Fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	106

Estadísticas de fiabilidad

	N de elementos	Dimensiones	Rango
0,58	106	Dimensión desempeño de tareas	Moderada
0,55		Desarrollo personal	Moderada
0,63		Política administrativa	Buena
0,63		Condiciones físicas	Buena
0,53		Relaciones interpersonales	Moderada
0,56		Relaciones con la autoridad	Moderada

0,46

Beneficios remunerativos

Moderada

Tabla 7 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
satis	,049	106	,0200*	,993	106	,832

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Las distribuciones de edad entre las categorías de investigación que utilizan la prueba de Kolmogorov Smirnov en muestras independientes son las mismas y el valor p es 0.832 α (0.05), dado que el valor es significativo en la prueba se concluye que los datos NO se distribuyen de forma normal, esto a su vez implica que las correlaciones que se lleven a cabo con las variables de satisfacción deben realizarse mediante el coeficiente correlación Spearman.

Correlación

Se destacan los factores que presentan relación entre las variables.

Tabla 8 Correlación 1

Correlación de Spearman de la satisfacción y desempeño de los trabajadores

	ρ	p	N
Experiencia - Edad	0,605	0	106

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la correlación de Spearman, existe una correlación positiva entre la edad y la experiencia laboral, lo que significa que cuanto mayor es la enfermera, más experiencia laboral tiene. Como $p = 0 < 0,05$, por lo tanto, existe relación significativa entre la edad y la

experiencia laboral. Esta relación es directa por ser de signo positivo, es decir, a mayor edad mayor experiencia, además la relación es alta ($= 0,605$).

Tabla 9 *Correlación 2*

Correlación de Spearman de la satisfacción y desempeño de los trabajadores

	p	N
Desarrollo personal - Edad	0,310	106

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación baja entre la edad y el Desarrollo Personal, lo que significa que cuanto mayores son las enfermeras encuestadas, menos interés en seguir formándose de acuerdo al nivel de estudios.

Tabla 10 *Correlación 3*

Correlaciones

		edad	experiencia	Salario
edad	Correlación de Pearson	1	,322**	-,068
	Sig. (bilateral)		,001	,488
	N	106	106	106
experiencia	Correlación de Pearson	,322**	1	-,046
	Sig. (bilateral)	,001		,637
	N	106	106	106
Salario	Correlación de Pearson	-,068	-,046	1
	Sig. (bilateral)	,488	,637	
	N	106	106	106

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación negativa entre la edad de las enfermeras y los factores de salario y bienestar, lo que significa que cuanto mayores son las enfermeras encuestadas, menor es su satisfacción con el salario, el tiempo de vacaciones y los beneficios que aporta el trabajo.

Tabla 11 Prueba de correlación

Correlaciones

			factores_intrinsecos	factores_extrínsecos
Rho de Spearman	factores_intrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	factores_extrínsecos	Coeficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede ver en la tabla 11, la correlación entre los factores intrínsecos y extrínsecos es positiva, donde se obtuvo $\rho_{\text{valor}} = 0 < 0,05$, rechazando la hipótesis nula, por lo que se puede inferir que factores externos como la remuneración, las relaciones interpersonales, políticas de trabajo, se relacionan estrechamente con el desempeño de labores y desarrollo personal de los entrevistados.

A continuación, en los siguientes gráficos se puede apreciar la composición de los factores intrínsecos y extrínsecos, dentro de la Figura 12 se puede apreciar que el desempeño personal y las relaciones con las autoridades tienen una mayor participación (Arízaga, 2010) menciona en su investigación que tener clara la jerarquía del lugar de trabajo, atmosfera de trabajo positiva y confianza entre colaboradores son factores representativos que influyen en las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo.

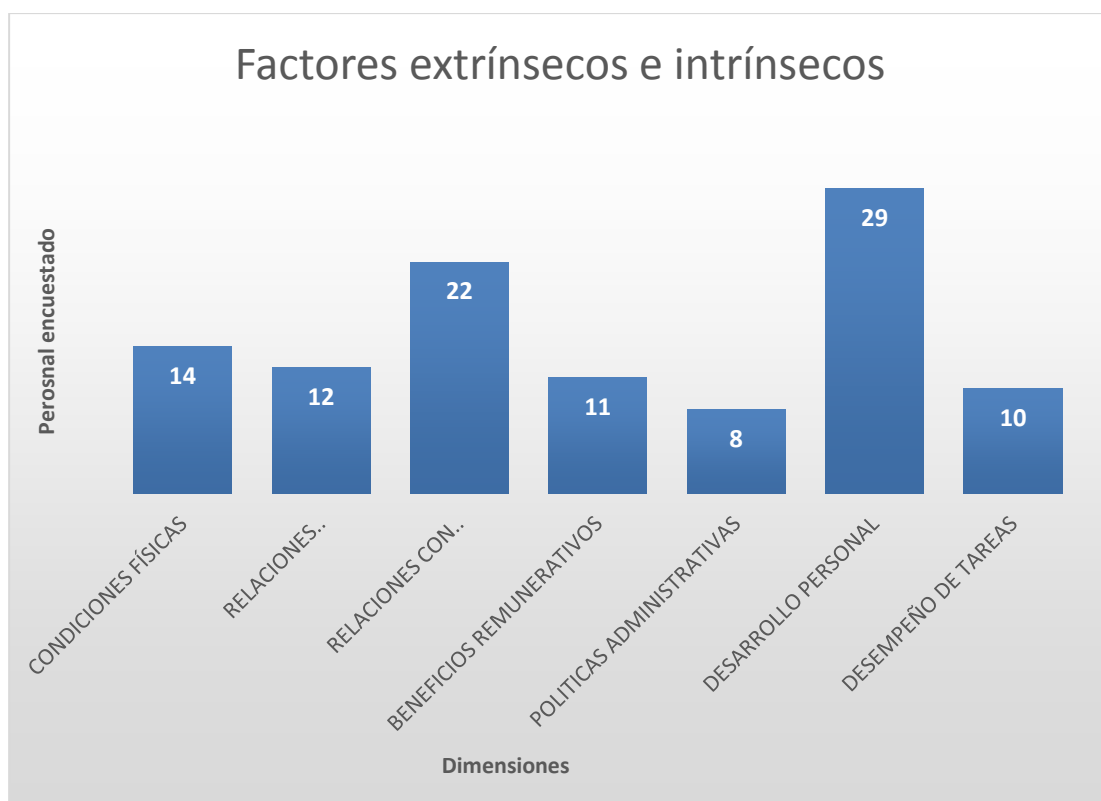


Figura 13. Distribución de factores extrínsecos e intrínsecos

En los referentes a los factores extrínsecos se puede distinguir que el mayor porcentaje de la población de estudio tanto las relaciones con los compañeros (22) y el desarrollo personal (29), se encontró que el personal de salud tiene estos aspectos en una proporción considerablemente alta, frente a desempeño de tareas (10) y las políticas (8) que presentó un nivel bajo. Mientras que las condiciones físicas (14) y relaciones con superiores (12) se observa similitudes con respecto a los resultados.

En cuanto a la satisfacción laboral general, la mayoría de los enfermeros mostraron mayor satisfacción con las dimensiones: Relación con los supervisores y desarrollo personal, así como con las relaciones sociales y condiciones físicas, tuvieron una satisfacción laboral media en comparación con las otras dimensiones, beneficios compensatorios, lineamientos de administración y cumplimiento de tareas, que también alcanzó un nivel medio de satisfacción, pero en un porcentaje menor de la población.

Al vincular factores de satisfacción laboral, se encontró que las enfermeras tenían diferentes grados de satisfacción laboral y al aplicar la prueba estadística, se encontró que no existía correlación entre satisfacción laboral, experiencia laboral y durabilidad en el área, sino que estaba relacionada con la prueba de sperman, mientras que en los factores extrínsecos, tiene que ver con la insatisfacción porque se localiza con el entorno circundante y contenido de las condiciones en las que realizan su trabajo constatado después de las pruebas estadísticas mencionadas anteriormente.

El personal de salud del Hospital IESS Ceibos se encuentra expuesto a satisfacción o insatisfacción en el trabajo porque se adhiere a turnos cambiantes, vigilantes diurnos y nocturnos, se encuentran en condición física insuficiente, la política administrativa no es favorable, el desempeño de la tarea es inadecuado y el apoyo en el trabajo conduce a la frustración del empleado.

Considerando los resultados obtenidos en estos parámetros se puede concluir que estos son indicadores a tomar en cuenta al momento de plantear la estrategia de mejora.

Por otra parte, y como se observa en la siguiente figura 13 dentro de los factores intrínsecos el de mayor relevancia corresponde al desarrollo personal, que de acuerdo con los estudios realizados por (Abrajan, Contreras, y Montoya, 2019) es lo más valorado por los empleados y en los que en muchos casos la empresa no le brinda apoyo.

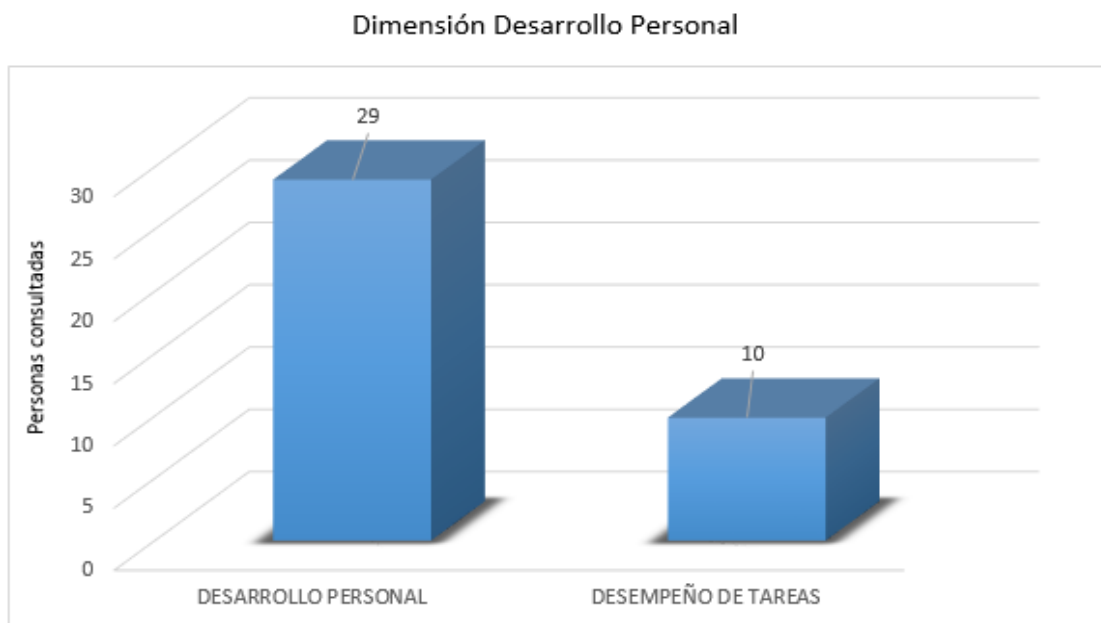


Figura 14. Distribución de la Dimensión Desarrollo Personal.

En este sentido, se puede determinar que la mayoría de los colaboradores encuestados mantienen una satisfacción regular (27,8%), media (45%), y baja (26%). Estos resultados son similares a los resultados de (Abrajan, Contreras, y Montoya, 2019). Donde la población encuestada se encuentra en un nivel normal, lo que indica que no hay satisfacción laboral en su investigación. Sin embargo, a diferencia de nuestra investigación, la autora no encontró colaboradores de nivel bajo, parcial y alto. Por otro lado, solo (1%) está al mismo nivel. En parte, esto indica que no hay satisfacción laboral en el hospital.

Finalmente, en los factores intrínsecos, se observó que el personal de salud tiene resultados altos en cuanto al desarrollo personal (29) mientras que en el ámbito del desempeño de tareas que manifestaron todo lo contrario al estar satisfechos.

Se puede finalizar indicando que se comprueba la hipótesis planteada en esta investigación ya que se ha demostrado que existen varios factores que intervienen significativamente en que el personal hospitalario disfrute de plena satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un parámetro que incide en gran medida en la calidad de la atención brindada por el personal de los usuarios que acude a los establecimientos de salud en

busca de soluciones a sus problemas de salud, servicios de clínicas, hospitales, policlínicos y otros establecimientos de salud.

El trato con el jefe, las relaciones interpersonales inadecuadas con los compañeros en muchos casos, la insatisfacción con el horario de trabajo establecido y la carga de trabajo al mismo tiempo, y pocas oportunidades de desarrollo personal y profesional son factores que inciden en el desarrollo del personal de enfermería.

Además, el entusiasmo y el reconocimiento del trabajo de los empleados es bajo, lo que generalmente se considera innecesario e ineficiente en muchos casos, lo que reduce aún más la satisfacción laboral, ya que no existe un entorno de trabajo adecuado para aumentar esta producción profesional.

Los principales factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados de la salud en este estudio, se encuentran, desempeño de tareas, políticas administrativas y beneficios sociales, que son los pilares que generan poca satisfacción al personal.

En la dimensión de desempeño de tareas, se refiere a las actitudes y habilidades que tiene un empleado hacia su trabajo, lo que indica las diferentes visiones sobre su trabajo, los resultados obtenidos (9,4%) muestran un nivel bajo, lo que sugiere que los empleados están insatisfechos con el desarrollo de actividades relacionadas con su empleo.

A nivel de política administrativa, permite referirse al acuerdo contra las reglas del sistema directamente relacionadas con los trabajadores, estos forman contacto con los trabajadores para lograr las metas y objetivos propuestos, promueven el desarrollo y bienestar de la entidad de manera justa, y el resultado es (7,5%) en un nivel bajo. Esto demuestra que el colaborador no está satisfecho con el acuerdo dado por la entidad y apenas ha alcanzado el objetivo marcado.

En cuanto a la dimensión de los beneficios sociales, se relaciona con la satisfacción o insatisfacción de los colaboradores con el salario o remuneración del trabajo que han

realizado. La investigación muestra que (10,4%) se encuentra en un nivel normal, y es posible inferir las ganancias obtenidas a escala global en la organización donde laboran, esto les impide estar satisfechos, lo que demuestra que los empleados se sentirán insatisfechos cuando sus políticas de gestión no siempre se adecuen a sus necesidades y se desempeñen bien y tengan actividades laborales insuficientes. Se debe considerar más la realidad de salarios adecuados para el personal de salud, porque en los hospitales, además de los horarios de trabajo, tardes, domingos y feriados, enfermeras, auxiliares técnicos y médicos están expuestos a una serie de enfermedades. Sin embargo, se observa que el IESS tiene un presupuesto bajo para el proyecto, por lo que el salario es bajo o muy básico, y esta contracción económica en el departamento afecta si se brinda una atención de calidad a los pacientes.

Capítulo IV

Propuesta

El trabajo del personal de enfermería en las instituciones de salud tiene factores motivadores muy importantes, como la calidad de las relaciones interpersonales,

especialmente la relación con los usuarios, y la relación con otros profesionales del equipo de trabajo; también estimulan la importancia y el sentido de responsabilidad en el trabajo.

Sin embargo, los que se consideran factores motivacionales positivos pueden transformarse en factores negativos para el trabajo, y estos factores negativos pueden ser creados por otros problemas como bajo salario, agenda ocupada, tareas diarias y otras desventajas de las actividades en sí. El contenido anterior permite dividir los factores o elementos motivadores que existen o pueden ser utilizados en el trabajo del personal de enfermería en dos grandes categorías.

En este capítulo se propone un programa de gestión del personal sanitario para incrementar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del IESS de los Ceibos y así incrementar la satisfacción laboral del personal de forma incremental mediante la mejora de las actividades desarrollado por el personal involucrado, para que tenga un aumento significativo de la productividad dentro de la instalación en términos de prestación de servicios en la unidad hospitalaria.

Objetivo general

Aumentar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del IESS de los Ceibos.

Objetivos específicos

1. Promover la formación continua de los profesionales de enfermería, especialmente aquellos con inexperiencia, para incrementar su conocimiento de la gestión de procesos en todas las instituciones.
2. Proponer pautas de trabajo en equipo para identificar diferencias entre el personal de salud y entre los líderes de servicio en cada área del hospital.

Promover el reconocimiento y la motivación permanente de los profesionales de enfermería.

Justificación

La satisfacción laboral también está relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa. Muchos factores que determinan la satisfacción laboral provienen del individuo y en gran medida dependen de sus valores, pero también dependen de las características del trabajo, de la calidad de las relaciones interpersonales que se generan en el lugar de trabajo y de las políticas. Las prácticas organizacionales afectan de manera decisiva la emocionalidad de las personas, por lo que deben tener una motivación continua para funcionar correctamente.

Desarrollo de propuesta

Después de identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral, se sugieren las siguientes actividades, en las que participan todo el personal de enfermería.

Capacitación y Formación

La educación y formación continua enriquecen las capacidades y habilidades de los enfermeros para que sean capaces de generar un mayor desarrollo profesional, productividad, una mejor gestión de las tareas y, en última instancia, más valor para el hospital, no significa más que mejorar la eficiencia y la eficacia del personal. También mejora la satisfacción, motivación e integración del trabajador que ve a su establecimiento de salud invirtiendo recursos en su formación para mejorar su preparación profesional.

Para cumplir con este punto se propone solicitar a la coordinación de enfermería seleccione al personal mejor calificado (líderes de servicio) para que preparen de manera breve un tema de interés que se distribuya mediante un canal digital para que todos accedan a la misma, dando al final una pequeña evaluación aprobatoria sobre el tema.

La formación continua es un proceso de enseñanza que promueve el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, por lo que es importante conocer las necesidades de formación del personal de enfermería para la organización de cursos de formación. Las

enfermeras capacitadas valoran su trabajo, son proactivas, buenas en el análisis, mejoran la productividad y, lo que es más importante, brindan una atención segura y de alta calidad, lo que se refleja en que los pacientes obtienen mejores resultados, menos eventos adversos y mejora la satisfacción laboral.

Mantener al personal de enfermería capacitado y actualizado, promueve su crecimiento profesional, asegurando la calidad de atención impartida aumentando así la satisfacción laboral del funcionario.

El trabajo en equipo de los colaboradores, es la base fundamental para la consecución de nuestros objetivos. La formación continua permitirá alcanzar un alto nivel de competitividad, confianza y respeto. Unida a una buena satisfacción laboral, la provisión de recursos materiales y la posesión de la cantidad necesaria de los recursos permitirán alcanzar un alto nivel de competitividad, confianza y respeto, así se podrá cambiar la actitud y el comportamiento del personal de enfermería del Hospital IESS Ceibos.

La Subdirección de enfermería es responsable de notificar a su personal responsable de la capacitación a la que debe asistir en la fecha y hora autorizadas. Asimismo, también se encarga de verificar los documentos en base a la información requerida en la formación, y recoger los certificados e informes que garanticen el cumplimiento del período formativo. La descripción correspondiente del proceso se da a continuación.

Tabla 12 Descripción del procedimiento

Etapas	Actividad	Objetivo	Responsable
Recolección de necesidades	Realizar recolección de falencias operativas para canalizar las inducciones	Detecta necesidades de capacitación	Subdirección de Enfermería
Analizar las ofertas de capacitación en el mercado local y nacional	Realizar análisis de las diferentes ofertas de capacitación.	Contar con un grupo de temas para definir capacitaciones	Subdirección de Enfermería
Determinación de necesidades	Determinar la capacitación en base a necesidades específicas de los servicios del hospital.	Presenta un informe a la Subdirección de Enfermería de las necesidades de capacitación definiendo cursos prioritarios.	Departamentos de enfermería en atención hospitalaria.
Elaboración del Plan de capacitación y hacer validar y aprobar	Realizar presentación del organigrama a la Subdirección	Conocer los aspectos más específicos de las capacitaciones a implementar	Jefe de área o departamento
Ejecución del plan de capacitación	Organiza (horario, turno) en conjunto con la Subdirección	Impartir a la mayor cantidad de funcionarios la capacitación programada	Departamentos de enfermería en atención hospitalaria
Difusión del Plan de Capacitación.	Difunde (carteles informativos) el Plan de capacitación de enfermería	Mejorar el aprendizaje en cuanto a cubrir el mayor número de colaboradores informados	Jefe de área o departamento

Los individuos son la forma de llegar a la excelencia, ya que son los que pueden transformar los datos en información y así aprender y mejorar, de ahí que el Plan de Formación y Educación, surja de la necesidad de preparar al personal como indica la interacción a la que tienen cabida para satisfacer la misión del Hospital y llegar a un aumento en la satisfacción laboral. Uno de los requisitos fundamentales de cualquier organización es contar con un grupo de trabajadores productivos y serios. es más, dedicados a los propósitos de avance de la institución, esto requiere un programa de preparación eficiente dependiente de

las consecuencias de una evaluación de las necesidades de preparación para fomentar habilidades, información y mentalidades. La razón de ser de la preparación es contribuir a la consecución de los destinos institucionales cumpliendo los supuestos de los individuos de la organización.

En lo que respecta a la parte presupuestaria para efectuar esta alternativa se reconoce que el Hospital IESS Ceibos cuenta con un presupuesto anual, por lo que se requiere capitalizar convenios con proveedores para que el nosocomio se beneficie y se cubra costos directos e indirectos en el plan de capacitación. Se han creado y llevado a cabo programas de preparación e instrucción, orientados a "tapar agujeros", es decir, a reforzar las capacidades especializadas y de conducta de la habilidad humana, esto con la plena intención de fomentar una administración ideal que logre resultados recomendables en los ciclos institucionales. Se ha organizado y creando cursos, estudios y clases con educadores calificados que tienen la información especializada y concentrada para enviar a diferentes trabajadores según lo indicado por las necesidades y requisitos institucionales. Estas capacitaciones se regularizarán por medio de certificado de asistencia entregados al finalizar cada curso, se propone realizar cursos internos y externos.

Cursos internos	Cursos externos
24 (dos cada mes)	12 (uno cada mes)

Para llevar a cabo estos programas de capacitación, se han realizado reuniones con universidades públicas, grupos asesores, que han trabajado voluntariamente junto con los instructores como facilitadores, y de esta manera también hemos averiguado cómo conseguir apoyos académicos e institucionales para los representantes que intervienen y participan en los eventos de capacitación.

Las organizaciones que participan en el programa son las siguientes:

- Universidad Estatal de Milagro
- Universidad Católica Santiago de Guayaquil
- Universidad de Guayaquil

Como parte de las actividades de formación internas y externas, se administró con instituciones públicas y privadas:

- Braun Medical
- Fresenius Medical Care
- Contraloría General del Estado

Quedando únicamente por cubrir lo que respecta a papelería y folletos con un valor mensual de \$20 y al ser realizado mensualmente, este tendría un costo anual de \$240.

Trabajo en equipo

Los establecimientos de salud cuentan con equipos de trabajo multidisciplinarios que comparten objetivos comunes relacionados con brindar una atención de calidad y calidez a sus pacientes asignados, el personal de enfermería es parte integral de este equipo de trabajo ya que cuenta con la capacitación y experiencia para ayudar a tomar decisiones sobre la mejora de la calidad del cuidado. Cada miembro del equipo de salud se compromete a sacar lo mejor de sí mismo y a hacer todo lo posible para completar todas las tareas propuestas y apoyar a sus compañeros cuando sea necesario.

Todos los colaboradores deben darse cuenta de que son imprescindibles para el grupo; por lo tanto, cada uno debe satisfacer su trabajo sin perder la idea del grupo. Para ello, deben tener las cualidades que acompañan:

- Capaz de establecer relaciones satisfactorias con los miembros del equipo.
- Sea leal a sí mismo y a los demás.

- Tener espíritu de autocrítica y crítica constructiva.
- Tener un sentido de responsabilidad para alcanzar las metas.
- Capacidad para ser auto determinado, optimista, proactivo.
- Preocupado por la mejora, mejora

Ya se ha mencionado que todos los miembros del equipo juegan un papel en él. En circunstancias normales, todo el mundo asume un papel de acuerdo con su propia personalidad. Hasta ahora, no existe una clasificación de roles con la que todos los teóricos estén de acuerdo, pero puedes probar las siguientes clasificaciones: moderador, colaborador, creativo, relacionista y evaluador.

El moderador dirige, coordina, orienta, motiva y controla a los demás miembros, según quien asuma este rol, y puede ser ejercido de manera autoritaria, consultiva, democrática, anárquica, guiada o relajada.

El colaborador asiste, complementa, apoya, apoya y apoya el trabajo de todo el equipo, especialmente la persona en el rol de moderador.

Los creativos proponen, innovan, crean y proponen cosas y métodos nuevos.

El relacionista responsable de todo lo relacionado con la armonía entre los miembros del equipo y con las personas ajenas a él.

El evaluador es un crítico, cuando el equipo está disperso y evalúa los resultados y los procedimientos, reenfocherà al equipo.

Para desarrollar esta competencia, se trabajará entre la coordinación de enfermería y la subdirección de enfermería de manera que se puedan implementar los siguientes pasos:



Figura 15. Banner publicitario fomentar trabajo en equipo.

1. Elegir un equipo adecuado en función a las habilidades y temperamento del personal.

Elegirlo bien ayudará al éxito del plan de mejora, se deben definir el tipo de tareas a realizar, se deben escoger 4 líderes para cumplir a cabalidad los objetivos así también se les asignaran las competencias a quienes realizaran las diferentes actividades. Se debe tener en cuenta las características como disposición para ayudar en las tareas encomendadas, que acepten los retos y responsabilidades con buena aptitud, defender los puntos de vista sin faltar el respeto a sus compañeros, que sean sinceros y anteponer la verdad, ante todo. Estas pautas ayudaran a la elección del personal idóneo para conformar este equipo.

2. Comunicación abierta para la atención de asuntos que demanden agilidad.

Quite la presión al supervisor, que siempre está buscando la solución adecuada. Al incorporar técnicas para encontrar respuestas al problema planteado en el equipo, incluso se beneficia la alineación más allá del problema que surge de resolver al 100% la comunicación. Se debe proporcionar toda la información requerida o indicar dónde o de quién se

puede obtener y la información debe ser siempre confiable y útil. Un grupo puede convertirse en equipo solo cuando tiene un sentido colectivo de responsabilidad por los resultados, y este espacio de desarrollo se crea a partir de la comunicación entre los miembros, y esta comunicación se forma a través de los compromisos asumidos y cumplidos por los miembros. La comunicación es un tema básico y el equipo siempre debe estar al tanto de todos los problemas relacionados con su propósito funcional.



Figura 16. Banner publicitario conformar trabajo en equipo.

3. Confianza para lo cual se debe dar la oportunidad al equipo de realizar su trabajo y participar en los proyectos.

Cuando los grupos de trabajo internos utilizan aparatos y medidas de trabajo que hacen que el esfuerzo conjunto sea más eficaz, los objetivos se pueden cumplir con mayor rapidez y se puede realizar un trabajo más excelente. Se debe promover la oportunidad que los grupos de trabajo se conozcan entre sí, lo que ayudará a fortalecer la integración y la confianza compartiendo experiencias entre compañeros.

Se deben impulsar el mayor desarrollo de los servicios socio-sanitarios y hacer una apuesta estratégica por la enfermería, en la que el liderazgo en la gestión superior y la titulación de enfermería será su principal aporte a los departamentos que más lo necesitan en este sentido. Fortalecer el papel de la enfermera en las actividades preventivas y de atención de los pacientes frágiles y con enfermedades crónicas, pues su autonomía y capacidad derivada de las actividades médicas le permiten brindar una atención de calidad a los usuarios.

4. Sentido de pertenencia para lo cual el reconocimiento al personal es importante para que los logros del departamento, área, sean tomados como propios.

Este sentido de pertenencia se puede lograr con acciones como:

- Anexar cursos de capacitación o formación personal. Esto ayuda a que los empleados se sientan valorados y se conviertan en una parte importante de la institución.
- Celebre los logros individuales y colectivos. El reconocimiento de los esfuerzos de los empleados es muy beneficioso.
- Fomentar la comunicación interna y la formación de equipos.
- Crear espacios públicos y de participación y asignar responsabilidades. Esta es una mejora en la motivación y se establecerá una conexión muy fuerte.
- Fomentar la visión global de la organización. Todos los miembros deben comprender que su comportamiento no es aislado y que lo que sucede en una determinada parte del sistema afectará a todo el sistema.

Por último, no olvidar que la confianza genera lealtad. La lealtad hace que las personas hagan todo lo posible para lograr resultados. Para generar confianza y

respeto, debes confiar, respetar y cuidar a tus colaboradores. Si hace esto, no tendrá límites en lo que quiere lograr.



Figura 17. Banner publicitario la unión hace la fuerza

El trabajo en equipo hace que al combinar la calidad con otros colaboradores se lograra la suma total de todos los esfuerzos individuales, esta sinergia con lo cual juntos los colaboradores logran mayor éxito lo cual conlleva a una satisfacción laboral. Trabajar en equipo no solo es más productivo que trabajar solo, sino que es más divertido creando un ambiente de trabajo más agradable.

La realización del equipo de trabajo tendrá las características físicas especificadas en el tipo de banner publicitario. El costo de la descripción detallada en este tipo de trabajo por parte de la imprenta profesional tendrá un costo unitario de \$ 25. La elaboración de este implemento se llevará una vez cada semestre, esto se hace dos veces al año, por lo que el costo de desarrollar esta estrategia será de \$ 50 por año.

Reconocimiento y motivación

La motivación juega un papel muy importante en el ámbito laboral, pues para la mayoría de enfermeras no encuentran un medio simple de supervivencia en sus áreas de trabajo, sino un elemento esencial del desarrollo personal, que se debe en parte a la eficiencia y eficacia de la motivación. En cuanto a la estrategia final relacionada con el reconocimiento de los empleados, hay participación en las decisiones grupales, esto es muy relevante para la institución ya que se alimenta de la experiencia de cada empleado individual para llegar a una solución al problema específico encontrado basado en la experiencia diaria en su campo de trabajo.

Para construir la satisfacción laboral, se propone incrementar la inspiración de cada enfermero en el desempeño de sus obligaciones a través del reconocimiento individual a nivel del servicio y de la organización.

Para cumplir con esta premisa se puede ejecutar mediante un tablero el cual tendría valor unitario de \$35, mismo que exponga al mejor colaborador por mes, quien podrá disponer de 1 día adicional de vacaciones, siempre que se hubiere hecho acreedor a la permanencia del “Empleado del mes” por 3 meses consecutivos. La impresión de la ficha para colocar en el tablero tendría un costo de \$0,75 por ser de material fotográfico, al ser realizado todos los meses tendrá un costo anual de \$9.



Figura 18. Certificado de reconocimiento.

En los lineamientos para la selección de los colaboradores del mes se considerarán los siguientes puntos: valores institucionales, desempeño y capacidades; evaluación por parte de la Coordinación de Enfermería al final de cada mes; una vez seleccionado el ganador, la coordinación dará a conocer al colaborador ganador el cual recibirá los lineamientos establecidos y el certificado de reconocimiento.

Estos puntos serán evaluados de la siguiente forma:

- Valores institucionales: En general, las empresas que no promueven sus valores institucionales carecen de identidad y los indicadores de compromiso y motivación de los empleados son mínimos. De hecho, el lugar que deberían ocupar estos valores está monopolizado por antivalores o prácticas contrarias. Es útil reconocer de vez en cuando a los empleados que se distinguen por la implementación de los valores institucionales tales como fraternidad, respeto y solidaridad entre compañeros. Esto tiene un doble efecto: por un lado, estas personas toman conciencia de que su actitud es valorada por la dirección; por otro lado, se envía un mensaje al resto de trabajadores para animarles a emularlo.

- **Desempeño:** Es importante probar las habilidades de liderazgo del líder del equipo, así como la comunicación y el grado de integración del empleado en la organización. Por lo cual se debe considerar la trayectoria del empleado, los criterios deben de ser acordes al área de trabajo, corroborar la iniciativa y puntualidad del colaborador.
- **Capacidades:** La comprensión profunda de las capacidades de cada empleado es esencial para que la institución implemente programas de capacitación efectivos y aumente los niveles de productividad. Se deben evaluar los parámetros de orientación al servicio, comunicación efectiva, innovación.

Al reconocer el trabajo realizado conforme a lo establecido, ejecutando con los superiores, alternativas de días libres, se estará incrementando la satisfacción del laboral.

Percibir un trabajo bien hecho y los logros de los trabajadores es fundamental. Hay que potenciar el autoconocimiento y las profesiones expertas y darles una preparación continua con el objetivo de que estén continuamente aprendiendo y no se sientan anquilosados en sus puestos.

Talento Humano debe colocar a cada trabajador en el puesto que mejor se adapte a su visión y habilidades. De este modo, el trabajador está alegre en su trabajo y rinde más, por lo que los dos actores se ven beneficiados. En esta parte, por ejemplo, se podría dinamizar el avance interno. Cada trabajador debe saber cuáles son sus tareas y hasta dónde llega su obligación. De este modo, todo el mundo sabe lo que tiene que hacer y se evitan los problemas entre los colaboradores. En cuanto a los trabajadores del área de salud, es fundamental que conozcan las medidas ergonómicas y de bienestar relacionadas con la palabra para alejarse de los resultados de los peligros más reconocidos a los que están expuestos en la exposición de sus tareas. El IESS Ceibos debe potenciar el apoyo, para que

los trabajadores puedan ofrecer sus puntos de vista y recomendar mejoras en la presentación de sus tareas, ya que nadie conoce el trabajo mejor que ellos.

Costos y responsables

Los parámetros a considerar en el costo y responsables de estas propuestas se detallan a continuación:

Tabla 13 *Cuadro general de costos*

Estrategia	Rango de tiempo a aplicar	Costo
Educación y Formación	Mensual	\$240
Trabajo en equipo	Mensual	\$50
Reconocimiento y motivación	Mensual	\$44
Total		\$334

El responsable de llevar a cabo esta acción y de reclutar a los especialistas fundamentales para fomentarla es el responsable de la división de RRHH de la mano de la subdirección de enfermería del hospital IESS Ceibos. Los responsables de cada espacio son además responsables de inspirar, transmitir y capacitar a sus colaboradores para que avancen en su inversión dinámica en este programa de preparación.

Conclusiones

Para el primer objetivo de esta investigación, es decir, describir las bases teóricas y los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de enfermería, se concluye que existen varios factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de enfermería, uno de los cuales está afectando la labor del personal han demostrado ser, las relaciones con superiores, falta de reconocimiento y motivación.

El segundo objetivo específico es diagnosticar la situación actual. El hospital tiene como objetivo mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería, por lo que se ha concluido que al analizar el statu quo de los hospitales relacionado con la satisfacción laboral del personal de enfermería, se ha demostrado que se cuenta con personal con más de dos años laborando en la institución lo cual refleja el compromiso con la misma. Así también se tiene un personal con títulos de tercer nivel lo cual se puede aprovechar para la retroalimentación entre compañeros lo que contrastaría de forma considerable el poco desarrollo en el ámbito laboral, además de observándose problemas en el trato con superiores en la distribución de la actividad.

En cuanto al objetivo específico de diseñar un plan de gestión de personal para mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital IESS Ceibos de Guayaquil, se concluyó que el plan debe incluir el desarrollo de estrategias para mejorar el trabajo en equipo, fomentar las capacitaciones del personal de salud de nuestro hospital.

Reconocimiento y motivación del personal, desempeño y participación en la toma de decisiones colectivas, realizará actividades de reconocimiento a los empleados, y finalmente formular una serie de recomendaciones. El costo total de estas estrategias es de \$ 334. Debido a la alta relación entre la satisfacción y el desarrollo personal se solicita gestionar capacitaciones, para lo cual se deberá elaborar un formato y distribuirlo para conocimiento de todos; otro aspecto a implementar es la oportunidad de reconocimiento cual sería favorable

para la motivación del personal. El permitirles la participación en la toma de decisiones en lo que respecta a la realización de actividades, fomentaría la satisfacción del personal aumentando el entusiasmo entre ellos fomentando la cultura de apego institucional.

Finalmente, se debe realizar actividades que promuevan una adecuada satisfacción laboral dentro de la institución, teniendo en cuenta el refuerzo de cada uno de sus factores con el fin de a través de programas de motivación e incentivos, a través de una referencia directa a la satisfacción laboral, los empleados adoptarán o mantendrán una actitud y desempeño positivo hacia la organización.

Recomendaciones

Se recomienda que el la Coordinación de Enfermería del Hospital General del IESS de los Ceibos utilice la información de este estudio para desarrollar estrategias e implementación del plan de acción que permita generar mayor motivación y alcanzar la satisfacción laboral.

Comunicar esta recomendación al personal de enfermería para que se comprometa a implementar las actividades recomendadas, aumentando la satisfacción laboral y, con ello, mejorando la calidad de la atención.

Mediante encuestas temáticas al personal de enfermería, evaluar periódicamente la satisfacción laboral de los colaboradores.

Se recomienda que la junta directiva de la institución implemente capacitaciones periódicas para fortalecer los conocimientos del equipo de salud. El equipo servidor en la organización debe mostrar un conocimiento de lo que hace lo cual deriva en un incremento en la satisfacción laboral.

Referencias bibliográficas

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2019). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 14, núm. 1, p. 27.
- Acosta Oviedo, K. (24 de mayo de 2012). *La Pirámide de Maslow*. Obtenido de eoi.es: <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Aguirre, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, vol. 14, núm. 1, p. 8.
- Álvarez, D. (2010). Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Andamayo, M., Orosco, G., & Mejia, Y. (10 de Septiembre de 2017). *Cuidado Humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencias del Hospital Arzobispo Loayza*. Obtenido de Universidad Peruana Cayetano Heredia: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arana Rodríguez, M. (1 de abril de 2014). *La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su*. Obtenido de Universidad Peruana Unión: https://www.researchgate.net/publication/346362860_La_motivacion_medida_en_sus_factores_extrinsecos_e_intrinsecos_y_su_relacion_con_la_satisfaccion_laboral_del_personal_del_Colegio_Union_2009/fulltext/5fbf155fa6fdcc6cc669a1b1/La-motivacion-medida-en-sus-f
- Arízaga. (2 de septiembre de septiembre). *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán, Ecuador*. Obtenido de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5317/1/ARIZAGA%20VERA%20ENRIQUE%20RICARDO%20-%20TESIS.pdf>

Arízaga, V. (10 de Diciembre de 2010). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5317/1/ARIZAGA%20VERA%20ENRIQUE%20RICARDO%20-%20TESIS.pdf>

Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2020, de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

Atalaya. (Septiembre de 1999). Satisfacción laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-76. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjt55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=810459](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjt55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=810459)

Atalaya, P. M. (1999). Satisfacción laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-76.

Bañuelos , F. (10 de Enero de 2010). *Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME*. Obtenido de Ideas para Pymes: <https://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico-clima-laboral-pyme/>

Barrascout, E. (2012). Vital Resource. The only element that emerges strong and irreplaceable for any company, despite technology and globalization. Thesis. Atlantic International University Honolulu, Hawai.

Beauchamp, T., & Franklin, J. (2001). *Principles of Biomedical Ethics*. Oxford University.

Berón, D., & Palma, F. (Universidad Nacional de Cuyo). *Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería*. Malargüe.

- Bisneo . (2 de septiembre de 2021). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. Sexta edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Borrell, F. (2016). *Entrevista clínica Manual de estrategias práctica*. Barcelona: semfyc ediciones.
- Bustamante , B. (10 de Octubre de 2016). *Dspace Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://192.188.48.14/bitstream/123456789/29670/1/TESIS.pdf>
- Calcina, C. (17 de abril de 2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13511>
- Cao, C. (2 de septiembre de 2021). *La definición*. Obtenido de <https://ldefinicion.com/integridad/>
- Chiang. (2016). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* . Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración en los nuevos tiempos*. Santa fé de Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Cifuentes, J., & Manrique, F. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. *Avances en Enfermería*, vol. 32, núm. 2, p. 217.
- Cifuentes, R. (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2a05.pdf.

- ConceptoDefinición. (2 de septiembre de 2021). *Trabajo*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/trabajo/>
- Definiciones. com. (2 de Septiembre de 2021). *Definición de comportamiento humano*. Obtenido de https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/comportamiento_humano.php
- Durán Carranza, J. (7 de Noviembre de 2017). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en el personal de un hospital de especialidades*. Obtenido de dspace: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14761/1/T-UCE-0007-ISIP0001-2018.pdf>
- Ecudero, D., & Clementina, L. (2014). Por una UCI de puertas abiertas, más confortable y humana. Es tiempo de cambio. *Medicina Intensiva*, 371.
- Elizalde, A., Martí, M., & Martínez, F. (2016). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *POLIS Revista Latinoamericana*, 15.
- Elsherbeny, E., & Marsy, R. (2018). Efect of socio-demographic and work characteristics. *Journal of Occupational Medicine*, vol. 42, núm. 2, pp. 27-28.
- Fonseca, J. (12 de Marzo de 2017). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral en los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de Emermédica*. Obtenido de Universidad Externado de Colombia: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/521/DNA-spa-2017-Identificaci%F3n_de_los_factores_de_riesgo_psicosocial_y_de_satisfacci%F3n_laboral_en_los_auxiliares_de_enfermer%EDa_de_la_central_de_comunicaciones_de_Emerm%E9dica.pdf;jsessionid=A4
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 361-382. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000155&pid=S1794-9998201200020000600012&lng=pt

Franco Coffré, J. (21 de Marzo de 2015). *Clima Laboral Percibido Por Los Profesionales De Enfermería Del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena 2014*. Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3365/1/TUCSG-POS-MGSS-36.pdf>

Gan, F. (2012). *Clima Laboral* (Vol. 2). Madrid: Diaz de Santos.

García . (2010). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. *EUMED*, 1-10.

García , & Ibarra . (2014). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Malaga: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. Obtenido de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

García-Allen, J. (2019). Obtenido de Analizando uno de los artefactos teóricos más famosos: la jerarquía de necesidades.: <https://psicologiymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>

Guía de Aprendizaje. (2012). *“Fortalecimiento Organizacional” Tema II Liderazgo Organizacional*. Pucallpa.

Güteryüz, G., Güney, S., Aydın, E., & Asan, O. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 16.

Hernández , S. (5 de Marzo de 2012). *Tesis de Investigacion*. Obtenido de La metodología de la investigación: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>

Hernández. (2016). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). (E. M. Hill, Ed.) México D.F., México, México: Editorial MC Graw Hill.

- Hernandez, N. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Granw M.
- Herzberg. (2015). Teoría de Herzberg de los dos factores sobre la motivación laboral. *Psicología-Online*, vol. 47, núm. 2, pp. 61-78.
- Herzberg. (2016). *Una vez más*. Medellín: Harvard Business Review.
- IESS. (03 de 09 de 2019). *Información del IESS - IEES.GOB.EC*. Recuperado el 03 de 09 de 2019, de Información del IESS - IEES.GOB.EC: www.iess.gob.ec
- IESS. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Guayaquil: IESS.
- Infante, I., Moret, A., & Curbelo, I. (2007). Satisfacción del personal de enfermería en servicios de oncología. *Rev Cubana Salud Pública*, 25.
- InfoCapitalHumano. (2 de Septiembre de 2021). *Info Capital Humano*. Obtenido de La vocación de servicio es la máxima estrategia en un mundo globalizado e hipercompetitivo: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/lavocacion-de-servicio-es-la-maxima-estrategia-en-un-mundo-globalizado-e-hipercompetitivo/>
- Lopez , & Arias . (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. *Scientia et Technica*, XII(31), 148. Obtenido de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=84911639026>
- Lopez, P. (2017). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 16.
- Lourt, Pierre (1994): *Gestión de los Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000
- Machuca, A. (2009). Las organizaciones del siglo XXI: apuntes de administración general, Piura: Universidad de Piura. *Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: San Marcos*, 35-36.
- Manosalvas , & Nieves. (2015). El clima organizacional y la Satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 26, 5-15. Recuperado el 30 de Marzo de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3223/322339789001>

- Manzo, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, vol. 17, núm. 4, p. 42.
- Martínez, B. (12 de Enero de 2018). *Factores intrínsecos y extrínsecos-Labor del Comportamiento Humano*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/375871141/Factores-Del-Puesto-o-Cargo1>
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A., & Fikri, N. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta sanitaria*, 32.
- Mondy, W. y Noé, R. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. Sexta edición. Prentice Hall. México.
- Montoya. (2017). *Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado*. Madrid: Universidad Tecnológica De Pereira.
- Mora, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana de Oftalmología*, vol. 28, núm. 2, pp. 228-233.
- MSP. (2012). *Manual del modelo de atención integral de salud*. Recuperado el 12 de Enero de 2020, de <http://instituciones.msp.gob.ec/>: http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf
- MSP. (2019). *Estudio de satisfacción en centros de salud*.
- Naranjo. (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO. *Revista Educación*, 2.
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. *CEIL-CONICET*, 34.
- Oliveira, R. (2020). *Teorías de la administración*. México: Thomson Learning.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. Ginebra.
- Organizacion Panamericana de la Salud. (2019). *Datos clave de la fuerza laboral de enfermería en las Americas*. Ginebra: OPS.
- Oviedo, G. (08 de Julio de 2016). *La Comunicación Organizacional En La Satisfacción Laboral En El Área Administrativa Del Hospital Iess*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23450/1/Oviedo%20Altamirano%20Gabriela%20Estefan%c3%ada.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC (1era ed.)*. Lima, Perú.
- Pareja, B. (s.f.). *Ventaja generacional y liderazgo para el cambio*. En *La Nueva Generación Executive: los directivos de hoy que impulsarán el cambio necesario del mañana*. Recuperado de: http://static.byhours.com/press_files/colaboraciones/libro-la-nueva-generacion-executive.pdf
- Peiro, & Prieto. (10 de 12 de 1996). *La satisfaccion laboral y su determinante*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf>
- Pérez, M. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal de un Hospital de Alicante*. Alicante, España: UA.
- Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. Definición de: Definición de comportamiento (<https://definicion.de/comportamiento/>)
- Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2017. Actualizado: 2021. Definición de: Definición de comportamiento (<https://definicion.de/desempeno/>)
- Piaget, J. (1977) *El comportamiento, motor de la evolución*. Buenos Aires: Nueva Visión
- Piedrahita, O. (2018). *La gestión de los recursos organizacionales y su relación con el ambiente laboral*. Bogotá: Publisher S.A.

- Quinn, Carol V. A. (2009), "On Integrity", *International Journal of Applied Philosophy*, vol. 23, núm. 2, pp. 189-197.
- Ramírez & Badii. (2008). Motivacion Laboral. *Motivacion Laboral*, 3.
- Retamozo, A. (17 de Enero de 2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distritodel Rímac, Lima-2018*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17446>
- Rivera, A. (24 de Febrero de 2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada.: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence=1>
- Roberts, B. (2001). *Las nuevas políticas sociales en América Latina y el desarrollo de ciudadanía: una perspectiva de interfaz*. Austin, Texas: University of Texas at Austin.
- Ros, J. (5 de Febrero de 2016). *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos*. Obtenido de Universidad autonoma de Barcelona: <http://hdl.handle.net/10803/5449>
- Ruzafa-Martinez, M., Madrigal-Torres, M., Velandrino, A., & Lopez-Ibarra, L. (2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit*, 434-442.
- Salinas, C., Laguna, J., & Mendoza, M. d. (29 de Enero de 1994). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU PAPEL EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA*. Obtenido de Salud Publica de México: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5727/6314>
- Saltos, M., Pérez, C., Suárez, R., & Linares, S. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería según gravedad del paciente. *Revista Cubana De Enfermería*, 34.

- Sanchez, J. (13 de Febrero de 2018). *Un recurso de integración social para niños/as adolescentes y familias en situación de riesgo: Los centros de atención a menores*. Obtenido de Universidad de Granada: <https://www.ugr.es/~erivera/PaginaDocencia/Posgrado/Documentos/SanchezJuanManuel.pdf>
- Sanchis, S. (14 de Julio de 2020). *Teoría de las expectativas de Vroom: fórmula y ejemplos*. Obtenido de Psicología-Online: <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html>
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill
- Silva, M. (2009). *El clima en las organizaciones: teoría, método e intervención*. Barcelona: PPU - PROMOCIONES Y PUBLICACIONES UNIVERSITARIAS.
- Trechera, J. L. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? Obtenido de: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>
- Ubilla, C. (10 de Octubre de 2019). *Dpace Universidad catolica*. Obtenido de La satisfacción del personal de enfermería y su relación con el cuidado de los pacientes del Hospital Universitario : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12240/1/T-UCSG-POS-MGSS-179.pdf>
- Uturunco, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Segúin Escobedo”. *Rev. Cient. Ágora*, 5.
- Uturunco, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Segúin Escobedo”. *Rev. Cient.*, 5.
- Yang, F., & Chang, C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, vol. 45, núm. 6, pp. 79-87.

Zelada, V. (2014). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. *Portal Regional da BVS*, 75.

Zorrilla, A. (2017). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Leon.

Apéndices

Apéndice A

INSTRUMENTO

SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado, con el objetivo de mejorar continuamente, solicitamos a usted de la manera más cordial, responda a cada una de las siguientes preguntas en base a su perspectiva y con toda la veracidad posible. De antemano agradecemos su atención y su tiempo que es valioso para el desarrollo de este instrumento.

I. Datos generales:

Género: _____

Edad: _____

Ocupación: _____

Grado de instrucción: _____

Antigüedad: _____

Jornada completa _____ parcial _____

II. Cuestionario:

Evalúe o marque con una (X) según corresponda a cada una de las siguientes afirmaciones, valore en una escala del 1 al 5, siendo: 1 “Muy satisfecho”, 2 “Satisfecho”, 3 “Medianamente satisfecho”, 4 “Insatisfecho” y 5 “Muy insatisfecho”.

Por favor no olvide contestar todas las premisas del presente formulario.

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
		Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Dimensión desempeño de tareas						
1	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
2	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
4	Mi trabajo me aburre					
5	Me gusta el trabajo que realizo.					
6	Me siento complacido con la actividad que realizo					
Desarrollo personal						

7	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
8	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
9	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
10	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
11	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente					
12	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
Política administrativa						
13	Siento que recibo por parte de la institución un mal trato.					
14	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
15	Me disgusta mi horario.					
16	El horario de trabajo me resulta incómodo					
17	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
Condiciones físicas						
18	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
19	El ambiente donde trabajo es confortable.					
20	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					

23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Relaciones interpersonales						
24	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
25	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
26	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
27	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
Relaciones con la autoridad						
28	La jefatura es comprensiva.					
29	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre el trabajo.					
30	Llevarse bien con el jefe o jefa beneficia la calidad del trabajo.					
31	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
32	No me siento a gusto con mi jefe o jefa.					
33	Mi jefe o jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
Beneficios remunerativos						
34	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
35	Me siento mal con lo que gano.					
36	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
37	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Adaptado de cuestionario de Escala Clima Laboral CL - SPC (Palma, 2004)

Gracias por su colaboración.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ibarra García Mery Lisbeth , con C.C: # 0953988284 autora del trabajo de titulación: **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL DEL IESS DE LOS CEIBOS”** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 17 de febrero de 2022



f. _____

Nombre: Ibarra García Mery Lisbeth

C.C: 0953988284



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 GENERAL DEL IESS DE LOS CEIBOS”		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ibarra García Mery Lisbeth		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. Lapo Maza, María del Carmen, Ph.D. Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17de febrero de 2022	No. DE PÁGINAS:	87
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad, satisfacción		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, factores extrínsecos e intrínsecos, desarrollo personal, personal de enfermería, hospital Ceibos		
RESUMEN/ABSTRACT (El objetivo general de este proyecto de investigación es determinar cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, para este estudio se trabajó con el personal de un hospital de Guayaquil, se contó con la participación de 106 personas, compuesto por 74 mujeres y la diferencia 32 hombres, sus edades oscilan entre 22 y mayores a 45 años, con estudios de tercer nivel en su mayoría. Se utilizó investigación aplicada y transversal. De los resultados, se pudo constatar que entre los factores extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral son el desarrollo personal en un 27.36% y las relaciones con sus superiores en un 26.42%, por otra parte, el factor intrínseco mostrado por los encuestados es el desarrollo personal con una participación del 74%, siendo el más valorado. Concluyéndose que es necesaria la revisión de la distribución de atención de pacientes lo cual permitirá una mejor iteración entre el personal y facilitará la preparación para alcanzar el desarrollo profesional y personal que demandan. Se propone promover programas de formación, trabajo en equipo, motivación y reconocimiento, lo que conlleva a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0997063598	E-mail: mery1395@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: 043804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			