



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO  
2017.**

**AUTOR:** ROBERTO CARLOS CARRIÓN SANANGO: C.I. 171378749-5

**DIRECTORA:** LCDA. AYDEE NARCISA ANGULO ROSERO Mg.  
C.I. 1706106141

**ASESORA:** LCDA. DOLORES AMPARITO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ Mg.  
C.I. 0103001855

**CUENCA – ECUADOR**

**2017**



## RESUMEN

**Introducción:** La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce el importante papel que desempeña en las instituciones hospitalarias el personal de auxiliares de enfermería y la satisfacción.

**Objetivo:** Establecer la Satisfacción Laboral en auxiliares de enfermería del hospital Homero Castanier Crespo, de la ciudad de Azogues en el período de enero a julio 2017.

**Materiales y métodos:** Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. La población con un total de 114 auxiliares de enfermería. Como técnica se utilizó la encuesta para evaluar factores demográficos y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró para cinco factores: la supervisión (I), el ambiente físico de trabajo (II) las prestaciones recibidas (III), la satisfacción intrínseca del trabajo (IV), la satisfacción con la participación (V). Para procesarlos se utilizaron los programas Word, Excel y SPSS versión 22.

**Resultados:** En el Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, expongo que las mujeres se sienten bastante satisfechas con un 90% y los hombres con un 10% se sienten muy satisfechos, a comparación con la edad comprendida entre los 20-30 años se encuentran muy satisfechos con el 44,5%, a nivel de educación media (Educación General Básica) se encuentran con el 90% en bastante satisfechos, en el tiempo de trabajo entre los 11-30 años se encuentran bastante satisfechos con el 67,2% y de 1-10 años de trabajo.

**Conclusión:** En el Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, en el personal de Auxiliares de Enfermería, Enero-Julio 2017.

**Palabras claves:** SATISFACCION LABORAL, BIENESTAR EN EL TRABAJO, CALIDAD DE TRABAJO, HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO, AUXILIARES DE ENFERMERIA.



## ABSTRACT

**Introduction:** The World Health Organization (WHO) recognizes the important role played by nursing auxiliaries in hospital institutions and job satisfaction has been reported as a fundamental predictor in relation to the quality of the work they perform and the intention to abandon their work in many cases. So keeping qualified nursing assistant staff is considered worldwide as a challenge for health organizations.

**Objective:** To establish job satisfaction in nursing auxiliaries at the Homero Castanier Crespo Hospital in the city of Azogues from January to July 2017.

**Materials and methods:** A quantitative, descriptive, cross-sectional study was conducted. The population with a total of 114 nursing assistants working in the hospital. As a technique, the survey was used to evaluate demographic factors and the Satisfaction Questionnaire S20 / 23 J.L. Meliá and J.M. Peiró for five factors: supervision (I), physical work environment (II) benefits received (III), intrinsic job satisfaction (IV), and satisfaction with participation (V). The form was used as the instrument where the data will be transcribed, processed Word, Excel and SPSS version 22, presented in tables and graphs, statistical analysis, this was based on frequencies and percentages.

**Results:** At the Homero Castanier Crespo Hospital in the city of Azogues, I explain that women feel quite satisfied with 90% and men with 10% feel very satisfied, compared to the age between 20-30 years they are very satisfied with 44.5%, at the level of secondary education (Basic General Education) they are 90% satisfied, in working time between 11-30 they are quite satisfied with 67, 2% and 1-10 years of work are very satisfied with 27.2%, finally singles are quite satisfied with 60.9%.

**Conclusion:** At the Hospital Homero Castanier Crespo in the city of Azogues, in the staff of Auxiliaries of Nursing, January-July 2017, within the level of job satisfaction they feel quite satisfied with 96.5%, and 3.5% satisfied, showing that they perform their tasks with stability.

**Keywords:** LABOR SATISFACTION, WELFARE AT WORK, QUALITY OF WORK, HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO, NURSING AUXILIARY.



ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>2</b>
ABSTRACT.....	3
<b>DEDICATORIA</b>	<b>8</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>9</b>
<b>CAPITULO I</b>	<b>10</b>
1.1 INTRODUCCIÓN	10
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	12
1.3 JUSTIFICACIÓN:	14
<b>CAPITULO II</b>	<b>16</b>
2. FUNDAMENTO TEÓRICO.	16
2.1. ANTECEDENTES	16
2.2. DESARROLLO CONCEPTO DE SATISFACCIÓN LABORAL	19
2.3 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL BIFACTORIAL DE HERZBERG (1959)	20
2.4 DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL.	20
2.5 FUENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.	22
2.6 CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.	24
<b>CAPITULO III</b>	<b>26</b>
3.1 CONOCIMIENTOS SOBRE EL TEMA	26
SATISFACCION LABORAL:	26
<b>CAPITULO IV</b>	<b>27</b>
4.1 MARCO REFERENCIAL	27
HISTORIA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO:	27
<b>CAPITULO V</b>	<b>28</b>
5.- OBJETIVOS	28
5.1 Objetivo General.	28
5.2 Objetivos Específicos.	28
<b>CAPITULO VI</b>	<b>29</b>
6. MARCO METODOLÓGICO	29
6.1 AREA DE ESTUDIO:	29
6.2 TIPO DE INVESTIGACION:	29



6.3 POBLACIÓN	29
6.4 UNIVERSO	29
6.5. CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION	29
6.5.1. CRITERIOS DE INCLUSION	29
6.5.2. CRITERIOS DE EXCLUSION	29
6.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTO.	30
<b>CAPITULO VII</b>	<b>33</b>
7. TRABAJO DE CAMPO	33
7.1 ANALISIS DEL CUESTIONARIO.	33
7.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS.	34
<b>CAPITULO VIII</b>	<b>56</b>
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
<b>CAPITULO IX</b>	<b>60</b>
8. CONCLUSIONES	60
9 RECOMENDACIONES	61
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>62</b>
ANEXOS.....	67
ANEXOS 1	67
CODIFICACIÓN EMPLEADA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES	67
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	67
ANEXOS 2.	69
CONSENTIMIENTO INFORMADO	69
ANEXO 3.ENCUESTA PARA IDENTIFICAR DATOS DEMOGRÁFICOS	72
ANEXOS 4.	73
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)	73



**Licencia y Autorización para Publicación en el  
Repositorio Institucional**

Yo, Roberto Carlos Carrión Sanango, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación “**SATISFACCION LABORAL EN AUXILIARES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017**”. De conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca 06 de noviembre del 2017

---

Roberto Carlos Carrión Sanango

C.I:171378749-5



**Cláusula de Propiedad Intelectual**

Yo, Roberto Carlos Carrión Sanango, autor del proyecto de investigación **SATISFACCION LABORAL EN AUXILIARES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017**. Certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 06 de noviembre del 2017

---

Roberto Carlos Carrión Sanango

C.I:171378749-5



## DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este logro a mi Jesús del Gran Poder, gracias por su sabiduría hacia el amor verdadero a los demás. Con infinito amor a mi esposa, Blanca Encalada, que Dios te pague por el gran aguante, amor, lágrimas, tristezas y alegrías que pasamos, te agradezco por estar junto a mí en este largo viaje hacia la superación, eres una mujer que vale oro, mi negra amada.

A mis dos pequeños María Emilia y Carlos José, que Dios los bendiga y gracias por estar ahí en los momentos oportunos para animarme en los momentos que ya desfallecía.

A mis tres Ángeles que desde el cielo me guían, a mi hermana Jennifer Carrión, mi sobrinito Edwin Adrián y a mi amigo Rommel Armando.

A mis cuñadas, mis suegros que son como mis padres y familiares que Dios les pague. A mi hermano Marco Sanango y mi cuñada Verónica Calle, gracias por el apoyo y sus consejos.

Roberto Carrión S.





## AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios por todas sus bendiciones, a mis amigos y familiares, compañeros quienes compartieron su tiempo para poder llegar a esta meta.

A la UNIVERSIDAD DE CUENCA, CARRERA DE ENFERMERÍA, templo del saber y sabiduría, donde me formó y orientó hacia una buena preparación académica.

Un agradecimiento especial y cariñoso a la Lcda. Cecilia Sinche, Mg, que Dios le pague por todo su apoyo, a mi Directora: Lcda. Aydee Angulo. Mg. Y Asesora: Lcda. Amparito Rodríguez, Mg., gracias por compartir su valioso tiempo y conocimiento, para poder desarrollar este trabajo investigativo.

Al personal administrativo y auxiliar de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, gracias por su colaboración y mil disculpas por las molestias que les causé en sus diversos turnos, durante la recolección de datos.

Roberto Carrión S.



## CAPITULO I

### 1.1 INTRODUCCIÓN

En la vida del hombre el trabajo juega un papel muy importante. Según Weinert, “el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal” (2). La mayoría de las personas pasan ocho o más horas del día trabajando y lo hacen por más de 60 años. Sin embargo, pese a ello, sólo recientemente en la era moderna se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico.

El trabajo en sí puede ser evaluado de diferentes formas, según la persona, ya que el trabajo adopta significados diferentes, para personas diferentes y el más importante es el significado intrínseco que tiene para el trabajador individual. De ahí que “Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo”. (3) Este y otros autores han definido la Satisfacción Laboral Robbin,(4)

La Satisfacción Laboral (SL), satisfacción en el trabajo, en la literatura se usa estas expresiones como sinónimo siendo un elemento que influye en toda actividad del ser humano, determinada por diferentes factores. El estudio de la SL surge en la década de los 30 con el trabajo de Herzber(5) donde estudia campo y factores que están asociados a la misma .En el año 1959 Herzberg explica que la real satisfacción del hombre con su trabajo procedía de dignificar su puesto para que pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico(2-5).

Entonces la Satisfacción Laboral ha sido estudiada y discutida en diferentes campos del conocimiento observándose la relación directamente proporcional entre ella y la calidad del trabajo que desempeña el individuo. En la Salud Pública es imprescindible la calidad del trabajo, pues estaríamos jugando con la vida del ser humano, pues la insatisfacción trae consigo el ausentismo, los incumplimientos en la tarea, el estrés laboral, la deserción esta última se



constituye como un problema crítico hoy en la organización de salud mundial, en las instituciones hospitalarias, es decir encontrar y mantener el personal calificado.(6)

Dentro del personal de salud se encuentran los auxiliares de enfermería, que en los hospitales fundamentalmente es la persona que más tiempo se relaciona directamente con el enfermo al igual que las enfermeras.(7) Existe la percepción de que trabajan en servicios altamente estresantes en donde a cada minuto se decide entre la vida y la muerte del paciente. En estos tipos de servicio, se escuchan frecuentemente, quejas constantes sobre diversos aspectos laborales, ya sean éstos relacionados con las remuneraciones, el entorno físico, la forma de dirección, sus compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros. Sin embargo no son suficientes en el mundo, los estudios de la SL y sus factores asociados en auxiliares de enfermería.(8).



## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La teoría bifactorial de la satisfacción formulada por Herzberg (1959), señala que la Satisfacción Laboral solo puede venir generada por factores motivadores o intrínsecos al sujeto, entre los que se encuentran, obtención de reconocimiento, ser creativo en el trabajo, posibilidad de desarrollo... y la insatisfacción debido a factores higiénicos o extrínsecos, como, política de la compañía aspectos técnicos de la supervisión, salario entre otros (5).

Asimismo, se han informado relaciones sinérgicas entre insatisfacción y estrés laboral, desde el momento que a mayor insatisfacción se han registrado más síntomas de enfermedad.(5)

El mundo entero se ocupa en la investigación de la satisfacción laboral, pero desde un enfoque integral de Seguridad y Salud Ocupacional. Uno de los sectores que más atraen a investigadores sobre este tema es el de la Salud Pública, no solo porque genera riesgos químicos y biológicos sino por los psicológicos la vinculación directa entre SL y desempeño de las responsabilidades con alta calidad.(9) En España Instituciones como INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo) e ISTA (International Safe Transit Association), actualmente se ven pródigamente implicados en estudios de este tipo y a su vez proporcionan instrumentos avanzados para el análisis del mismo.(10)

Latinoamérica da su colaboración al mundo en estudios referentes a la satisfacción laboral siendo muchos de ellos de la salud, por ejemplo en Perú se analiza la satisfacción laboral en el personal del Hospital Nacional de Lima-Perú, en México se analizó en el personal que presta servicios de salud en el departamento del Distrito General, en Colombia se estudia la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Autónomo del Hospital Universitario de los Andes, en Cuba El Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana analiza en perspectiva la satisfacción laboral presente en el personal de enfermería a través de los últimos años. En todos se determinan además factores que influyen en la misma.



El Ecuador también se ha incorporado a la lucha por mejorar la calidad de los servicios y la productividad. Busca, mediante la realización de investigaciones que aborden el tema de la SL y sus factores obtener datos científicamente comprobados en su territorio, para instrumentar estrategias que contribuyan a elevar la SL y que se revierta en mejores resultados del trabajo.

Sin embargo son insuficientes los estudios, en nuestro medio, que aborden la satisfacción laboral menos aún en relación con auxiliares de enfermería en las instituciones hospitalarias ante lo cual creemos importante conocer ¿Cuál será el nivel de Satisfacción Laboral de las Auxiliares de Enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo en el período de Enero a Julio del 2017?



## 1.3 JUSTIFICACIÓN:

Conocer la satisfacción laboral en el personal de auxiliares enfermería es apreciable ya que dentro de la plantilla de cualquier hospital representan más del 50 % y también del recurso humano de salud en el mundo. Personifican el grupo que mantienen contacto directo en el cuidado del paciente, quien espera una atención oportuna y de calidad bajo unos principios morales y éticos.(11)

La importancia del trabajo de auxiliares de enfermería en el área de la salud ha sido reconocida y al respecto se ha informado que aquellos hospitales con un mayor nivel de enfermeras y auxiliares de enfermería profesionales, han tenido menores niveles de mortalidad en comparación con hospitales que cuentan con menor número de personal profesional de esta área(12).

Además se enfatiza el sobresaliente papel que ha tenido la enfermería profesional en las actividades comunitarias de salud en Américas, lo cual la ha constituido en una fuerza de trabajo principal para el desarrollo de diversos programas que toman en cuenta las necesidades de salud de las poblaciones. Aún, cuando la relevancia del personal de enfermería ha sido descrita en diferentes contextos, la escasez mundial de las enfermeras está alcanzando niveles críticos, debido a que las enfermeras y auxiliares de enfermería continúan abandonando voluntariamente sus lugares de trabajo, antes de la edad de jubilación; entre las razones por las cuales estas trabajadoras de la salud abandonan sus trabajos se encuentra la insatisfacción laboral (13).

La Satisfacción Laboral de la profesión de enfermería y auxiliares de enfermería se estudia también en Estados Unidos y se determinan los factores que afectan la satisfacción laboral de las enfermeras y auxiliares de enfermería que tienen que ver con las horas de trabajo, los ingresos, las relaciones con los supervisores, familiares/sociales, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso. Han indicado que la intención de abandonar el trabajo por parte de las enfermeras guarda relación con la insatisfacción que experimentan por la falta de comunicación, la rutina del trabajo, el no poder tomar decisiones en su trabajo así como tampoco recibir nuevas oportunidades (14).



A pesar de todo lo expuesto es pobre la cantidad de investigaciones que se dedican al estudio de la SL y sus factores asociados en auxiliares de enfermería en instituciones hospitalarias de ahí la importancia de la realización de este estudio en el Hospital Homero Castanier de la ciudad de Azogues.



## CAPITULO II

### 2. FUNDAMENTO TEÓRICO.

#### 2.1. ANTECEDENTES

La satisfacción laboral ha sido estudiada como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados. (15). También ha sido estudiada como un determinante de diversos indicadores de resultados de desempeño individual, tales como salud y expectativas de vida, o de resultados organizacionales, tales como tasas de ausentismo y rotación o indicadores de productividad.

La literatura sobre satisfacción laboral sugiere que ésta varía en función de una diversidad de variables, tanto individuales como organizacionales.

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación.

En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la SL como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas.

Un segundo grupo de autores considera que la SL va más allá de las respuestas afectivas o emocionales y de ahí la importancia que ésta tiene en las conductas laborales. Estos autores conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo, Otros autores han considerado diferentes facetas de la satisfacción laboral. (16)

No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de muestra





de grupo de trabajo en la institución pública, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado (17). Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad, desconcentración, etc., que puede tener consecuencia la aparición de disfunciones en la organización, como el aumento de incidentes y de accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intensidad de cambio, etc. Es necesario, por lo tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, la satisfacción laboral, tanto por lo que ella significa, como por sus relaciones con otras variables es necesario incluirla en el estudio.

En la actualidad, se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo, interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción en el trabajo.

Bruffey, distingue entre actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.(18) En el caso de la SL se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización (19).

Como he comentado, al hablar de satisfacción se hace referencia a una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, por lo



que esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias de las tareas y las características de cada persona. Por otra parte, frecuentemente se identifica la satisfacción laboral con la moral de trabajo; no obstante, este último es un concepto grupal que implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo. A veces, también se asocian los conceptos de “calidad de vida” y satisfacción laboral; sin embargo, ésta constituye uno de los principales indicadores de aquélla.

El desarrollo de la psicología del trabajo comienza su desarrollo posterior a la Revolución Industrial, fundamentándose en el rendimiento de los trabajadores sobre la producción; esta dependencia se describe como “la relación dialéctica entre el hombre y trabajo en sus múltiples vinculaciones prácticas, sobre todo con respecto a la conformación de las condiciones laborales”. (20)

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla con el trabajo de Robert Hoppick. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión (21).

En el año 1959 Herzberg explica que la real satisfacción del hombre con su trabajo procedía de dignificar su puesto para que pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico (5).



## 2.2. DESARROLLO CONCEPTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

La inserción del factor psicológico permitió ver la dinámica existente en los grupos de trabajo producto de las percepciones propias del sujeto, se relaciona al desarrollo del concepto de Satisfacción Laboral dicho factor psicológico. Así aparece la conformación del concepto de satisfacción laboral como constructo de la Psicología Organizacional.

Locke 1996 plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción (20).

Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la SL es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas. (20).

Entre los conceptos de SL que enfatizan el componente afectivo del desarrollo de actitudes, está el de Locke quien definió a la satisfacción laboral como el "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona"(20). Concepción de SL que hace énfasis de las percepciones y sentimientos del sujeto Robbins (1998) quien explica la satisfacción laboral como "el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas" (4).

Adams 2006 describe que la satisfacción Laboral "Nace cuando se considera una situación justa y equitativa" (21) "Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo". (2) Boyle establece que la "Satisfacción Laboral es la satisfacción de las necesidades en el individuo" (22).



Autores contemporáneos estudian la satisfacción laboral a mayor profundidad e incorporan en su concepto elementos organizacionales, entre ellos tenemos la definición de Adams, quien define a la satisfacción laboral como “la diferencia existente entre lo que el individuo recibe y lo que espera recibir en una organización” (23).

## **2.3 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL BIFACTORIAL DE HERZBERG (1959)**

Teoría de motivación-higiene o también bifactorial de Herzberg, tiene en cuenta el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg<sup>88</sup>, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual y establece dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción (5).

Los factores que generan satisfacción se clasifican como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactorias, o de apoyo. (5).

## **2.4 DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL.**

Encontré dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas (25). La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. Son varios los autores que hacen referencia a este carácter multidimensional.(25)

En este sentido sobresalen las siguientes dimensiones:

- ✚ Satisfacción con el jefe.
- ✚ Satisfacción con la organización.
- ✚ Satisfacción con los colegas de trabajo.



- ✚ Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- ✚ Satisfacción con las progresiones en la carrera.
- ✚ Satisfacción con las perspectivas de promoción.
- ✚ Satisfacción con las recompensas de los sueldos.
- ✚ Satisfacción con los subordinados.
- ✚ Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- ✚ Satisfacción con la cantidad de trabajo.
- ✚ Satisfacción con el desempeño personal.
- ✚ Satisfacción intrínseca en general.

Aunque diferentes autores han propuesto varias dimensiones de la satisfacción laboral, una de las revisiones más exhaustivas es la clásica de Locke, quien distingue nueve dimensiones:

- ✚ Satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos);
- ✚ Satisfacción con el salario, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución);
- ✚ Satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción);
- ✚ Satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas);
- ✚ Satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones);
- ✚ Satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura);
- ✚ Satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas);
- ✚ Satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos),
- ✚ Satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización).



Estas dimensiones son las que suelen aparecer en los instrumentos de medida más utilizadas (26).

En resumen, para definir el concepto de satisfacción en el trabajo es preciso considerar que se refiere a la identificación de las características asociadas al trabajo que producen esas experiencias subjetivas de satisfacción.

## 2.5 FUENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

La satisfacción laboral depende de ámbito diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas.(27). Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, Que son las siguientes:

- ✚ Intrínsecas: tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.
- ✚ Número de horas de trabajo y distribución de las mismas en la jornada.
- ✚ Retribución e incentivos económicos, como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.
- ✚ Sociales, derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.



- ✚ Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones. Otros aspectos responden a características objetivas de la empresa, como el tamaño. (28)

A primera vista el elemento más inmediato de la satisfacción laboral requiere de las condiciones externas de realización del mismo, comodidad, luminosidad, ausencia de ruidos y todo lo que hace el lugar agradable, estén resueltas. Incluye factores como la seguridad laboral, evitación de accidentes y ergonomía en el puesto de trabajo, que disminuya la fatiga y mejore la concentración, el bienestar y el rendimiento. Una vez se han tenido en cuenta todos estos aspectos se debe procurar ajustar las condiciones del puesto de trabajo a las características antes descritas, incluyendo las preferencias de los trabajadores. El ambiente físico también tiene su importancia psicológica, ya que los elementos de una oficina o de un taller adquieren valor simbólico y pasan con rapidez a identificarse con aspectos de la personalidad. Los empleados añaden sus propios símbolos, “hacen suyo el territorio” y lo “marcan”, otros aspectos del entorno, como el color y la luminosidad, pueden afectar al tono emocional.

La mayoría de los expertos en satisfacción laboral se han preocupado más por las fuentes intrínsecas de la satisfacción laboral, más difícil de satisfacer. Apuntan a tres factores que interviene en la mejora del rendimiento en realización de tareas: expectativas, motivación y compromiso. (29),

Las expectativas que generan las tareas reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales.

La motivación aparece claramente cuando los empleados reciben autonomía y realimentación o retorno de la tarea realizada y se reconoce el valor y la significación de la misma. La autonomía refuerza el interés y la responsabilidad



personal. La realimentación permite obtener más información de cómo los resultados de la tarea afectan a los objetivos del trabajo, lo que es un importante factor de motivación.

En lo que concierne a la implicancia de la tarea hay dos conceptos relacionados:

a) **Compromiso con la organización.** Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.

b) **Implicancia en el trabajo.** En este concepto se describe cómo el “ego” del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas.(30)

Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto pueden ser fuentes de estrés, por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

## **2.6 CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal). A continuación se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

- ✚ **Mayor compromiso con la organización.** El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar.
- ✚ **Disminución del ausentismo y de la rotación laboral.** Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.





- ✚ **Menor cantidad de síntomas de estrés.** La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.
- ✚ **Satisfacción con la vida.** Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee. Postula que la felicidad con el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos. Sin embargo, la teoría de la compensación remarca que una persona que no está satisfecha con su trabajo buscará compensar en otras áreas de su vida.(30-31-32.)



### CAPITULO III

#### 3.1 CONOCIMIENTOS SOBRE EL TEMA

##### **SATISFACCION LABORAL:**

Peiró J.M, Meliá J.L (1989), en su investigación sobre La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales, presentan el cuestionario de satisfacción S20/23. Ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales.

El Cuestionario S20/23, presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

J.M Peiró define a la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes”. (33)



## CAPITULO IV

### 4.1 MARCO REFERENCIAL

#### **HISTORIA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO:**

El tres de noviembre tras el incendio del hospital de Azogues, El Ministerio de Salud, decide firmar un contrato con una empresa Italiana, para su nueva construcción, el equipamiento y su financiamiento total fue gracias al apoyo de organizaciones internacionales.

En ese entonces como jefe provincial de salud el Dr. Gualberto Arcos, y como director del hospital el Dr. Manuel Escudero Jaramillo, la aceptación provisional lo realiza el 13 de Agosto de 1981.

En el año de 1982 del 28 de mayo es inaugurado oficialmente el Hospital “Homero Castanier Crespo” que cuenta con 120 camas, distribuidas para medicina interna, pediatría, cirugía, ginecología y obstetricia, en 1985 es inaugurado el servicio de Neonatología,

En 1994 se amplía con 8 consultorios para el área de consulta externa, con la inauguración de la capilla del hospital, en 1998 se realiza la biblioteca, salón de uso múltiple y ampliación y equipamiento del área de emergencia, con el apoyo de FASBASE.

En el año 2001 y 2005 de incrementa el servicio de tomografía axial y el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos, en el año 2006 se realiza el equipamiento y ampliación de 5 consultorios prestando los servicios de Medicina Interna, Cardiología y Urología.

Por la alta demanda de usuarios, en el año 2008, se amplía las ares de Ginecología y Obstetricia y Centro Obstétrico. Siendo así unos de los Hospitales más modernos constando en la actualidad con 50 camas, brindando una atención en las siguientes especialidades: cardiología, pediatría, ginecología y obstetricia, traumatología, clínica, medicina, neurología, cirugía, geriatría y psiquiatría.



## CAPITULO V

### 5.- OBJETIVOS

#### 5.1 Objetivo General.

Establecer la Satisfacción Laboral en auxiliares de enfermería del hospital Homero Castanier Crespo, de la ciudad de Azogues en el período de Enero a Julio de 2017.

#### 5.2 Objetivos Específicos.

- ✚ Identificar los factores sociodemográficos: edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción y tiempo de trabajo.
- ✚ Identificar los 5 factores del cuestionario en las auxiliares de enfermería como son: la supervisión, el ambiente físico de trabajo, las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo y la satisfacción con la participación.
- ✚ Identificar el nivel de satisfacción laboral en auxiliares de enfermería.



## CAPITULO VI

### 6. MARCO METODOLÓGICO

#### 6.1 AREA DE ESTUDIO:

La presente investigación se realizó en el Hospital Homero Castanier Crespo, de la ciudad de Azogues provincia del Cañar en el período de Enero a Julio del 2017.

#### 6.2 TIPO DE INVESTIGACION:

Esta investigación es cuantitativa, descriptiva, con un corte transversal.

#### 6.3 POBLACIÓN

Está representada por las auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, de la ciudad de Azogues.

#### 6.4 UNIVERSO

Está representado por 110 auxiliares de enfermería entre hombres y mujeres, del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues.

#### 6.5. CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION

##### 6.5.1. CRITERIOS DE INCLUSION

Auxiliares de Enfermería con nombramiento o contrato que laboran más de 6 meses; que acepten y participen concientemente con la debida firma de consentimiento informado.

##### 6.5.2. CRITERIOS DE EXCLUSION

- Auxiliares de Enfermería que ocupen cargos directivos.
- Auxiliares de Enfermería que no se encuentren en los tiempos de recolección de los datos.



## 6.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTO.

El cuestionario utilizado en la investigación fue de Satisfacción Laboral de J.M Peiró y J.L Meliá 20: es un cuestionario que indaga sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado, el cual consta de 5 factores: la supervisión, el ambiente físico de trabajo, las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo y la satisfacción con la participación y cada factor con sus respectivas preguntas.

Contiene 23 frases a responder en siete opciones: (1) muy insatisfecho (2) bastante insatisfecho (3) algo insatisfecho (4) indiferente (5) algo satisfecho (6) bastante satisfecho (7) muy satisfecho. De cada factor se tabuló las frases sumando las respuestas para obtener un puntaje total según las diferentes opciones.

### **A. El factor de la supervisión corresponde a las primeras 5 preguntas:**

- ✓ Satisfacción que le produce el trabajo por si mismo.
- ✓ Oportunidades que le ofrece su trabajo de reaalizar las cosas en que destaca.
- ✓ Oportunidades que le ofrece el grabajo de hacer las cosas que le gusta.
- ✓ El salario que recibe.
- ✓ Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

### **B. El factor con el ambiente físico de trabajo, corresponde a las segundas 5 preguntas:**

- ✓ La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo.
- ✓ El entorno físico y el espacio de que dispone en el lugar de trabajo.
- ✓ La iluminacion en el lugar de trabajo.
- ✓ La ventilación en el lugar de trabajo.
- ✓ La temperatura del lugar de trabajo.

### **C. El factor con las prestaciones recibidas, corresponden a las terceras 6 preguntas:**

- ✓ Oportunidades de formación que le ofrece la empresa.



- ✓ Oportunidades de promoción que tiene.
- ✓ Relaciones personales con sus superiores.
- ✓ Supervisiones que ejercen sobre el trabajador.
- ✓ Proximidad y frecuencia con que es supervisado.
- ✓ Forma en que sus superiores juzgan su tarea.

**D. El factor con la satisfacción intrínseca del trabajo, corresponde a las cuartas 3 preguntas:**

- ✓ Forma en que sus superiores juzgan la tarea
- ✓ Apoyo que recibe de los superiores
- ✓ La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo

**E. Factor de la satisfacción con la participación, corresponde a las 4 ultimas preguntas.**

- ✓ Participación en las decisiones del departamento o sección.
- ✓ Participación en las decisiones del grupo de trabajo relativas a la empresa.
- ✓ El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales.

Se transcribió los datos recolectados para procesarlos, se utilizaron los programas Word, Excel y SPSS versión 22, presentándolos en tablas, análisis estadístico, esto fue basado en frecuencias y porcentajes.

## **6.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Las variables sociodemográficas que se tomaron en cuenta son la edad, con la escala nominal y numérica, el sexo con escala nominal, estado civil con escala nominal, nivel de instrucción con escala nominal, con escala de nominal y numérica.

Los 5 factores: como la supervisión, el ambiente físico de trabajo, las prestaciones recibidas y la satisfacción intrínseca del trabajo, con escala nominal

Los operalización de las variables se detalla en el Anexo 1.



## 6.8 ASPECTOS ÉTICOS

Toda la información obtenida y recogida será confidencial y únicamente destinada para el estudio, no existen riesgos, ya que las encuestas está dirigido al personal de salud más no a los usuarios del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues.

Se dará a conocer el consentimiento informado y firmarán los participantes, además el momento que deseen retirarse de la investigación será aceptada.

A los que va a beneficiar este estudio es a los usuarios, la misma institución y a la sociedad, ya que es un estudio que muy pocos lo han realizado.





## CAPITULO VII

### 7. TRABAJO DE CAMPO

#### 7.1 ANALISIS DEL CUESTIONARIO.

El objetivo del presente estudio es analizar la satisfacción laboral de las auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. Enero-Julio 2017.

La investigación se basa en un trabajo de campo, con el que se pretende estimar el grado de satisfacción laboral en las auxiliares de Enfermería.

En el análisis descriptivo, en primera instancia consta las variables sociodemográficas de los 110 auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo que caracteriza la muestra en estudio. Luego el desarrollo de los cinco factores del cuestionario de Satisfacción Laboral de los autores J.M Peiró y J.L Meliá versión S20/23.

La codificación implementada en la operacionalización de las variables sociodemográficas y de SL se presentan en la tabla 1.



## 7.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS.

TABLA 1

	FRECUENCIA	MUY INSATISFECHO	BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	MUY SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	ALGO SATISFECHO	TOTAL
<b>SEXO</b>									
MASCULINO	11	0	0	0	0	10%	0	0	10%
FEMENINO	99	0	0	0	0	0	90%	0	90%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>								<b>100%</b>
<b>EDAD</b>									
20-30 AÑOS	28	0	0	0	0	25,4%	0	0	25,4%
31-40 AÑOS	49	0	0	0	0	0	44,5%	0	44,5%
41-50 AÑOS	19	0	0	0	0	0	0	17,2%	17,2%
51-60 AÑOS	14	0	0	0	12,7%	0	0	0	12,7%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>								<b>100%</b>
<b>NIVEL DE EDUCACIÓN</b>									
EDUCACIÓN MEDIA(Educación General Básica)	99	0	0	0	0	0	90%	0	90%
COMPLETA(Bachillerato)	5	0	0	0	0	4%	0	0	4%
EDUCACIÓN SUPERIOR	6	0	0	0	0	0	6%	0	6%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>								<b>100%</b>
<b>TIEMPO DE TRABAJO</b>									
1-10 AÑOS	74	0	0	0	0	67,2%	0	0	67,2%
11-30 AÑOS	30	0	0	0	0	0	27,2%	0	27,2%
31-40 AÑOS	6	0	0	0	5,4%	0	0	0	5,4%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>								<b>100%</b>
<b>ESTADO CIVIL</b>									
SOLTERO	26	0	0	0	0	0	23,6%	0	23,6%
CASADO	67	0	0	0	0	0	60,9%	0	60,9%
DIVORCIADO	9	0	0	0	0	8,1%	0	0	8,1%
VIUDO	7	0	0	6,3%	0	0	0	0	6,3%
UNIÓN DE HECHO	1	0	0	0	0	0	0	0,9%	0,9%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>								<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de investigación

Elaborado: Roberto Carrión



Podemos notar que las mujeres se sienten bastante satisfechas con un 90% y los hombres con un 10% se sienten muy satisfechos, a comparación con la edad comprendida entre los 20-30 años se encuentran muy satisfechos con el 44,5%, a nivel de educación media se encuentran con el 90% en bastante satisfechos, en el tiempo de trabajo entre los 11-30 años se encuentran bastante satisfechos con el 67,2% y de 1-10 años de trabajo se encuentran muy satisfechos con el 27,2%, finalmente los solteros se encuentran bastante satisfechos con 60,9%.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**TABLA 2.**

**DISTRIBUCIÓN DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO  
CASTANIER CRESPO. AZOGUES, SEGÚN GÉNERO.  
ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>MASCULINO</b>	11	10%
<b>FEMENINO</b>	99	90%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación

Elaborado por: Roberto Carrión

Se observa, que en el personal de auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, existe un porcentaje alto de mujeres con el (90%) y un porcentaje bajo del (10%) de hombres.

**TABLA 3.**

**DISTRIBUCIÓN DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO  
CASTANIER CRESPO. AZOGUES, SEGÚN EDAD.  
ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-30	28	25,4%
31-40	49	44,5%
41-50	19	17,2%
51-60	14	12,7%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación

Elaborado: Roberto Carrión

Con respecto a la edad podemos notar, que la mayoría de las auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, se encuentran entre los 31-40 años con un porcentaje de 44,5% y existe un bajo porcentaje del 12,7% de personas adultas.

**TABLA 4.**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, SEGÚN NIVEL DE EDUCACIÓN.**

**ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EDUCACIÓN MEDIA (EGB)	99	90%
EDUCACIÓN COMPLETA (BACHILLERATO)	5	4%
EDUCACIÓN SUPERIOR (COMPLETA)	6	6%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Se observa, que el 90% de los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo. Azogues, tienen nivel de educación media (Educación General Básica – Tercer Curso) y el 6%, se encuentran con educación superior.

**TABLA 5.**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, SEGÚN EL TIEMPO DE TRABAJO.**

**ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-10	74	67,2%
11-30	30	27,2%
31-40	6	5,4%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Se observa un porcentaje del 67,2%, de los auxiliares de enfermería, tienen un tiempo de trabajo entre 1 y 10 años y un porcentaje muy bajo con el 5,4% de 31-40 años.



**TABLA 6.**

**DISTRIBUCIÓN DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, SEGÚN ESTADO CIVIL. ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SOLTERO</b>	<b>26</b>	<b>23,6%</b>
<b>CASADO</b>	<b>67</b>	<b>60,9%</b>
<b>DIVORCIADO</b>	<b>9</b>	<b>8,1%</b>
<b>VIUDO</b>	<b>7</b>	<b>6,3%</b>
<b>UNIÓN DE HECHO</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de investigación

Elaborado: Roberto Carrión

Se observa que la mayoría de los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, son casadas con 60,9%, y que existe un índice del 23,6% de solteros.



**DESARROLLO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23 J.L.  
Meliá y J.M. Peiró**

Se divide en 5 factores y cada factor con sus preguntas respectivas, las cuales analizaremos puntualmente.

**TABLA 7.- SATISFACCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS 5 FACTORES DEL  
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L.**

<b>FACTORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>MUJER</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SUPERVISIÓN</b>	65	59,6%	45	40,4%	100%
<b>AMBIENTE FÍSICO</b>	29	26,9%	80	73,1	100%
<b>PRESTACIONES RECIBIDAS</b>	47	42%	64	58%	100%
<b>INTRÍNSECA DEL TRABAJO</b>	69	62,4%	41	37,6%	100%
<b>PARTICIPACIÓN</b>	65	59%	46	41%	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

En relación con los 5 factores, podemos observar que las mujeres en los factores de: supervisión, factor intrínseca del trabajo y el factor de participación tienen el mayor porcentaje con el 59,6%, 62,4% y con el 59% respectivamente, mientras los hombres tienen los más altos porcentajes con el 73,1% y el 58% en los factores de ambiente físico y prestaciones recibidas.



## TABLA 8. FACTOR DE LA SUPERVISION. RESPUESTA DE LAS PRIMERAS 5 PREGUNTAS.

**TABLA 8.1**  
**SATISFACCION LABORAL QUE LE PRODUCE EL TRABAJO POR SÍ MISMO. EN**  
**LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER**  
**CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INDIFERENTE	4	3,6%
MUY SATISFECHO	38	34,5%
BASTANTE SATISFECHO	60	54,5%
ALGO SATISFECHO	8	7,2%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos distinguir que sienten **bastante satisfechos** en la **satisfacción que le produce el trabajo por sí mismo**, con un porcentaje válido del 54,5%, y se sienten **muy satisfechos** en un 34,5%.

**TABLA 8.2**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SOBRE LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE EL**  
**TRABAJO DE REALIZAR LAS COSAS EN LA QUE DESTACAN LOS AUXILIARES**  
**DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES,**  
**ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INDIFERENTE	5	4,5%
MUY SATISFECHO	41	37,2%
BASTANTE SATISFECHO	59	53,6%
ALGO SATISFECHO	5	4,5%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Se puede observar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, en **las oportunidades que le ofrece el trabajo**



de realizar las cosas en la que destacan. Con un porcentaje del 53,6%, y teniendo un 37,2% que se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 8.3**  
**SATISFACCION LABORAL EN LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE EL TRABAJO DE HACER LAS COSAS QUE LES GUSTA, A LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES. ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INDIFERENTE	6	5,4%
MUY SATISFECHO	39	35,4%
BASTANTE SATISFECHO	59	53,6%
ALGO SATISFECHO	6	5,4%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **las oportunidades que le ofrece el trabajo de hacer las cosas que les gusta**, con el 53,6%, y teniendo en si 35,4% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 8.4**  
**SATISFACCION LABORAL EN EL SALARIO QUE RECIBEN LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES. ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	1	0,9%
BASTANTE INSATISFECHO	3	2,7%
ALGO INSATISFECHO	5	4,5%
INDIFERENTE	6	5,4%
MUY SATISFECHO	41	37,2%
BASTANTE SATISFECHO	43	39%
ALGO SATISFECHO	11	10%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión



Podemos observar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo con **el salario que reciben**, con un porcentaje del 39%, y un 37,2 % se siente **muy satisfecho**.

**TABLA 8.5**  
**SATISFACCION LABORAL EN LOS OBJETIVOS, METAS Y TASAS DE PRODUCCIÓN QUE DEBEN ALCANZAR LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	2	1,8%
<b>INDIFERENTE</b>	15	13,6%
<b>MUY SATISFECHO</b>	38	34,5%
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	46	41,8%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	9	8,1%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **los objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar**, con un porcentaje valido del 41,8%, y teniendo en si un 34,5% se siente **muy satisfechos**.

## TABLA 9. FACTOR DEL AMBIENTE FÍSICO. RESPUESTAS DE LAS SEGUNDAS 5 PREGUNTAS.

**TABLA 9.1**  
**SATISFACCION LABORAL EN LA LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DEL**  
**LUGAR DE TRABAJO DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL**  
**HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES.**  
**ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BASTANTE INSATISFECHO	1	0,9%
ALGO INSATISFECHO	6	5,4%
INDIFERENTE	7	6,3%
MUY SATISFECHO	38	34,5%
BASTANTE SATISFECHO	46	41,8%
ALGO SATISFECHO	12	10,9%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo**, con un porcentaje del 41,8%, y teniendo en si un porcentaje de 34,5% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 9.2**  
**SATISFACCION LABORAL EL ENTORNO FÍSICO Y EL ESPACIO DE QUE**  
**DISPONE EN EL LUGAR DE TRABAJO DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA**  
**DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES.**  
**ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BASTANTE INSATISFECHO	1	0,9%
ALGO INSATISFECHO	3	2,7%
INDIFERENTE	7	6,3%
MUY SATISFECHO	41	37,2%

<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	<b>43</b>	<b>39,1%</b>
<b>ALGO SATISFECHO</b>	<b>15</b>	<b>13,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos decir que se sienten **bastante satisfechas** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **el entorno físico y el espacio de que disponen en el lugar de trabajo**, con un porcentaje valido del 39,1%, y teniendo un porcentaje de 37,2% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 9.3**  
**SATISFACCION LABORAL CON LA ILUMINACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO DE**  
**LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER**  
**CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BASTANTE INSATISFECHO</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	<b>2</b>	<b>1,8%</b>
<b>INDIFERENTE</b>	<b>9</b>	<b>9,9%</b>
<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>38</b>	<b>34,5%</b>
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	<b>50</b>	<b>45,5%</b>
<b>ALGO SATISFECHO</b>	<b>10</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos apreciar que se sienten **bastante satisfechas** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **la iluminación del lugar de trabajo**, con un porcentaje del 45,5%, y teniendo en si un porcentaje de 34,5% se **siente muy satisfechos**.

**TABLA 9.4**  
**SATISFACCION LABORAL CON LA VENTILACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO DE**  
**LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER**  
**CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>MUY INSATISFECHO</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>
<b>BASTANTE INSATISFECHO</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	<b>6</b>	<b>5,4%</b>
<b>INDIFERENTE</b>	<b>14</b>	<b>12,7%</b>



<b>MUY SATISFECHO</b>	44	40%
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	35	31,8%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	9	8,1%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos ver que se sienten **bastante satisfechas** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, **con la ventilación del lugar de trabajo**, con un porcentaje del 40%, y un porcentaje de 31,8% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 9.5**  
**SATISFACCION LABORAL CON LA TEMPERATURA DEL LUGAR DE TRABAJO**  
**DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER**  
**CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>MUY INSATISFECHO</b>	1	0,9%
<b>BASTANTE INSATISFECHO</b>	2	1,8%
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	3	2,7%
<b>INDIFERENTE</b>	14	12,7%
<b>MUY SATISFECHO</b>	45	40,9%
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	38	34,5%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	7	6,3%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo. **con la temperatura del lugar de trabajo**, con un porcentaje del 40,9%, y teniendo en si un porcentaje de 34,5% se siente **muy satisfechos**.

## 10. FACTOR DE LA DISTRIBUCIÓN SEGÚN PRESTACIONES RECIBIDAS RESPUESTAS DE LAS TERCERAS 6 PREGUNTAS.

**TABLA 10.1**  
**SATISFACCION LABORAL CON LAS OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN QUE LE  
OFRECE LA EMPRESA A LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL  
HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES.**  
**ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	2	1,8%
ALGO INSATISFECHO	5	4,5%
INDIFERENTE	8	7,2%
MUY SATISFECHO	48	43,6%
BASTANTE SATISFECHO	41	37,2%
ALGO SATISFECHO	6	5,4%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos ver que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con las **oportunidades de formación que le ofrece la empresa**, con un porcentaje del 43,6%, y teniendo en si un porcentaje del 37,2% se siente **muy satisfechas**.

**TABLA 10.2**  
**SATISFACCION LABORAL CON LAS OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN QUE  
TIENEN LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO  
CASTANIER CRESPO. AZOGUES. ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	1	0,9%
ALGO INSATISFECHO	6	5,4%
INDIFERENTE	13	11,8%
MUY SATISFECHO	48	43,6%
BASTANTE SATISFECHO	37	33,6%



<b>ALGO SATISFECHO</b>	<b>5</b>	<b>4,5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, al recibir **las oportunidades de promoción**, con un porcentaje del 43,6%, y teniendo en si un 33,6% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 10.3**  
**SATISFACCION LABORAL CON LAS RELACIONES QUE TIENEN LOS**  
**AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO**  
**CON EL PERSONAL Y CON LOS SUPERIORES.**  
**ENERO-JULIO 2017.**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY INSATISFECHO</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>
<b>BASTANTE</b> <b>INSATISFECHO</b>	<b>1</b>	<b>0,9%</b>
<b>INDIFERENTE</b>	<b>12</b>	<b>10,9%</b>
<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>47</b>	<b>42,7%</b>
<b>BASTANTE</b> <b>SATISFECHO</b>	<b>46</b>	<b>41,8%</b>
<b>ALGO SATISFECHO</b>	<b>3</b>	<b>2,7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **el personal y con los superiores**, con un porcentaje del 42,7%, y teniendo en si un 41,8% se siente **muy satisfechas**.

**TABLA 10.4**  
**SATISFACCION LABORAL CON LA SUPERVISION QUE EJERCEN SOBRE LOS**  
**AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO.**  
**AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BASTANTE</b> <b>INSATISFECHO</b>	1	0,9%
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	1	0,9%
<b>INDIFERENTE</b>	11	10%
<b>MUY SATISFECHO</b>	44	40%
<b>BASTANTE</b> <b>SATISFECHO</b>	51	46,4%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	2	1,8%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** las auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **la supervisión que ejercen sobre ellas/os**, con un porcentaje del 46,4%, y teniendo en si un 40% se siente muy satisfechos.

**TABLA 10.5**  
**SATISFACCION LABORAL CON LA PROXIMIDAD Y FRECUENCIA CON QUE SON**  
**SUPERVISADOS LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO**  
**CASTANIER CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BASTANTE</b> <b>INSATISFECHO</b>	1	0,9%
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	2	1,8%
<b>INDIFERENTE</b>	15	13,6%
<b>MUY SATISFECHO</b>	45	40,9%
<b>BASTANTE</b> <b>SATISFECHO</b>	39	35,5%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	8	7,2%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **la proximidad y frecuencia con que son**





**supervisados**, con un porcentaje del 40,9%, y teniendo en si un 35,5% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 10.6**  
**SATISFACCION LABORAL CON LA FORMA EN QUE LOS SUPERVISORES**  
**JUZGAN LA TAREA DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL**  
**HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BASTANTE INSATISFECHO	3	2,7%
ALGO INSATISFECHO	3	2,7%
INDIFERENTE	17	15,5%
MUY SATISFECHO	45	40,9%
BASTANTE SATISFECHO	36	32,7%
ALGO SATISFECHO	6	5,4%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **la forma en que sus supervisores juzgan su tarea**, con un porcentaje del 40,9%, y teniendo en si un porcentaje de 32,7% se siente **muy satisfechas**.

**TABLA 11. FACTOR DE LA SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DE TRABAJO, RESPUESTAS DE LAS CUARTAS 3 PREGUNTAS.****TABLA 11.1****SATISFACCION LABORAL CON LA FORMA EN QUE LOS SUPERVISORES JUZGAN LA TAREA DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES. ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	1	0,9%
BASTANTE INSATISFECHO	4	3,6%
ALGO INSATISFECHO	6	5,4%
INDIFERENTE	17	15,4%
MUY SATISFECHO	46	41,8%
BASTANTE SATISFECHO	31	28,1%
ALGO SATISFECHO	5	4,5%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **muy satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo con **la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa**, con un porcentaje del 41,8%, y teniendo en si un 28,1% se sienten **bastante satisfechos**.



**TABLA 11.2**  
**SATISFACCION LABORAL CON EL APOYO QUE RECIBEN DE LOS**  
**SUPERIORES LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO**  
**CASTANIER CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	2	1,8%
BASTANTE INSATISFECHO	4	3,6%
ALGO INSATISFECHO	3	2,7%
INDIFERENTE	15	13,6%
MUY SATISFECHO	38	34,5%
BASTANTE SATISFECHO	40	36,4%
ALGO SATISFECHO	8	7,2%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos observar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, **con el apoyo que recibe de los superiores**, con un porcentaje del 36,4%, y teniendo en si un porcentaje de 34,5% se siente **muy satisfechas**.



**TABLA 11.3**  
**SATISFACCION LABORAL DE LA CAPACIDAD PARA DECIDIR**  
**AUTÓNOMAMENTE ASPECTOS RELATIVOS A SU TRABAJO DE LOS**  
**AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO**  
**AZOGUES, ENERO-JULIO 2017**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BASTANTE INSATISFECHO</b>	2	1,8%
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	6	5,4%
<b>INDIFERENTE</b>	10	9%
<b>MUY SATISFECHO</b>	40	36,3%
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	45	40,9%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	7	6,3%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Observamos que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, **con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos del trabajo**, con un porcentaje del 40,9%, y teniendo en si un 36,3% se siente **muy satisfechos**.



**TABLA 12. FACTOR DE LA PARTICIPACIÓN. RESPUESTAS DE LAS CUATRO ULTIMAS PREGUNTAS.**

**TABLA 12.1 SATISFACCION LABORAL EN LAS DECISIONES DEL DEPARTAMENTO O SECCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO,**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	1	0,9%
BASTANTE INSATISFECHO	2	1,8%
ALGO INSATISFECHO	3	2,7%
INDIFERENTE	15	13,6%
MUY SATISFECHO	30	27,2%
BASTANTE SATISFECHO	49	44,5%
ALGO SATISFECHO	10	9%
TOTAL	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos observar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **la participación en las decisiones del departamento o sección**, con un porcentaje del 44,5%, y teniendo en si un porcentaje de 27,2% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 12.2  
SATISFACCION LABORAL EN LA PARTICIPACIÓN DE LAS DECISIONES DEL GRUPO DE TRABAJO RELATIVAS A LA EMPRESA DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. . AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	1	0,9%
BASTANTE INSATISFECHO	2	1,8%
ALGO INSATISFECHO	1	0,9%

<b>INDIFERENTE</b>	14	12,7%
<b>MUY SATISFECHO</b>	35	31,8%
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	53	48,2%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	4	3,6%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos ver que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, con **la participación en las decisiones del grupo de trabajo relativas a la empresa**, con un porcentaje del 48,2%, y teniendo en si un porcentaje de 31,8% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 12.3**

**SATISFACCION LABORAL EN EL GRADO EN QUE LA EMPRESA CUMPLE EL CONVENIO, LAS DISPOSICIONES Y LEYES LABORALES CON LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>MUY INSATISFECHO</b>	1	0,9%
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	6	5,4%
<b>INDIFERENTE</b>	9	8,1%
<b>MUY SATISFECHO</b>	36	32,7%
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	53	48,2%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	5	4,5%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, **en el grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales**, con un porcentaje del 48,2%, y teniendo en si un porcentaje de 32,7% se siente **muy satisfechos**.

**TABLA 12.4**  
**SATISFACCION LABORAL EN LA FORMA EN QUE SE DA LA NEGOCIACIÓN EN LA EMPRESA SOBRE ASPECTOS LABORALES DE LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUES, ENERO-JULIO 2017.**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>MUY INSATISFECHO</b>	1	0,9%
<b>BASTANTE INSATISFECHO</b>	2	1,8%
<b>ALGO INSATISFECHO</b>	6	5,4%
<b>INDIFERENTE</b>	11	10%
<b>MUY SATISFECHO</b>	33	30%
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	53	48,2%
<b>ALGO SATISFECHO</b>	4	3,6%
<b>TOTAL</b>	110	100%

Fuente: Cuestionario de investigación  
Elaborado: Roberto Carrión

Podemos notar que se sienten **bastante satisfechos** los auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo en **la forma en que se da la negociación en la empresa sobre los aspectos laborales**, con un porcentaje del 48,2%, y teniendo en si un porcentaje de 30% se siente **muy satisfechos**.



## CAPITULO VIII

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las organizaciones actuales, se interesan porque sus empleados se sientan satisfechos de ejercer la labor que realizan o de sentirse identificados a determinada empresa u organización.(33) Algunos autores destacan la importancia de contar con personal altamente satisfecho, los cuales, describe que la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización.(34)

Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor del sujeto. Es por ello que la Satisfacción Laboral es altamente satisfactorio, lo que establece que la mayoría de los trabajadores se encuentran en el nivel Bastante Satisfecho con el 96.5%,. Por lo que puede decirse que la institución a la que pertenecen les ofrece todos aquellos factores que ayudan a fomentar la Satisfacción Laboral.

La elevada participación con el 96,5% debido al sistema de entrega personalizada utilizado, ha permitido analizar las encuestas con una población grande, probablemente representativa de la población de auxiliares de enfermería que trabajan en el hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. Con relación a las características demográficas, esta distribución por sexos es similar a la existente en la población de profesionales de enfermería en España.(35) ya que cuentan con el 83,5% en mujeres y en hombres con el 16,5% y que al no encontrar datos de auxiliares se tomó de referencia a las profesionales de enfermería.

Con relación al sexo, los resultados con la mujer con el 70% y el hombre con el 30%, concuerdan con los obtenidos por Ortega Recio M, y Torres Lòpez MP(36). El sexo femenino con el 80%. Y el masculino con el 20%, el personal de Enfermería de sexo femenino presenta un grado de satisfacción laboral mayor que el masculino.





En las Unidades de hospitalización se comprueba que la auxiliar de enfermería practica aún tareas mayoritariamente delegadas o de colaboración, donde el trabajo y las decisiones se generan a partir de las órdenes de otros profesionales que controlan y evalúan sus resultados a través de la respuesta del paciente. (37-38) con el 90%.

Comparando con este estudio los hombres con un porcentaje del 73,1% en el ambiente físico y en prestaciones recibidas con el 58%. Los auxiliares de enfermería masculinos con el 30 %, buscan autonomía e independencia y dominio tecnológico, valores que se han relacionado tradicionalmente con la masculinidad. Es quizás por esto, que asumir la función dependiente provoque en algunos varones insatisfacción (39).

En cuanto a la edad, con el (55,6%) se trata de una población joven, en la que excepcionalmente encontramos algunos casos con edades superiores a los 31 años con el 25%. Comparando con este estudio tenemos una población joven que va desde los 31 años hasta los 40 años con un porcentaje del 44.5%. Estos resultados son coherentes si tenemos en cuenta que el programa de contratación se inició en el año 2001 y la campaña de difusión se dirigió fundamentalmente a auxiliares de enfermería recién graduadas en diferentes programas.(40-41).

Debido a la juventud de la población de estudio no es sorprendente que predominen los auxiliares de enfermería casados con el 60,6%. Además, a este hecho los solteros con un porcentaje del 23,6%, les hace tener menos responsabilidades familiares, lo que asociado a cierta dificultad para encontrar trabajo estable, y a los beneficios laborales que se derivan de trabajar, esto podrían ser factores que han servido de impulso a estos auxiliares de enfermería, para tomar la decisión de marcharse a trabajar al extranjero. En cualquier caso, se han de tener presentes estas particulares características sociodemográficas y laborales que, como se ha observado en otros estudios, pueden influir en su satisfacción laboral (42-43).

El personal de auxiliares de enfermería que trabaja en el hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, presentan un nivel alto de Satisfacción Laboral global con el 96,5%, similar a los observados en estudios con el 98,7% llevados a cabo en



España empleando el mismo cuestionario, tanto en el medio hospitalario como en atención primaria (35).

El aspecto de la satisfacción laboral que el personal de auxiliares de enfermería, valora más es el apoyo social percibido en su trabajo con el 64,%. La elevada satisfacción laboral en la relación con los compañeros y los superiores coincide con otros trabajos realizados en España con el 63,6%, tanto en personal enfermería (35) como en otras profesiones relacionadas con la salud y con trabajos realizados en otros países.(44) comparando con este estudio con la satisfacción en las relaciones personales con los superiores se sienten muy satisfechos con el 42,7%.

Por tanto, y a pesar de que en principio cabría pensar que las diferencias culturales y las dificultades, podrían obstaculizar el desarrollo de una adecuada relación de los profesionales de enfermería, el apoyo social es uno de los factores mejor valorados por ellos. En este sentido, hay datos que confirman que la percepción de cohesión con el equipo de trabajo es el factor que contribuye en mayor grado a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería (45-46),

Respecto a las características socio laborales que afectan al nivel de satisfacción laboral de estos profesionales con el 90%, los resultados muestran que tener un nivel medio o alto y la experiencia profesional aumentan el nivel de satisfacción laboral en prácticamente todas las dimensiones, así como en la satisfacción global, como ya se ha observado en otros trabajos(47). Con el 75%. En comparación, los profesionales españoles con una experiencia de un año o más y un nivel alto se sienten más satisfechos en las relaciones con sus jefes y con los compañeros, perciben que el trabajo que realizan es adecuado a su nivel de competencia laboral, y también aprecian una menor tensión laboral. Comparando con este estudio los auxiliares de enfermería con un tiempo de trabajo mayor a un año tiene un 74,5% de Satisfacción Laboral, en relación con los superiores y con sus compañeros de diversas áreas

Respecto al grado profesional, el estudio muestra que los profesionales con grado profesional superior con el 85% se sienten más satisfechos respecto al trabajo en sí



mismo y a la satisfacción laboral global, y también presentan mayor satisfacción en la dimensión relacionada con el trabajo. Se han obtenido resultados similares en el estudio de Adams y Bond (23), realizado en una muestra de 864 profesionales de enfermería, y en el proyecto europeo(48), realizado con 40.000 profesionales de enfermería procedentes de 10 países europeos. Estos resultados confirman que promocionar a categorías profesionales superiores mejora la satisfacción laboral de estos profesionales. En cambio, el nivel de educación superior de los auxiliares de enfermería de este estudio es bajo con el 6%, los cuales presentan un nivel de Satisfacción Laboral bajo con el 0,9%.

Con respecto a la unidad o servicio hospitalario en que trabajan los auxiliares de enfermería, cabe destacar que quienes trabajan en el servicio de urgencias manifiestan menos monotonía laboral, con el 87% comparados con los que trabajan en los demás servicios, y esta diferencia es únicamente no significativa 85,7% con respecto al servicio de quirófano. Como ya se ha subrayado en otros estudio (49-50), en el servicio de urgencias el trabajo desarrollado es más variado, intenso y con mayores posibilidades de aprendizaje, lo que se refleja en una percepción de escasa monotonía en el trabajo que desempeñan.(6), En comparación con este estudio el personal de enfermería del área de emergencia se sienten más satisfechos con el 78% en comparación con las diferentes áreas con el 22,%

Los aspectos relacionados con el Desarrollo de las Competencias, La Dirección de la Unidad y la Relación con los Compañeros, son aspectos bien valorados en todas las Unidades, al igual que el de los estudios de López Soriano, F., Bernal, L. y Cánovas, y de Zabala y Ruano(51-52). Con el 92,5%. Comparando con este estudio los aspectos con la relación con los superiores, con los compañeros, tiene una Satisfacción Laboral alta con el 90% global.

## CAPITULO IX

### 8. CONCLUSIONES

- En los factores sociodemográficos, se concluye, que existe más personal femenino con el 90% y el masculino es bajo con tan solo el 10%. En la edad de 31-40 años con un porcentaje de 44,5% y un porcentaje bajo en personas de 51-60 años con el 12,7%.
- En la educación, que tienen el personal de auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo, es de educación media (Educación General Básica) con el 90% y en la educación superior existe un bajo nivel con el 6%, el tiempo de trabajo es de 1-10 años con un porcentaje del 67,2% y de 31-40 años con un nivel bajo del 5,4%, en el estado civil la mayoría son casados con el 60,9% y tan solo 0,9% en la unión de hecho.
- De los 5 factores del cuestionario de satisfacción laboral, el personal femenino, con el factor de la supervisión es quien más puntúa con un porcentaje de 59,6% y el personal masculino con un porcentaje del 40,4%, en el factor del ambiente físico los hombres son los que más porcentaje tienen con el 73,1% y el personal femenino con el 26,9%, en el factor de las prestaciones recibidas el personal masculino tiene un porcentaje del 58% y el personal femenino un porcentaje bajo con el 42%, en los factores intrínsecos del trabajo y con la participación el personal femenino son las que mayor porcentaje tiene con el 62,4% y 59% en cambio el personal de hombres con tan solo con el 37,6% en el factor intrínseco del trabajo y en la participación con el 41%.
- Para finalizar expongo que el personal de auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, Enero-Julio 2017, se sienten bastante satisfechas con un porcentaje del 96,5% y un porcentaje bajo con el 3,5% se sienten satisfechos, dejando ver así la estabilidad que desempeñan sus labores dicho personal de salud.



## 9 RECOMENDACIONES

- ✚ Mantener en la institución los factores que propician a que los empleados se sientan satisfechos, con la identificación con la institución, a través de capacitaciones constantes, en las que se les informen sobre el desarrollo que pueden tener dentro de la entidad para la cual trabajan y puedan sentirse completamente identificados.
- ✚ Cuidar o mejorar las políticas con las que cuenta la institución, puesto que ayudan a que tanto hombres como mujeres se sientan satisfechos, guiándose de las circunstancias específicas de la institución y con la participación de administradores, supervisores y trabajadores, tomando en cuenta las prácticas pasadas y actuales.
- ✚ Fortalecer factores como el reconocimiento laboral, a través de la realización de programas de ascensos y promociones, analizando las necesidades actuales de los trabajadores, ya que esto ayuda que los empleados se sientan motivados por el reconocimiento de su desempeño y por ende aumenten o mantengan el nivel de satisfacción laboral.
- ✚ Este trabajo de investigación sea tomado en cuenta por los directivos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, para que, con los resultados obtenidos en esta investigación implementen planes de bienestar y estabilidad para los trabajadores y así se mantenga una satisfacción laboral por los más altos índices.



## BIBLIOGRAFÍA

1. OMS, "Documento básico sobre satisfacción laboral en Enfermería". Oficina Regional Europea; 1979.
2. Weinert, A. B. (1985): Manual de Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las Organizaciones. Barcelona: Herder.
3. Parra S, H L, Paravic K T. SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS/OS QUE TRABAJAN EN EL SISTEMA DE ATENCION MEDICA DE URGENCIA (SAMU). Cienc Enferm. 2002 Dec;8(2):37–48.
4. Robbins, S. (1998). Fundamentos de comportamiento organizacional (5ta ed.). Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.
5. Herzberg F, Masner B Sneyderman B. The motivation to work. New York: Wiley; 1959.
6. Judith P-G, Reyes-Morales H, Gandhi P-G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2006;14(2):65–73.
7. Pérez, E., Oteo L. (2006). Manual de dirección Médica y Gestión Clínica. Madrid: Díaz Santos.
8. Wolsko M, Ros CB. VIOLENCIA LABORAL: HIPÓTESIS Y NIVELES EXPLICATIVOS A LA LUZ DEL CASO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SECTOR PÚBLICO. In Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires; 2009.
9. García-Pozo A, Moro-Tejedor MN, Medina-Torres M. Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Rev Calid Asist. 2010 Jul;25(4):207–14.
10. González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga, España: Editorial Innovación y cualificación S.L.
11. Newman K, Taylor U, Chansarkar B. The nurse satisfaction, service quality and nurse retention chain. Implications for management of recruitment and retention. J Manag Med. 2002;16:271-91.



12. Hackman JR, Oldham GR. Development of the job diagnostic survey. *J Appl Psychol.* 1975;60:151-70.
13. Zabala Blanco J, Ruano Gómez N. Satisfacción en el trabajo de enfermería. *Enfermería Científica.* 1992;119:13-7.
14. McGrath A, Reid N, Boore J. Occupational stress in nursing. *Int J Nurs Stud.* 2003;40:555-65.
15. Abramo, L., Godoy, L. y Todaro, R. (s.f.). Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. Chile.
16. Acevedo, J. (2010). Género de Líderes y Diferencias de desempeño. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
17. Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad.* Tesis
18. Bruffey NG. Job satisfaction and work excitement: organizational considerations. *Semin Nurse Manag.* 1997;5:202-8.
19. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* México: Editorial Prentice-Hall.
20. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology.* Chicago (Rand McNally): MD Dunette; 1976.
21. Adams, J. (2006). Satisfacción laboral (5ª. Ed.) México: Editorial Trillas.
22. Boyle DK, Bott MJ, Hansen HE, Woods CQ, Tauton RL. Managers' leadership and critical care nurses' intent to stay. *Am J Crit Care.* 1999;8: .361-71
23. Adams A, Bond S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *J Adv Nurs.* 2000;32:536-43.
24. Arnedo, B., y Castillo, M. (2008). Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Tesis inédita. Universidad de Oriente. Venezuela.
25. Navarro, L. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción.* Tesis Inédita. Universidad Politécnica de Valencia. España.



26. Aranz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hospital*. 1988;62:63-6.
27. Ignacio García E, Córdoba Doña JA, Serrano Romero A, Figueroa Murillo E, Moreno Peralta J, Ignacio García JM. Factores asociados a la satisfacción de los profesionales en los hospitales públicos andaluces. *Todo Hospital*. 1997;141:7-12.
28. Papalia, D., Wendkos, S. y Feldman, R. (2005). *Desarrollo humano*. (9ª. ed.) México: Editorial McGraw-Hill. Pezoa, L. (2007). *La perspectiva de género en el programa de reinserción laboral y empleo regular desarrollado en la comuna de colina durante el año 2005*. Tesis inédita. Universidad de Chile
29. Fernández San Martín MI, Villagrasa Ferrer JR, Gamo MF, Vázquez Gallego J, Cruz Cañas E, Aguirre Trigo MV, et al. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*. 1995;69:487-97.
30. López Soriano F, Bernal LYC. Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. *Rev Calidad Asistencial*. 2001;16:243-6.
31. Sobrequés JC, Segura J, Rodríguez C, García M, Juncosa S. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Aten Primaria*. 2003; 31: 227-33.
32. Rout UR. Stress amongst district nurses: a preliminary investigation. *J Clin Nurs*. 200;9:303-9.
33. SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)
34. Burnard P, Morrison P, Phillips C. Job satisfaction amongst nurses in an interim secure forensic unit in Wales. *Aust N Z J Ment Health Nurs*. 1999;8:9-18.
35. Fernández MI, Omínelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM, et al. Satisfacción de los profesionales de atención primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*. 2000;74:139-47.
36. Ortega Recio M, Torres López MP. Estudio de la satisfacción laboral en un servicio de recuperación quirúrgica. *Rev Rol Enfermería*. 1999;13:19-27.





37. Watson R, Hoogbruin, AL, Rumeu C, Beunza M, Barbarin B, MacDonald J, et al. Differences and similarities in the perception of caring between Spanish and UK nurses. *J Clin Nurs*. 2003;12:85-92.
38. Farrell GA, Dares G. Nursing staff satisfaction on a mental health unit. *Aust N Z J Ment Health Nurs*. 1999;8:51-7.
39. Bujalance Hoyos J, Villanueva Pardo F, Guerrero Manzano S, Conejo García J, González Valentín A, Sepúlveda Jurado A, et al. *Burnout* y satisfacción laboral de los profesionales que atienden a pacientes geriátricos. *Rev Esp Geriatr Gerontol*. 2001;36:32-40.
40. Buchan J. Still attractive after all these years? Magnet hospitals in a changing health care environment. *J Adv Nurs*. 1999;30:100-8.
41. Gleason-Scott J, Sochalski J, Aiken L. Review of magnet hospital research. *J Nurs Adm*. 1999;29:9-19.
42. Aranaz JM, Mira JJ, Benavides FG. Los profesionales y la calidad asistencial hospitalaria. *Todo Hospital*. 1994;112:35-40.
43. Ahmed Arafa M, Abou Nazel MW, Khamis Ibrahim N, Attia A. Predictors of psychological well-being of nurses in Alexandria, Egypt. *Int J Nurs Pract*. 2003;9:313-20.
44. Cumbey D, Alexander J. The relationship of job satisfaction with organizational variables in public health nursing. *J Nurs Adm*. 1998;28:39-46.
45. Shields MA, Ward M. Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit. *J Health Econ*. 2001;20:667-701.
46. Hasselhorn HM, Tackenberg P, Hans Müller B. Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe. Wuppertal: University of Wuppertal; 2003.
47. Tyson PD, Pongruengphant R. Five-year follow-up study of stress among nurses in public and private hospitals in Thailand. *Int J Nurs Stud*. 2004;41:247-54.
48. Seo Y, Ko J, Price JL. The determinants of job satisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea. *Int J Nurs Stud*. 2004;41:437-46.



49. Anglada Mirabent N, Cañadell Ledesma E. Satisfacción de enfermería de atención primaria en las comarcas del Alt y Baix Empordà. *Aten Primaria*. 2000;25:326-30.
50. Reyes, A. (2000). *Administración de Personal*. México, D.F: Editorial Limusa.
51. López-Soriano F, Bernal L, Cánovas A. Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. *Revista de Calidad Asistencial*. 2001; 16 (4): 243-6.
52. Zabala J, Ruano, M. Satisfacción en el trabajo de Enfermería. *Revista Enfermería Científica*. 1992; 119: 13-7.

## ANEXOS IX

## ANEXOS 1

## CODIFICACIÓN EMPLEADA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LAS

## VARIABLES

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
<b>EDAD</b>	Tiempo transcurrido desde el momento de nacimiento hasta la actualidad.	Tiempo transcurrido	Años	Nominal Numérica Menos de 30 años 30 - 50 años 51 - 60 años 61 o más años
<b>SEXO</b>	Caracteres sexuales externos que diferencia a un hombre de una mujer.	Fenotipo	Fenotipo	Nominal -Masculino -Femenino
<b>Estado civil</b>	La condición de cada persona en la relación legal y social al asociarse o no con otra persona	Relación legal y social con otra persona de sexo contrario	Situación civil	Nominal -Casado -Soltero -Divorciado -viudo -Unión de echo
<b>Nivel de Instrucción.</b>	Es el grado más alto de educación formal de años aprobados dentro del sistema educativo nacional.	Años aprobados	Años	Nominal -primaria completa. -secundaria completa. -superior.
<b>Tiempo de trabajo</b>	El tiempo que lleva laborando en la institución	Ejercicio Laboral	Años cumplidos en la institución	-Menos de 1 año -1 a 5 años - 5 a 10 años -más de 10 años

Elaborado: Roberto Carrión



<b>La supervisión</b>	La forma en que los superiores juzgan la tarea, el apoyo recibido por superiores las relaciones personales con ellos	Nivel de satisfacción con la supervisión	de Ítems 13 - 18	-Muy insatisfecho -Bastante insatisfecho -Algo insatisfecho -Indiferente -Algo satisfecho -Bastante satisfecho -Muy satisfecho
<b>El ambiente físico de trabajo</b>	Relativo al entorno físico: espacio, Limpieza temperatura Iluminación, ventilación	Nivel de Satisfacción con las condiciones ambientales del trabajo	de Ítems 6 – 10	-Muy insatisfecho -Bastante insatisfecho -Algo insatisfecho -Indiferente -Algo satisfecho -Bastante satisfecho -Muy insatisfecho
<b>Las prestaciones recibidas</b>	Referido a cómo la empresa cumple los convenios ,el salario recibido, las oportunidades de promoción y de formación	Nivel de satisfacción con	de Ítems 4, 11, 12, 22, 23	-Muy insatisfecho -Bastante insatisfecho -Algo insatisfecho -Indiferente -Algo satisfecho -Bastante insatisfecho -Muy insatisfecho
<b>La satisfacción intrínseca del trabajo</b>	Se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo oportunidades que da el trabajo para lo que nos gusta o destacarse.	El nivel de satisfacción con el trabajo en si	de Ítems 1, 2, 3, 5	-Muy insatisfecho -Bastante insatisfecho -Algo insatisfecho -Indiferente -Algo satisfecho -Bastante satisfecho -Muy satisfecho



**ANEXOS 2.**

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**CARRERA DE ENFERMERIA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**SATISFACCION LABORAL EN AUXILIARES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL  
HOMERO CASTANIER CRESPO. AZOGUEZ, ENERO-JULIO 2017.**

Yo, Roberto Carlos Carrión Sanango, portador de la C.I. 171378749-5, egresado de la carrera de enfermería, solicito su autorización para la realización del presente estudio.

**INTRODUCCIÓN:**

En la vida del hombre el trabajo juega un papel muy importante. Según Weinert (), “el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal”

El trabajo en sí puede ser evaluado de diferentes formas, según la persona, ya que el trabajo adopta significados diferentes, para personas diferentes y el más importante es el significado intrínseco que tiene para el trabajador individual. De ahí que “Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo”.

**PROPOSITO DEL ESTUDIO:**

Identificar los factores sociodemográficos: edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción y tiempo de trabajo.

Determinar los ambientes de trabajo en auxiliares de enfermería como: la supervisión, el ambiente físico de trabajo, las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo y la satisfacción con la participación.



Describir el nivel de satisfacción laboral en auxiliares de enfermería.

## **DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS:**

La presente investigación contará con un oficio dirigido al director y el gerente general del Hospital “Homero Castanier Crespo” de la ciudad de Azogues, quienes serán los participantes de este estudio a realizar a los cuales se les informó cuales son los propósitos de este estudio.

Para llevar a efecto esta investigación se realizará la revisión bibliográfica del tema Satisfacción Laboral y la forma de llenado del formulario de satisfacción laboral

Será realizar en corto tiempo un máximo de llenado de las encuestas será de 10 minutos, lo cual no afectara a su horario de trabajo.

## **RIESGO Y BENEFICIOS:**

No existen riesgos, ya que las encuestas está dirigido al personal de salud más no a los usuarios del hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues.

A los que va a beneficiar este estudio es a los usuarios, la misma institución y a la sociedad, ya que es un estudio que muy pocos lo han realizado.

## **CONFIABILIDAD DE LOS DATOS, DERECHO DE LOS PARTICIPANTES:**

Se informará a los participantes que los datos que sean recogidos serán netamente usados dentro de este estudio y que de ninguna manera serán presentados o usados sus nombres al momento de la presentación de la investigación, con la finalidad de garantizar el anonimato.

Se dará a conocer el consentimiento informado y firmarán las participantes, además el momento que deseen retirarse de la investigación será aceptada.



Yo..... He sido informado sobre este CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL, por lo cual decido participar libremente en este estudio y llenar el cuestionario a continuación.

.....

.....

**NOMBRE Y FIRMA  
DEL PARTICIPANTE**

**NOMBRE Y FIRMA  
DEL INVESTIGADOR**

**TELÉFONO: 0999013625**

**CORREO: robertho.krrion2314@gmail.com**

**FECHA:**



**ANEXO 3.ENCUESTA PARA IDENTIFICAR DATOS DEMOGRÁFICOS**

DIRIGIDA A: Auxiliares de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo Ciudad Azogues.

OBJETIVO: Determinar el nivel de la satisfacción Laboral y sus factores asociados en auxiliares de enfermería del hospital Homero Castanier Crespo, de la ciudad de Azogues en el período de enero a julio 2017.

La encuesta es totalmente anónima y pedimos de usted responda cada pregunta en aras de contribuir al cumplimiento del objetivo.

A) ¿Cuál es su ocupación? .....

B) Sexo: masculino----- femenino-----

C) Edad. (Escriba su edad en años).....

E) Estado civil

Soltero..... casado..... Viudo.... Divorciado.... Unión de echo.....

D) Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

Primaria completa..... Secundaria completa..... Superior.....

E) ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? -----Años

Gracias por la colaboración prestada.





## ANEXOS 4.

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

<i>Insatisfecho</i>			<i>Indiferente</i>	<i>Satisfecho</i>		
<i>Muy</i>	<i>Bastante</i>	<i>Algo</i>		<i>Algo</i>	<i>Bastante</i>	<i>Muy</i>
1,0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.



En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkuela con una cruz.

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Insatisfecho Muy 2.0 Bastante 3.0 Algo 4.0	Indiferente Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0	Satisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	1.0
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente Muy 4.0 Bastante 5.0 Algo 6.0	Satisfecho Muy 7.0 Bastante 6.0 Algo 5.0	
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente Muy 4.0 Bastante 5.0 Algo 6.0	Satisfecho Muy 7.0 Bastante 6.0 Algo 5.0	
4	El salario que usted recibe.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente Muy 4.0 Bastante 5.0 Algo 6.0	Satisfecho Muy 7.0 Bastante 6.0 Algo 5.0	
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente Muy 4.0 Bastante 5.0 Algo 6.0	Satisfecho Muy 7.0 Bastante 6.0 Algo 5.0	
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente Muy 4.0 Bastante 5.0 Algo 6.0	Satisfecho Muy 7.0 Bastante 6.0 Algo 5.0	
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente Muy 4.0 Bastante 5.0 Algo 6.0	Satisfecho Muy 7.0 Bastante 6.0 Algo 5.0	



8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
10	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho Muy 2.0 Bastante 3.0 Algo 4.0	Indiferente Muy 5.0 Bastante 6.0	Satisfecho Algo 7.0 1.0
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Insatisfecho Muy 2.0 Bastante 3.0 Algo 4.0	Indiferente Muy 5.0 Bastante 6.0	Satisfecho Algo 7.0 1.0



17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho Muy 1.0 Bastante 2.0 Algo 3.0	Indiferente 4.0	Satisfecho Muy 5.0 Bastante 6.0 Algo 7.0