



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS/OS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PABLO ARTURO SUÁREZ DE
LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2017

Autora

Estefanía Alexandra Zúñiga Patiño

Año
2017



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS/OS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PABLO ARTURO SUÁREZ DE
LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2017

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Licenciada en Enfermería

Profesora Guía

Dra. María de Lourdes Velasco

Autora

Estefanía Alexandra Zúñiga Patiño

Año

2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Dra. María de Lourdes Velasco

C.I. 1702741586

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber revisado este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Lic. Cecilia Freire

C.I. 1703631109

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

Estefanía Alexandra Zúñiga Patiño

C.I. 1723835375

AGRADECIMIENTO

A Jehová por guiarme y permitirme escoger el camino del servicio, el conocimiento y el amor al prójimo.

A mi madre Alexandra Patiño por ser mi motivación y apoyo incondicional en cada paso de mi vida.

A mi abuelita Colombia Calero por ser mi sustento y segunda madre

A mi novio Mario Emiliano Gordón por su respaldo, conocimiento y cariño constante durante el desarrollo de esta investigación.

Finalmente a la Universidad de las Américas por ser mi segundo hogar y ofrecerme los instrumentos para obtener un conocimiento de calidad durante mi carrera

DEDICATORIA

A mi amada familia que con su esfuerzo y amor permitieron que el camino de la formación profesional sea ligero.

A mi madre Alexandra Patiño por ser mi ejemplo y soporte durante mi vida.

A mi abuelita Colombia Calero por apoyarme, aconsejarme y brindarme los medios para culminar mis estudios.

A mi hermana Emily Díaz por su dulzura y sonrisas que me motivaron a ser mejor a diario.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo establecer el nivel de satisfacción laboral de las licenciadas/os en enfermería del servicio de Emergencia del hospital Pablo Arturo Suárez.

Este estudio es de carácter mixto, transversal y de campo; la muestra estuvo constituida por 33 licenciadas/os en enfermería que laboran en el servicio de Emergencia, a los cuales se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas, que fueron contestadas basándose en una escala de Likert con un valor mínimo de 1, el cual representa que el trabajador se encuentra totalmente insatisfecho, un valor medio de 2 que representa una respuesta indiferente y un valor máximo de 3 que indica que el trabajador se encuentra totalmente satisfecho.

Los resultados obtenidos en este estudio demuestran que la mayor parte de enfermeras/os encuestadas piensan que las actividades que realizan en el servicio de Emergencia son interesantes, con un 86% de satisfacción, es decir les agrada su trabajo; los trabajadores también consideran insatisfactorio el sueldo que perciben por su trabajo con un 85% de insatisfacción, esto quiere decir que consideran desmotivante la remuneración que perciben por las actividades profesionales realizadas.

Adicionalmente, se pudo apreciar los factores que influyen en la satisfacción laboral, ya que el 61% destacan tener una área de trabajo limpia y ordenada, lo que nos indica la armonía que los trabajadores sienten al encontrarse en un lugar con características favorables para la realización de sus actividades, además se encontró que el 52% de licenciada/os se sienten insatisfechas al no contar con un lugar de descanso en su área de trabajo, lo que nos indica la importancia que tiene para los trabajadores el contar con un espacio en el que puedan realizar una pausa durante su turno.

Por otro lado, el género femenino se encuentra más satisfecho laboralmente al reflejarse una satisfacción laboral del 70%, además las enfermeras/os que tienen menor satisfacción laboral son las que cuentan con más de 5 años de

experiencia en el servicio obteniendo un 63% de satisfacción laboral.

Finalmente, se pudo establecer que la mayoría de profesionales se encuentran con un nivel de satisfacción laboral medio en un 42.1 % que corresponde al intervalo de indiferencia.

Palabras Claves: satisfacción laboral, clima laboral, ambiente laboral

ABSTRACT

The present research has the aim to establish the level of job satisfaction among emergency nursing staff in the Pablo Arturo Suarez Hospital.

This is a mixed, transversal, prospective and field study; the analysis sample consists of 33 graduated nurses working in the emergency service of the Pablo Arturo Suarez Hospital, a questionnaire with closed questions was applied, the tests were based on the Likert scale with a minimum value of 1, which represents that the worker is totally dissatisfied, the value of 2 that represents an indifferent answer, and a maximum value of 3 which indicates that the worker is totally satisfied.

The results obtained in this study show that most of the nurses think that their interest in the working day activities in the emergency area make them feel satisfied with 86% of satisfaction, it means that they like their job. Besides, the nursing staff considers totally dissatisfaction with the wage they receive for their work with 85% of dissatisfaction. This means, they consider that the salary for the professional activities is demotivating.

It was also possible to appreciate the factors that influence their job satisfaction, since 61% emphasize to have a clean and orderly work area, which indicates the harmony that workers feel when they are in an area with favorable characteristics for the performing activities. Moreover, it was also found that 52% of nurses feel dissatisfied with not having a resting place in their working area, which indicates the importance for workers to have a space where they can have a break during their turns.

In addition, the female gender is more satisfied with the overall labor satisfaction with 70%. Nurses with lower job satisfaction are those with more than 5 years of service experience resulting in a 63% of job satisfaction.

Finally, it can be established that most of nursing staff have a medium job satisfaction level with 42.1% which correspond to the indifference range.

Keywords:

Job satisfaction, working environment

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1 CAPÍTULO I. PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.2 Justificación.....	3
1.3 Pregunta de Investigación.....	4
1.4 Objetivo General.....	4
1.4.1 Objetivos Específicos.....	4
2 CAPÍTULO II. MARCO LEGAL.....	5
3 CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	7
3.1 Marco Institucional.....	7
3.1.1 Misión.....	7
3.1.2 Visión.....	8
3.2 Marco Conceptual.....	8
3.2.1 Satisfacción Laboral.....	8
4 CAPITULO IV. DISEÑO METODOLÓGICO.....	15
4.1 Enfoque de la Investigación.....	15
4.2 Delimitación.....	15
4.3 Población y Muestra.....	16
4.4 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	16
4.5 Operacionalización de variables.....	17
4.6 Materiales y método de medición y recolección de datos....	18
5 CAPÍTULO V. RESULTADOS.....	19
6 CAPITULO VI. DISCUSIÓN.....	30
7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31

7.1 Conclusiones.....	31
7.2 Recomendaciones.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	36

INTRODUCCIÓN

“La satisfacción laboral es una percepción emocional del trabajador con respecto a su empleo” (Diez de Castro, García del Junco, Martín y Peri Añez, 2011, p, 177) también es un factor de impacto y trascendencia en la administración de un hospital, ya que al ser el personal sanitario la fuerza motriz de esta entidad es importante que el lugar en el cual laboran posea cualidades específicas con las que a más de sentirse a gusto, potencialicen sus habilidades y se les permita crecer a nivel personal y profesional; dicho de otra manera es indispensable identificar y satisfacer las necesidades de cada colaborador que pertenece a una organización, siendo esta una estrategia vital para el progreso institucional hospitalario.

El trabajo le otorga a una persona la percepción de pertenencia hacia un grupo de la sociedad, este acto a nivel social y cultural se considera importante, imprescindible y meritorio por lo que en las primeras etapas de vida de una persona, estas se preparan para llevarla a cabo, con el fin de tener un sustento económico, un propósito de vida y una actividad que sea disfrutada ampliamente, por estas razones, en los últimos años el gobierno, los administradores hospitalarios y los empleados sanitarios se han preocupado ampliamente por enriquecer la calidad de vida laboral.

1 CAPÍTULO I. PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Durante el transcurso de la formación profesional, se ha evidenciado y escuchado comentarios y quejas de las licenciadas/os en enfermería en vestidores y zonas sociales sobre cuán a gusto y valorados se sienten en sus instituciones, por lo que se considera la gran importancia que tiene tomarlos en cuenta, para garantizar un clima laboral sano y así conseguir elevar el potencial laboral de este grupo profesional.

Investigaciones realizadas con anterioridad como ejemplo la realizada por Vega y Partido en el año 2010 llamada: Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral, reflejan que los trabajadores que se sienten satisfechos con su trabajo poseen una disposición propicia hacia el mismo, demostrándose eficientes, cooperantes e involucrados con sus organizaciones y promoviendo así el tener una alta calidad de vida laboral, en cambio los trabajadores que se sienten inconformes con sus trabajos en su mayoría son personas que no cuentan con una actitud positiva, no asisten con frecuencia e incluso tienen mayor probabilidad de renunciar.

Los licenciados en enfermería que trabajan en el servicio de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suárez probablemente se encuentran insatisfechos con su situación laboral, debido a la influencia de algunos factores que caracterizan el clima laboral en que desenvuelven sus actividades profesionales.

1.2 Justificación

Los licenciados/as en enfermería trabajan en instituciones que tienen como principal objetivo el recuperar la salud de los individuos, familia y comunidad, enfrentando diariamente diversos problemas que resultan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración de sus unidades y coordinaciones.

El trabajo le otorga a una persona la percepción de pertenencia hacia un grupo de la sociedad, este acto a nivel social y cultural se considera importante, imprescindible y meritorio por lo que en las primeras etapas de vida de una persona, estas se preparan para llevarla a cabo, con el fin de tener un sustento económico, un propósito de vida y una actividad que sea disfrutada ampliamente, por estas razones, en los últimos años el gobierno, los administradores hospitalarios y los empleados sanitarios se han preocupado ampliamente por enriquecer la calidad de vida laboral.

Por este motivo es importante reconocer los factores que inciden directamente al nivel de satisfacción laboral de este grupo profesional sanitario, específicamente de las licenciadas/os en enfermería del servicio de emergencia del hospital Pablo Arturo Suarez.

El resultado de esta investigación será de utilidad para mejorar la calidad de atención de los pacientes, ya que un clima laboral sano propicia la eficiencia en el trabajo desempeñado por los empleados. También se busca reflejar la situación actual laboral de las licenciadas/os en enfermería que trabajan en emergencia. A más de esto se concluirá sobre los factores que pueden ser mejorados para conseguir un nivel de satisfacción laboral adecuado para este importante grupo sanitario, principalmente: el ambiente de trabajo que incluye el horario de trabajo, los beneficios sociales en el trabajo, la relación entre los empleados, las necesidades de estima de los empleados y la influencia de la alta dirección , por lo cual el aporte al servicio será la entrega de un informe

con los resultados obtenidos dirigido al personal encargado de la gestión laboral de las licenciadas/os del servicio de emergencia en la que se encuentren detallados los resultados obtenidos en la presente investigación.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cómo se encuentra el nivel de satisfacción laboral y los factores que en él influyen de las licenciadas/os en enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito?

1.4 Objetivo General

Establecer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os del servicio de emergencia del hospital Pablo Arturo Suárez

1.4.1 Objetivos Específicos

- Identificar los principales factores que inciden en el nivel de satisfacción laboral de los enfermeras/os del servicio de emergencia del hospital Pablo Arturo Suarez
- Describir el estado actual de la satisfacción laboral de los enfermeros/as del servicio de emergencia del hospital Pablo Arturo Suarez
- Realizar un informe dirigido al personal encargado de la gestión laboral de los licenciados/as en enfermería del servicio de emergencia, en la que se encuentren detallados los resultados obtenidos en la presente investigación.

2 CAPÍTULO II. MARCO LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador en el año 2008, establece que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable. Lo anterior implica que el Estado tiene un rol fundamental en impulsar actividades económicas que garanticen a los trabajadores oportunidades de empleabilidad, remuneraciones justas, condiciones saludables de trabajo, estabilidad y seguridad social, así como un horario de trabajo que permita conciliar el trabajo con la vida familiar y personal. De la misma manera, la garantía de un trabajo digno exige crear condiciones que impidan la discriminación en el espacio laboral y que permitan abolir a los tipos de trabajos que precarizan la condición laboral y la dignidad humana.

La Norma Suprema ecuatoriana, en su artículo 33 expresa: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y 4 retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Constitución del Ecuador, 2008).

La noción del trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para el despliegue de los talentos de las personas. La satisfacción en el trabajo es un indicador subjetivo que establece una aproximación del nivel de realización de las personas en sus puestos de trabajo (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017, p. 2)

Por otro lado el reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público (2010, p. 49) puntualiza el Subsistema de Evaluación del Desempeño desarrollado y manejado en instituciones públicas con el siguiente artículo:

Art. 216.- Objetivo específico.- La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

3 CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Marco Institucional

Acerca de la institución en la que se realiza el proyecto de investigación.

El Hospital Pablo Arturo Suárez posee una alta trayectoria en servicio médico asistencial en la Ciudad de Quito. Fue creado por la fusión del Hospital San Juan de Dios, fundado en la época Colonial en 1565 y el Sanatorio de la Liga Ecuatoriana Antituberculosa (LEA), creado en 1958 para el aislamiento de personas enfermas de tuberculosis. En 1973 se produce esta fusión creando una nueva casa asistencial llamada Pablo Arturo Suárez, el mismo que en un comienzo dependió administrativamente de la LEA, más tarde pasa a ser una unidad operativa del Ministerio de Salud Pública por decreto supremo 1364 del 11 de Diciembre en 1974, con la denominación de Hospital Pablo Arturo Suárez. (Página Oficial Hospital Pablo Arturo Suarez, 2016).

La página oficial señala que el Hospital “Inicia con 216 camas, de las cuales 120 estaban destinadas para Neumología, 48 camas par Medicina Interna y 48 camas para Cirugía” (Página Oficial Hospital Pablo Arturo Suarez, 2016).

Actualmente el Hospital Pablo Arturo Suárez:

Atiende un promedio de 10500 personas anualmente en consultas ambulatorias, de las cuatro especialidades grandes de la medicina que son: Cirugía, Medicina Interna, Gineco- Obstetricia, Pediatría y Estomatología, con sus distintas subespecialidades. Es decir esta casa asistencial solventa los problemas médicos a cerca del 5% de la población de Quito y sus alrededores (Página Oficial Hospital Pablo Arturo Suarez, 2016).

3.1.1 Misión

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación,

rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social (Página Oficial Hospital Pablo Arturo Suarez, 2016).

3.1.2 Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como hospitales accesibles, que prestan una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente (Página Oficial Hospital Pablo Arturo Suarez, 2016).

3.2 Marco Conceptual

3.2.1 Satisfacción Laboral

Históricamente se realiza un análisis de la perspectiva de la satisfacción laboral. Según Vroom (1965, p.177) la satisfacción laboral es una orientación de las emociones que los empleados poseen hacia el rol que están desempeñando en el lugar de trabajo, ya que es el componente esencial para la motivación de los empleados así como el estímulo hacia un mejor rendimiento.

Muchas personas han definido la satisfacción en el trabajo a lo largo de los años. Hoppok y Spielgler (1938, p. 636) definen la satisfacción en el trabajo como el conjunto integrado de condiciones psicológicas, fisiológicas y ambientales que animan a los empleados a admitir que están satisfechos con su trabajo.

La satisfacción laboral tiene un alto grado de importancia debido a dos razones fundamentales: primera debido a que es un indicador del bienestar psicológico o de la salud mental del individuo, segunda debido a que muy frecuentemente se supone que la satisfacción laboral conlleva a la motivación y al buen desempeño en el trabajo (Secord y Backman, 1969, p. 26). Además es poco probable que alguien quien no es feliz en su trabajo, sea feliz en general. Por ello los psicólogos y el personal sanitario quienes se preocupan por el bienestar de las personas están dispuestas a garantizar que se consiga una alta puntuación de satisfacción laboral.

El papel de los individuos que trabajan en estas instituciones es vital para alcanzar las metas organizacionales. La presencia de personal altamente motivado que está satisfecho con su trabajo y su empleador aumenta la productividad y la calidad del servicio. La satisfacción laboral de los profesionales de la salud ha sido ampliamente estudiada y la satisfacción en el trabajo ha sido evaluada en una amplia gama de carreras profesionales Petterson y Dunnagan (1998, p. 975)

Robbins y Coulter (1996, p. 12) coincide a la hora de definir la satisfacción laboral concentrándose básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción en la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Clark (1997, p. 341) argumenta que si los empleados no están satisfechos con la tarea que se les asigna, no están seguros acerca de factores tales como sus derechos, si sus condiciones de trabajo son inseguras, si sus compañeros de

trabajo son o no cooperativos, si el supervisor les brinda o no respeto, o si se les considera en el proceso de toma de decisiones; lo que los hace sentir separados de la organización. Además, destacó que en la actualidad, las empresas no pueden permitirse empleados insatisfechos ya que no cumplen con los estándares o las expectativas de su supervisor, por lo tanto ellos serán despedidos, y las empresas deberán de asumir los costos adicionales para la contratación de nuevo personal. Por lo tanto, es beneficioso para las empresas proporcionar un entorno de trabajo flexible para los empleados, donde sientan que sus opiniones son valoradas y que son parte de la organización. La moral de los empleados debe ser alta, lo que se verá reflejado en su desempeño ya que si posee una baja moral, harán menos esfuerzo para mejorar.

Petterson y Dunnagan (1998, p. 973) sostiene que la interacción entre los empleados dentro de un negocio es crucial para lograr los objetivos de la organización. Esto se adapta a nivel hospitalario a la relación laboral y de compañerismo que tienen entre enfermeras/os quienes trabajan en conjunto para conseguir los objetivos a corto y largo plazo del Hospital. Además, ellos describen que la comunicación de la información debe hacerse correctamente de manera oportuna para que las operaciones de la empresa se ejecuten sin problemas. Si hay un choque entre compañeros de trabajo, entonces es difícil lograr los objetivos de la organización. Por lo que los líderes del servicio hospitalario y cada uno de sus miembros deben caracterizarse por ostentar una comunicación eficaz y tener un mismo objetivo organizacional.

Los salarios y el sueldo son los factores más importantes para la satisfacción de los empleados. La compensación se puede describir como la cantidad de recompensa que un trabajador espera del trabajo. Los empleados deben estar satisfechos con los paquetes salariales competitivos y deben estar satisfechos con él, al comparar sus paquetes de pago con los de los funcionarios de menor cargo que están trabajando en la misma empresa. Un verdadero sentimiento de

satisfacción se siente al obtener recompensas justas y equitativas. (Atalaya, 1999, p. 46).

Arnetz (1999, p. 345) argumenta que en las organizaciones, se puede observar que la mayoría de los empleados tienen problemas con su supervisor que no les está dando el respeto que merecen. Los supervisores también muestran comportamientos duros a los empleados debido a que no se sienten cómodos para compartir ideas buenas e innovadoras con sus supervisores. Además, describe que la alta dirección limita a los empleados a sus tareas en lugar de crear un sentido de responsabilidad en los empleados, haciéndolos trabajar en equipo para lograr un alto rendimiento. El ambiente y la condición de trabajo se da cuando los empleados están muy motivados con buenas condiciones de trabajo, ya que proporcionan una sensación de seguridad, comodidad y motivación, entre los factores que intervienen en el ambiente y condición del trabajo encontramos a las herramientas y equipos con las que cuentan para trabajar, si el lugar cuenta con ventilación, iluminación y aire acondicionado; si su unidad está limpia y finalmente si cuentan con áreas de descanso y baños adecuados. Cuanto más cómodo sea el ambiente de trabajo más productivo serán los empleados.

La satisfacción laboral de la enfermera es crítica para la retención en su puesto de trabajo. Gran parte de la investigación sobre la satisfacción laboral de los enfermeros ha estudiado cómo contratar y retener a las enfermeras proporcionando un ambiente que haga que las enfermeras quieran permanecer en la profesión. Cuando se experimentan mayores niveles de satisfacción en el trabajo de enfermería, hay un aumento en la moral y el compromiso, lo que hace más probable que una enfermera permanezca en la profesión (Newman, Maylor y Chansarkar, 2001, p. 57).

Actualmente hay diferentes factores en el entorno de trabajo, tales como los salarios, las horas de trabajo, la autonomía de los empleados, la estructura organizativa y la comunicación entre los empleados, y la alta dirección pueden afectar la satisfacción en el trabajo (Anne, Esser, Holte y Lane, 2010, p.16).

Realizando un análisis de los principales autores citados en la investigación se han escogido los más representativos, es así que:

La variable independiente en esta investigación es el entorno de trabajo en el que los empleados trabajan dentro de una organización y la variable dependiente es la satisfacción laboral de los empleados. El ambiente de trabajo incluye el horario de trabajo, los beneficios sociales en el trabajo, la relación entre los empleados, las necesidades de estima de los empleados y la influencia de la alta dirección en el trabajo de los empleados, que en nuestro estudio serían las enfermeras líderes del servicio de emergencia

Baah y Amoako (2011, p. 2) describieron que los factores motivacionales (la naturaleza del trabajo, el sentido de logro de su trabajo, el reconocimiento, la responsabilidad que se les otorga y las oportunidades para el crecimiento personal y el progreso) ayuda a los empleados a encontrar su sentido con respecto al valor que les da la organización. Además, esto puede aumentar el nivel de motivación de los empleados que en última instancia aumenta la felicidad interna de los empleados y la cual causará satisfacción.

La satisfacción laboral en el campo de la salud es un buen indicador del bienestar y calidad de vida de los trabajadores, además se utiliza para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos de una institución de salud. El estudio de la satisfacción laboral es particularmente relevante en el campo de la gestión de servicios, ya que los niveles de satisfacción laboral de los empleados influyen en el trato y bienestar hacia los usuarios.

Según Gan (2005) el clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización.

El entorno del clima laboral incluye todas las diferentes características del trabajo como la forma en que se lleva a cabo y se completó el trabajo, involucrando tareas como la capacitación de actividades, el control de las propias actividades relacionadas con el trabajo, el logro del trabajo, la variedad de tareas y el valor intrínseco para una actividad. Muchos trabajos de investigación se han centrado en el aspecto intrínseco de la satisfacción en el trabajo, los resultados han demostrado que existe un vínculo positivo entre el ambiente de trabajo y el aspecto intrínseco de la satisfacción en el trabajo (Skalli, Theodossiou y Vasileiou, 2008, p. 1906).

Con base en la discusión anterior, el objetivo de este trabajo es determinar la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral del empleado. Se ha trabajado para entender la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral en todo el mundo en diferentes contextos a lo largo de los años. El estudio está ganando cada vez más importancia con el paso del tiempo debido a su naturaleza e impacto en la sociedad. Los resultados de un estudio danés sugieren que una empresa puede aumentar su productividad a través de la mejora de las dimensiones físicas del ambiente de trabajo (clima interno) y puede tener un impacto positivo en la productividad de las empresas (Buhai, Cottini y Nielseny, 2008)

Chandrasekar (2011, p. 1) argumenta que una organización debe prestar atención en crear un ambiente de trabajo que mejore la capacidad de los empleados para ser más productivos con el fin de aumentar los beneficios para la organización. También argumentó que las interacciones entre humanos están desempeñando un papel más dominante en la satisfacción global del

trabajo en lugar que el dinero, mientras que las habilidades de gestión, tiempo y energía, todos son necesarios para mejorar el rendimiento general de la organización en la era actual.

Un tema importante en la medición del clima laboral es:

Saber diferenciar la satisfacción y la motivación, que son dos conceptos frecuentemente utilizados como sinónimos, pero que implican temáticas distintas y estrategias de gestión diferenciadas. El hecho de estar satisfecho no asegura que la persona se encuentre motivada, pero ciertamente si se encuentra motivado es un signo de que estás satisfecho. La satisfacción puede disminuir el ausentismo en el trabajo, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, en el caso de la motivación hace que los colaboradores lleguen más allá de solo disminuir el ausentismo, sino que le ponen empeño a las labores que realizan, pudiendo dar más de lo solicitado(COPEME, 2009, p. 2)

Conceptualmente, la definición de la satisfacción laboral ha fluctuado entre la perspectiva afectiva y la cognitiva.

Desde la óptica afectiva, se la ha considerado como un sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, y en el ámbito de una organización que le resulta atractiva (Vega y Martínez 2015)

Estos estudios enfatizan constantemente la importancia de investigar la satisfacción laboral entre los empleados, ya que un mejor conocimiento de la satisfacción laboral de estos, puede contribuir directamente a la calidad de los servicios prestados.

4 CAPITULO IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Enfoque de la Investigación

Mixta: La siguiente investigación es de carácter cualitativa y cuantitativa ya que se estudia la descripción del nivel de satisfacción laboral de las licenciadas en enfermería tomando en cuenta su percepción en relación a su clima laboral, los resultados tienen un análisis estadístico utilizado para la determinación del nivel de satisfacción laboral por porcentajes.

Transversal: El estudio se realiza durante el tiempo establecido: primer semestre del año 2017

De Campo: El estudio se realiza directamente en el área de emergencia del Hospital Provincial General Pablo Arturo Suarez

4.2 Delimitación

Tiempo: Primer semestre del año 2017

Campo de Investigación: Administrativo

Línea de Investigación: Bienestar y Salud del personal profesional de enfermería

Área problemática: Insatisfacción en el proceso laboral profesional de enfermería.

Factores: Interés por el área, desarrollo profesional, dirección del área, relaciones interpersonales laborales, espacio físico de las instalaciones, remuneración, material de trabajo, ambiente laboral y necesidades fisiológicas.

4.3 Población y Muestra

Universo de Estudio:

Todos las licenciadas/os en enfermería que laboran en el hospital Pablo Arturo Suárez

Muestra:

Se trabajó con una muestra propositiva conformada por 33 licenciada/os en enfermería del área de Emergencia del Hospital Pablo Arturo Suárez.

4.4 Criterios de Inclusión y Exclusión

Los criterios de inclusión son todos los enfermeros/as profesionales asistenciales activos y que tengan igual o más de 6 meses laborando en el área de emergencia durante el periodo de aplicación del instrumento las cuales aceptaran participar voluntariamente, después de la debida firma del consentimiento informado.

Los criterios de exclusión son los profesionales de enfermería asistenciales que se encontraban en el periodo vacacional durante el proceso de recolección de la información, así como personal que se encuentra reemplazando a sus compañeros y las enfermeras/os coordinadoras de área. También se excluyen los internos/as de enfermería y el personal auxiliar.

4.5 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable Dependiente	Concepto	Dimensión	Indicador	Escala	Instrumento
Satisfacción Laboral	Orientación de las emociones que los empleados poseen hacia el rol que están desempeñando en el lugar de trabajo	Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros/as	-Totalmente insatisfactorio -Indiferente -Totalmente satisfactorio	Nominal	Cuestionario
Variable Independientes			Frecuencia de respuestas		
Clima Laboral	Suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización.	Cualidades que posee el ambiente laboral	-Espacio físico de las instalaciones - Remuneración -Material de trabajo -Ambiente en el área laboral -Necesidades fisiológicas	Nominal	Cuestionario
Género	Identidad sexual de un individuo la cual está influenciada por su	Clasificación del individuo según sus Características físicas y Comportamiento	Autopercepción de la persona 1.Masculino 2.Femenino	Nominal	Cuestionario

	cultura y sociedad				
Edad	Tiempo de existencia de un individuo desde el día de su nacimiento hasta la actualidad	Tiempo transcurrido desde la fecha de nacimiento hasta la fecha actual	Grupo de edad a la que pertenece el enfermero/a -Menor de 25 años -25 a 35 años -36 a 40 años -Más de 40 años	Ordinal	Cuestionario
Experiencia Laboral	Forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un evento	Años que han transcurrido realizando la función de enfermero/a	Años de trabajo en el área -Menos de 2 años -3 a 5 años -Más de 5 años	Ordinal	Cuestionario

4.6 Materiales y método de medición y recolección de datos

El instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación fue:

- Encuesta relacionada a la satisfacción laboral y clima laboral, el cual contiene preguntas cerradas, que pueden ser contestadas en una escala de Likert con calificación máxima de 3 y mínima de 1.

5 CAPÍTULO V. RESULTADOS

En el presente capítulo, se representan los resultados obtenidos en la encuesta mediante figuras y tablas estadísticas, las que se muestran a continuación:

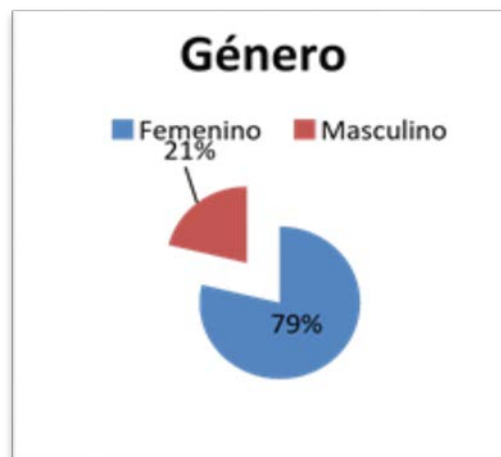


Figura 1. Género

Análisis: El 79% de la población son mujeres, mientras que el 21% son hombres

Interpretación: Se indica que la mayoría de enfermeros del Hospital Pablo Arturo Suárez Área de Emergencia son mujeres.

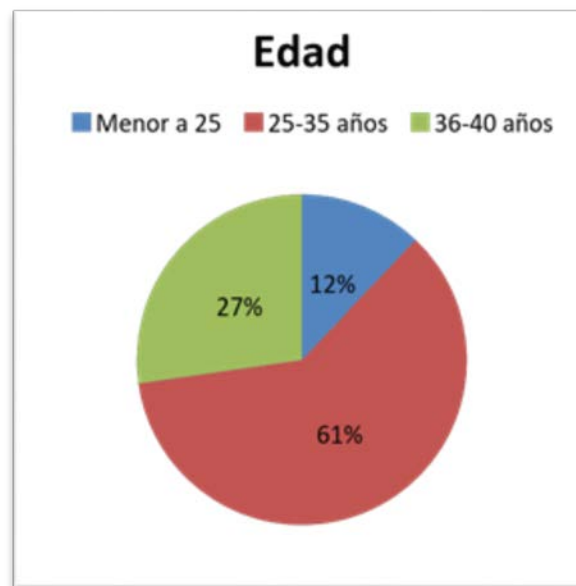


Figura 2. Edad

Análisis: El 61% de la población de enfermeros tienen entre 25 y 35 años, mientras que el 27% tienen entre 36 y 40 años, por último el 12% de los enfermeros son menores de 25 años de edad.

Interpretación: Se puede observar que la mayor parte de la población de enfermeros, tienen entre 25 y 35 años de edad, mientras que la menor parte son menores de 25 años, lo que indica que la mayoría de enfermeros son adultos jóvenes.



Figura 3. Experiencia Laboral en el servicio

Análisis: El 52% de la población tiene menos de 2 años de experiencia laboral en el área de emergencia, el 27 % tiene entre 3 y 5 años de experiencia laboral y finalmente el 21% tiene más de 5 años de experiencia laboral.

Interpretación: Es decir que, la mayor parte de enfermeros tienen menos de dos años de experiencia en el área de emergencias, lo cual puede constituir una situación relevante pues son personas con poca experiencia en dicha área.

Tabla 2

Satisfacción Laboral General

N°	Pregunta	Totalmente Insatisfecho		Indiferente		Totalmente Satisfactorio	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1	Encuentra interesantes las actividades en el área.	1	3,0%	5,0	15,2%	27,0	81,8%
2	Está motivado por desarrollarse en la especialidad de emergencia	3	9,1%	4,0	12,1%	26,0	78,8%
3	Le agrada el trabajo que realiza en esta área	2	6,1%	5,0	15,2%	26,0	78,8%
4	Le brindan la oportunidad de especializarse	7	21,2%	20,0	60,6%	6,0	18,2%
5	Le brindan la oportunidad de asumir el rol de jefe	12	36,4%	13,0	39,4%	8,0	24,2%

6	Le brindan la oportunidad de tomar cursos para su desarrollo profesional	4	12,1%	18,0	54,5%	11,0	33,3%
7	Es supervisado constantemente	5	15,2%	16,0	48,5%	12,0	36,4%
8	Recibe ayuda de los supervisores	12	36,4%	14,0	42,4%	7,0	21,2%
9	Está de acuerdo con la organización de sus turnos a realizar	7	21,2%	21,0	63,6%	5,0	15,2%
10	Puede comunicarse fácil y directamente con sus jefes inmediatos	5	15,2%	9,0	27,3%	19,0	57,6%
11	Se toma en cuenta su opinión en los cambios que se realizan en su área	4	12,1%	14,0	42,4%	15,0	45,5%

12	Reconoce buen espíritu de colaboración en sus compañeros de trabajo	12	36,4%	11,0	33,3%	10,0	30,3%
13	Cuenta con ayuda efectiva de parte de sus compañeros de trabajo	13	39,4%	11,0	33,3%	9,0	27,3%
14	Cuenta con la comprensión y el apoyo de sus jefes inmediatos	9	27,3%	15,0	45,5%	9,0	27,3%
15	Su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación	5	15,2%	19,0	57,6%	9,0	27,3%
16	Su lugar de trabajo cuenta con una entrada de luz solar	7	21,2%	21,0	63,6%	5,0	15,2%

17	Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración	9	27,3%	16,0	48,5%	8,0	24,2%
18	Está de acuerdo con los beneficios sociales que recibe	24	72,7%	8,0	24,2%	1,0	3,0%
19	Considera adecuado el sueldo que percibe por su trabajo	28	84,8%	3,0	9,1%	2,0	6,1%
20	Cuenta usted con los recursos materiales necesarios para realizar su labor	3	9,1%	23,0	69,7%	7,0	21,2%

21	La tecnología del equipamiento de su área facilita su labor	5	15,2%	23,0	69,7%	5,0	15,2%
22	Su área de trabajo encuentra limpia	0	0,0%	13,0	39,4%	20,0	60,6%
23	Su área de trabajo encuentra ordenada	0	0,0%	18,0	54,5%	15,0	45,5%
24	Cuenta con un área de descanso en su lugar de trabajo	17	51,5%	12,0	36,4%	4,0	12,1%
25	Cuenta con baños adecuados para el personal	6	18,2%	14,0	42,4%	13,0	39,4%
26	Cuenta con un área de consumo de alimentos	5	15,2%	15,0	45,5%	13,0	39,4%
	Total		23,9%		42,1%		34,0%

Tomado de Instrumento

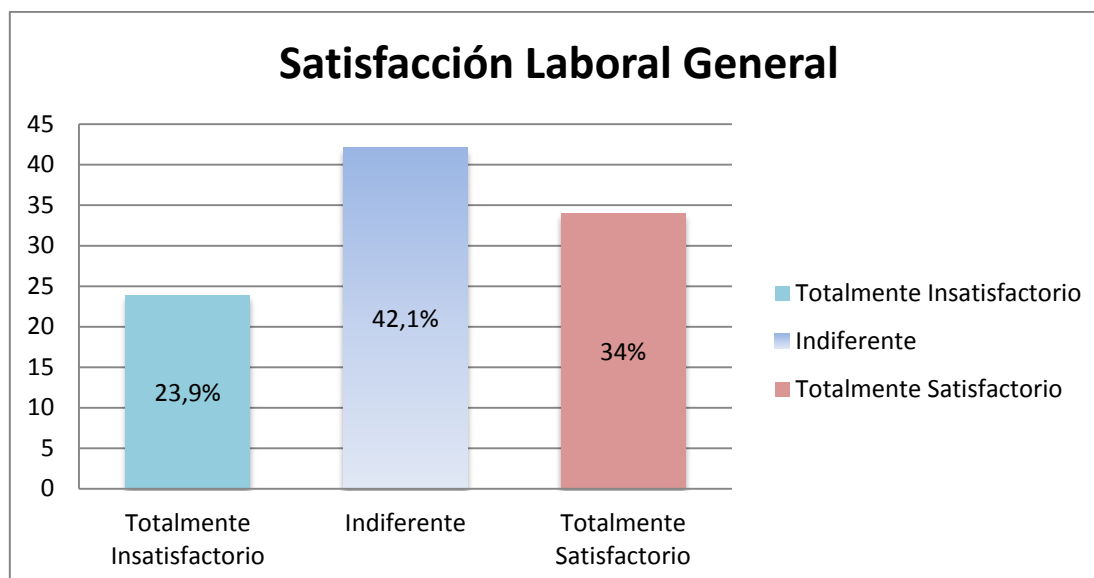


Figura 4. Satisfacción Laboral General

Análisis: El 42.1% de licenciados en enfermería se encuentran indiferentes a su satisfacción laboral, el 34% se encuentran totalmente satisfechos y el 23.9% se encuentran totalmente insatisfechos laboralmente.

Interpretación: El 42.1% de licenciados se encuentran indiferentes a su satisfacción laboral, es decir que no se encuentran satisfechos ni insatisfechos lo que podría constituir un problema ya que no se encuentran motivados al dar una respuesta favorable para su satisfacción laboral.

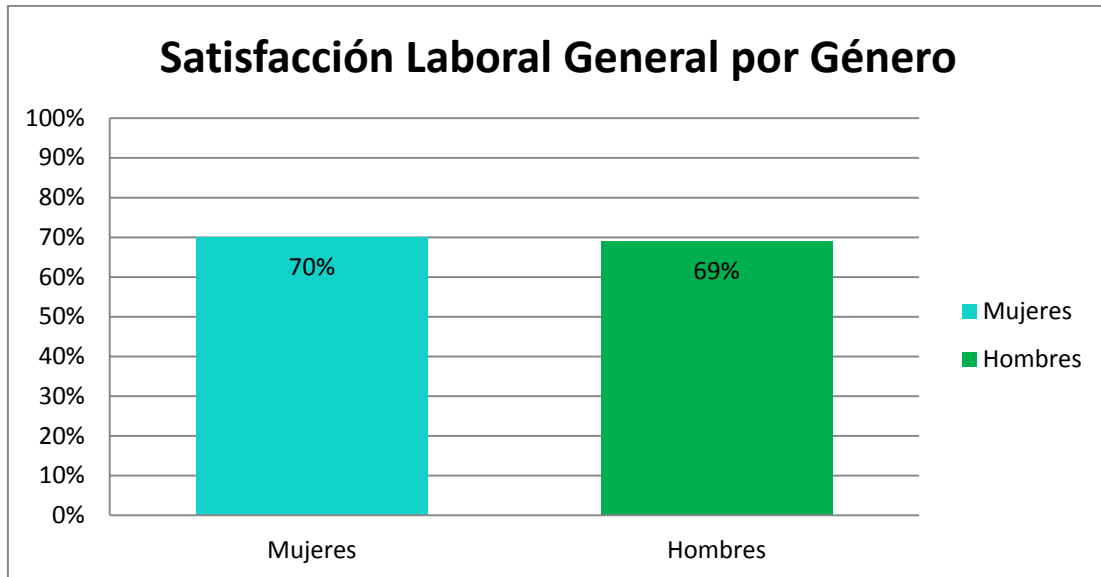


Figura 5. Satisfacción Laboral General por Género

Análisis: Las mujeres enfermeras tienen una satisfacción laboral general del 70%, mientras que los hombres enfermeros tienen una satisfacción laboral del 69%

Interpretación: El género que cuenta con un mayor nivel de satisfacción laboral es el femenino, al tener 70% de satisfacción laboral general, aunque los hombres cuentan con un valor cercano pero menor de satisfacción en el trabajo.

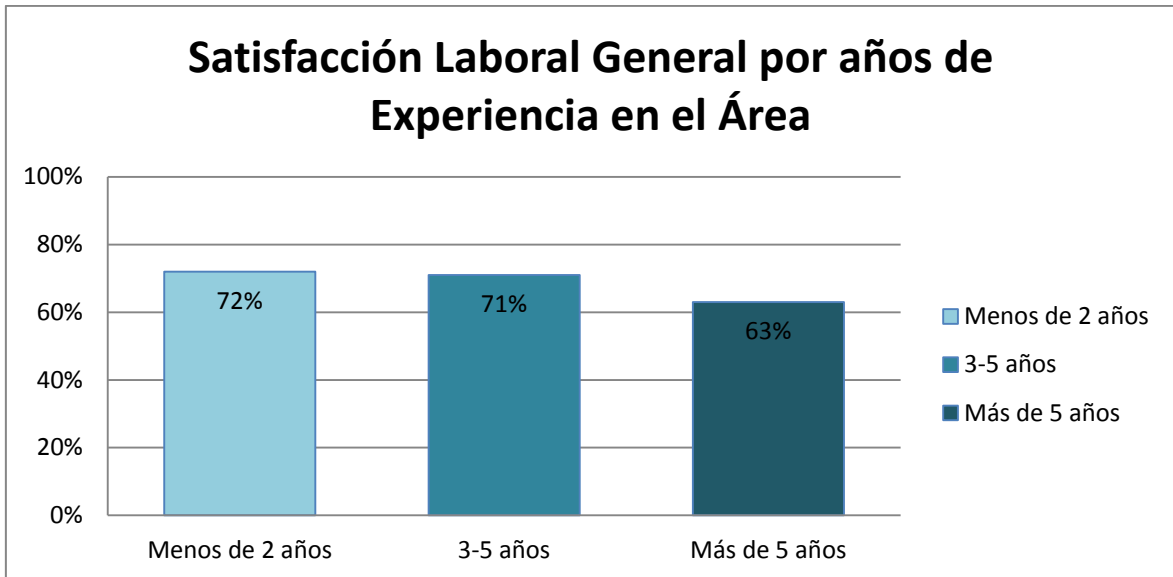


Figura 6. Satisfacción Laboral General por años de Experiencia en el Área

Análisis: Las enfermeras/os que tienen menos de dos años de experiencia en el servicio de emergencia tienen una satisfacción laboral del 72%, mientras que las/os que tienen de tres a cinco años de experiencia tienen una satisfacción laboral del 71%, finalmente las enfermeras/os que tienen más de 5 años de experiencia tienen una satisfacción laboral del 63%.

Interpretación: Las enfermeras/os que tienen menos de dos años de experiencia y entre tres y cinco años de experiencia en el servicio de emergencia tienen una satisfacción laboral del 72% y 71% respectivamente, lo que indica que su satisfacción laboral es relativamente alta, mientras que en los profesionales que tienen más de cinco años de experiencia se evidencia una disminución en la satisfacción laboral con un 63%.

6 CAPITULO VI. DISCUSIÓN

Un estudio realizado en Chile en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencias nos permite conocer que “la variable: actividades del trabajo, es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os y las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os” (Sarella y Paravic, 2002). Estos resultados se asemejan con la presente investigación en la que obtuvimos que los enfermeros encuentran interesantes las actividades que realizan en el área de emergencia con un 81.8% de satisfacción total y que la variable en la que se encuentran totalmente insatisfechos es el sueldo que perciben por su trabajo con un 84.8% de insatisfacción laboral, detallados en la tabla 1.

Otro estudio de tipo transversal realizado en Inglaterra con personal enfermero español nos indica que “Las enfermeras que trabajan en hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción global” (Ruzaffa et al, 2008), lo que se asemeja al resultado obtenido en esta investigación en la cual se obtuvo que la satisfacción laboral general es indiferente con un 42.1%, es decir, los profesionales de enfermería se encuentran en un nivel medio de satisfacción laboral al no inclinarse por estar totalmente satisfechos o totalmente insatisfechos.

Por ultimo en un estudio realizado en ciudad de la Paz “es posible identificar una constancia en la insatisfacción con el salario, la valoración del trabajo, la atención a las sugerencias y la seguridad laboral” (Roth 2015), lo que comparado con el presente estudio se diferencia ya que el 45,5% de los enfermeros encuentra satisfactorio como toman en cuenta su opinión para realizar cambios en el servicio.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- Analizando el cuestionario de satisfacción laboral de los licenciadas/os en enfermería del servicio de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suárez de la ciudad de Quito, se pudo establecer que la mayoría de profesionales se encuentran en un nivel de satisfacción laboral inferior al medio, con un 42.1 % de indiferencia en satisfacción laboral general, tal como lo muestra la figura 4.
- Las variables que intervienen negativamente en la satisfacción laboral de los licenciados en enfermería son: la remuneración y los beneficios sociales que reciben mientras que las variables que intervienen positivamente en la satisfacción laboral son: el agrado por las actividades que realizan en el servicio de emergencia, la motivación por desarrollarse en la especialidad de emergencia y el agrado por el trabajo que realizan en su servicio, por ultimo las variables que los enfermeros consideran indiferentes son: los recursos materiales y la tecnología del equipamiento de su área para facilitar su labor
- La variable que ha recibido un mayor porcentaje de satisfacción laboral es el interés que encuentran en las actividades que realizan en el área de emergencia, lo que nos indica que se encuentran realizando actividades profesionales de su agrado, esto se ve reflejado en la tabla 1.
- La variable que ha recibido el menor porcentaje de satisfacción laboral es el sueldo que perciben por su trabajo con un 84,8% de insatisfacción, lo que nos indica que los profesionales de enfermería consideran desmotivantes la remuneración que reciben por sus actividades profesionales, lo que se evidencia en la tabla 1.
- El género que cuenta con un mayor nivel de satisfacción laboral es el femenino, al tener 70% de satisfacción laboral general, aunque los hombres cuentan con un valor cercano pero menor de satisfacción en el trabajo, tal como se ve reflejado en la figura 5.

- Las enfermeras/os que tienen menos de dos años de experiencia y entre tres y cinco años de experiencia en el servicio de emergencia tienen una satisfacción laboral del 72% y 71% respectivamente, lo que indica que su satisfacción laboral es relativamente alta, mientras que en los profesionales que tienen más de cinco años de experiencia se evidencia una disminución en la satisfacción laboral con un 63%, como se muestra en la figura 6.
- El informe que se entrega al personal encargado de la gestión laboral de los licenciados/as en enfermería del servicio de emergencia está constituido por una copia íntegra del proyecto de investigación realizado en el Hospital Pablo Arturo Suárez. Este documento puede ser utilizado por las autoridades con el fin de mejorar el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores.

7.2 Recomendaciones

- La mayoría de profesionales se encuentran con un nivel de satisfacción laboral general inferior al medio, por lo que se recomienda fortalecer los factores que tienen altos porcentajes de indiferencia e insatisfacción.
- Se recomienda crear una planificación para el fortalecimiento del nivel de satisfacción laboral de los licenciados/as en enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Pablo Arturo Suarez, tomando en cuenta la información obtenida en la presente investigación
- El personal encargado de la gestión laboral de los licenciados/as en enfermería del servicio de emergencia deben considerar las variables que intervienen positivamente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería para así mantenerlas y conseguir establecer un nivel de satisfacción laboral general con un mayor porcentaje de satisfacción.

REFERENCIAS

- Aldaz, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleado de la Administración Foral de Navarra* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid).
- Arnetz, B. (1999). Staff perception of the impact of health care transformation on quality of care. *International Journal for Quality in Health Care*, 11(4), 345-351.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*, 3(5), 46-76.
- Baah, K y Amoako, G. (2011). Application of Frederick Herzberg's Two-Factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian Perspective. *European Journal of Business and Management*, 3(9), 1-8.
- Buhai, S., Cottini, E y Nielsen, N. (2008). The impact of workplace conditions on firm performance.
- Bustos, R & Carrizosa, M. (2010). Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médico quirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete. *Revista de Administración Sanitaria [Internet]*.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.
- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organizational performance in public sector organizations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1), 1-16.
- Clark, A. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work?. *Labour economics*, 4(4), 341-372.
- COPEME. (2009). *Medición del Clima Laboral para IMF´S*. Lima-Perú, (1-2)
- Dartey, K & Amoako, G. (2011). Application of Frederick Herzberg's Two-Factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian Perspective. *European Journal of Business and Management*, 3(9), 1-8.
- Diez de Castro, E., García del Junco, J., Martín, F & Periañez, R. (2001). *Administración y dirección*. Mc Graw Hill. México.
- Gan, F. (2005). *E-Book Clima laboral*. Barcelona: España

- García, J. (2004). Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. *Psiquis*.
- Hayes, B., Bonner, A & Pryor, J. (2010). Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature. *Journal of Nursing Management*, 18(7), 804-814.
- Hernández, M., Hernández, A., Galán, N., Guadalupe, M., Pérez, M., Hernández, M & Balseiro, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria*, 9(1), 7-15.
- Hoppock, R y Spiegler, S. (1938). Job satisfaction. *Journal of Counseling & Development*, 16(7), 636-643.
- Hospital Pablo Arturo Suárez. (2016). Recuperado de <http://www.hpas.gob.ec/>
- Lane, K., Esser, J., Holte, B & McCusker, M. (2010). A study of nurse faculty job satisfaction in community colleges in Florida. *Teaching and Learning in Nursing*, 5(1), 16-26.
- LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO. R.O. 294 Segundo Suplemento (Asamblea Nacional 6 de octubre de 2010).
- Newman, K., Maylor, U., y Chansarkar, B. (2001). The nurse retention, quality of care and patient satisfaction chain. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 14(2), 57-68.
- Paravic, T. (2002). *Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU)*. *Ciencia y enfermería*, 8(2), 37-48.
- Peiró, J., Silla, I., Sanz, T., Rodríguez, J., Secord, P y Backman, M. (1969) *Social Psychology*. Nueva York: McGraw Hill
- Peterson, M & Dunnagan, T. (1998). Analysis of a worksite health promotion program's impact on job satisfaction. *Journal of occupational and environmental medicine*, 40(11), 973-979.
- Raziq, A & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725.
- Robbins, S y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A, 12-18.
- Roth, E. (2015). Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la Ciudad de La Paz. *Ajayu Órgano de Difusión Científica*

del Departamento de Psicología UCBSP, 8(2).

Ruzafa, M., Madrigal, M., Velandrino, A & López-Iborra, L. (2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gaceta Sanitaria, 22(5)*, 434-442.

SENPLADES. Plan Nacional para el Buen Vivir (2013-2017). Quito: Ecuador

Skalli, A., Theodossiou, I & Vasileiou, E. (2008). Jobs as Lancaster goods: Facets of job satisfaction and overall job satisfaction. *The Journal of Socio-Economics, 37(5)*, 1906-1920.

Vega, M & Martínez, K. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales, 8(1)*, 23-50.

Vega, M & Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Univ Pontifica Comillas.

Vroom, V. (1965). *Motivation in management*. American Foundation for Management Research.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de Recolección de datos



Formulario: 01

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
LICENCIADOS/AS EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PABLO ARTURO
SUAREZ DE LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL
PRIMER SEMESTRE DEL 2017**

Estimados licenciados/as en enfermería del Hospital Pablo Arturo Suarez, las siguientes preguntas son de carácter informativo y serán de suma importancia para el aporte a la investigación que se lleva a cabo con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros/as del área de emergencia de esta emblemática institución.

Toda esta información será de carácter anónimo. Por favor lea atentamente cada una de las preguntas y seleccione con una (X) según su criterio. Agradecemos su colaboración e importante aporte.

Número de cuestionario:

Fecha de Aplicación:

Lugar de Aplicación: Servicio de emergencia del hospital Pablo Arturo Suarez

A. Datos generales

TURNO:

Mañana

Tarde

Noche

1.- Género

Femenino

Masculino

2. Grupo de edad al que pertenece

Menor de 25 años

25 a 35 años

36 a 40 años

Más de 40 años

3. Nivel de preparación

Tercer Nivel

Cuarto Nivel

3.1. En caso de responder cuarto nivel señale el título obtenido:

Ph.D

Magister

Especialista

*Otros

*Si su respuesta es Otros indique el título obtenido

.....
.....

4. Experiencia laboral en el Hospital General Provincial Pablo Arturo Suarez

Menos de 2 años

3 a 5 años

Más de 5 años

5. Experiencia laboral en el servicio de emergencia del Hospital General Provincial Pablo Arturo Suarez

Menos de 2 años

3 a 5 años

Más de 5 años

B. Satisfacción Laboral

La siguiente escala tiene una puntuación de 1 a 3, en la que 1 es el menor puntaje y 3 refleja la satisfacción total.

6. Satisfacción laboral relacionada con el interés por el área

	Totalmente Insatisfactorio 1	Indiferente 2	Totalmente Satisfactorio 3
Encuentra interesantes las actividades en el área.			
Está motivado por desarrollarse en la especialidad de emergencia			
Le agrada el trabajo que realiza esta área			

7. Satisfacción laboral relacionada al desarrollo profesional

	Totalmente Insatisfactori o 1	Indiferente 2	Totalmente Satisfactori o 3
Le brindan la oportunidad de especializarse			
Le brindan la oportunidad de asumir el rol de jefe			
Le brindan la oportunidad de tomar cursos para su desarrollo profesional			

8. Satisfacción laboral relacionada a la dirección del área

	Totalmente Insatisfactori o 1	Indiferente 2	Totalmente Satisfactori o 3
Es supervisado constantemente			
Recibe ayuda de los supervisores			
Está de acuerdo con la organización de sus turnos a realizar			
Puede comunicarse fácil y directamente con sus jefes inmediatos			
Se toma en cuenta su opinión en los cambios que se realizan en su área			

--	--	--	--

9. Satisfacción laboral relacionada a relaciones interpersonales laborales

	Totalmente Insatisfactorio	Indiferente	Totalmente Satisfactorio
	0	2	0
	1		3
Reconoce buen espíritu de colaboración en sus compañeros de trabajo			
Cuenta con ayuda efectiva de parte de sus compañeros de trabajo			
Cuenta con la comprensión y el apoyo de sus jefes inmediatos			

10. Características del espacio físico de las instalaciones

	Totalmente Insatisfactorio	Indiferente	Totalmente Satisfactorio
	0	2	0
	1		3
Su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación			
Su lugar de trabajo cuenta con una entrada de luz solar			
Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración			

11. Remuneración

	Totalmente Insatisfactorio	Indiferente	Totalmente Satisfactorio
	1	2	3
Está de acuerdo con los beneficios sociales que recibe			
Considera adecuado el sueldo que percibe por su trabajo			
Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración			

12. Material de trabajo

	Totalmente Insatisfactorio	Indiferente	Totalmente Satisfactorio
	1	2	3
Cuenta usted con los recursos materiales necesarios para realizar su labor			
La tecnología del equipamiento de su área facilita su labor			

13. Ambiente del área de trabajo

	Totalmente Insatisfactorio	Indiferente	Totalmente Satisfactorio
	0		0

	1	2	3
Su área de trabajo se encuentra limpia			
Su área de trabajo se encuentra ordenada			

14. Necesidades Fisiológicas

	Totalmente Insatisfactorio	Indiferente	Totalmente Satisfactorio
	1	2	3
Cuenta con un área de descanso en su lugar de trabajo			
Cuenta con baños adecuados para el personal			
Cuenta con un área de consumo de alimentos			

Anexo 2. Gráficas del cuestionario

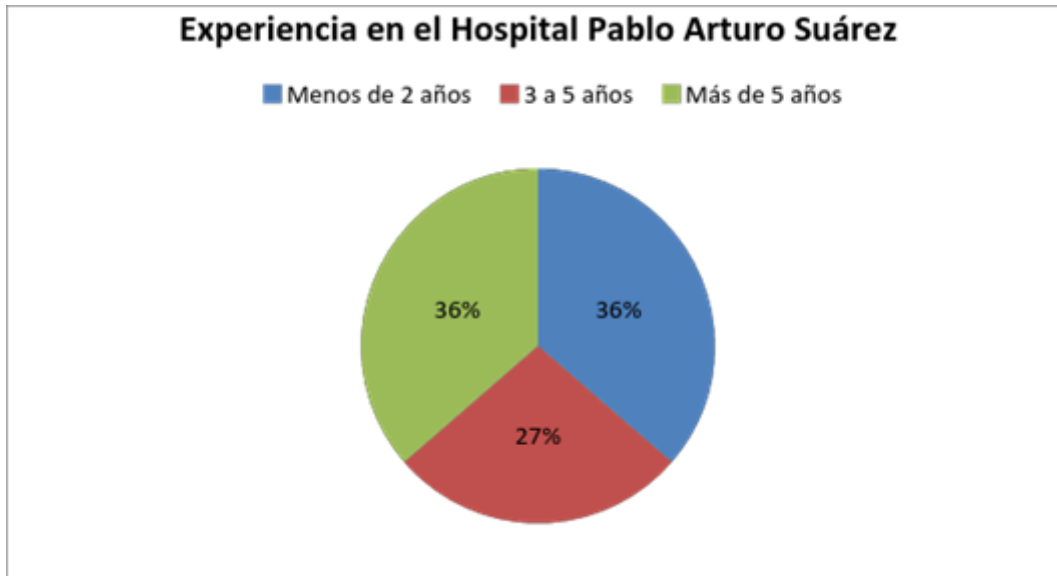


Figura 7. Experiencia en el Hospital Pablo Arturo Suarez

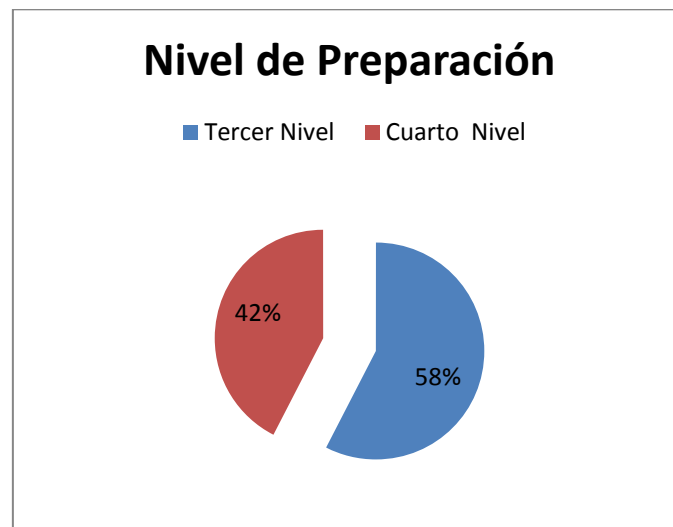


Figura 8. Nivel de Preparación

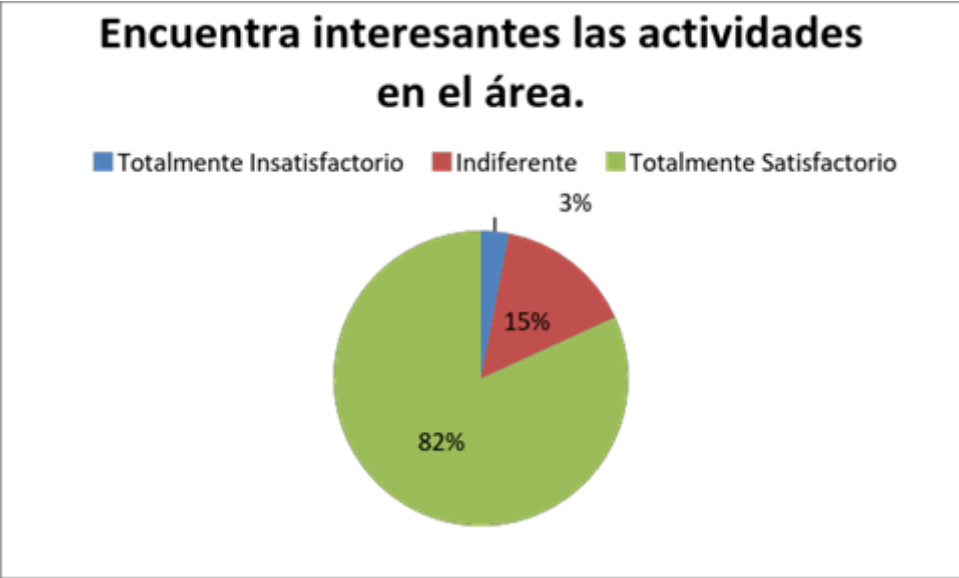


Figura 9. Interés en las actividades del área



Figura 10. Motivación por el desarrollo en la especialidad de emergencia

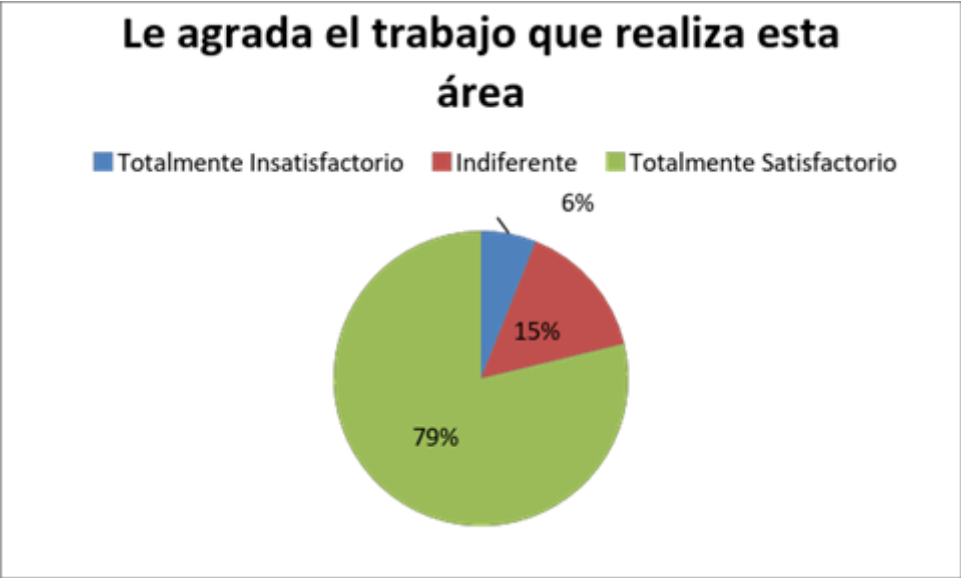


Figura 11. Agrado por el trabajo se realiza el área

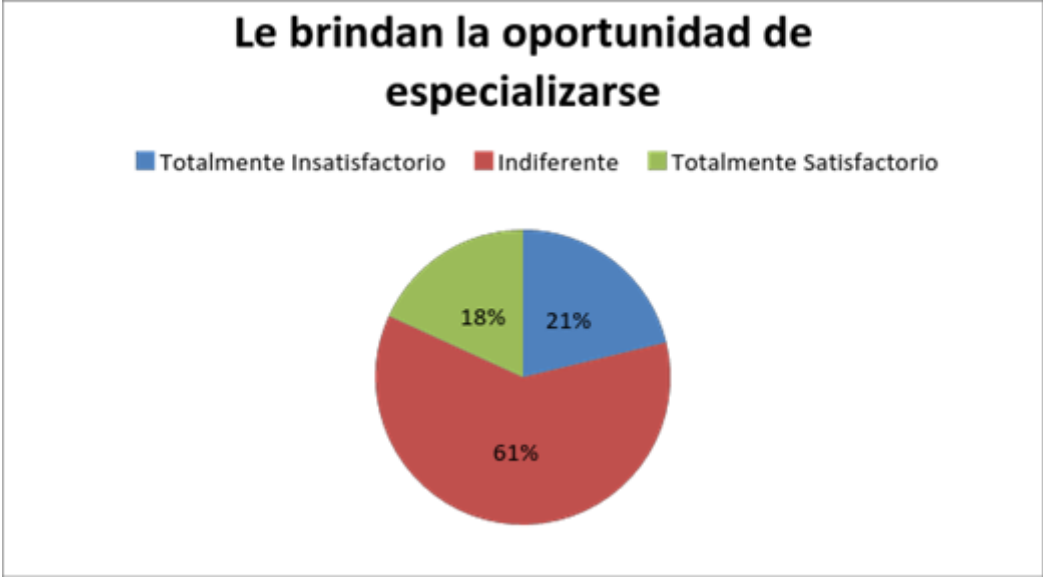


Figura 12. Oportunidad de especializarse

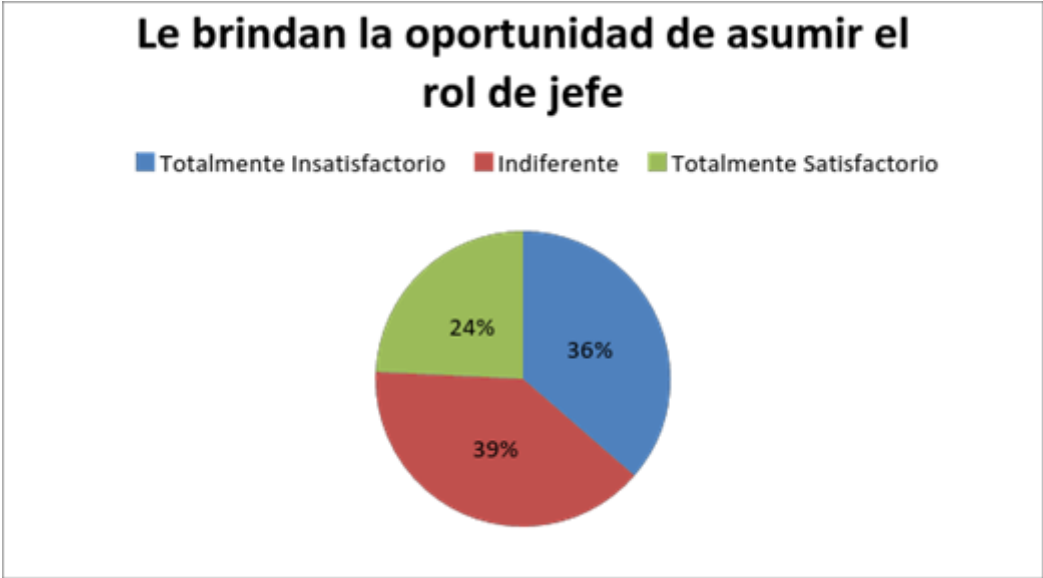


Figura 13. Oportunidad de asumir el rol de jefe

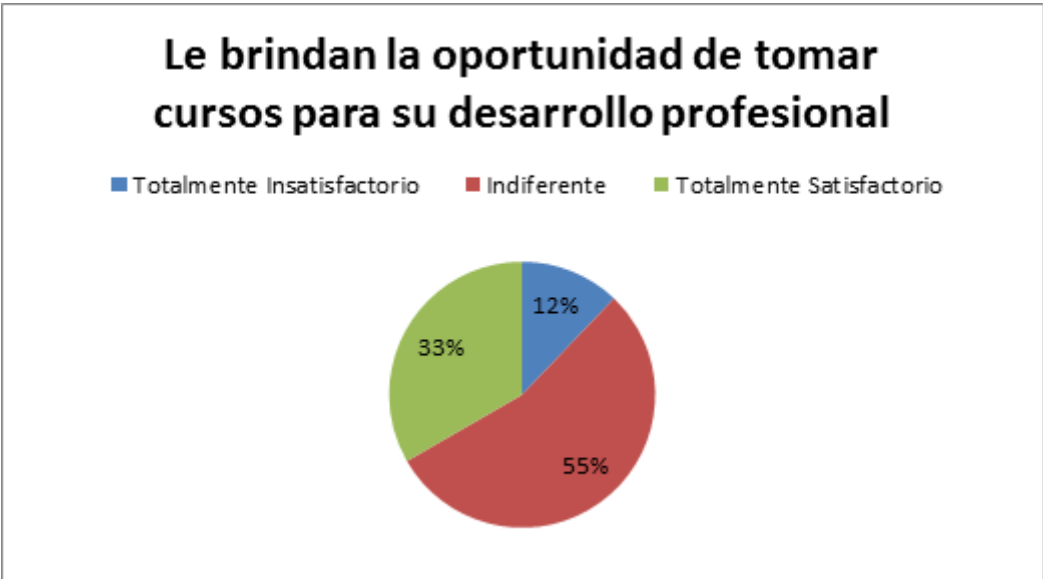


Figura 14. Oportunidad de cursos para el desarrollo profesional



Figura 15. Supervisión

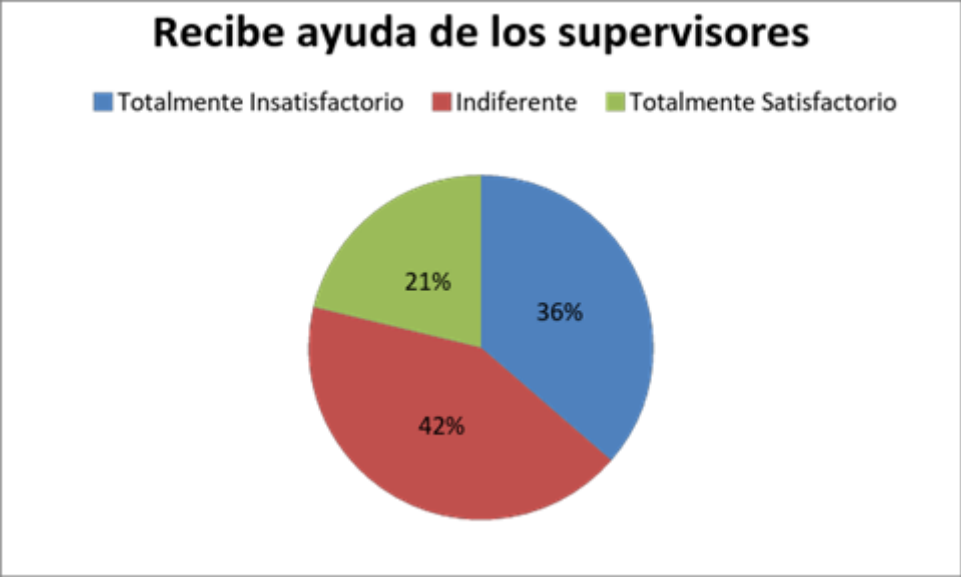


Figura 16. Ayuda por parte de los supervisores



Figura 17. Organización de turnos a realizar



Figura 18. Comunicación fácil y directa con los jefes inmediatos

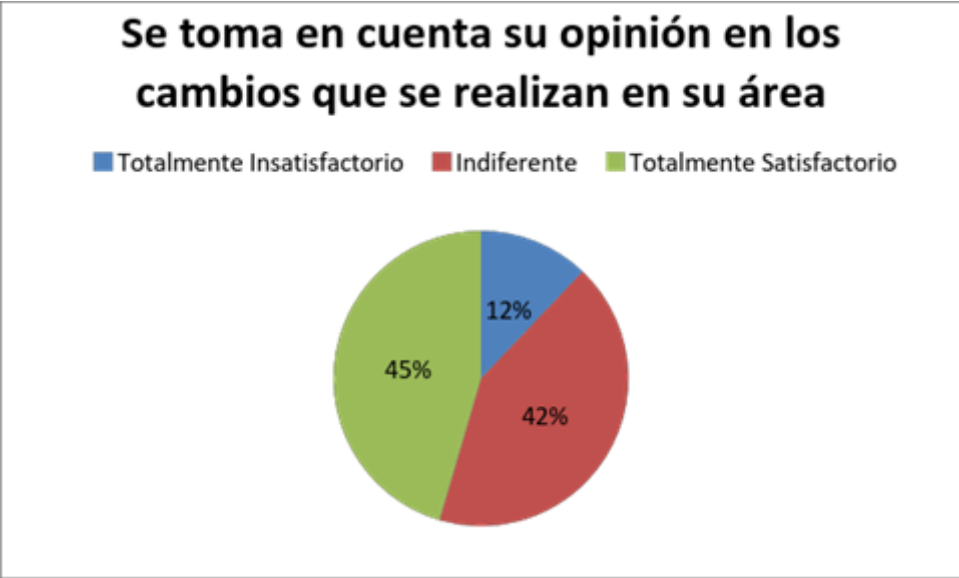


Figura 19. Se toma en cuenta su opinión en los cambios de su área



Figura 20. Espíritu de colaboración en los compañeros de trabajo



Figura 21. Ayuda efectiva por los compañeros de trabajo

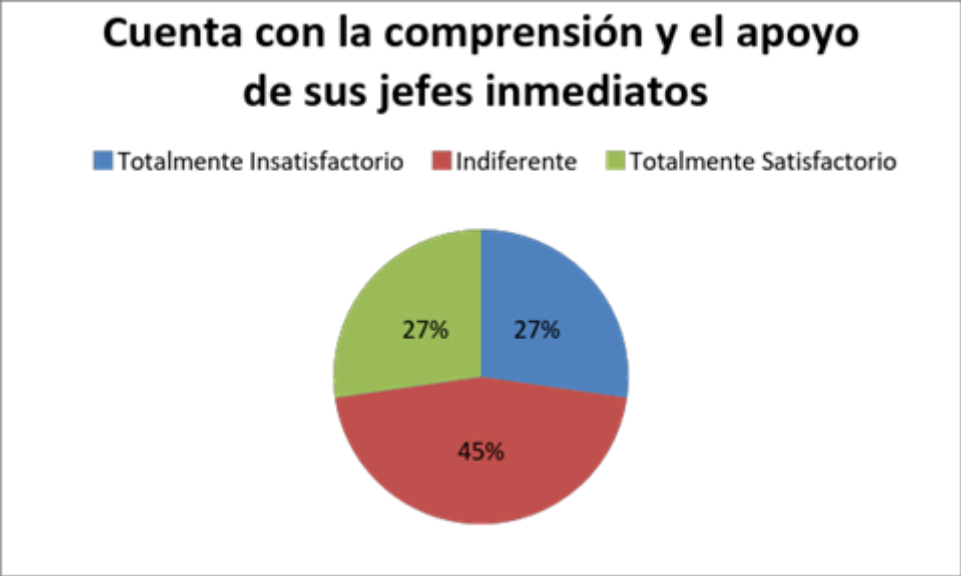


Figura 22. Comprensión y apoyo de los jefes inmediatos

Cuenta con ayuda efectiva de parte de sus compañeros de trabajo	Cuenta con la comprensión y el apoyo de sus jefes inmediatos	Su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación	Su lugar de trabajo cuenta con una entrada de luz solar	Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración	Está de acuerdo con los beneficios sociales que recibe	Considera adecuado el sueldo que percibe por su trabajo	Cuenta con los recursos materiales necesarios para realizar su labor	La tecnología del equipamiento de su área facilita su labor	Su área de trabajo se encuentra limpia	Su área de trabajo se encuentra ordenada	Cuenta con un área de descanso en su lugar de trabajo	Cuenta con baños adecuados para el personal	Cuenta con un área de consumo de alimentos
2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3
2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1
3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3
3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	1	3	1	1	2	1	3	3	1	1	3
2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	2
3	3	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1
3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3
3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2
1	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2
1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2
1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3
1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2
1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	2	3
1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3
1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2
1	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2
3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	1	3	3
2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2
2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1

Tomado de Instrumento

Tabla 3.1

Satisfacción Laboral por Género: Femenino

Número	Género	Experiencia	Encuentra interesantes actividades en el área.	Está motivado por desarrollar las especialidades de emergencia	Le agrada el trabajo que realiza en esta área	Le brindan la oportunidad de especializarse	Le brindan la oportunidad de asumir el rol de jefe	Le brindan la oportunidad de tomar cursos para su desarrollo profesional	Es supervisado constantemente	Recibe ayuda de los supervisores	Está de acuerdo con la organización de turnos para realizar	Puede comunicarse fácilmente con sus jefes inmediatos	Se toma en cuenta su opinión en los cambios que realizan en su área	Reconoce el buen espíritu de colaboración en sus compañeros de trabajo	
4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3
5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3
7	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
9	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2
11	1	2	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2
12	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3
14	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
15	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1
18	1	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
19	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2
20	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1
21	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
22	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1
23	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
24	1	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	3	3	2
25	1	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3
26	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1
27	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
28	1	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	1
29	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1
30	1	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
31	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
32	1	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
33	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Tomado de Instrumento

Tabla 3.2

Satisfacción Laboral por Género: Femenino

Cuenta con ayuda efectiva de parte de sus compañeros de trabajo	Cuenta con la comprensión y el apoyo de sus jefes inmediatos	Su lugar de trabajo cuenta con una buena ventilación	Su lugar de trabajo cuenta con una entrada de luz solar	Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración	Está de acuerdo con los beneficios sociales que recibe	Considera adecuado el sueldo que percibe por su trabajo	Cuenta usted con los recursos materiales necesarios para realizar su labor	La tecnología del equipamiento de su área facilita su labor	Su área de trabajo encuentra limpia	Su área de trabajo encuentra ordenada	Cuenta con un área de descanso en su lugar de trabajo	Cuenta con baños adecuados para personal	Cuenta con un área de consumo de alimentos	Total	porcentaje
3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	54	69%
3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	58	74%
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	83%
3	3	2	1	3	1	1	2	1	3	3	1	1	3	59	76%
2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	2	42	54%
3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	48	62%
3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	58	74%
1	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	53	68%
1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	45	58%
1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	54	69%
1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	51	65%
1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	1	2	51	65%
1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	47	60%
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	44	56%
2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	44	56%
1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	52	67%
2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	59	76%
2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	63	81%
1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	58	74%
2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	59	76%
1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	55	71%
1	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	63	81%
3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	59	76%
3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	1	3	3	67	86%
2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	55	71%
2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	62	79%
														1425	70%

Tomado de Instrumento

Tabla 4.1

Satisfacción Laboral por Género: Masculino

Género	Experiencia	Encuentra interesantes las actividades en el área.	Está motivado por desarrollarse en la especialidad de emergencia	Le agrada el trabajo que realiza en esta área	Le brindan la oportunidad de especializarse	Le brindan la oportunidad de asumir el rol de jefe	Le brindan la oportunidad de tomar cursos para su desarrollo profesional	Es supervisado o constantemente	Recibe ayuda de los supervisores	Está de acuerdo con la organización de sus turnos a realizar	Puede comunicarse fácilmente y directamente con sus jefes inmediatos	Se toma en cuenta su opinión en los cambios que se realizan en su área	Reconoce buen espíritu de colaboración en sus compañeros de trabajo	Cuenta con ayuda efectiva de parte de sus compañeros de trabajo
2	1	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2
2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2
2	1	3	3	3	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2
2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1
2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1

Tomado de Instrumento

Tabla 4.2

Satisfacción Laboral por Género: Masculino

Cuenta con la comprensión y el apoyo de sus jefes inmediatos	Su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación	Su lugar de trabajo cuenta con una entrada de luz solar	Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración	Está de acuerdo con los beneficios sociales que recibe	Considera adecuado el sueldo que percibe por su trabajo	Cuenta con los recursos necesarios para realizar su labor	La tecnología del equipamiento de su área facilita su labor	Su área de trabajo encuentra limpia	Su área de trabajo encuentra ordenada	Cuenta con un área de descanso en su lugar de trabajo	Cuenta con baños adecuados para personal	Cuenta con un área de consumo de alimentos	total	%
3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	53	68%
2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	42	54%
2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	50	64%
3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	69	88%
3	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	58	74%
2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	50	64%
2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	55	71%
													377	69%

Tomado de Instrumento

Tabla 5.1

Satisfacción Laboral por experiencia: Menos de 2 años

Encuentra interesante las actividades en el área.	Está motivado por desarrollarse en la especialidad de emergencia	Le agrada el trabajo que realiza en esta área	Le brindan la oportunidad de especializarse	Le brindan la oportunidad de asumir el rol de jefe	Le brindan la oportunidad de tomar cursos para su desarrollo profesional	Es supervisado constantemente	Recibe ayuda de los supervisores	Está de acuerdo con la organización de sus turnos a realizar	Puede comunicarse fácilmente y directamente con sus jefes inmediatos	Se toma en cuenta su opinión en los cambios que se realizan en su área	Reconoce el buen espíritu de colaboración en sus compañeros de trabajo	Cuenta con la ayuda efectiva de parte de sus compañeros de trabajo	Cuenta con la comprensión y el apoyo de sus jefes inmediatos	Su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación	Su lugar de trabajo cuenta con una entrada de luz solar
3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1
3	3	3	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	2	1	1
3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	1	1	1
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1
3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1
3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2

Tomado de Instrumento

Tabla 5.2

Satisfacción Laboral por experiencia: Menos de 2 años

Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración	Está de acuerdo con los beneficios sociales que recibe	Considera adecuado el sueldo que percibe por su trabajo	Cuenta usted con los recursos materiales necesarios para realizar su labor	La tecnología del equipamiento de su área facilita su labor	Su área de trabajo se encuentra limpia	Su área de trabajo se encuentra ordenada	Cuenta con un área de descanso en su lugar de trabajo	Cuenta con baños adecuados para personal	Cuenta con un área de consumo de alimentos	SUMA	%
2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	53	68%
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	42	54%
1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	50	64%
2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	54	69%
2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	58	74%
1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	69	88%
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	83%
3	1	1	2	1	3	3	1	1	3	59	76%
2	1	1	2	1	3	3	1	1	2	42	54%
1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	58	74%
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	58	74%
2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	52	67%
2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	58	74%
3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	59	76%
3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	67	86%
2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	55	71%
2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	62	79%
										961	72%

Tomado de Instrumento

Tabla 6.1

Satisfacción Laboral por experiencia: De 3-5 años

Encuentra interesantes las actividades en el área.	Está motivado por desarrollar la especialidad de emergencia	Le agrada el trabajo que realiza en esta área	Le brindan la oportunidad de especializarse	Le brindan la oportunidad de asumir el rol de jefe	Le brindan la oportunidad de tomar cursos para su desarrollo profesional	Es supervisado constantemente	Recibe ayuda de los supervisores	Está de acuerdo con la organización de sus turnos a realizar	Puede comunicarse fácilmente con sus jefes inmediatos	Se toma en cuenta su opinión en los cambios que se realizan en su área	Reconoce su espíritu de colaboración en sus compañeros de trabajo	Cuenta con una efectiva participación de sus compañeros de trabajo	Cuenta con la comprensión y el apoyo de sus jefes inmediatos	Su lugar de trabajo cuenta con una buena ventilación
3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	2	3	1	2
3	3	3	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2
2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3
2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3
3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2
3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2

Tomado de Instrumento

Tabla 6.2

Satisfacción Laboral por experiencia: De 3-5 años

Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración	Está de acuerdo con los beneficios sociales que recibe	Considera adecuado el sueldo que percibe por su trabajo	Cuenta usted con los recursos materiales necesarios para realizar su labor	La tecnología del equipamiento de su área facilita su labor	Su área de trabajo se encuentra limpia	Su área de trabajo se encuentra ordenada	Cuenta con un área de descanso en su lugar de trabajo	Cuenta con baños adecuados para personal	Cuenta con un área de consumo de alimentos	SUMA	%	
2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	48	62%
2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	50	64%
3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	53	68%
3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	45	58%
2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	59	76%
2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	63	81%
2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	59	76%
2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	55	71%
3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	63	81%
											495	71%

Tomado de Instrumento

Tabla 7.1

Satisfacción Laboral por experiencia: Más de 5 años

Encuentra interesantes actividades en el área.	Está motivado por desarrollar las especialidades de emergencia	Le agrada el trabajo que realiza en esta área	Le brindan la oportunidad de especializarse	Le brindan la oportunidad de asumir el rol de jefe	Le brindan la oportunidad de tomar cursos para su desarrollo profesional	Es supervisado constantemente	Recibe ayuda de los supervisores	Está de acuerdo con la organización de sus turnos a realizar	Puede comunicarse fácilmente con sus jefes inmediatos	Se toma en cuenta su opinión en los cambios que se realizan en su área	Reconoce el buen espíritu de colaboración en sus compañeros de trabajo	Cuenta con ayuda efectiva de parte de sus compañeros de trabajo	Cuenta con la comprensión y el apoyo de sus jefes inmediatos	Su lugar de trabajo cuenta con buena ventilación
3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2
3	3	3	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	2
3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2
3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2
3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2

Tomado de Instrumento

Tabla 7.2

Satisfacción Laboral por experiencia: Más de 5 años

Su lugar de trabajo cuenta con una entrada de luz solar	Su lugar de trabajo cuenta con una cantidad de ruido externo que no perjudica su concentración	Está de acuerdo con los beneficios sociales que recibe	Considera adecuado el sueldo que percibe por su trabajo	Cuenta usted con los recursos materiales necesarios para realizar su labor	La tecnología del equipamiento de su área facilita su labor	Su área de trabajo se encuentra limpia	Su área de trabajo se encuentra ordenada	Cuenta con un área de descanso en su lugar de trabajo	Cuenta con baños adecuados para personal	Cuenta con un área de consumo de alimentos	SUMA	%
2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	54	69%
2	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	55	71%
2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	51	65%
2	1	1	1	2	2	3	3	1	2	3	51	65%
2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	47	60%
1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	44	56%
2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	44	56%
											346	63%

Tomado de Instrumento

