



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de satisfacción laboral y bienestar en usuarios internos del
área de cirugía durante COVID-19, Hospital Teodoro Maldonado
Carbo, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ahtty Delgado, Carmen Cumanda (ORCID: 0000-0002-2282-687X)

ASESOR:

Dr. Chuquihuanca Yacsahuanca, Nelson (ORCID: 0000-0002-2011-0632)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios ya que, gracias a Él, he logrado concluir mi maestría y a mis hijos que han sido el pilar principal, mi motivación a seguir adelante en mi carrera.

Porque ellos siempre estuvieron a mi lado.

A mi madre por sus oraciones pidiendo a Dios que me cuidara, a mi esposo por su confianza y su paciencia, por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, y a cada una de las personas, amigos que de una u otra manera contribuyeron para el logro de mi objetivo.

Carmen Cumanda

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios porque sin él no soy nadie, Él ha sabido abrir puertas, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y de su seno científico para poder realizar mi Maestría, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo.

Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Nelson Chuquihuanca Yacsahuanca por haberme guiado y dado su conocimiento, así como la paciencia durante todo el desarrollo de la tesis.

También agradezco, a mis hijos y a todos los que fueron mis compañeros de clases virtuales que a pesar que la Pandemia nos afectó a todos siempre estaban allí dándome su apoyo moral a seguir adelante en este paso tan importante para mi carrera profesional.

Carmen Cumanda

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Intervalos de calificación.	21
Tabla 2. Resultado cruzado de la calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.	24
Tabla 3. Nivel de calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020	25
Tabla 4. Nivel de eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.	26
Tabla 5. Nivel de cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.	26
Tabla 6. Calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.	27
Tabla 7. Calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.	28
Tabla 8. La calidad de satisfacción laboral y utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.	29
Tabla 9. Calidad de satisfacción laboral y cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020	30

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de satisfacción laboral y bienestar en usuarios internos del área de cirugía durante COVID-19, Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador”; tiene como objetivo principal determinar el nivel de calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020. La metodología de estudio es aplicada. Con un enfoque cuantitativo. El diseño empleado en esta investigación es investigación se considera descriptivo-correlacional. Estos mismos autores señalan que las investigaciones correlacionales buscan establecer el nivel de correlación que hay entre 2 o más variables, estos estudios eligen datos en un tiempo y momento determinados para describir cómo se comportan las variables y establecer la interrelación entre ellas. La población es no probalística y la muestra ha sido de 56 sujetos. De acuerdo al objetivo principal se obtuvo que el 71.4% de los profesionales de la salud se encuentran Insatisfechos con la calidad laboral y también se observó que el 71,4% de los profesionales no se encuentran en un nivel de satisfacción sino de insatisfacción en relación a la calidad laboral y bienestar del área de cirugía durante el COVID-19. DEL Hospital, Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador – 2020. En la contrastación de hipótesis de valor de ,881, lo que indica que existe una correlación positiva muy buena entre las variables, la correlación resultó ser significativa al nivel 0,01 pues p valor = 0,000, resultado menor a 0,01, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Calidad de satisfacción laboral – bienestar, respeto, justicia.

ABSTRACT

The present investigation entitled “Quality of job satisfaction and well-being in internal users of the surgery area during Covid-19, Teodoro Maldonado Carbo Hospital, Ecuador”, has as main objective to determine the level of quality of job satisfaction and well-being of internal users of the area of COVID-19 surgery, at the Teodoro Maldonado Carbo Hospital, Ecuador 2020. The study methodology is applied. With a quantitative approach. The design used in this research is research is considered descriptive-correlational. These same authors point out that correlational research seeks to establish the level of correlation between 2 or more variables, these studies choose data at a certain time and moment to describe how the variables behave and establish the interrelation between them. The population is nonprobabilistic and the sample consisted of 56 subjects. According to the main objective, it was obtained that 71.4% of health professionals are dissatisfied with the quality of work and it was also observed that 71.4% of professionals are not at a level of satisfaction but of dissatisfaction in relation to the work quality and well-being of the surgery area during COVID-19. DEL Hospital, Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador - 2020. In contrasting hypotheses with a value of .881, which indicates that there is a very good positive correlation between the variables, the correlation turned out to be significant at the 0.01 level since p value = 0.000, it was less than 0.01, so the null hypothesis is rejected.

Keywords: Quality of job satisfaction - well-being, respect, justice.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro tiempo nos ha tocado enfrentarnos al llamado COVID19; el cual ha afectado a toda la población mundial; generando lo que muchos llaman un nuevo tiempo que ha transformado nuestra sociedad; sus efectos aún están presentes afectando la salud de las personas; ya que todos nosotros aún nos encontramos en esta fase denominada post pandemia. El gremio de salud ha luchado de manera continua desde que se detectó el virus y el personal que labora en esta área fueron denominados la primera línea de defensa, ellos están a cargo de la población vulnerable y de aquellas personas que desarrollaron la enfermedad. El personal de la primera línea arriesga su vida; aún con el temor de poderse contagiar a sí mismos y a sus familiares; incluso muchos médicos y enfermeras murieron debido al COVID19.

Los estudios realizados en relación a la problemática de la satisfacción laboral son considerados indicadores para evaluar la calidad de vida del profesional en el campo de la salud, por lo tanto, involucra aspectos personales y también del trabajo, es decir están relacionado entre lo que se espera del profesional de la salud y que encuentra en su centro de atención. Interactuando en la evaluación o medición del servicio que se le brinda al usuario interno del área de cirugía interna. (Priego, 2020).

En los últimos tiempos en los que corresponde determinar acciones pertinentes y que beneficien a la sociedad a profesionales del sector salud, se requiere para un buen bienestar en ambas partes manejo de protocolos de cuidado que deben ser interpretadas de manera individualizada para los pacientes y prevaleciendo un juicio clínico. (Balluerka, 2020).

En la república del Ecuador la crisis generada por efecto de la pandemia continúa incrementado sus efectos negativos; tal como sucede en la gran mayoría de países latinoamericanos, con mayor incidencia; siendo uno de los más golpeados las repúblicas de Perú y Brasil; debido a su deficiente sistema sanitario Los servicios hospitalarios se ven colapsados debido a la inmensa cantidad de pacientes que sobrepasan la capacidad resolutive de cualquier institución de salud, tal como se evidencia a niveles catastróficos en todo el planeta; sin

embargo, los países latinoamericanos debido a su falta de recursos económicos y falta de planeación se han vistos afectados a niveles muy altos. (Priego, 2020).

En el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de la república del Ecuador, en el área de cirugía frente al desarrollo que se ha vivido del COVID-19, se tiene que la demanda de paciente es inmensa pero debido al desarrollo de los protocolos de seguridad; únicamente se programan una limitada cantidad de cirugías en el día. Debido a esta razón la programación de cirugías se ve afectada por el tiempo; ya que día a día se dilatan más de lo previsto; lo cual es consecuencia de problemas de capacidad y problemas que van más allá del medio laboral, siendo afectados por el entorno personal, familiar y socioeconómico.

Es cierto que se ha incrementado el tiempo laboral a aquellos profesionales del campo de la salud; esta condición implica que se manifieste un aumento de los niveles de estrés; el cual es generado por el aumento de horas de trabajo que el profesional del campo de la salud emplea en el hospital; ocasionando brechas familiares y afectando las relaciones socioeconómicas del hogar; debido a que no se cuenta con un trabajo seguro; hay que tener en cuenta que la pandemia ha transformado las condiciones y necesidades económicas de las familias; lo cual se evidencia desde ambientes muy complejos en el sentido de presentar una economía muy necesitada hasta condiciones en las cuales no se preocupan por el tema económico.

Bajo las descripciones formuladas se tiene que la pregunta de la investigación; esta dada por la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el nivel de calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, de la república del Ecuador 2020? De acuerdo al problema central tenemos los problemas específicos siguientes: ¿qué relación existe entre la calidad de satisfacción laboral y la dimensión justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19?; ¿qué relación existe entre calidad de satisfacción laboral y la dimensión eficacia utilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19?; ¿qué relación existe entre la calidad de satisfacción laboral y la dimensión cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19?

La justificación de la investigación radica en el hecho de poder estimar el nivel y características bajo las cuales se desarrolla la calidad de atención en el centro hospitalario a nivel interno; es decir considerando al personal que labora en la institución; por ello se han consultado las diversas teorías que hablan sobre el desarrollo y atención del tema en mención. Así mismo se tiene cada variable está compuesta de dimensiones las cuales presentan también características que nos muestran como están siendo evaluadas y consideradas.

Hay que tener en claro que un estudio de esta naturaleza va a permitir poder diseñar, plantear, planificar y ejecutar acciones de mejora que nos permitan presentar un mejor servicio hospitalario; brindando una mayor satisfacción y bajo estándares de calidad que son necesario para un adecuado funcionamiento y gestión de los servicios de salud.

El objetivo general de la investigación se centra en determinar el nivel de calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, de la república de Ecuador 2020. Así mismo los objetivos específicos son: identificar el nivel de relación entre la calidad de satisfacción laboral y la dimensión justicia de crecimiento en amabilidad; así como también identificar el nivel de relación entre la calidad de satisfacción laboral y la dimensión eficacia; teniendo también que identificar el nivel de relación entre calidad de satisfacción laboral y la dimensión cordialidad comprensión y respeto.

Así mismo se ha considerado la hipótesis siguiente: existe relación entre el nivel de calidad de satisfacción laboral y el bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, de la república de Ecuador en el año 2020. Así mismo se formularon las hipótesis específicas: existe relación entre calidad de satisfacción laboral y la dimensión justicia de crecimiento en amabilidad; considerando también que: existe correlación entre calidad de satisfacción laboral y la dimensión eficacia; por último, existe correlación entre calidad de satisfacción laboral y la dimensión cordialidad comprensión y respeto.

II. MARCO TEÓRICO

Balluerka, et al. (2020), en España realizó un estudio en el cual aborda los efectos psicológicos y el confinamiento generado por el COVID-19 por, en el cual su objetivo es brindar información acerca de las consecuencias psicológicas del confinamiento durante la pandemia del COVID-19, utilizando la encuesta como instrumento de medición. Esta investigación aportó una identificación general de áreas temáticas que fueron desarrollándose a medida que se realizaba el estudio comprobando como resultado que hay un malestar en la esfera psicológica en todos los grupos etarios del estudio. En esa misma dirección se encuentra el perfil depresivo y con algo menos de realce están los sentimientos de culpa, irritabilidad y enfado.

Priego (2020); en España, realizó una investigación referente al estudio del COVID-19, el cual presenta como objetivo el análisis de la información brindada por la Organización Mundial de la Salud considerando diversas fuentes y/o medios de comunicación que han sido entregados a la comunidad en España. El trabajo concluye que el COVID-19 ha modificado las relaciones entre países, ocasionando una serie de dificultades que aún están por superarse; debido al impacto mundial que se ha presentado; esta situación rompe el equilibrio del sistema en varios de los componentes afectando principalmente la economía; y la distribución logística en el mundo; de lo cual hasta la fecha continuamos con el impacto generado en nuestras sociedades. La presente investigación aporta mucha información que debe de ser analizada al detalla ya de que ellos se pueden derivar situaciones que presenten soluciones efectivas al contexto; teniendo en cuenta que ningún país ha adoptado de manera oportuna acciones que contrarresten el avance del COVID-19; ya que aún esta condición está y estará presente por mucho tiempo en nuestro mundo.

OIT (2020); en Suiza presento su informe en el cual se analiza de manera efectiva las acciones planteadas frente al desarrollo de la pandemia; con la finalidad de poder garantizar la seguridad y salud en el trabajo. Así mismo el estudio considera como meta el poder analizar en detalle los riesgos sobre la seguridad y salud en el trabajo como consecuencia de la infección por ocasionada por el COVID19. Asimismo, se exploran las medidas para la prevención y control de

riesgos asociados a la pandemia. Este informe señala una serie de factores en el cual los usuarios internos de hospitales y establecimientos de salud soportaban y podrían padecer estrés, entre los que destaca: el temor por el propio bienestar o el de los miembros de la familia; así como también la falta de equipos de protección personal, la carencia de apoyo social, y por último la presión interna y externa por acatar protocolos de seguridad establecidos. Cabe destacar que el informe aporta información valiosa para la facilitación en el acceso por parte de los trabajadores a la familiarización con la enfermedad, signos y/o síntomas, así como saber mantener las medidas de prevención, así como cada unidad hospitalaria debe apoyar al personal de salud de en el proceso de evaluación de riesgos asociados y la elaboración de protocolos de prevención, contención, mitigación y recuperación.

Colegio de Sociólogos del Perú; (2020); en el informe sobre el coronavirus y el impacto en la sociedad actual y futura; trata de poder demostrar cómo los problemas relacionados con el COVID19 han generado un gran problema en los sistemas de salud de Latinoamérica; y con especial énfasis en el sistema sanitario peruano; lo cual pone al descubierto un problema que ya conocíamos; pero no las dimensiones que se han generado por la falta de atención; hospital que no tienen la capacidad de poder atender de manera efectiva las emergencias; debido a la falta de equipos necesarios y actualizados; así como también compras excesivamente valoradas en las licitaciones convocadas. Una de las sociólogas autoras del trabajo, muestra una guía para poder superar de manera efectiva el impacto emocional del coronavirus; lo cual se resumen en muchos aspectos que deberán de ser analizados de manera explícita: la llamada, la negación, el miedo, entre otros. El estudio aporta una visión más holística de cómo podemos introducir dicho proceso en el ámbito hospitalario, ya que es necesario implementar nuevas normas laborales hospitalarias y más aún cuando se presenten situaciones en el área de cirugía que presentan alguna dolencia o enfermedad quirúrgica y además la pandemia del coronavirus.

Alarcón, Ganga, Pedraja, y Monteverde (2018); en el Perú; desarrollaron un estudio al cual titularon: "satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un Hospital en la república de Chile", el objetivo fue evaluar los

resultados que presenta la satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras. El enfoque que se aborda es cuantitativo; cuyo tipo de investigación es descriptivo; desarrollado bajo un diseño no experimental – transversal. Se tomó una muestra de 35 profesionales de forma aleatoria y simple. Los resultados obtenidos señalan que un poco más de 20% de los encuestados presentan un nivel de motivación alta; por esta razón se concluye que la relación entre la motivación y satisfacción laboral; presenta una relación positiva, pero con muy poca intensidad.

Vinueza y Aldaz (2020); en el Ecuador elaboraron un artículo de investigación en el cual se aborda el síndrome de Burnout en profesionales del campo de ciencias de la salud durante el desarrollo de la pandemia por efecto del COVID-19. El objetivo del estudio fue determinar la ocurrencia e intensidad sobre el síndrome de Burnout en profesionales del campo de la salud durante el desarrollo de la pandemia generada por el COVID-19. El enfoque de la investigación fue cuantitativo; el tipo investigación descriptivo y el diseño fue transversal. Se trabajó con un total de 224 profesionales a quienes se les aplicó el inventario de Burnout de Maslach. Los resultados revelaron que el 95% de los profesionales del campo de la salud presentan alguna tipología del síndrome de Burnout de forma moderada a severa, siendo los más afectados los profesionales médicos. Por consiguiente, se concluye sobre el estudio que la gran mayoría de los profesionales en el campo de la salud presentan alguna tipología e intensidad de síndrome de Burnout; por tanto, deberán de desarrollarse las estrategias necesarias para poder atender este problema de manera efectiva propiciando las acciones necesarias para cambiar la realidad existe.

Molina (2020); en Ecuador; desarrollo un estudio en el cual aborda la identificación de los factores asociados al riesgo psicosocial para poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020 – 2021. El objetivo propuesto es poder delinear un plan de intervención asociado a la atención de los factores de riesgo psicosocial que podrían presentarse dentro de una empresa en el sector industrial; agro-veterinario, textil, alimenticio y la construcción; el cual tiene como base la aplicación del cuestionario de evaluación sobre el riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo. La investigación es de tipo

descriptiva; desarrollada bajo un diseño no experimental de tipo transversal. Así mismo cabe destacar que se han aplicado los instrumentos de investigación referente al impacto generado por el COVID-19; lo cual se presenta en el interior de la organización y que afecta a un promedio de 191 trabajadores. Finalmente se concluye que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio mientras que la variable carga y ritmo de trabajo es un factor de riesgo psicosocial y además la variable estabilidad laboral se encuentra en un intervalo no favorable más aún con la pandemia generada por el COVID-19.

Rigel (2015); define a la calidad de la satisfacción laboral; como el desempeño que cultiva el trabajador de acuerdo a sus funciones siendo estas considerada por muchos teóricos como un elemento determinante dentro del contexto de la calidad de atención. Así mismo se hace mención a la importancia del desempeño laboral el cual es parte esencial del proceso evaluativo teniendo en cuenta la atención de los indicadores y dimensiones que son consignadas desde la perspectiva teorica bajo la cual se analiza.

Así mismo hay que tener presente que la calidad referente a la satisfacción laboral se define como la actitud que presenta el trabajador en relación a la labor que realiza de manera cotidiana y en atención al desarrollo de sus funciones y responsabilidades asignadas; tal actitud tiene como base la atención de las creencias y valores sobre las cuales el trabajador ejecuta su labor. Así mismo hay que tener en cuenta que las actitudes responden a las particularidades en atención al puesto que ocupa en la organización; así como también se debe de tener en cuenta las percepciones del trabajador las cuales son: necesidades valores y rasgos. Por otra parte, hay que tener en cuenta que también hay factores que afectan a las percepciones y por tanto habrá que tenerlas en cuenta como: las comparaciones sociales con otros empleados; los grupos de referencia y por último las características de empleos anteriores.

Rigel (2015); manifiesta que las características sobre un puesto de trabajo; influyen de manera directa sobre las percepciones de las condiciones que hoy día son actuales en atención al puesto de trabajo; tales como las condiciones sobre las cuales se desarrolla el trabajo; la retribución económica, debido a que las personas trabajan por desean aspectos económicos; se debe de tener en cuenta

también la supervisión dentro de la institución; las características del puesto; las oportunidades de desarrollo o progreso y por último la seguridad que debe de considerarse en el cumplimiento del trabajo.

También se debe de tener en cuenta que para poder determinar dos niveles o tipo de análisis en atención a la satisfacción se encuentra referida a la denominada satisfacción general; la cual indica en promedio; lo que siente el trabajador en relación al cumplimiento de las diferentes características que presenta su trabajo; así mismo hay que tener en cuenta la llamada satisfacción por facetas; ya sea de mayor o menor grado; frente a la atención de condiciones específicas para el desarrollo del trabajo; teniendo también en cuenta reconocimientos y las condiciones sobre las cuales despliega. Teniendo también en cuenta la supervisión recibida; las políticas organizacionales, los compañeros de trabajo; por tanto, la satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionada al clima organizacional; considerando también la variable desempeño laboral. (Molina, 2000).

Por otra parte, tenemos los llamados modelos tentativos sobre la atención de los factores que podrían considerarse esenciales para la satisfacción laboral; teniendo en cuenta los distintos conocimientos, hallazgos y conocimiento acumulado. Robbins (1998); señala que los factores fundamentales que pueden determinar la satisfacción laboral están dados por el desafío frente al trabajo; un sistema de recompensas acorde a las necesidades; las condiciones adecuadas para la realización del trabajo; el trabajo en equipo y la satisfacción de poder laborar y cumplir las metas establecidas. Se puede enfatizar que también es necesario cumplir un perfil para el puesto de trabajo que se desarrolla; esta condición aporta a la satisfacción.

Hackman y Oldham (1975); elaboraron un instrumento de investigación por medio del cual se pudo analizar el perfil de los trabajadores que no correspondían al perfil de trabajo que realizan en diferentes organizaciones; lo cual en la mayoría de los casos; no aportan de manera significativa a la labor que realizaban ya que el esfuerzo por aprender fue mayor. En el estudio realizado por los autores mencionados se pudieron identificar cinco aspectos que se deben de tener en cuenta: la diversidad de las habilidades de las personas; el grado de compromiso

en desarrollar las actividades que el puesto exige para desarrollar el trabajo; el dominio de diversas capacidades y habilidades por parte del trabajador y el proceso que se realiza que va desde un inicio hasta el final.

Gá LI (2020); de acuerdo a su perspectiva de análisis considera que a todos los anteriores factores mencionados habría que agregar la retroalimentación que proporciona la ejecución de tareas que el puesto oferta de manera cotidiana; así como también el grado de desempeño frente al desarrollo efectivo de las actividades de trabajo; las cuales son requeridas por el puesto que desarrolla; para complementar todas estas características que son necesarias se deberá de tener en cuenta también el nivel de información; la cual deberá ser directa y muy específica para aporta hacia la efectividad de su labor. Teniendo también en cuenta que cada una de las características descritas incluye acciones que deben de tenerse en cuenta para poder asociarlas al puesto que ocupa; ya que de no direccionarse de manera correcta se afectaría la satisfacción del trabajador en la organización.

Robbins (1998); señala que todo lo mencionado anteriormente puede sintetizarse bajo el siguiente termino: el reto que exige el trabajo; por medio del cual los trabajadores prefieren actividades para poder desarrollar sus habilidades; los cuales les podrían ofrecer una diversidad de tareas o actividades; que podrían asumirse teniendo en cuenta la libertad y las acciones de retroalimentación; perfeccionándose de forma continua y ofreciendo a la vez la posibilidad de diversificar el desempeño; de tal manera que las actividades laborales deberán de causar satisfacción en su ejecución; incluso a adopción de retos que también aportan en la satisfacción laboral. Por ello se requiere tomarse en cuenta el orden jerárquico dentro de la organización; teniendo en cuenta la libertad; la variedad de tareas; la independencia y la retroalimentación de la actuación cotidiana. Así mismo se debe de tomar en consideración que el reto de las actividades laborales debe ser gradual; ya que un reto sobredimensionado podría causar fracaso o frustración en atención al no cumplimiento de la labor, afectando de manera directa la satisfacción.

El autor también considera que debe de tenerse en cuenta un sistema de recompensas justas que se refiere a una remuneración acorde al mercado; así

también como contar con una política de desarrollo personal basados en reconocimientos y ascensos dentro de la organización. Estas acciones deberán de ser percibidas como justas por parte de los otros trabajadores; lo cual contribuirá a la satisfacción; no debiendo permitirse las ambigüedades y además deberá de estar acorde a las expectativas. Se deberá tener en cuenta también la percepción de la justicia; lo cual debe de influir de manera directa en la comparación social entre los trabajadores; y las exigencias del trabajo en sí; considerando por último las habilidades de las personas y las remuneraciones que sean las adecuadas con el mercado. Teniendo en cuenta para esta última acción que la satisfacción referente a la remuneración debe de considerar incentivos y compensaciones que los trabajadores reciben por la labor que realizan.

Torrez (2015); señala que el área de gestión del talento humano debe de poder garantizar la satisfacción de los trabajadores y brindar el debido respaldo en la organización con la finalidad de poder mantener y conservar la fuerza de producción. Variedad de estudios realizados han demostrado que la compensación laboral mayormente es el factor que mayor insatisfacción produce en los trabajadores. Por otra parte, también tenemos el tema de las comparaciones sociales las cuales pueden suscitarse dentro o fuera de la organización y son factores que afectan al trabajador causando deficiencias dentro de su producción.

García (2020); considera que es importante el poder enfatizar que la justicia forma parte también del sistema laboral dentro de una organización; lo cual favorece la satisfacción; por ello hay que tener en cuenta que el sistema de promoción y ascensos dentro de la organización deberán aportar al crecimiento profesional y personal de los trabajadores; teniendo en cuenta otorgar un mayor nivel de responsabilidad; dicha condición se evidencia también en el cambio de estatus social para la persona. Por ello es importante puntualizar las acciones justas que deberán de tenerse en cuenta en esta fase de reconocimiento, así como también la evaluación de las capacidades dentro de la organización; teniendo en cuenta una perspectiva política que se encuentra libre de controversias ya que esto mpas bien favorece la insatisfacción laboral.

Beckhard (2010); señala que la insatisfacción afecta de manera significativa la productividad dentro de la organización; generando a la vez una afectación en atención de la calidad en el ambiente laboral. Esto también influye de manera directa en el desempeño ocasionando una disminución del mismo; como también un aumento de quejas y ausentismo laboral; lo cual terminara en que los trabajadores busquen un cambio de empleo. De esta manera se busca mejores condiciones laborales bajo un ambiente de trabajo con mayor comodidad y mejores reconocimientos. Por ello hay que tener en cuenta que el ambiente de trabajo debe de permitir alcanzar un mejor bienestar a nivel personal y profesional; lo cual favorece de manera directa la realización de un buen trabajo. Hay que considerar también mejores ambientes físicos y a la vez que brinden comodidad; dicha condición aporta a la satisfacción del trabajador.

Formular objetivos claros; así como planificar las acciones y el desarrollo del proceso en el medio laboral constituye una meta clara que debe de direccionarse en las organizaciones; de esta manera los trabajadores serán beneficiados por medio de la planificación y el logro de metas plenamente identificadas ; de esta manera se podrá motivar a los trabajadores para que alcancen un mayor nivel de productividad; y a la vez aporta al concentración de las acciones que se orientan a la productividad de resultados y de esta manera realizar un mayor aporte individual y a la vez colectivo en bien de la institución donde se labora.

Gracia, (2020); considera que el logro de los objetivos propuestos; así como las metas y propósitos muy bien definidos; orientaran el logro de los reconocimientos en atención de la participación de los trabajadores de manera efectiva; lo cual se desarrollará en el colectivo de todos los trabajadores. Por otra parte, para poder realizar el llamado análisis transaccional es necesario que se desarrolle y aplique técnicas que permitan el poder mejorar los canales comunicativos; aportando de esta manera en la salud de los trabajadores y la comunidad en general; puntualizando también que es necesario lograr un orden de prioridad hacia donde nos dirigimos y que es lo que deseamos alcanzar para que de esta manera se puedan mejorar los servicios en atención a la calidad; por tanto las metas y objetivos deberán de ser concretos y alcanzables.

La Organización Panamericana de la Salud – OPA; (2020); señala que la formulación de una propuesta para poder mejorar significativamente el trabajo debe de orientarse; en categorías que deben ser calificadas de forma cualitativa; haciendo uso de los recursos humanos; los cuales deberán de estar orientados de manera prioritaria hacia la optimización de procesos y acciones dirigidas hacia el mejoramiento de la calidad; potenciando de manera efectiva nuevas acciones y nuevos comportamientos que deben de respaldar y hacer crecer la condición actual.

Por las razones expuestas se deberá de alcanzar y diseñar estrategias motivacionales que favorezcan un mejor comportamiento de los trabajadores a nivel organizacional. El personal de salud debe de fijarse tres objetivos laborales; los cuales deben de guiar su desarrollo profesional y personal: la seguridad de poder hacer las funciones encomendadas; el poder asumir los desafíos en el trabajo diario con pensamiento positivo; y por último la aplicación de beneficios fruto del análisis transaccional. Todas estas acciones deberán ser consideradas por las personas a nivel jerárquico y entre compañeros de trabajo; reconociendo las actividades laborales y contribuyendo de manera efectiva hacia la motivación.

Castellano (2019); considera que la satisfacción laboral es analizada atendiendo las diferentes condiciones que se presentan en su entorno; así mismo considera que diferentes estudios realizados presentan correlaciones que asocian diferentes variables a la ya mencionada y que presentan un grado muy alto de significatividad y correlación de manera positiva. Hay que considerar que el buen estado de ánimo; así como las actitudes positivas contribuyen de manera efectiva a la vida laboral; sumándose a todo esto la salud física y psicológica. Por otra parte, la insatisfacción en el trabajo genera tensiones y alteraciones en el orden psicológico; aumentando el estrés y la falta de productividad; afectando muchos aspectos más.

Herzberg (2019); declara que un aspecto sobre el cual no se ha podido establecer conclusiones claras y que no son aceptadas; debido a que no aportan a la satisfacción laboral, ni la productividad generando más bien un bajo rendimiento laboral se debe a la falta de la planificación y estructuración del trabajo; definir el perfil y el cumplimiento de las funciones en atención a las responsabilidades que

son asignadas todo ello en concordancia a lo que se establece en atención de la normatividad y la reglamentación laboral por parte de un Estado y la organización.

Hay que tener en cuenta las teorías que permiten una mejor identificación de los procesos que se deben de desarrollar de manera efectiva; entre las que destacan la teoría de los factores o la llamada teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg (2019); considera que existen dos grupos dentro del aspecto laboral; el primero se encuentra asociado a los factores en el orden extrínseco y el segundo responde a los factores intrínsecos. Los factores extrínsecos responden a las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo y tienen un sentido más amplio como la política organizacional, las remuneraciones, el ambiente físico o infraestructura, la seguridad en el ámbito laboral, etc. De acuerdo al modelo bifactorial; los factores extrínsecos previenen la insatisfacción laboral; incluso aportan para evitarla; sin embargo, no se puede prevenir la falta de satisfacción generada por los factores intrínsecos que se asocian de manera directa a la insatisfacción laboral, lo cual no se puede evitar, los cuales dependerán de manera exclusiva de las personas.

Guilbert (2000); señala que el bienestar es un tema difícil de ser considerado en todos los trabajos; ya que depende de muchos factores que se asocian al equipo de trabajo; y esto no sucede por la cantidad de personas; sino por los perfiles profesionales que aportan a ellas; lo que se pide es tener perfiles y objetivo definidos del trabajo y que aporten a la formación que reciben; lo cual básicamente responde a la identificación institucional en atención de los recursos que brinda el área de gestión del talento humano; lo que se busca es estar preparados de forma adecuada para fortalecer y desarrollar la satisfacción laboral; que a su vez contribuye de manera efectiva al bienestar y de esta manera poder iniciar un mejor conocimiento de los diferentes profesionales que laboran dentro de la organización. La investigación que se está desarrollando contribuye de manera efectiva hacia un mejor entendimiento y aporte de criterios para poder asumir mejores decisiones para desarrollar una gestión de manera personal dentro de las instituciones de salud.

Solvonen (2017); considera que la administración de los recursos humanos debido a la complejidad de los puestos; debe de considerar el poder seleccionar de manera efectiva el personal en atención a la evaluación que deberá realizarse

analizando el desempeño laboral; este procedimiento debe de priorizarse; debido a que los profesionales que laboran en el campo de la salud; deben de considerar los fines institucionales; así como también el concepto de calidad en la atención que realizan; teniendo en cuenta la satisfacción que se debe de esperar de los usuarios que acuden al servicio que se brinda; considerando también los fines institucionales en el campo de la salud.

En el contexto actual el personal médico cumple con sus responsabilidades de manera individual; ya que su vínculo está basado en la responsabilidad del ejercicio profesional; atendiendo también el aspecto ético y moral; por tanto su compromiso es en atención del paciente; al cual debe de considerar con un fin institucional; apostando por la calidad de la gestión sanitaria y en atención a las necesidades que presenta el sector público y también el privado. Por esta razón se debe de considerar distintos factores que brinden orientación hacia la gestión adecuada de los encargados del personal orientándolos y motivándolos de forma básica y exclusiva en el perfil que se requiera.

Maslow (2018); señala que la gran mayoría de los profesionales en general poseen una formación profesional de acuerdo al trabajo o labor que realizan; por ello debe de considerarse el tipo de perspectiva que se desea obtener y lograr; apostando por la construcción de un clima adecuado de trabajo; así como el ordenamiento interno sobre las organizaciones de salud; las cuales se agrupan en dos secciones: administrativas y clínicas.

Hay que tener en cuenta que las necesidades de acuerdo a como se presentan deberán de ser atendidas; priorizando las más bajas para poder ser satisfechas y aumento su grado de prioridad; de esta manera se podrá localizar las necesidades de mayor impacto; que pueden colaborar en el orden del comportamiento; por ello se tiene que tener en cuenta las necesidades y sus satisfacción en el orden de atención de las mismas favoreciendo un comportamiento propicio para el desarrollo de acciones en el orden del mejoramiento laboral.

Maslow (2018); considera también que de acuerdo al nivel de necesidad la satisfacción predomina sobre el desarrollo del comportamiento; lo cual puede

ocasionar tensión dentro del organismo; debido a esta condición la necesidad es de mayor importancia o más agente para poder atender la configuración de las acciones que se deben de desarrollar o priorizar. Por ello hay que tener presente que cada persona responde a un nivel motivacional por medio del cual se desarrolla su comportamiento; así como también se expresan sus necesidades; teniendo en cuenta que todos estos aspectos mencionados pueden satisfacerse de forma conjunta.

Morrisey (2013); aclara que ante cualquier frustración existe la posibilidad de desarrollar ciertas necesidades que podrían considerarse más bien un peligro a nivel psicológico. Estos aspectos podrían generar reacciones desequilibrantes en el desarrollo del comportamiento humano. Por ello la satisfacción del bienestar laboral; constituye una acción que no es factible; en atención del rendimiento; ya que como señala también Lawler y Porter (2014); la falta de satisfacción genera una muy baja eficiencia a nivel organizacional; lo cual se expresa por medio de conductas que alteran la expresión y la lealtad; generando negligencia y agresión o simplemente retiro entre otros aspectos no favorables.

Brunet, (2016); señala que la frustración que percibe un empleado o trabajador que a la vez se encuentra insatisfecho; genera una conducta de tipo agresivo; la cual se evidencia por medio del sabotaje; la agresión física y la insatisfacción laboral; dichas condiciones pueden situarse en dos opciones: activo – pasivo y destructivo – constructivo; lo cual estará en respuesta a la orientación de las personas.

Hoppock (2010); manifiesta que la satisfacción laboral; constituye un aspecto que se encuentra ampliamente investigado; su estudio data desde los años de 1935; lo cual ha permitido incluir muchos aspectos relacionales como la población y las características que esta presenta. Por otra parte, Locke (2012); considera que la satisfacción laboral constituye un estado emocional de tipo positivo y a la vez placentero sobre el desarrollo de las experiencias a nivel subjetivo de la labor que realiza una persona. En conclusión, se presentan diferentes definiciones propuestas por distintos autores que han ido construyendo explicaciones, modelos y teorías para una mejor comprensión de los términos; lo cual se muestra desde consideraciones teóricas; las cuales no siempre coinciden y se

reflejan en las variables; las cuales podrán también incluir acciones como las características bajo la cual se desarrollan y las circunstancias del medio en el cual se encuentran. Debido a esta condición cada trabajador condiciona sus respuestas de forma afectiva y hacia la atención de distintos factores laborales.

Las características a las cuales se hace referencia se presentan en el orden personal; lo cual a su vez acaba dentro de los umbrales privados y a la vez profesional, considerando también factores como la edad, la formación, el sexo; las aptitudes, el medio cultural, las expectativas, las aspiraciones y necesidades; todos estos factores proporcionaran las condiciones bajo las cuales deberá de asegurarse su participación de forma directa.

Las teorías que orientan el bienestar y la satisfacción laboral; no deberán basarse en el hedonismo; cuya única finalidad es el placer de forma física; se debe de considerar el llamado “endoísmo”; el cual sintetiza el desarrollo de la reputación, la fama, la simpatía, la amistad y otros factores que se orientan al logro de la felicidad. (Herzberg, 2010).

Las teorías que presentan una mayor vigencia hoy en día están dadas por la teoría de las necesidades humanas cuyo representante es Abraham Maslow; quien a su vez considera que la motivación facilita una serie de necesidades bajo las cuales encontramos una jerarquía; la cual estará presente en atención a las necesidades; presentando un orden que podría responder a diversos niveles; iniciando por aquellas actividades que presentan interés.

Por ello hay que tener presente que el primer grupo que responde a las necesidades de carácter fisiológico; por tal razón son también muy importantes como la alimentación, el sueño, el reposo y otros; estando a la vez relacionadas con la supervivencia de la persona y la conservación de la especie; estas necesidades son instintivas, nacen con la persona y a la vez son apremiantes cuando estas necesidades no reciben la debida satisfacción generando un deterioro del organismo de la persona.

Por otra parte, tenemos las necesidades de seguridad las cuales se encuentran orientadas hacia el comportamiento del ser humano cada vez que el empleado se encuentra en relación de dependencia con la organización y las acciones

administrativas declaradas como arbitrarias o de inseguridad con relación al empleo que realiza o la permanencia en el mismo.

Tenemos también las necesidades de afiliación o sociales; debido a que el hombre es un ser social; el cual busca ser aceptado e integrarse a nivel de grupos; en los cuales se podrá recibir y otorgar sentimientos como amistad, cariño y otros; y si estas necesidades no se encuentran satisfechas; la persona se vuelve antagónico, resistente, no satisfecho con lo que recibe en el medio en el cual se encuentra. Así mismo cabe precisar que estas necesidades surgen en atención de las fisiológicas y de seguridad por tanto deberán ser satisfechas.

Hay que considerar también las necesidades es estima, las cuales surgen de las anteriores y están consideradas como necesidades superiores; debido a que están nunca llegan a satisfacerse plenamente aquí encontramos a la autoconfianza, la autopercepción; el respeto; la necesidad de aprobación social; el prestigio entre otras. Hay que tener presente que el trabajador se encuentra satisfecho de acuerdo a la organización a la cual pertenece generando a la vez un grado de estima.

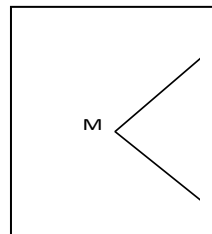
De acuerdo con Maslow (2018); las necesidades de autorrealización permiten tener a personas saludables; teniéndolas como aquellas que están satisfechas en sus necesidades básicas y que se encuentran motivadas por la autorrealización buscando posicionarse en la cima de la jerarquía, aprovechando de manera eficiente su potencial y el autodesarrollo de forma continua; lo cual se expresa por medio del impulso de la persona y de todo lo que puede atender.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación es de tipo aplicada (CONCYTEC, 2018); así mismo se desarrolla bajo un enfoque de tipo cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2015); consideran que el enfoque cuantitativo es una investigación que se aborda desde una perspectiva estructurada implica un proceso de recopilación y análisis de la información procesada obtenida de los instrumentos aplicados al contexto del estudio. En este proceso se aplica la estadística descriptiva con el propósito de presentar la información en atención del estudio de las variables. El estudio en palabras de los autores mencionados es descriptivo explicativo; las que se ha realizado una medición detallada de cada una de las variables, así como el detalle de los indicadores.

Con relación al diseño de investigación, es de tipo no experimental transversal; debido a que no existe manipulación de las variables, las cuales han sido medidas en el contexto en el cual se presentan de manera directa en un mismo tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). El esquema que corresponde es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

V₁: Calidad de satisfacción laboral.

V₂: Bienestar de los usuarios internos.

r: Correlación entre la satisfacción laboral y bienestar de usuarios internos.

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Calidad de satisfacción laboral.

La definición conceptual sobre la calidad de satisfacción laboral; debe de comprenderse enfatizando que la calidad de satisfacción laboral es una condición

que se logran de acuerdo a la presentación de algunos indicadores como la remuneración, el profesionalismo, el reconocimiento, la actitud, la motivación entre otros factores no menos importantes los cuales aportan al proceso laboral que una persona desarrolla para una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de su trabajo; estas condiciones también deben de vincular el trabajo en equipo para poder desarrollar una mejor labor en todos los sentidos.

Operacionalmente la calidad de satisfacción laboral se ha medido por medio de la aplicación de un cuestionario basado en la escala Likert para poder presentar valores que nos indiquen el contexto numérico analizando los intervalos de respuestas, los cuales estadísticamente corresponden a una medición de tipo ordinal que ha sido aplicado en la unidad de cirugía sección COVID del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, de la república del Ecuador.

Variable 2: Bienestar del usuario interno.

Conceptualmente el bienestar del usuario interno se define como un proceso por medio del cual se brindan servicios dentro de los estándares aceptados y calificados como deseados en concordancia al profesionalismo de la persona a cargo de brindar dichos servicios.

Operacionalmente el bienestar del usuario interno responde de acuerdo a las dimensiones evaluadas entorno a la variable, considerando aspectos como justicia de crecimiento en amabilidad; eficacia y por último cordialidad, comprensión y respeto; dichas categorías deberán de evidenciarse en los servicios de salud que se ofrece a los usuarios del área de cirugía COVID en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, de la república del Ecuador 2020.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

La población considerada en el estudio se encuentra conformada por cincuenta y seis profesionales que se encuentran asignados al área de cirugía sección COVID en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, de la república del Ecuador 2020.

Los criterios de inclusión; que se tienen en cuenta es que la población deberá participar en su totalidad en el desarrollo del estudio; para lo cual ha sido

comunicada de manera directa por medio del llamado consentimiento informado. Así mismo se considera a los profesionales que se encuentran activos brindando los servicios profesionales en el área

Los criterios de exclusión; tomados en cuenta responden a quienes no desean participar de forma libre y responsable en el desarrollo del estudio; así como también a aquellos profesionales que a la fecha de aplicar los instrumentos no se encontraban ejerciendo su labores profesionales asignadas en la institución.

La muestra tal como ya ha sido declarada se busca la total participación de la población, por tanto, la muestra es de carácter censal. El muestreo considerado en el estudio; señala que al ser una muestra censal se busca la participación de todos los integrantes que laboran en el área sanitaria en el cual se está desarrollando la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el desarrollo del estudio se ha hecho uso de diferentes técnicas de investigación; sin embargo, la que guarda una mayor preponderancia es la que corresponde a la técnica de la encuesta; debido a que se aplicó dos cuestionarios en atención a las variables de estudio calidad de satisfacción laboral y bienestar del usuario interno. Bajo tal aspecto Lebet (2016); señala que la técnica de la encuesta permite la aplicación de ítems que previamente se encuentran normalizados y dirigidos al contexto de la muestra; con el objetivo de poder conocer de manera efectiva los estados de opinión o medición de la apreciación frente a situaciones o premisas específicas. Bajo esta perspectiva se tiene que el estudio analiza las variables mencionadas y nos muestra un grado de percepción sobre la calificación interválica o numérica en atención de dicha condición

Para tal efecto descrito se han elaborado dos cuestionarios en atención al proceso de operacionalización de las variables, teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de cada una de las variables; construyendo los ítems necesarios para poder medir de forma numérica la relación que se muestra entre ambas. El cuestionario del cual se ha hecho uso ha permitido la agrupación en intervalos definidos que se detallan a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Intervalos de calificación.

INTERVALO	VALORACIÓN
0 – 40	Muy insatisfecho
41 – 80	Insatisfecho
81 – 120	Regular
121 – 160	Satisfecho
161 – 200	Muy satisfecho

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

En relación a la validez sobre los instrumentos diseñados se evidencia en dos razones; la primera la opinión de expertos; quienes han calificado dicho material; así como también han manifestado que en dichos cuestionarios existe pertinencia y coherencia; y que la redacción de los ítems responde a la formulación del proceso de operacionalización de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2015); precisan que la validez de los instrumentos de investigación se fundamenta en la calificación de expertos profesionales y especialistas en atención del tema de estudio; otorgando de esta manera un juicio valorativo sobre el diseño del instrumento. Respecto a la coherencia, redacción y pertenencia de los ítems formulados los expertos consideran que son válidos.

Kerlinger y Lee (2002), manifiestan que la confiabilidad está dada por la veracidad y precisión de los instrumentos aplicados para la medición de las variables. Esta condición se muestra favorable debido a la aplicación del coeficiente que corresponde al alfa de Crombach; el cual arroja un valor de 0,823 y 0,838; en atención de las variables respectivamente.

Chiner, (2011); considera que para el desarrollo de los estudios correlacionales se debe de proceder con el cálculo de la rho de Spearman; esta prueba estadística permitirá determinar el nivel de correlación entre las variables que participan en el estudio. Por otra parte, en relación a la validez de constructo tenemos que se encuentra asociado a la conceptualización psicológica que no es posible observar como por ejemplo la inteligencia, las aptitudes, los factores de personalidad; la

actitud, etc. Por tanto, para proceder a una validación atendiendo al constructo; constituye un procedimiento arduo y a la vez cuidadoso, siendo posible la utilización de variadas metodologías.

Por último, la confiabilidad tal como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2015); se encuentra referida a que los instrumentos deben de poder aplicarse de forma variada, obteniéndose por tanto los mismos resultados considerando dos aspectos esenciales coherencia y consistencia.

3.5. Procedimientos.

En el presente estudio se ha podido concretizar el permiso otorgado por el director del área de cirugía COVID19; al cual se le ha explicado el proceso de investigación y ha mostrado interés y conformidad en su desarrollo; permitiendo las facilidades de la realización del presente informe. Así mismo se ha hecho uso de la estadística básica para poder procesar los datos por medio del software estadístico SPSS en su versión para Windows; así mismo se ha considerado la elaboración de tablas y gráficos en función de las frecuencias alcanzadas y los porcentajes que estos representan. También se ha hecho uso de pruebas estadísticas de correlación para interpretar dicho factor numérico; el cual se presenta en cada uno de los objetivos específicos planteados; con la finalidad de poder determinar su significatividad.

3.6. Método de análisis de datos.

Con relación a los métodos de análisis de datos empleados en el presente estudio se considera la realización de algunas tareas específicas como por ejemplo la primera de ellas está orientada a la codificación de los instrumentos aplicados en atención de las respuestas con la finalidad de poder procesar la información de manera precisa por medio del SPSS. Esta opción nos permite como ya se ha precisado presentar la información de en la sección de los resultados con la finalidad de que puede ser interpretada y analizada. Así mismo al haber hecho uso de la estadística descriptiva e inferencial; se muestran acciones de la llamada prueba de hipótesis con el objetivo de poder demostrar si las variables presentan correlación o no.

3.7. Aspectos éticos.

Con respecto a los aspectos éticos se tiene que se ha respetado las fuentes de información bibliográficas; realizando las citas y referencias que se presentan en el presente informe. Así mismo se ha seguido el direccionamiento de la Guía de Productos Observables, proporcionada por la Universidad César Vallejo; la cual presenta directrices muy claras y precisas; en atención a la construcción del informe. Por otra parte, se ha brindado la debida confidencialidad de los datos enfocados en quienes nos proporcionaron la información que se ha requerido por medio de los instrumentos aplicados. Por último, se tiene en cuenta la aplicación del software Turnitin para poder establecer el porcentaje requerido de similitud; el cual es inferior al 25%; tal como lo señala la normatividad de la Escuela de Postgrado.

IV. RESULTADOS

En el análisis de los resultados se consideraron las variables y la correlación entre la variable calidad de satisfacción laboral y las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios internos. Por lo tanto, se utilizó la estadística descriptiva para cada objetivo de estudio e hipótesis.

Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Tabla 2.

Resultado cruzado de la calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

		Bienestar de usuarios internos		Total	
		Satisfechos	Insatisfechos		
Calidad de satisfacción laboral	Satisfechos	Recuento	16	0	16
		% del total	28,6%	0,0%	28,6%
	Insatisfechos	Recuento	0	40	40
		% del total	0,0%	71,4%	71,4%
Total		Recuento	16	40	56
		% del total	28,6%	71,4%	100%

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Interpretación:

La tabla 2 muestra los resultados de la relación entre calidad de satisfacción laboral y bienestar del usuario interno del área de cirugía durante el COVID-19 del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador - 2020; se puede observar el 71.4% de los profesionales de la salud se encuentran Insatisfechos con la calidad laboral y también se observó que el 71,4% de los profesionales no se encuentran en un nivel de satisfacción sino de insatisfacción en relación a la calidad laboral y bienestar del área de cirugía durante el COVID-19. DEL Hospital, Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador – 2020.

Objetivo específico 1: Explicar el nivel de relación entre calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Tabla 3

Nivel de calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020

Justicia crecimiento en amabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio: 94 – 147	17	30,4%
Satisfactorio: 148 – 200	39	69,6%
TOTAL	56	100%

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Interpretación:

En la tabla 3 se muestra el nivel de calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en ella se puede observar el 69,6% de los profesionales de salud señalaron que el nivel de justicia, crecimiento en amabilidad es satisfactoria en relación a la calidad de satisfacción laboral, mientras un 30,4% de los profesionales de salud manifestó que el nivel de justifica, crecimiento en amabilidad es insatisfactorio. De acuerdo a los resultados se puede concluir que en Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía de acuerdo a la pandemia COVID-19 - Ecuador en la dimensión justicia, crecimiento en amabilidad es satisfactorio.

Objetivo específico 2: describir el nivel de relación entre Cuál es el nivel de relación entre calidad de satisfacción laboral y eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Tabla 4

Nivel de eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Eficacia, tedio y gusto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho: 94 – 147	24	42,9%
Satisfecho:148 – 200	32	57,1%
TOTAL	56	100%

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Interpretación:

En la tabla 4 se muestra el nivel de eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020. En ella se puede observar que el 57,1% de los profesionales de salud del área de cirugía COVID -19 señalan que el nivel de eficacia, tedio y gusto es satisfecho, mientras que un 42,9% de los profesionales manifiesta que el nivel de eficacia, tedio y gusto es insatisfecho. De acuerdo a los resultados se puede concluir que en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía COVID-19, en el nivel de eficacia utilidad tedio gusto de los profesionales de salud es satisfecho.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de relación entre Cuál es el nivel de relación entre calidad de satisfacción laboral y cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Tabla 5

Nivel de cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Cordialidad, comprensión y respeto	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho: 94 – 147	00	0%
Muy Satisfechos: 148 – 200	56	100%
TOTAL	56	100%

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Interpretación:

En la tabla 5 se muestra el nivel de cordialidad, comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020. En ella se puede observar que el 100,0% de los profesionales de salud del área de cirugía Covid -19 señalan que en la dimensión de cordialidad, comprensión y respeto es muy satisfecho. De acuerdo a los resultados se puede concluir que en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía COVID-19, en el nivel de la dimensión cordialidad, comprensión y respeto los profesionales de salud están muy satisfechos.

Prueba de hipótesis

H1: El nivel de calidad de satisfacción laboral se relaciona significativamente con el bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Ho: La calidad de satisfacción laboral no se relaciona de manera significativa con el bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020

Tabla 6

Calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Rho de Spearman		Calidad de satisfacción	Bienestar de usuarios
Calidad de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,881**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	56	56
Bienestar de usuarios	Coeficiente de correlación	0,881**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	56	56

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

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Interpretación

La tabla 6 muestra el cálculo de la correlación Rho de Spearman, entre las variables calidad de satisfacción laboral y bienestar en usuarios internos donde se obtuvo como índice de valor de ,881, lo que indica que existe una correlación positiva muy buena entre las variables, la correlación resultó ser significativa al nivel 0,01 pues p valor = 0,000, resultado menor a 0,01, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas:

H2: Existe relación significativa entre calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Tabla 7

Calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Rho de Spearman		Calidad de satisfacción laboral	Justicia de crecimiento en amabilidad
Calidad de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,713**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	56	56
Justicia de crecimiento en amabilidad	Coeficiente de correlación	0,713**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	56	56

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

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Interpretación:

La tabla 7 muestra el cálculo de la correlación Rho de Spearman, entre la dimensión Justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos y la variable calidad de satisfacción laboral, este valor fue de .713 y una significancia bilateral

de 0,000. La correlación para este caso fue significativa al nivel 0,01. Por tanto, se acepta la hipótesis: calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

H3: La calidad de satisfacción laboral se relaciona con la eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Tabla 8

La calidad de satisfacción laboral y utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Rho de Spearman		Calidad de satisfacción laboral	Utilidad tedio gusto
Calidad de satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,824**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	56	56
Utilidad tedio gusto	Coeficiente de correlación	0,824**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	Número	56	56

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

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Interpretación.

La tabla 8 muestra el cálculo de la correlación Rho de Spearman, entre la dimensión Utilidad, tedio, gusto y la variable Calidad de satisfacción laboral, este valor fue de ,824 y una significancia bilateral de 0,000. La correlación para este caso fue significativa al nivel 0,01. Por tanto, se acepta la hipótesis: La calidad de satisfacción laboral se relaciona con la eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

H4: La calidad de satisfacción laboral se relaciona significativamente con la cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador.

Tabla 9

Calidad de satisfacción laboral y cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020

Rho de Spearman		Calidad de satisfacción	Cordialidad, comprensión y respeto
Calidad de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	0,859**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	Número	56	56
Cordialidad, comprensión y respeto	Coeficiente de correlación	0,859**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	Número	56	56

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

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Interpretación

La Tabla 9 muestra el cálculo de la correlación Rho de Spearman, entre la dimensión cordialidad comprensión y respeto y la variable Calidad de satisfacción laboral, este valor fue de 0,859 y una significancia bilateral de 0,000. La correlación para este caso fue significativa al nivel 0,01. Por tanto, se acepta la hipótesis: La calidad de satisfacción laboral se relaciona significativamente con la cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio permitió verificar en forma puntual, el objetivo de investigación a través del análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la calidad de satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Con respecto al objetivo general, sobre la relación entre calidad de satisfacción laboral y bienestar del usuario interno del área de cirugía durante el COVID-19 del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador - 2020; se puede observar el 71.4% de los profesionales de la salud se encuentran Insatisfechos con la calidad laboral y también se observó que el 71,4% de los profesionales no se encuentran en un nivel de satisfacción sino de insatisfacción en relación a la calidad laboral y bienestar del área de cirugía durante el COVID-19; del Hospital, Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador – 2020. En relación a la hipótesis se pudo observar que, de valor de 0,881, lo que indica que existe una correlación positiva muy buena entre las variables, la correlación resultó ser significativa al nivel 0,01 pues p valor = 0,000, resultado menor a 0,01, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados obtenidos se relacionan a lo planteado por OIT (Suiza, 2020), en su informe de investigación titulado “Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo”, teniendo como meta destacar los riesgos de seguridad y salud en el trabajo que resultan de la infección por COVID-19, asimismo explorar medidas para la prevención y control de riesgos asociados a la pandemia. Este informe señala una serie de factores en el cual los usuarios internos de hospitales y establecimientos de salud soportaban y podrían padecer estrés, entre los que destaca: temor por el propio bienestar o el de los miembros de la familia, falta de equipos de protección personal, carencia de apoyo social, y por último presión interna y externa por acatar protocolos de seguridad establecidos.

Lo que respecta al objetivo específico Explicar el nivel de relación entre calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020. En la tabla 3 se muestra el nivel de calidad de satisfacción laboral y justicia

de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en ella se puede observar el 69,6% de los profesionales de salud señalaron que el nivel de justicia, crecimiento en amabilidad es satisfactoria en relación a la calidad de satisfacción laboral, mientras un 30,4% de los profesionales de salud manifestó que el nivel de justifica, crecimiento en amabilidad es insatisfactorio.

De acuerdo a los resultados se puede concluir que en Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía de acuerdo a la pandemia COVID-19 - Ecuador en la dimensión justicia, crecimiento en amabilidad es satisfactorio. entre la dimensión Justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos y la variable calidad de satisfacción laboral, este valor fue de 0,713 y una significancia bilateral de 0,000. La correlación para este caso fue significativa al nivel 0,01. Por tanto, se acepta la hipótesis: calidad de satisfacción laboral y justicia de crecimiento en amabilidad en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Los resultados obtenidos se relacionan con lo planteado por Alarcón, Ganga, Pedraja y Monteverde (2018), en su estudio de investigación: “Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile”, cuyo objetivo es “evaluar la satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras”. El estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo y transversal. Para ello se contó con una muestra de 35 profesionales con un muestreo aleatorio simple. Los resultados obtenidos muestran que un poco más de 20% demuestran un nivel de motivación alta. Se concluye que la relación entre la motivación y satisfacción laboral es una relación positiva, pero con poca intensidad.

Lo que respecta al objetivo específico describir el nivel de relación entre calidad de satisfacción laboral y eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020. En la tabla 4 se muestra el nivel de eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020. En ella se puede observar que el 57,1% de los profesionales de salud del área de cirugía COVID -19 señalan que el nivel de eficacia, tedio y gusto

es satisfecho, mientras que un 42,9% de los profesionales manifiesta que el nivel de eficacia, tedio y gusto es insatisfecho.

De acuerdo a los resultados se puede concluir que en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía COVID-19, en el nivel de eficacia utilidad tedio gusto de los profesionales de salud es satisfecho. la dimensión Utilidad, tedio, gusto y la variable Calidad de satisfacción laboral, este valor fue de 0,824 y una significancia bilateral de 0,000. La correlación para este caso fue significativa al nivel 0,01. Por tanto, se acepta la hipótesis: La calidad de satisfacción laboral se relaciona con la eficacia utilidad tedio gusto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Se relacionan con la investigación realizada por Vinuesa, Aldaz N. et al. (2020), en su artículo de investigación "Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19", cuyo objetivo es determinar la ocurrencia e intensidad de Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros/as ecuatorianos/as durante la pandemia del COVID-19 con una metodología de estudio observacional de tipo transversal. Se obtuvieron un total de 224 profesionales de la salud entre médicos y enfermeras que fueron evaluadas mediante el inventario de Burnout de Maslach. Los resultados obtenidos revelaron que casi el 95% de los médicos y enfermeras padecían de Burnout moderado a severo, siendo más afectado los profesionales médicos. Las conclusiones de este estudio fue que la gran mayoría de los profesionales médicos y enfermeras presentaron SB con una mayor incidencia a gremio médico.

Respeto al objetivo específico Determinar el nivel de relación entre calidad de satisfacción laboral y cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020. se puede observar que el 100,0% de los profesionales de salud del área de cirugía Covid -19 señalan que en la dimensión de cordialidad, comprensión y respeto es muy satisfecho. De acuerdo a los resultados se puede concluir que en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía COVID-19, en el nivel de la dimensión cordialidad, comprensión y respeto los

profesionales de salud están muy satisfechos. entre la dimensión cordialidad comprensión y respeto y la variable Calidad de satisfacción laboral, este valor fue de 0,859 y una significancia bilateral de 0,000. La correlación para este caso fue significativa al nivel 0,01.

Por tanto, se acepta la hipótesis: La calidad de satisfacción laboral se relaciona significativamente con la cordialidad comprensión y respeto en usuarios internos del área de cirugía COVID-19, en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020. Se relaciona a lo planteado por Molina D. (Ecuador, 2020), en su tesis de investigación: Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021, tiene como objetivo diseñar un plan de intervención de factores de Riesgo Psicosocial en una empresa del sector industrial agro-veterinario, textil, alimenticio y la construcción a través de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo.

Se utilizó un estudio descriptivo de tipo transversal, se ha aplicado las encuestas de impacto social COVID-19 dentro de la organización a los 191 trabajadores. Se concluye que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio mientras que la variable carga y ritmo de trabajo es un factor de riesgo psicosocial y además la variable estabilidad laboral se encuentra en un intervalo no favorable más aún con la pandemia COVID-19.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el 71.4% de los profesionales de la salud se encuentran Insatisfechos con la calidad laboral y también se observó que el 71,4% de los profesionales no se encuentran en un nivel de satisfacción sino de insatisfacción en relación a la calidad laboral y bienestar del área de cirugía durante el COVID-19; del Hospital, Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador – 2020.
2. Se concluye que el 69,6% de los profesionales de salud señalaron que el nivel de justicia, crecimiento en amabilidad es satisfactoria en relación a la calidad de satisfacción laboral, mientras un 30,4% de los profesionales de salud manifestó que el nivel de justifica, crecimiento en amabilidad es insatisfactorio. De acuerdo a los resultados se puede concluir que en Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía de acuerdo a la pandemia COVID-19 - Ecuador en la dimensión justicia, crecimiento en amabilidad es satisfactorio.
3. El 57,1% de los profesionales de salud del área de cirugía COVID -19 señalan que el nivel de eficacia, tedio y gusto es satisfecho, mientras que un 42,9% de los profesionales manifiesta que el nivel de eficacia, tedio y gusto es insatisfecho. De acuerdo a los resultados se puede concluir que en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía COVID-19, en el nivel de eficacia utilidad tedio gusto de los profesionales de salud es satisfecho.
4. El 100,0% de los profesionales de salud del área de cirugía COVID -19 señalan que en la dimensión de cordialidad, comprensión y respeto es muy satisfecho. De acuerdo a los resultados se puede concluir que en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020 en el área de cirugía COVID-19, en el nivel de la dimensión cordialidad, comprensión y respeto los profesionales de salud están muy satisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se plantean a nivel de director del área de cirugía del COVID-19 y el personal profesional de la salud entre médicos, licenciados y técnicos involucrados. A nivel de Director de área:

1. Se recomienda dentro de la labor que viene gestionando en dirigir las diferentes cirugías en tiempos de pandemia fortalecer el liderazgo de su personal a cargo de acuerdo a los desempeños que vienen mostrando cada uno de sus personales.
2. Gestionar un plan de mejora de los talentos humanos y desempeños en talleres para todo el personal de salud involucrado.
3. Considerar los resultados como indicadores al Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador.
4. A nivel de los médicos, especialistas, licenciados y técnicos de la salud en el área de cirugía durante la COVID-19: los profesionales de la salud ejecuten estrategias de implementación para reducir el índice de desconformidad entre los directivos y personal de trabajo mejorando los indicadores de calidad.
5. Por último, se realicen y promuevan talleres, seminarios a nivel del personal de salud en temas de liderazgo y manejo de conflictos.

REFERENCIAS

- Alarcón-Henríquez, Nancy & Ganga-Contreras, Francisco & Pedraja Rejas, Liliana & Monteverde Sánchez, Alessandro. Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. (2020), disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>
- Arce M. El clima laboral en los trabajadores de atención Primaria. Vol. 57. Gaceta Sanitaria. Madrid: 2002. p. 120-127
- Balluerka, N. Las consecuencias psicológicas de la COVID-19 y el confinamiento. Abril, 2020. Disponible en: https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu_eines/noticies/docs/Consecuencias_psicologicas_COVID-19.pdf
- Beckhard R. Desarrollo Organizacional, estrategias y modelos de México. 2º ed. México: Saul; 2003. p. 61-66 16. Rovero R. Planificación estratégica de recursos humanos en Salud. Serie: Desarrollo de recursos humanos. N° 96 O.P.S Washington D.C. 2010.
- Brunet I. Introducción a la teoría general de la administración. Ed.3º. México: Mc Graw Hill; 2016. p. 285-302
- Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Colombia. Presencia Bogotá; 2017.
- Colegio de sociólogos del Perú. Mayo, 2020. El coronavirus y su impacto en la sociedad actual y futura, disponible en: <https://colegiodesociologosperu.org.pe/wp-content/uploads/El-Coronavirus-y-su-impacto-en-la-sociedad-actual-y-futura-mayo-2020.pdf>
- Flores J. El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Universidad Pacífico; (1994). P. 130-136
- Gá LI. Satisfacción en el Trabajo. (mayo 2002). Disponible en: URL: <http://www.coachingempresarial.com>

- Gamboa M. Perfil comunitario de salud a través del método de la Investigación Participativa, Cuaderno 1.2.3. Planificación Participativa. La Paz-Bolivia; 2015. p. 50- 59
- García M. Administración y desarrollo Gerencial 3º ed. México: Diana; 202015. p.14-17
- García S. Teorías de la Motivación Maslow-Herzberg-Mc. Gregor Disponible en: URL: <http://www.buenastareas.com>
- Guilbert J. Guía pedagógica para el personal de salud O.M.S. 2º ed. Valladolid: Thennis. 2000. p. 61-66
- Hammord M. Enseñanzas de las actitudes correctas en la atención primaria de salud. Revista Internacional de Desarrollo Sanitario. vol.6.N1. Ginebra: 2001
- Heneman H, Schwab D, Fossum, J. & Dyer, L. Administración de los Recursos Humanos y Personal. México: CECOSA; 1991. p-206-214
- Hernandez R. Fundamentos de administración. México: Unam Interamericana; 2015. p. 52
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, (2015) Metodología de la Investigación). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Herzberg F. Motivación. Disponible en: URL: <http://www.davidmonreal.com/motivaciónhigiene-maslow-herzberg/html>
- Herzberg F. The motivation to work Wiley, 2ª ed. New York: Browns. 1967. p. 82-85
- Herzberg, F. ¿Cómo motiva usted a sus empleados? Ginebra: Harvard Bussiness; 1998. p. 46, 53-62
- INASES. Manual para el encuestador y Supervisor Censo Nacional de Salud 2006. Bolivia: INASES; 2016

Kolb D. Rubin, I & McIntyre, J. Psicología de las Organizaciones. Problemas contemporáneos. México: Prentice Hall; (2010). p. 9-17

La gestión de las relaciones y responsabilidades, social empresarial. Disponible en: URL: <http://www.eumed.net>

León F. Iniciativa vs Autoritarismo del supervisor; sus relaciones con el concepto del buen jefe y la satisfacción de los trabajadores peruanos del sector gráfico. México: Serie Documentos de Trabajo; 1975. p. 123-131

Lucas A. Elaboración de un índice de satisfacción en la empresa. Barcelona: Talleres Gráficos; 1977. p. 9-12

Maslow A. Motivación y Personalidad. Disponible en: URL: <http://www.recursoshumanos.es>

Maslow A. Motivación. Disponible en: URL: <http://www.scribd.com>

Molina D., Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021. 2020. Universidad Internacional Sek del Ecuador.

Monterrosa-Castro A, Dávila-Ruiz R, Mejía-Mantilla A, Contreras - Saldarriaga J, Mercado-Lara M, Flores-Monterrosa C. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. MedUNAB. 2020;23(2): 195-213. doi: 10.29375/01237047.3890

Morrisey G. Pensamiento estratégico. 2º ed. México: Ateneo; 2000. p. 81-2013

Munduate, M.L. La motivación en el trabajo Servicio de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. 3º ed. Madrid: Dorina; 12014. p. 269-271

Organización Internacional del Trabajo. Mayo, 2020. Frente a la pandemia. Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf

- PDM. Guanay 2010. Departamento de Fortalecimiento. Prefectura La Paz.
- Pérez R. Motivación y Satisfacción laboral. Madrid: Universidad de Extremadura; 2015. p. 126-139
- Poter B. Rendimiento y estrés en el trabajo. México: Trillas; 2000. p. 153-155
- Priego, Alberto. COVID-19, una radiografía de la pandemia. Documento Marco IEEE 06/2020.
http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_marco/2020/DIEEEM06_2020ALB PRI_COVIDRadio.pdf
- Qué es la satisfacción Laboral: escala general de Satisfacción. Disponible en:
 URL: <http://www.insht.es>
- Rigel, Tarco Delgado (2015). En su artículo Científico: Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Red Quisquicanchi – Acomayo Cuzco.
- Robolt T. Teoría de los dos Factores Disponible en: URL:
http://www.12manage.com/methods_herzberg_ttwo_factor_theory_es.html
- Satisfacción laboral. Disponible en: URL: <http://www.wikilerning.com>
- Silhvone M. Recursos Humanos líderes para motivar a los proveedores de asistencia sanitaria. Revista Internacional de desarrollo sanitario O.N.G.S Vol.12, n 21. Ginebra: 2013.
- SNISS Documentos SEDES. 2005-2016
- Solvonen M. Recursos Humanos Líderes para motivar a los proveedores de asistencia sanitaria. Revista Internacional de desarrollo sanitario. O.M.S. Ginebra Vol.12 N.2 2017.
- Stuard D. La Motivación. Disponible en Related:
<http://www.entrecodigos.com/2017/08/motivación-laboral-teoria>
- Teoría de los Factores. Disponible en: URL: <http://www.upv.es/~jmontesa/GPI/Castellano/GpiC-1b.ppt>

Tórrez A. Factores que inciden en el clima laboral (citado 15.10.2015 Disponible en: URL: <http://www.gerenteweb.com/recursos/drh151/0041.php>

Urquiza R., Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev. Méd. La Paz v.18 n.2 La Paz 2012, disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012

Vinueza-Veloz, Andrés & Aldaz-Pachacama, Nelson & Mera-Segovia, Carlota & Pino-Vaca, Dipaola & Tapia, Estephany & Vinueza-Veloz, María. Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. (2020) 10.1590/SciELOPreprints.708.

Werther, W & Davis K. Administración de Personal y Recursos Humanos. 2º ed. México: Mc. Graw Hill; 1991.p. 66-88

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Satisfacción laboral	Expectativas	Ambiente Ventilación Comodidad Materiales y/o inmuebles	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores El ambiente donde trabajo es confortable. La privacidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es buena. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	Nominal	Del 1 al 5
		Laborales no remunerativos Laborales remunerativos	Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo Me siento bien con el estatus que me brinda lo que gano Siento que los demás beneficios que tengo son bastante aceptables Mi trabajo cumple con mis expectativas económicas	Nominal	Del 1 al 5
		Generosidad Abuso laboral Horario Tiempo extra	Las políticas de la institución son consistentes. Las horas trabajadas son las adecuadas Estoy a gusto con mi horario. Las políticas de la institución son estables y flexibles a la vez. El esfuerzo de trabajar más horas extras es reconocido	Nominal	Del 1 al 5
		Clima laboral Solidaridad	La comunicación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. Me agrada trabajar con mis compañeros La solidaridad, respeto, comprensión son virtudes características en nuestro grupo de trabajo.	Nominal	Del 1 al 5
Bienestar en usuarios	Percepciones				

		Justicia Crecimiento Amabilidad	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	Nominal	Del 1 al 5
		Eficacia Utilidad Tedio Gusto	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro. Me siento realmente útil con la labor que realizo. Mi trabajo no me aburre Me gusta el trabajo que realizo.	Nominal	Del 1 al 5
		Cordialidad Comprensión Respeto	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo. Mi jefe confía en mi por lo que me delega responsabilidades Mi jefe me permite participar dentro de la organización. La relación que tengo con mis superiores es cordial. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	Nominal	Del 1 al 5

Nota: Elaborado por: Carmen Cumanda, Ahtty Delgado.

Anexo 2.

Instrumento de recolección de datos para la variable 1

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DEL
ÁREA DE CIRUGÍA DURANTE COVID-19, HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO,
ECUADOR 2020

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

EDAD: _____

SEXO: _____

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
I.	FACTORES EXTERNOS:					
	Condiciones física y/o confort:					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)					
3	La privacidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es buena.					
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
	Beneficios laborales y/o remunerativos:					
5	Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo.					
6	Me siento bien con el estatus que me brinda lo que gano.					
7	Siento que los demás beneficios que tengo son bastante aceptables.					
8	Mi trabajo cumple con mis expectativas económicas.					
	Relación con la autoridad:					
9	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
10	Mi jefe confía en mi por lo que me delega responsabilidades					
11	Mi jefe me permite participar dentro de la organización.					
12	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
13	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
	Políticas administrativas:					
14	Las políticas de la institución son consistentes.					
15	Las horas trabajadas son las adecuadas.					
16	Estoy a gusto con mi horario.					
17	Las políticas de la institución son estables y flexibles a la vez.					
18	El esfuerzo de trabajar más horas extras es reconocido.					
2.	FACTORES INTERNOS:					
	Relaciones Interpersonales:					
19	La comunicación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
20	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
21	La solidaridad, respeto, comprensión son virtudes características en nuestro grupo de trabajo.					
	Desarrollo personal:					
22	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
23	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
24	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
	Desempeño de tareas:					
27	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.					
28	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
29	Mi trabajo no me aburre.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					

Muchas gracias

Anexo 3

Instrumento de recolección de datos para la variable 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL BIENESTAR EN USUARIOS INTERNOS DEL ÁREA DE CIRUGÍA DURANTE COVID-19, HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO, ECUADOR 2020

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de bienestar. Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

EDAD: _____

SEXO: _____

	DIMENSIÓN CLIMA	SI	NO
1	¿Se siente a gusto en su ambiente de trabajo?		
2	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?		
3	¿Tiene buenos compañeros en su trabajo?		
4	¿Es buena su relación con el personal de las otras áreas?		
5	¿Tiene en la entidad libertad para expresar sus inquietudes?		
6	¿Se siente parte de la entidad?		
7	¿Siente que la entidad se preocupa por Ud.?		
8	¿Se puede mejorar su ambiente de trabajo?		
	DIMENSIÓN LIDERAZGO	SI	NO
9	¿Participa en la toma de decisiones en su trabajo?		
10	¿Su jefe conversa siempre con Usted, de los problemas de la entidad?		
11	¿Es adecuado el trato del Gerente hacia los trabajadores?		
12	¿Su jefe es irremplazable?		
13	¿Su jefe tiene cualidades de líder?		
14	¿Su jefe cree que es el personaje principal dentro de la organización?		
	DIMENSIÓN DE IDENTIDAD	SI	NO
15	¿Se identifica con la institución en la que labora?		
16	¿Sabe Ud. desde cuando existe la organización, fecha de creación?		
17	¿Podría acuñar un lema o eslogan que caracterice a la institución?		
18	¿Considera que Ud. es importante para la institución?		
19	¿Cree que la institución lo considera importante para su funcionamiento?		
20	¿Le informan sobre las cosas que suceden en la institución?		
21	¿Le agrada su trabajo?		
22	¿Se siente recompensado por el trabajo que realiza?		
23	¿Considera que tiene buena motivación para realizar su trabajo?		
24	¿Se siente encasillado en el puesto que ocupa?		
25	¿Necesitar impulsar o mejorar su rendimiento?		



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

"CALIDAD DE SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DEL ÁREA DE CIRUGÍA DUANTE COVID-19, HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO, ECUADOR - 2020"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 2				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				✓	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				✓	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				✓	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				✓	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				✓	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Ecuador, 15 de Octubre 2020.

Mgtr: Fernando Muñoz C.
 CI: 0908839095
 E-mail: fmunoz@iess.gob.ec

Dr. Fernando Cervantes
 MEDICO TRATAMIENTO DE ANGIOLOGIA
 R.S.P. UNICO 1ªª FOLIO 1 No. 3
 110001724 ECU. G. M. C.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

"CALIDAD DE SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DEL ÁREA DE CIRUGÍA DUANTE COVID-19, HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO, ECUADOR - 2020"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 2				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				✓	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				✓	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				✓	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				✓	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				✓	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				✓	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Ecuador, 15 de Octubre 2020.

Mgtr: **Fernando Muñoz C.**
CI: 0908839095
E-mail: fmunoz@iess.gob.ec

Dr. Fernando Muñoz Cervantes
MÉDICO TRATAMIENTO DE ANGIOLOGÍA
N.º R. UN. Nº 1ª FOLIO 1 No. 3
HOSPITAL EN. T. M. C.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

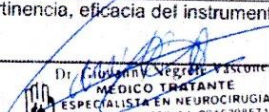
"CALIDAD DE SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DEL ÁREA DE CIRUGÍA DUANTE COVID-19, HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO, ECUADOR - 2020"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 2				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					✓
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					✓
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					✓
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					✓
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					✓
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					✓

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Ecuador, 15 de Octubre 2020.

Mgtr: **Giovanny Negrete V.**
CI: **0915298574**
E-mail: **gnegrete@iess.gob.ec**


Dr. **Giovanny Negrete Vasconcelos**
MÉDICO TRATANTE
ESPECIALISTA EN NEUROCIROLOGÍA
REG. SANT. 12250 C.I. 0915298574
SENESCYT 10006-11-735699
I.E.S.S. LIBRO 2 "A" FOLIO 1, No. 17
HOSPITAL REG. DR. I.M.C.

Anexo 5

Resultados de fiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO CON VARIABLES BIENESTAR EN USUARIOS INTERNOS																								Σ (SUMATORIA)		
ÍTEMS																										
	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	I 6	I 7	I 8	I 9	I 10	I 11	I 12	I 13	I 14	I 15	I 16	I 17	I 18	I 19	I 20	I 21	I 22				
E 1	2	1	4	3	4	2	1	4	3	4	2	1	4	3	4	2	1	4	3	4	2	1	4	70		
E 2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	75	
E 3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	70
E 4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	75
E 5	1	5	2	2	5	1	5	2	2	5	1	5	2	2	5	1	5	2	2	5	1	5	2	2	5	75
E 6	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	35
E 7	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	35
E 8	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	55
E 9	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	50
E 10	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	50
E 11	3	1	4	3	1	3	1	4	3	1	3	1	4	3	1	3	1	4	3	1	3	1	4	3	1	60
E 12	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	65
E 13	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	70
E 14	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	75
E 15	2	2	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	1	65
E 16	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	55
E 17	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	55
E 18	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	55
E 19	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	50
E 20	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	90
E 21	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	75
E 22	4	2	1	5	3	4	2	1	5	3	4	2	1	5	3	4	2	1	5	3	4	2	1	5	3	75

E 23	4	1	2	4	3	4	1	2	4	3	4	1	2	4	3	4	1	2	4	3	4	1	2	4	3	70
E 24	1	4	2	3	3	1	4	2	3	3	1	4	2	3	3	1	4	2	3	3	1	4	2	3	3	65
E 25	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	65
E 26	2	3	3	2	5	2	3	3	2	5	2	3	3	2	5	2	3	3	2	5	2	3	3	2	5	75
E 27	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	65
E 28	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	55
E 29	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	50
E 30	3	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	2	50
V A R. P	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
	
	9		2	6	7		1	2	6	7	9	1	2	6	7	9	1	2	6	7	9	1	2	6	7	

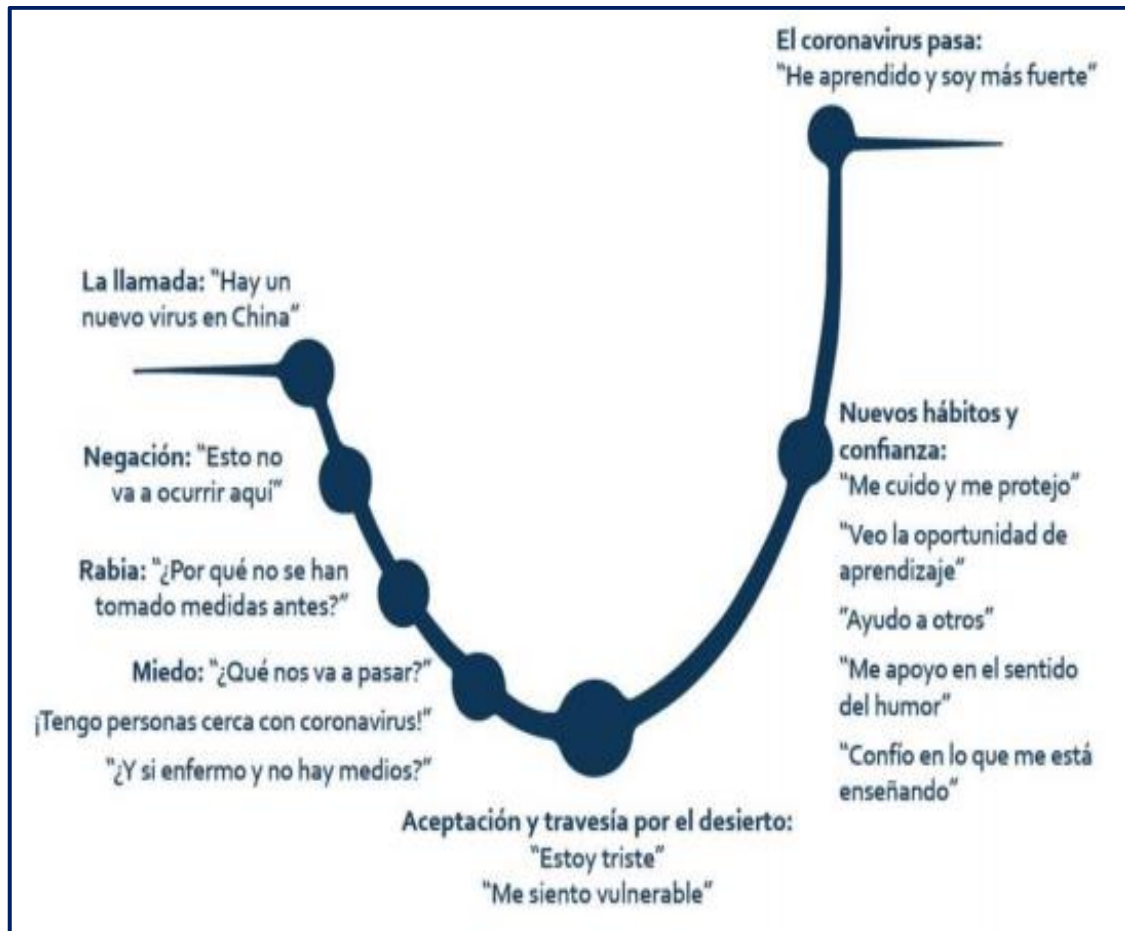
α (Alfa)	1.044
K (Número de Items)	17
Vi (Varianza de cada items)	32.88
Vt (Varianza total)	1875

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO CON VARIABLES SATISFACCIÓN LABORAL EN USUARIOS INTERNOS																										
	ÍTEMS																							Σ (S U M A T O R I A)		
	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	I 6	I 7	I 8	I 9	I 10	I 11	I 12	I 13	I 14	I 15	I 16	I 17	I 18	I 19	I 20	I 21	I 22	I 23		I 24	
E 1	2	1	4	3	4	2	1	4	4	4	2	1	4	3	4	2	1	4	3	4	2	1	4	3	2	83
E 2	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	2	88
E 3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	83
E 4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	89
E 5	1	5	2	2	5	1	5	2	2	5	1	5	2	2	5	1	5	2	2	5	1	5	2	2	1	86
E 6	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	41
E 7	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	42
E 8	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	66
E 9	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	1	60
E 10	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	60
E 11	3	1	4	3	1	3	1	4	3	1	3	1	4	3	1	3	1	4	3	1	3	1	4	3	3	74
E 12	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	3	1	4	4	3	80
E 13	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	1	3	1	4	5	3	86
E 14	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	3	92
E 15	2	2	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	4	2	79
E 16	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	67
E 17	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	66
E 18	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	4	1	2	2	66
E 19	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	60
E 20	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	4	110
E 21	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	5	1	87
E 22	4	2	1	5	3	4	2	1	5	3	4	2	1	5	3	4	2	1	5	3	4	2	1	5	4	91
E 2	4	1	2	4	3	4	1	2	4	3	4	1	2	4	3	4	1	2	4	3	4	1	2	4	4	85

Anexo 6.

Etapas del impacto emocional del coronavirus

Figura N° 1





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, **CHUQUIHUANCA YACSAHUANCA, NELSON**, docente de la Escuela de Posgrado / Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo (Piura), asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“CALIDAD DE SATISFACCIÓN LABORAL Y BIENESTAR EN USUARIOS INTERNOS DEL ÁREA DE CIRUGÍA DURANTE COVID-19, HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO, ECUADOR, 2020”; de la autora: **AHTTY DELGADO, CARMEN CUMANDA**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de **17.00%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 15 junio del 2022.

Dr. Chuquihuanca Yacsahuanca, Nelson	
DNI: 40716870	
ORCID: 0000-0002-2011-0632	