Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

FACULTAD DE MEDICINA

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE TRABAJADORES ATENDIDOS EN EL SERVICIO MÉDICO DE LA EMPRESA METALCAST MEDIDA POR VARIABLES ORGANIZACIONALES, EN EL PERIODO JULIO DE 2021 A ENERO DE 2022”

TESIS DE MAESTRÍA

PARA OBTENER EL TITULO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

PRESENTA:
DR. ALEJANDRO GERARDO HOYOS REGUERA

DIRECTORA EXPERTA:
D.C. LIS ROSALES BAEZ

CODIRECTOR METODOLÓGICO:
M.C. CARLOS OMAR MUÑOZ GUARNEROS

REVISOR;
M.C. ENRIQUE TORRES RASGADO

PUEBLA, PUEBLA, OCTUBRE DE 2022

A MIS PADRES:

Con el más profundo respeto, amor y cariño, a mis padres ejemplares que siempre procuraron lo mejor para mi persona y mis hermanos.

A MI PADRE:

Dr. Marcial Hoyos Herrera, quien ya no se encuentra con nosotros y que siempre me motivo a brindar calidez y calidad en la atención a familiares, parientes y amigos, brindándonos un amor ejemplar.

Quien me encamino con su gran experiencia, cordura e inquebrantable carácter en el camino de la vida.

A MI MADRE:

Sra. María Elena Reguera Herrera, mujer incansable que aun tenemos la fortuna de contar con ella, brindando su amor y protección a todos sus hijos.

Para ellos muchas gracias, con mi amor incondicional.

A MI FAMILIA:

Dulce María Vázquez Mondragón, excelente esposa y madre ejemplar quien me ha brindado su apoyo, amor y cariño, así mismo a nuestros dos hijos guiándolos por el buen camino de la vida.

María Elena Eugenia Hoyos Vázquez, excelente hija, siempre amorosa y atenta conmigo, brindándome atención y apoyo.

Alejandro Gerardo Hoyos Vázquez, excelente hijo y estudiante, amoroso y condescendiente en el núcleo familiar.

A MIS HERMANOS:

Héctor Marcial Hoyos Reguera.

Raúl Rosendo Hoyos Reguera.

Guillermo Alfredo Hoyos Reguera.

María Elena del Rosario Hoyos Reguera.

Excelentes y cariñosos hermanos, quienes nunca han dejado de apoyarme y alentarme a seguir adelante.

A MIS FAMILIARES:

Paternos:

Rosendo Hoyos Miranda, Abuelo (Finado).

Lourdes Raquel Hoyos Herrera, Tía (Finada).

María Eugenia Hoyos Herrera, Tía (Finada).

Quienes siempre me apoyaron, brindándome su amor y protección

Maternos:

Mi Abuelita Bertha Herrera, (Finada).

Elizabeth Reguera Herrera, Tía y sus hijos.

Carmela Reguera Herrera, Tía y sus hijos.

María Luisa Reguera Herrera, Tía (Finada) y sus hijos.

María Concepción Reguera Herrera, Tía (Finada).

Alfredo Reguera Herrera, Tío (Finado) y sus hijos.

José Reguera Herrera; Tío y sus hijos.

Jesús Reguera Herrera, Tío (Finado).

A MIS AMIGOS Y MAESTROS:

A todos, pero con especial afecto a :

Dr. Benjamín Coronado Olea

M.C. Dr. Luis Vázquez Rojas.

D.C. Dra. Lis Rosales Báez.

M.C. Dr. Carlos Omar Muñoz Guarneros.

M.C. Dr. Enrique Torres Rosado.

A LAS INSTITUCIONES QUE ME FORMARON:

A todas, pero con especial énfasis a:

La U.P.A.E.P.

La B.U.A.P.

A TODOS MI AGRADECIMIENTO Y RESPETO.

MUCHAS GRACIAS

ÍNDICE

1.- RESUMEN 1
2.- INTRODUCCIÓN 3
3.- ANTECEDENTES 4
3.1. ANTECEDENTES GENERALES: 4
3.2. ANTECEDENTES ESPECÍFICOS: 8
4.- JUSTIFICACIÓN 18
5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19
6.- HIPÓTESIS 20
7.- OBJETIVOS 21
7.1. OBJETIVO GENERAL: 21
7.2. OBJETIVOS PARTICULARES: 21
8.- MATERIAL Y MÉTODOS 22
8.1. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO: 22
8.2. UBICACIÓN ESPACIO-TEMPORAL: 22
8.3. ESTRATEGIA DE TRABAJO: 22
8.4. MUESTREO: 22
8.4.1. DEFINICIÓN DE LA UNIDAD DE POBLACIÓN. 22
8.4.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA. 23
8.4.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS UNIDADES DE MUESTREO. 23
8.4.4. DISEÑO Y TIPO DE MUESTREO. 23
8.4.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA. 23
8.5. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN: 24
8.6. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 25
8.7. TÉCNICA Y PROCEDIMIENTOS: 25
8.8. ANÁLISIS DE DATOS: 25
9.- LOGISTICA. 27
9.1. RECURSOS HUMANOS: 27
9.2. RECURSOS MATERIALES: 27
9.3 RECURSOS FINANCIEROS: 27
9.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: 27
9.4.1. GRÁFICA DE GRANTT: 28

10.- BIOÉTICA..... 29
11.- RESULTADOS 33
12.- DISCUSIÓN..... 50
13.- CONCLUSIONES..... 53
14.- BIBLIOGRAFÍA 55
15.- ANEXOS..... 58

1.- RESUMEN

Introducción:

Las condiciones de trabajo y el servicio médico de calidad de una empresa son considerados piezas fundamentales para el crecimiento, desarrollo y satisfacción de los usuarios del servicio médico de una empresa.

Objetivo:

Determinar el grado de satisfacción de trabajadores atendidos en el servicio médico de la empresa METALCAST medida por variables organizacionales, en el periodo de julio de 2021 a enero de 2022.

Material y métodos:

Se realizo un estudio descriptivo, observacional, prospectivo, transversal, en la empresa METALCAST, en el periodo de julio de 2021 a enero de 2022.

Se incluyeron a trabajadores pertenecientes a la empresa METALCAST que acepten participar en el estudio de manera voluntaria, de turno matutino y vespertino y de ambos sexos.

Se excluyeron a trabajadores con encuestas incompletas y a trabajadores que se resistieron a firmar el consentimiento informado.

Los datos de las variables de interés fueron digitados a una base creada especialmente por el tesista en el programa Excel 2010 para Windows 10.

Una vez obtenida la información del instrumento aplicado, se les asignó un número de registro para identificación de cada participante. Posteriormente se clasificó y tabuló con elaboración de cuadros y graficas por medio del programa Excel con Windows 10 y con programa SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences).

Resultados:

El grupo de edad más sobresaliente fue el de 41 a 60 años (41.0%).

El sexo más frecuente fue el femenino (56.2%).

La escolaridad predominante fue secundaria (58.1%).

El estado civil más prevalente fue casado (78.1%).

El grado de satisfacción más frecuente fue el regular representando el 46.7%.

Conclusión: El análisis estadístico mostró que únicamente el sexo femenino se asoció con satisfacción (p=0.004).

Palabras clave: grado de satisfacción, trabajadores, variables organizacionales.

2.- INTRODUCCIÓN

El servicio médico de una empresa es el punto de contacto de muchos trabajadores que necesitan los servicios de salud de manera efectiva. Este servicio suele tener algunas veces una alta frecuencia de atenciones que a menudo excede las capacidades del servicio, tendiendo a incrementar los tiempos de espera y disminuyendo la satisfacción del paciente, así como la calidad asistencial.

La satisfacción mejora la adherencia a las instrucciones dadas en el servicio médico. En cambio, los pacientes con una percepción desfavorable de la calidad del servicio médico de una empresa suelen tener desconfianza y muy baja adherencia a las indicaciones del servicio médico.

Tener datos sobre los niveles de satisfacción de los trabajadores, así como conocer el tipo de reclamaciones que éstos hacen al llegar al servicio, es un elemento clave para conocer la percepción de los usuarios e implantar medidas de mejora continua de la atención. Además, la satisfacción también puede afectar en la viabilidad financiera de las organizaciones ya que los trabajadores insatisfechos influirán en la productividad de la empresa.

La satisfacción de los trabajadores en el servicio médico también se relaciona con la satisfacción de los profesionales de la salud, lo que parece ser bueno para la calidad de la atención medica de una empresa.

En análisis de la satisfacción de los paciente o trabajadores de una empresa puede ayudar a encontrar los puntos fuertes y débiles que pueden ser de utilidad al elaborar estrategias de mejora de la calidad del servicio.

3.- ANTECEDENTES

3.1. ANTECEDENTES GENERALES:

Hoy en día, el trabajo se caracteriza por una revolución tecnológica, que permite a los trabajadores del conocimiento trabajar independientemente del tiempo y el espacio, lo que significa que el trabajo es cada vez más flexible y multiubicación. Esto ha resultado en un menor uso del espacio de oficina, lo que a menudo ha llevado a las organizaciones a modificar sus instalaciones para adaptarse mejor al trabajo en múltiples ubicaciones. (1) La gente trabaja por muchas razones. Comprender cómo las personas abordan su trabajo, los desencadenantes y facilitadores, y los resultados deseados, son vitales para aprender a crear grandes entornos en las organizaciones. (2)

Los empleados son la columna vertebral de cualquier organización. Son el activo más preciado e importante entre todos los activos de cualquier organización. La satisfacción laboral es una parte de la satisfacción con la vida de los empleados. Entonces, cuando los recursos humanos están satisfechos en términos de sus trabajos, solo aumenta el nivel de productividad. Es porque Léase dijo que “los empleados que tienen una mayor satisfacción laboral suelen estar menos ausentes, menos propensos a irse, más productivos, más propensos a mostrar compromiso organizacional y más propensos a estar satisfechos con sus vidas”. (1,3)

El aumento de la satisfacción laboral reflejará un mejor comportamiento de ciudadanía organizacional. El estudio de la satisfacción laboral es de gran importancia para cualquier organización, por varias razones: el estudio sobre la satisfacción laboral ayuda a la gerencia a recopilar información relacionada con el trabajo, el empleado, el entorno laboral, etc. Esto, a su vez, facilita el proceso de toma de decisiones y actúa como un catalizador para cambiar o modificar las políticas organizacionales, si es necesario. La satisfacción laboral traería muchas ventajas a la organización, por lo que la organización debe concentrarse en estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los empleados. (3)

Las empresas de hoy operan en un entorno competitivo a nivel global y se ven obligadas a hacer todo lo posible en el mercado para ser y seguir siendo competitivas. Ante tal situación, es crucial que la gerencia se ocupe de la

satisfacción de los empleados, que es un factor clave para la eficacia y eficiencia organizacional y para la implementación exitosa de la estrategia corporativa. Según Jex y Britt, la satisfacción en el lugar de trabajo es crucial para el éxito organizacional. Jex y Britt también argumentaron que los empleados satisfechos se comprometen a trabajar más y tienen tasas más altas de retención y productividad. Los autores también afirman que una alta satisfacción a menudo significa un menor nivel de ausentismo al tiempo que mejora la salud mental y física. Harrison et al. Argumentaron que la satisfacción en el lugar de trabajo también puede vincularse a otros factores clave de los empleados en el contexto de la carga de trabajo, el estrés y la supervisión en el trabajo, y el equilibrio en las actividades domésticas y el entorno laboral. Sin embargo, Goetz concluyó que la diversidad mal gestionada puede tener efectos a largo plazo en la productividad y satisfacción de los empleados; los empleados que se ven a sí mismos como más respetados también trabajan más y son más innovadores e involucrados en el entorno laboral. (4)

La naturaleza de los sistemas de medición del desempeño de las organizaciones ha cambiado en las últimas dos décadas. En los últimos días, se hace evidente que la mayoría de las empresas están buscando matrices de medición tanto financieras como no financieras. (5) La reducción de costos a través de la reducción de personal y la eliminación de puestos de trabajo ha resultado en un entorno laboral inseguro donde los gerentes enfrentan el problema de la productividad y la satisfacción laboral de los empleados. En circunstancias comerciales ambiguas, las fusiones y adquisiciones también han incrementado los problemas asociados con los comportamientos psicológicos y se ha convertido en un desafío para el personal directivo ayudar a los empleados a trabajar en un entorno cambiante. Los empleados en un lugar de trabajo de este tipo son reacios a decidir cuál es su posición y si la organización los valora o no. Las relaciones inciertas y transaccionales dan lugar a un alto nivel de intenciones de rotación, frustración, estrés y reducen el desempeño y la satisfacción laboral. (6)

La satisfacción de los empleados es uno de los temas más observados en la literatura de recursos humanos. La satisfacción ilustra una respuesta efectiva a componentes particulares del trabajo o profesión y sugiere la emoción placentera o

afirmativa que resulta de una evaluación de la vida laboral de una persona. La satisfacción laboral es un estado dinámico debido a la susceptibilidad contra la influencia y la modificación de agentes que provienen del interior y del exterior de un individuo, las características de una persona y el entorno organizacional inmediato. Las ideas de los empleados y la innovación son la base del pensamiento y el avance. Cuando el trabajo no es satisfactorio, no se puede esperar un servicio de calidad y productos confiables. [7]

Las organizaciones deben estar continuamente al tanto de la satisfacción laboral de sus empleados porque es una variable fluida que fluctúa debido a una serie de influencias conocidas y desconocidas. La satisfacción laboral está relacionada con la rotación de empleados, el ausentismo y el deseo de retirarse de una organización. La investigación ha demostrado además que la satisfacción laboral está negativamente relacionada con la mala salud mental y física, así como con el estrés. También se relaciona positivamente con la satisfacción con la vida, el control percibido y la seguridad laboral. [8]

En general, los factores que influyen en la satisfacción laboral pueden estar dados como la calidad del trabajo, la remuneración, la posibilidad de promoción, elogios, condiciones de trabajo, supervisión, organización y dirección de las personas con las que trabaja, el clima de la organización y la personalidad del empleado. [9]

Cualquier organización puede obtener el máximo rendimiento de los empleados solo si los empleados están comprometidos con su trabajo, de manera similar, pueden satisfacer sus necesidades y sienten una especie de motivación cuando obtienen lo que realmente necesitan. La satisfacción laboral puede mejorarse proporcionando instalaciones y planes de bienestar. La satisfacción laboral es una teoría múltiple en la que se mide la actitud del empleado y el estado mental interno a través del cual ayuda a equilibrar el vínculo entre el empleador y el empleado. De acuerdo con Wakida, un empleado dará el máximo rendimiento y trabajará idealmente cuando esté feliz y contento en su lugar de trabajo, lo que se denomina satisfacción en el trabajo. El recurso más valioso de una organización son los Trabajadores Satisfechos y los más insignificantes son los Insatisfechos. Su

sistema de incentivos, horas de trabajo flexibles, relación con el supervisor, crecimiento profesional, reconocimiento del trabajo, ambiente de trabajo imparcial y relación con los compañeros de trabajo son factores clave que deben tenerse en cuenta para la satisfacción laboral total. (10)

En resumen, el nivel de satisfacción laboral influye en el comportamiento y las actitudes de un empleado hacia el trabajo que realiza y afecta directamente el desempeño laboral. Una alta satisfacción laboral puede contribuir a bajas tasas de ausentismo sin licencia y fuertes intenciones de quedarse y producir efectos positivos en la organización. Por el contrario, la baja satisfacción laboral puede resultar en altas tasas de ausencia y frecuentes cambios de empleados. (11)

3.2. ANTECEDENTES ESPECÍFICOS:

La satisfacción laboral es el sentimiento asociado de una persona al realizar una determinada tarea. El trabajo de la persona estará íntimamente relacionado con el objetivo asignado por la empresa y los logros obtenidos por él para la misma. Ninguno de los otros factores juega un papel importante en su satisfacción excepto su opinión personal. Hubo un tiempo en que la oferta de compensación y recompensas jugaba un papel importante, pero la situación actual ha cambiado. Por lo tanto, es importante saber si los empleados están satisfechos con la compensación y el ambiente de trabajo. En general, la organización puede identificarlo a través de una discusión no formal con sus empleados en el entorno de trabajo real. Sin embargo, en resumen, el alcance de la satisfacción laboral varía según las industrias; conceptos generales como condiciones físicas que permitan el aprovechamiento de la capacidad de los empleados, reconocimiento de necesidades, motivación positiva, asignación de responsabilidades, orgullo de trabajar en una organización y sentido de pertenencia. [12] La satisfacción laboral de los empleados es importante para la organización y para todos. La satisfacción laboral de los empleados afecta el crecimiento del negocio. Comprender los factores detrás de la satisfacción laboral de los empleados es importante en la actualidad. [13]

Robbins y Judge sostuvieron que la satisfacción laboral es un indicador social que desempeña tres funciones.

1) La satisfacción laboral representa un producto valioso en la sociedad: En otras palabras, si se midiera un producto nacional bruto psicológico, el grado de satisfacción laboral entre los miembros de la sociedad debería ser un componente vital.

2) La satisfacción laboral es un indicador de advertencia temprana dentro de la organización: si la satisfacción laboral de los empleados se monitorea continuamente, las deficiencias en una organización y la asignación inadecuada de mano de obra o planificación podrían identificarse y remediarse temprano.

3) La satisfacción laboral sirve como una variable crítica en las teorías organizacionales y de gestión: se pueden desarrollar planes y estrategias apropiados investigando y comprendiendo el significado de la satisfacción laboral.

Los estudios sobre los enfoques teóricos de la satisfacción laboral se pueden categorizar como uno de tres modelos. En la teoría de las expectativas, Vroom creía que incluso si los empleados fueran tratados de la misma manera, exhibirían diferentes niveles de satisfacción laboral porque las personas tienen diversas necesidades y expectativas. En la teoría de la equidad, Adams afirmó que si los empleados están satisfechos depende de si perciben equidad entre su inversión personal y el rendimiento. En la teoría de dos factores, Herzberg enfatizó que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son dos variables independientes pero paralelas. Los factores que conducen a la satisfacción laboral se denominan "motivadores" que conducen a la satisfacción psicológica con las actividades relacionadas con el trabajo. Estos factores pueden aumentar el rendimiento laboral. Los factores que conducen a la insatisfacción laboral se denominan "factores de higiene" y están relacionados con el entorno laboral. Las acciones o mecanismos de estos factores externos son análogos a los principios de la higiene: pueden eliminar los peligros del entorno humano y son preventivos, pero no curativos. [14]

Modelos teóricos de satisfacción laboral

Maslow, Adam y McClelland, afirmaron que, en general, se alcanzará la satisfacción laboral cuando el valor recibido sea mayor o igual al valor esperado. Sobre la base de esa teoría, algunos investigadores definen la satisfacción como el valor real (estado de satisfacción real) que reciben los empleados en comparación con el valor esperado (estado de satisfacción esperado) sobre aspectos laborales como el salario, el bienestar, la naturaleza del trabajo, las 9ealizaces laborales o el trabajo. Condiciones, etc.

Smith, Kendall y Hulin argumentan que la satisfacción de los empleados se refleja en los siguientes cinco factores de impacto: satisfacción laboral; satisfecho con los salarios; satisfecho con las oportunidades de formación y promoción; satisfecho con la supervisión de los líderes y satisfecho con los colegas.

Según Dung, T.K, la satisfacción laboral de los empleados se define y mide en dos aspectos: satisfacción general con el trabajo y satisfacción de los elementos del trabajo. La satisfacción general es el sentimiento cuando están satisfechos y

felices con las necesidades que se han planteado y logran por el impacto de ellos mismos, otros factores objetivos y subjetivos. La satisfacción laboral incluye las necesidades humanas logradas a través del impacto y efecto de los factores en el ambiente de trabajo.

En general, existen muchas definiciones diferentes de la satisfacción laboral de los trabajadores. Cada investigador tiene su propia visión y explicación a través de sus trabajos de investigación. En otras palabras, la satisfacción general en el trabajo y la satisfacción con los aspectos del trabajo son variables diferentes y están relacionadas entre sí. [15]

El modelo de recursos y demandas laborales propone que las condiciones de trabajo se pueden categorizar en dos grandes categorías, demandas laborales y recursos laborales. La alta presión laboral, un entorno físico desfavorable y las interacciones emocionalmente exigentes con clientes o colegas son ejemplos de demandas laborales. Las oportunidades profesionales, el apoyo de los compañeros de trabajo, la claridad de funciones, la participación en la toma de decisiones y la variedad de habilidades son ejemplos de recursos laborales. Diferentes estudios se centran en varios aspectos de los recursos laborales y las demandas laborales, desde niveles organizacionales individuales, interpersonales y superiores.

El modelo de recursos y demandas laborales se ha vuelto central para describir los factores organizacionales y su influencia en diferentes resultados. La suposición general es que las altas demandas laborales conducen a la tensión y al deterioro de la salud y que una mayor cantidad de recursos conduce a una mayor motivación y producción. El modelo de recursos y demandas laborales predice que los recursos laborales mitigan los efectos negativos de las demandas laborales sobre el agotamiento. En la dirección opuesta, las demandas laborales excesivas a largo plazo pueden conducir a una activación sostenida y una sobrecarga, lo que eventualmente resulta en agotamiento. En general, se espera que las demandas laborales aumenten con niveles más bajos de recursos laborales. De acuerdo con la perspectiva de recursos y demandas laborales, generalmente se sugiere que se debe adoptar una estrategia dual en el cuidado de la salud, enfocándose tanto en

la disminución de las demandas laborales como en el aumento de los recursos laborales. (16)

Determinantes de la satisfacción laboral

1. Naturaleza del trabajo: cuando las personas con el tipo adecuado de habilidades se publican en el trabajo correcto, hay muchas posibilidades de que estén satisfechos y felices.

2. Condiciones de trabajo: los empleados pasan la mayor parte de su tiempo en la oficina. Por lo tanto, es realmente necesario que la empresa optimice las condiciones de trabajo.

3. Estilo de vida equilibrado: cuando las cargas de trabajo y el estrés comienzan a consumir el tiempo de un hombre para la vida personal, lo deja mentalmente exhausto e inquieto. Por lo que es importante brindar facilidad para conciliar la vida profesional y personal,

4. Espacio para el crecimiento y el desarrollo profesional: los empleados están más satisfechos con su trabajo actual si ven un camino disponible para ascender en la empresa y recibir más responsabilidad y, junto con ello, una mayor compensación.

5. Pago: los empleados a menudo ven el pago como un reflejo de cómo la gerencia ve su contribución a la organización. Los beneficios complementarios también son significativos, pero no son tan influyentes. Un empleado que recibe la cantidad correcta de pago de acuerdo con su trabajo está motivado para seguir trabajando.

6. Naturaleza del grupo de trabajo: La relación con los compañeros de trabajo y superiores tienen impacto en la Satisfacción Laboral Si existe una relación cordial con ellos, esto redundará en una mejora de la Satisfacción Laboral y viceversa.

7. Moral de los empleados: si la moral de los empleados en la organización es más alta, es probable que la satisfacción con el trabajo sea más alta y viceversa. Esto redundará en una reducción del ausentismo y la rotación laboral. (17)

Factores asociados a la satisfacción laboral

Hace más de cuarenta años, Seashore y Taber clasificaron sistemáticamente una miríada de variables asociadas con la satisfacción laboral en una taxonomía. El análisis empírico de este artículo se basa en el marco teórico de Seashore y Taber, que sigue siendo dominante en la literatura hasta la fecha, donde las variables correlacionadas con la satisfacción laboral se clasifican en cinco clases principales. Primero, están las características individuales (I) que incluyen características sociodemográficas (por ejemplo, edad, sexo), habilidades, "personalidad situacional" (por ejemplo, motivaciones, preferencias) y rasgos de personalidad transitorios (por ejemplo, ira, aburrimiento). En segundo lugar, están las características del lugar de trabajo, que se agrupan en tres categorías, de lo general a lo específico. A nivel general, hay características laborales y organizacionales, incluido el tamaño de la empresa y el tipo de propiedad, pero también características más intangibles que miden el "clima" del lugar de trabajo y las posibilidades de ascenso. En un nivel específico, se incluyen en las condiciones del contrato de trabajo la remuneración del trabajo y la seguridad en el empleo. Finalmente, a nivel macro, hay factores del entorno político y económico, como la tasa de desempleo y el estado general de la economía nacional, que pueden influir en la percepción de seguridad laboral y pueden tener un impacto directo en la satisfacción laboral. [18]

La salud y el bienestar de los trabajadores tienen una fuerte relación con la satisfacción de los mismos. El diseño del lugar de trabajo de cualquier organización puede afectar negativamente la salud física de los ocupantes (por ejemplo, asma y otros problemas respiratorios) debido a la ausencia de aire fresco y una ventilación inadecuada. El diseño del lugar de trabajo también puede afectar la salud psicológica de los ocupantes (p. ej., depresión y estrés) debido a la iluminación insuficiente, el ruido y el espacio inadecuado. [19]

Las variables que generan insatisfacción laboral son las malas políticas, la inseguridad y la mala capacitación. Los enfrentamientos entre el personal superior e inferior crean un ambiente incómodo y frustrado. La insatisfacción laboral ocurre cuando los empleados sienten ira, depresión y resentimiento en su trabajo. Según Herzberg, ha argumentado que la insatisfacción laboral puede disminuir de varias maneras. Por ejemplo, al proporcionar factores de motivación extrínsecos a los

empleados, como cumplir con las buenas políticas de la empresa, brindar seguridad laboral, dinero, una relación positiva con los supervisores, condiciones de trabajo flexibles y una buena relación con los compañeros. Según Herzberg et al., los factores de higiene eliminan la insatisfacción laboral, pero la ausencia de factores de higiene causa insatisfacción. [20]

Se han realizado numerosos estudios de investigación para explorar la influencia de los factores generacionales en la satisfacción laboral. Los estudios que exploran la satisfacción laboral de las enfermeras informan una menor satisfacción en las enfermeras millennials y novatas. Aunque las enfermeras millennial no son sinónimo de enfermeras novatas, la literatura reveló similitudes en ambas poblaciones. Gordon encontró que las enfermeras millennials estaban significativamente menos satisfechas en sus trabajos en comparación con los baby boomers. Además, era más probable que los millennials percibieran que tienen demasiadas tareas que impactan negativamente en la satisfacción laboral. Otros estudios encontraron una menor satisfacción laboral entre las enfermeras novatas, niveles más altos de fatiga por compasión y niveles más altos de estados de ánimo negativos. [21]

La satisfacción laboral también se ha atribuido a la comunicación organizacional. Disminuye cuando las expectativas de comunicación, toma de decisiones y motivación en el lugar de trabajo se quedan cortas. Por el contrario, se ha encontrado que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con la satisfacción de la comunicación, el resumen percibido (resaltar las partes relevantes y minimizar las partes no relevantes en la comunicación), la participación en el aprendizaje organizacional, autorrealización y calidad organizacional percibida. [8]

El ambiente de trabajo es un lugar donde los empleados realizan actividades todos los días. Un ambiente de trabajo propicio proporciona una sensación de seguridad y permite que los empleados trabajen de manera óptima. El ambiente de trabajo puede afectar las emociones de los empleados. Si al empleado le gusta el ambiente de trabajo en el que trabaja, entonces el empleado se sentirá cómodo en el trabajo, haciendo sus actividades para que el tiempo de trabajo se utilice de manera efectiva. La productividad será alta y automáticamente el rendimiento de los

empleados también será alto. Los indicadores de clima laboral según Nitisemito son los siguientes:

- Iluminación
- Temperatura del aire
- Ruido
- Decoración / maquetación
- Relaciones laborales [22]

Leder et al. Concluyeron que las características del lugar de trabajo como el tamaño, la acústica, la temperatura, la privacidad, el mobiliario, la limpieza y los controles ambientales pueden influir en la experiencia y satisfacción de los trabajadores. Esto tiene sentido ya que el lugar de trabajo con todas estas características ayuda a reducir la fuente de ruidos no deseados, distracciones y aumenta la privacidad visual para trabajar. Se ha demostrado que la satisfacción con el lugar de trabajo eleva la satisfacción laboral de los ocupantes. Van Dick et al. Informaron que la satisfacción de los empleados se ha correlacionado aún más con la intención de permanecer en la organización. Por lo tanto, las características del diseño del lugar de trabajo tienen una relación directa e indirecta con la satisfacción laboral de los empleados y la intención de quedarse. Por lo tanto, es necesario distinguir la correlación entre las características del diseño del lugar de trabajo con la satisfacción laboral de los empleados y la intención de los empleados de permanecer en la organización. [23]

Cuando los empleados buscan un sentido de propósito más profundo y mayores valores intrínsecos en sus carreras, esto se representa en forma de percepciones del significado de su trabajo. [24] El concepto de sentido de lugar se ha utilizado con frecuencia en varios contextos y disciplinas para describir relaciones humanas y ambientales complejas. Por su complejidad, este concepto tiene en cuenta varias características; material y no material, y humano y físico. Para categorizar estas relaciones, muchos autores han creado diferentes dimensiones relacionadas con el sentido del lugar, siendo los factores conativo, cognitivo y emocional los más utilizados. La identidad de lugar es la relación conativa entre la identidad de una persona y el lugar considerado, y la dependencia de lugar

corresponde al grado de asociación de percepción cognitiva que existe entre la persona y el lugar considerado. El apego al lugar es una relación afectiva y emocional personal con un lugar o entorno, que puede implicar emociones tanto positivas como negativas. Estas dimensiones a veces permanecen entrelazadas, y el apego al lugar incluye a los otros dos.

El concepto de apego al lugar trabajo ha sido ampliamente empleado en psicología organizacional en relación al campo de las condiciones laborales. Los estudios relacionados se refieren principalmente a la evaluación de diferentes escalas psicométricas y recursos humanos, como la posible mejora del significado que se le da al trabajo o la satisfacción laboral. [25]

Luthan concluyó que la motivación juega un papel de centralización en el lugar de trabajo para lograr las metas deseadas. Motivación significa ser alentado y activado hacia un fin. La motivación es una fuerza para empujar a los empleados a completar sus tareas. La motivación está asociada con cada paso de la vida, p. beber está motivado por la sed. Intrínseca y extrínseca son dos tipos de motivación. Según Ryan y Deci, la motivación intrínseca está relacionada con la felicidad que se produce internamente tras la realización de determinadas tareas deseadas. Mientras que la motivación extrínseca está relacionada con factores externos del trabajo en sí, lo que es útil para mejorar el desempeño de los empleados. [26]

Se ha demostrado que la gratitud en el lugar de trabajo reduce el agotamiento y aumenta la satisfacción laboral. Gutiérrez, Candela y Carver demostraron que el apoyo organizacional percibido influyó en la satisfacción laboral de los docentes de enfermería, especialmente cuando se asoció con otros factores. Las emociones positivas como la gratitud “transforman a las personas para mejor” y son “vehículos para el crecimiento individual y la conexión social” y pueden influir positivamente en el apoyo organizacional. [27]

La espiritualidad en el lugar de trabajo inculca prácticas pasadas de interconectividad y un sentimiento de confianza entre las personas, que son parte de un proceso de trabajo particular, lo que posteriormente instiga sentimientos de cooperación y conduce a una cultura organizacional general impulsada por la motivación, ejemplificada por una respuesta positiva y unanimidad y armonía entre

los individuos, en consecuencia, elevando el desempeño acumulativo de los individuos y, a su vez, ayudando a la excelencia organizacional en su conjunto, como lo sugieren Afsar y Rehman. La religión y la espiritualidad en el lugar de trabajo son polos opuestos. La espiritualidad en el lugar de trabajo se centra más en el tema de la tolerancia, la paciencia, la sensación de interconectividad, el propósito y la aceptabilidad de la mente a las normas de la organización, integrados para dar forma a los valores personales, mientras que la religión está marcada por un sistema de creencias específico, un particular. Sistema de fe y conjunto de creencias. Giacalone y Jurkiewicz realizaron un estudio empírico y notaron que la espiritualidad en el lugar de trabajo tiene un efecto en las actitudes de los compañeros al desempeñar un papel vital. Gupta et al. Realizaron un estudio en el que comprobaron el efecto de la espiritualidad en el lugar de trabajo en los productos de la empresa, estos productos incluyen la satisfacción laboral. [28]

A pesar del vínculo no concluyente entre la felicidad de los trabajadores y la productividad en el lugar de trabajo, parece haber un acuerdo general de que los trabajadores felices deben ser trabajadores productivos. Si bien los estudios sobre el bienestar y la satisfacción con la vida realizados en poblaciones trabajadoras se pueden encontrar en revistas de diversos campos, como la salud pública, la educación y la justicia penal, estos estudios a menudo no examinan la naturaleza y el contexto del trabajo y reportan resultados correlacionales simples. A pesar de la creciente atención que se ha prestado recientemente, todavía faltan estudios empíricos sobre el bienestar en el trabajo. Aunque los adultos pasan gran parte de su tiempo trabajando, los estudios tradicionales de satisfacción con la vida o bienestar han examinado poblaciones que no trabajan, como estudiantes, pacientes, niños y/o adolescentes. Por lo tanto, se considera que la falta de atención que se presta al bienestar de los empleados en el campo de la gestión es una laguna crítica en la investigación. Así como la literatura sobre bienestar ha ignorado el dominio del trabajo, la literatura sobre gestión ha ignorado en gran medida el concepto de bienestar de los empleados. Es solo recientemente que la felicidad en el trabajo o el bienestar de los empleados que se cree que está asociado con los

resultados de la vida laboral y personal ha comenzado a investigarse en el campo de los recursos humanos y el comportamiento de la organización. [29]

Estudios empíricos anteriores han establecido que enfrentar cualquier tipo de injusticia o comportamiento descortés en el lugar de trabajo afecta la salud mental general de las personas. Pearson et al.) realizaron una extensa encuesta y encontraron que la mayoría de los empleados han sido testigos de más de un acto de descortesía (abuso verbal o no verbal) en su lugar de trabajo. En 2011, Porath y Pearson informaron que un impactante 98 % de los encuestados experimentaron un comportamiento descortés en su lugar de trabajo. Además, el 78% de esos empleados admitió que las experiencias disminuyeron su compromiso con sus organizaciones. Otro estudio realizado en el Reino Unido reveló que el estrés relacionado con el comportamiento descortés en el lugar de trabajo cuesta a las organizaciones hasta 1,300 millones de euros al año. En las últimas décadas, tanto gerentes como investigadores de todo el mundo han expresado su preocupación por el aumento de la falta de civismo en el lugar de trabajo y el grave daño que causa al tejido social de las organizaciones. [30]

4.- JUSTIFICACIÓN

Con la realización del presente estudio, se espera establecer el nivel y tipo de relación que hay entre la motivación y la satisfacción laboral de los empleados dentro de la organización, de tal forma que se facilite el desarrollo de programas diferenciados para cada uno de los grupos estudiados (trabajadores, personal administrativo, etc.), en donde se consideren estímulos distintos, que vayan de acuerdo a las expectativas promedio de cada uno de los grupos, con el fin de mejorar el desempeño y el rendimiento de los mismos en cada una de sus labores, logrando de esta manera que se cumplan los objetivos y metas establecidas por las empresas u organizaciones.

A veces las organizaciones olvidan que las personas cambian en el desempeño de sus funciones y en sus elementos motivacionales. Es decir, se obvia que lo que hoy me motiva, mañana no lo hará y lo que es más grave, lo que a una persona lo motiva no es necesariamente lo que a mí me mueve a ejecutar mejor mi labor. Ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté.

Esto significa que un incentivo que puede servir en determinado momento, puede perder su fuerza después, por lo que hay que descubrir otros incentivos que concuerden con otros nuevos motivos. Estas características están en relación con las experiencias vividas y las expectativas de las personas tanto en su desarrollo personal como en su desarrollo profesional, por lo que no se debe pensar en dar un incentivo igual a todas las personas, cada individuo es diferente y tiene diferentes expectativas con su trabajo.

5.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la satisfacción laboral de los trabajadores es el punto clave para toda organización pública y privada, ya que, con un personal satisfecho, se puede alcanzar las metas establecidas por cada organización.

Para los directivos hablar de satisfacción laboral, es un tema muy importante y una de las principales causas que afectan a cada organización, porque cuando el personal se encuentra insatisfecho, es muy evidente que la gente no se esfuerce por hacer un mejor trabajo y que a lo mejor piense en alejarse de la empresa. Los directivos podrían hacer que la organización funcione de forma adecuada, llegando así a tener un personal con satisfacción dentro de la organización, en caso de que la dirección no llevara de manera adecuada el normal funcionamiento de la organización, generaría insatisfacción en los empleados.

Dado que la empresa Tecsil no cuenta con una referencia para medir la motivación y la satisfacción laboral de sus empleados, se desconoce cuáles son los aspectos que los mueven para trabajar de una manera óptima generando beneficios para sí mismos como para la organización; se quiere determinar el tipo de relación que existe entre la motivación, la satisfacción laboral de empleados, la satisfacción con la supervisión y participación en la organización, la participación de los trabajadores en proyectos desafiantes, red de conexiones, el desarrollo personal, las incomodidades en los puestos de trabajo, satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas por parte de la empresa y como éstas son influencias directas de su rendimiento en cuanto a la productividad.

Pregunta:

¿Cuál es el grado de satisfacción de trabajadores atendidos en el Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, en el periodo julio de 2021 a enero de 2022?

6.- HIPÓTESIS

HIPÓTESIS DE ESTUDIO:

“Existe satisfacción de trabajadores atendidos en el servicio médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales”

HIPÓTESIS NULA:

“No existe satisfacción de trabajadores atendidos en el servicio médico de la empresa METALCAST medida por variables organizacionales”

7.- OBJETIVOS

7.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el grado de satisfacción de trabajadores atendidos en el servicio médico de la empresa METALCAST medida por variables organizacionales, en el periodo de julio de 2021 a enero de 2022.

7.2. OBJETIVOS PARTICULARES:

1.- Describir en grupos de edad a los trabajadores en estudio.

2.- Clasificar en grupos de genero los trabajadores en estudio.

3.- describir las siguientes variables organizacionales:

AMBIENTALES: Limpieza / Mobiliario / Disponibilidad de recursos

METODOLÓGICAS: Facilidad en trámites / Espera.

PERSONALES: Capacidad profesional / Actitud en la Atención / Orientación

INTERACCIÓN: Trato / Sugerencias.

8.- MATERIAL Y MÉTODOS

8.1. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO:

Según la intervención del Investigador: el estudio es observacional.

Según la planificación de la toma de datos: el estudio es prospectivo.

Por el número de veces en que mide la variable de estudio: el estudio es transversal.

Por el número de variables de interés: el estudio es descriptivo.

8.2. UBICACIÓN ESPACIO-TEMPORAL:

Espacio: el presente estudio se llevó a cabo en la empresa **METALCAST.**

Tiempo: en el periodo de julio de 2021 a enero de 2022.

8.3. ESTRATEGIA DE TRABAJO:

1. Se identificaron a todos los trabajadores que laboran en la empresa sede de la presente investigación.

2. Se les pidió a los trabajadores su participación de manera voluntaria en el presente trabajo.

3. Luego de su aceptación para participar en el estudio se les aplicó el cuestionario que consta de 10 preguntas de respuesta cerrada (SATISFACTORIO / NO SATISFACTORIO), fue de pregunta directa y aportado por el entrevistador sin tiempo definido de entrevista individual.

4. Los datos de las variables en estudio se vaciaron en una hoja de Excel para posteriormente pasar a una matriz de datos en el Software estadístico SPSS (IBM SPSS statistics) versión 25.

5. Se realizó la elaboración del reporte final con los resultados obtenidos para su revisión por los asesores y revisores asignados.

8.4. MUESTREO:

8.4.1. DEFINICIÓN DE LA UNIDAD DE POBLACIÓN.

La unidad de población del presente estudio se conformó con cada trabajador de la empresa sede de la presente investigación.

8.4.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.

La muestra se seleccionó de acuerdo a los criterios de selección.

8.4.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS UNIDADES DE MUESTREO.

8.4.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

Trabajadores pertenecientes a la empresa METALCAST que acepten participar en el estudio de manera voluntaria.

Trabajadores de turno matutino y vespertino.

Trabajadores de ambos sexos.

8.4.3.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

Trabajadores con encuestas incompletas.

8.4.3.3. CRITERIOS DE ELIMINACIÓN.

Trabajadores que se resistan a firmar el consentimiento informado.

8.4.4. DISEÑO Y TIPO DE MUESTREO.

El muestreo será no probabilístico.

8.4.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA.

El tamaño de la muestra será conveniente al tesista.

8.5. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN:

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Es una variable multidimensional que expresa un juicio de valor emitido con base en la percepción del individuo en relación a las áreas físicas y las características del servicio recibido	Resultados negativos o positivos manifestados en la encuesta	Nominal	Satisfecho/no satisfecho
Edad	Es el tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el momento actual	Años referidos por el trabajador al momento de la entrevista	De razón	En años cumplidos
Género	Entidad biológica vinculada a la diferenciación en femenino y masculino	Hombre o mujer de acuerdo a lo escrito en su carnet de citas.	Nominal	Masculino/femenino
Variables ambientales	La salud pública ambiental, que se refiere a la intersección entre el medioambiente y la salud de las personas, aborda los factores de limpieza, recursos y mobiliario	Resultados manifestados en la encuesta sobre: Limpieza / Mobiliario / Disponibilidad de recursos	Nominal	Satisfactorias / No satisfactorias
Variables metodológicas	En la satisfacción del usuario es la información que permite el logro de los objetivos de la salud	Resultados manifestados en la encuesta sobre: Facilidad en trámites / Espera.	Nominal	Satisfactorias / No satisfactorias
Variables personales	Tendencias adquiridas por la experiencia en la efectividad y orientación de la atención medica	Resultados manifestados en la encuesta sobre: Capacidad profesional / Actitud en la Atención / Orientación	Nominal	Satisfactorias / No satisfactorias
Variables de interacción	Es la influencia recíproca entre las personas	Resultados manifestados en la encuesta sobre: Trato / Sugerencias.	Nominal	Satisfactorias / No satisfactorias

8.6. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. Para la realización del presente estudio se pidió permiso a las autoridades de la sede del presente estudio.
2. Luego que fue autorizado, los trabajadores que aceptaron participar en el estudio firmaron la hoja de consentimiento informado.
3. Se les pidió a los trabajadores que participaron en el estudio llenar la hoja de recolección de datos.
4. Los datos se capturaron en el programa Excel.
5. Se realizó el análisis estadístico de los datos empleando el programa Statistical Package of Social Sciences (SPSS) versión 25 de IBM para Windows.
6. Se presentó el análisis de datos y luego la discusión y conclusiones.

8.7. TÉCNICA Y PROCEDIMIENTOS:

Los datos de las variables de interés fueron digitados a una base creada especialmente por el tesista en el programa Excel 2010 para Windows 10, posteriormente los datos fueron procesados en el paquete estadístico Statistical Package of Social Sciences (SPSS) versión 25 de IBM para Windows.

8.8. ANÁLISIS DE DATOS:

Una vez obtenida la información del instrumento aplicado, se les asignó un número de registro para identificación de cada participante. Posteriormente se clasificó y tabuló con elaboración de cuadros y graficas por medio del programa Excel con Windows 10 y con programa SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences).

Estadística descriptiva: se calcularon los datos en frecuencias absolutas, frecuencia relativa, porcentajes y gráficos de barras.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Como variable multidimensional, se emplearon indicadores unidimensionales cuyos resultados se integraron para obtener un índice que se interpretó de acuerdo a los siguientes resultados:

0 – 4: Insatisfechos

5 – 8: Satisfacción regular

9 – 10: Satisfechos

Las variables unidimensionales se agruparon de la siguiente manera:

Limpieza: Satisfactorias / No satisfactorias

Mobiliario: Satisfactorias / No satisfactorias

Disponibilidad de recursos: Satisfactorias / No satisfactorias

Facilidad en trámites: Satisfactorias / No satisfactorias

Espera: Satisfactorias / No satisfactorias

Capacidad profesional: Satisfactorias / No satisfactorias

Actitud: Satisfactorias / No satisfactorias

Información: Satisfactorias / No satisfactorias

Orientación: Satisfactorias / No satisfactorias

Trato: Satisfactorias / No satisfactorias

A cada una de las variables se asignará un valor de:

0 = Para la respuesta no satisfactoria,

1 = Para la respuesta satisfactoria

La calificación tuvo un rango máximo de 10 puntos y mínimo de 0 puntos.

El índice se interpretó con base en los siguientes resultados:

0 – 4: Insatisfechos

5 – 8: Satisfacción regular

9 – 10: Satisfechos

9.- LOGISTICA.

9.1. RECURSOS HUMANOS:

Encuestados: serán los trabajadores de la Empresa.

Encuestador : será el personal de Talento Humano.(2).

9.2. RECURSOS MATERIALES:

1 Computadora.

1 Impresora multifuncional.

10 plumas.

150 encuestas.

1 corrector.

500 hojas tamaño carta.

1 Vehículo.

250 Litros de Gasolina.

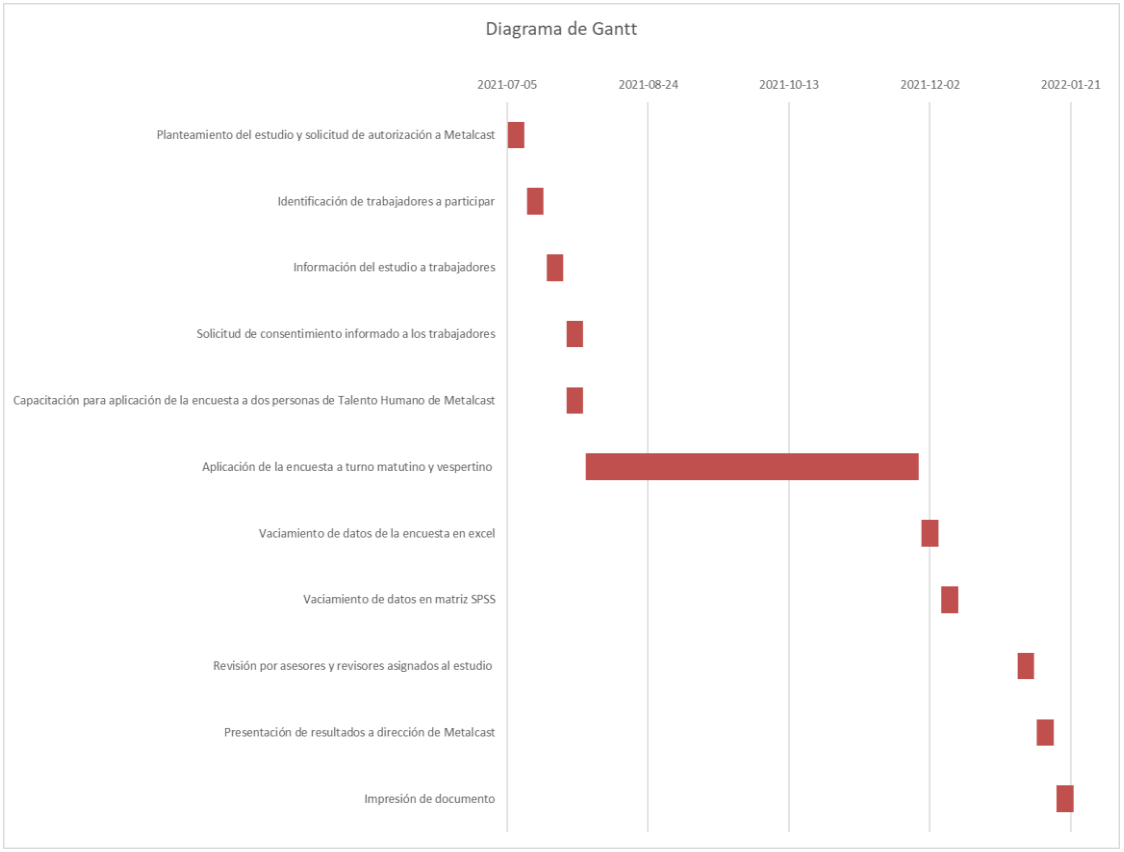
9.3 RECURSOS FINANCIEROS:

Los que requiera el trabajo entre $ 5000.00 a $ 10000.00 M.N.

9.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Tareas	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Días	Estado
Planteamiento del estudio y solicitud de autorización a Metalcast	Investigador	2021-07-05	2021-07-11	6	Completado
Identificación de trabajadores a participar	Investigador	2021-07-12	2021-07-18	6	Completado
Información del estudio a trabajadores	Investigador	2021-07-19	2021-07-25	6	Completado
Solicitud de consentimiento informado a los trabajadores	Investigador	2021-07-26	2021-08-01	6	Completado
de la encuesta a dos personas de Talento Humano de Metalcast	Investigador	2021-07-26	2021-08-01	6	Completado
Aplicación de la encuesta a turno matutino y vespertino	Talento Humano Metalcast	2021-08-02	2021-11-28	118	Completado
Vaciamiento de datos de la encuesta en excel	Investigador y asesor	2021-11-29	2021-12-05	6	Completado
Vaciamiento de datos en matriz SPSS	Investigador y asesor	2021-12-06	2021-12-12	6	Completado
Revisión por asesores y revisores asignados al estudio	Asesores y revisores asignados	2022-01-02	2022-01-08	6	Completado
Presentación de resultados a dirección de Metalcast	Investigador	2022-01-09	2022-01-15	6	Completado
Impresión de documento	Investigador	2022-01-16	2022-01-22	6	Completado

9.4.1. GRÁFICA DE GRANTT:



10.- BIOÉTICA

El presente protocolo tiene una muestra que corresponde a seres humanos, del sexo masculino y femenino y se realizará de acuerdo a:

- Código de Ética Núremberg
- Declaración de Helsinki
- Principios de Belmont
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Reglamento a la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud

Selección de los participantes.

La selección de los participantes para este estudio de investigación, fue mediante una técnica de muestreo no probabilístico, sin ningún tipo de discriminación o distinción alguna por edad, ocupación, estado civil, raza, religión, preferencia sexual, nivel socioeconómico o procedencia.

Proporcionalidad de Riesgos y beneficios.

La proporcionalidad de los beneficios es mayor debido a que se otorgarán beneficios de manera individual, social e institucional. El primero de estos se otorgará al sujeto de estudio, de manera directa al explicar detalladamente los puntos específicos donde la satisfacción de la atención medica será necesaria identificar para mejorar dicho servicio médico.

1. Código de Ética Núremberg

Esta investigación se apega a lo estipulado en el código de Núremberg que contiene los principios que rigen la experimentación con seres humanos, publicado el 20 de agosto de 1947.[91] En este proyecto de investigación se solicitará a los sujetos de estudio su participación de forma voluntaria, bajo ninguna presión u obligación, sin alterar su libre albedrío y sin ningún tipo de discriminación, evitando

siempre la presencia de sufrimiento físico, mental o daño innecesario; para lo cual se otorgará un consentimiento informado, preciso y claro sobre el tema de estudio: Grado de satisfacción con el servicio médico de la empresa sede de la presente investigación.

En esta investigación el sujeto de estudio deberá dar su aprobación, por lo cual se solicitará la autorización para su participación, mediante el consentimiento informado, donde se describa la finalidad del estudio sin ejercer algún tipo de presión o forzar su voluntad, durante el tiempo transcurrido, y pudiendo abandonar el estudio en cualquier momento en el que él considere oportuno.

2. Declaración de Helsinki

El presente estudio de investigación se respaldará mediante una revisión minuciosa de la literatura científica actual, por medio de la revisión de artículos y guías de práctica clínica referentes al tema de: Grado de satisfacción con el servicio médico. Este estudio se llevará a cabo sin ningún fin de lucro u otro interés más que el de carácter científico, cuyo beneficio principal se centrará en el sujeto de investigación. Se procurará y salvaguardará en todo momento la integridad física, psicológica y social evitando la exposición a riesgos innecesarios, en cada uno de los participantes.

La participación del sujeto de estudio consistirá en otorgar sus datos personales que serán colocados con folios únicos e intransferibles, sin especificar nombre o número de filiación. La información superará el riesgo al que estará expuesto el sujeto de estudio, que será mínimo de acuerdo al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación categoría 2, debido a que no hay modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas, y sociales de los sujetos de estudio que participaran en la investigación en la cual no se realizaran procedimientos invasivos.

Todo lo anterior se guía con las recomendaciones de la declaración de Helsinki, la cual se llevó a cabo en junio de 1964 en Helsinki, Finlandia, con principio básico de respeto por el sujeto de estudio y que ha sido sometida a múltiples

revisiones, la más actual es la 64ª Asamblea General Fortaleza Brasil en octubre de 2013, por la Asociación Médica Mundial. (Numerales 2 al 8, 10, 12, y 16 al 19).[32]

3. Principios de Belmont

El estudio de investigaciòn estarà apegado al informe de Belmont (1978), creado por el departamento de salud, educación y bienestar de EEUU, basado en 3 principios éticos fundamentales: beneficencia y no maleficencia, autonomía y justicia de los de los sujetos de estudio, de manera que se realizará el estudio protegiendo la integridad, salud, dignidad, confidencialidad de la información, de forma que se evite el sufrimiento tanto físico como mental o algún tipo de daño innecesario, priorizando el bienestar del sujeto de estudio.

- El principio de **autonomía,** se llevará a cabo desde el primer contacto con el sujeto de estudio, ya que se solicitará su autorización para apoyar al desarrollo del estudio, previo consentimiento al informarse sobre la finalidad del estudio, el procedimiento a realizar, riesgos y beneficios para que con la información ya otorgada, sin forzar su voluntad acepte de manera voluntaria; teniendo la libertad de poder retirarse de la investigación en el momento que lo solicite, si así lo desea, sin que con esto repercuta o modifique su atención médica.

- El principio de **beneficencia y no maleficencia**, el beneficio será en forma primordial en el sujeto de estudio.
- Asegurando la confidencialidad y protección de los datos de los participantes en la investigación.

- El principio de **Justicia**, en este principio la justicia comprende equidad e igualdad, se tratará al sujeto de estudio con respeto, sin distinción alguna por edad, raza, preferencia sexual, nivel socioeconómico o procedencia. Respondiendo a las necesidades individuales de cada participante, para que el procedimiento se realice equitativamente.

4. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 4to., establece que la ley protegerá la organización y desarrollo de la familia y priorizando el derecho a la protección de la salud del participante. En la investigación, el sujeto de estudio tiene el derecho de decidir en forma voluntaria y libre su participación en el estudio, previa información sobre el objetivo, procedimiento, riesgos y beneficios. (33)

6. Reglamento de la ley general de salud en materia de investigación para la salud última reforma publicada DOF 02-04-2014

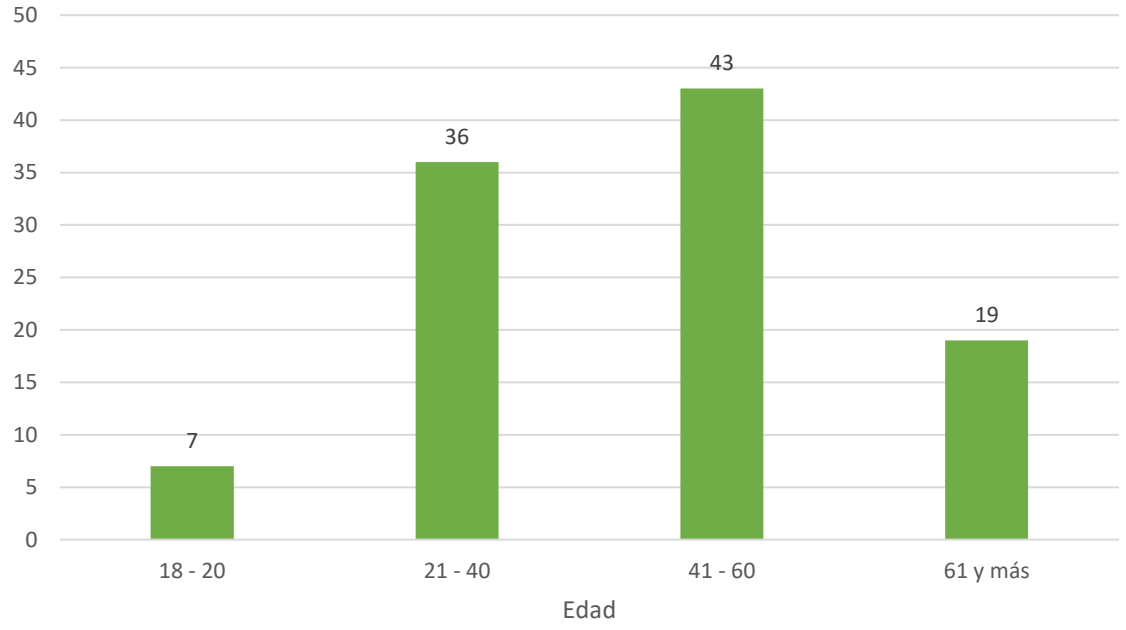
De acuerdo con el reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud vigente en nuestro país, y en virtud del Decreto por el que se adiciono el Artículo 4° Constitucional como garantía social, toda persona tiene derecho a la protección de la salud, el presente proyecto de investigación, se realizará apegada a los principios éticos, todo esto bajo el Título Segundo de los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos, Capítulo I.

11.- RESULTADOS

Cuadro 1: Distribución por edad

	Frecuencia	Porcentaje
18 - 20	7	6.7%
21 - 40	36	34.3%
41 - 60	43	41.0%
61 y más	19	18.1%
Total	105	100.0%

Cuadro 1: Distribución por edad

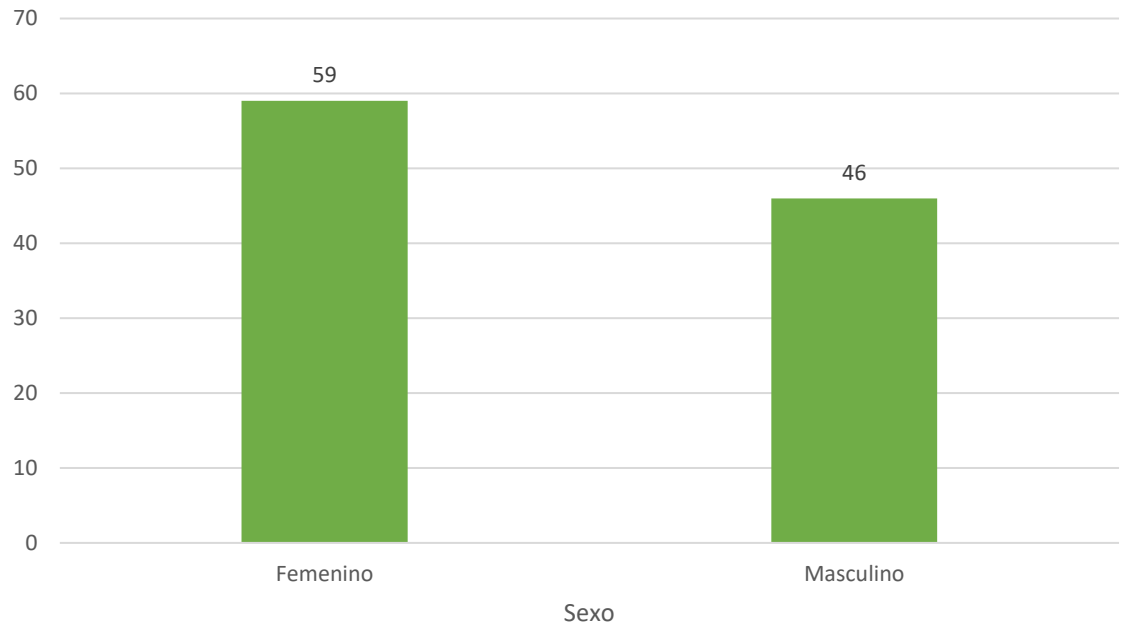


El grupo de edad más prevalente fue el de 41 a 60 años (41.0%), seguido de 21 a 40 años (34.3%), 61 años y más (18.1%), y por último 18 a 20 años (6.7%). Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 2: Distribución por sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	59	56.2%
Masculino	46	43.8%
Total	105	100.0%

Cuadro 2: Distribución por sexo



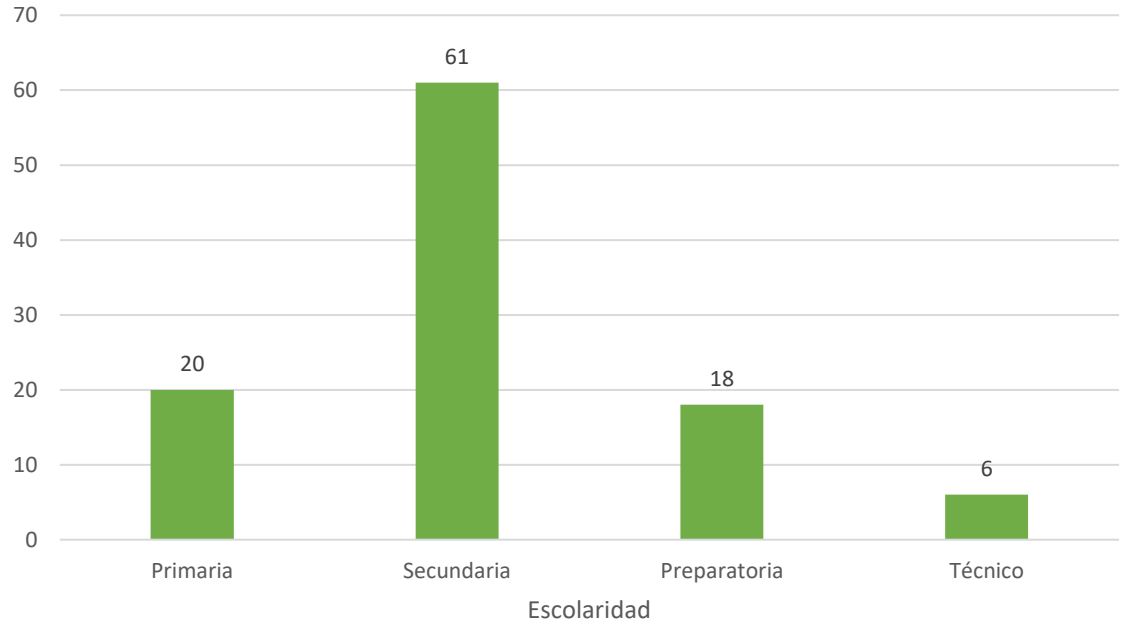
El sexo más frecuente fue el femenino (56.2%), mientras que el masculino representó el 43.8%.

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 3: Distribución por escolaridad

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	20	19.0%
Secundaria	61	58.1%
Preparatoria	18	17.1%
Técnico	6	5.7%
Total	105	100.0%

Cuadro 3: Distribución por escolaridad



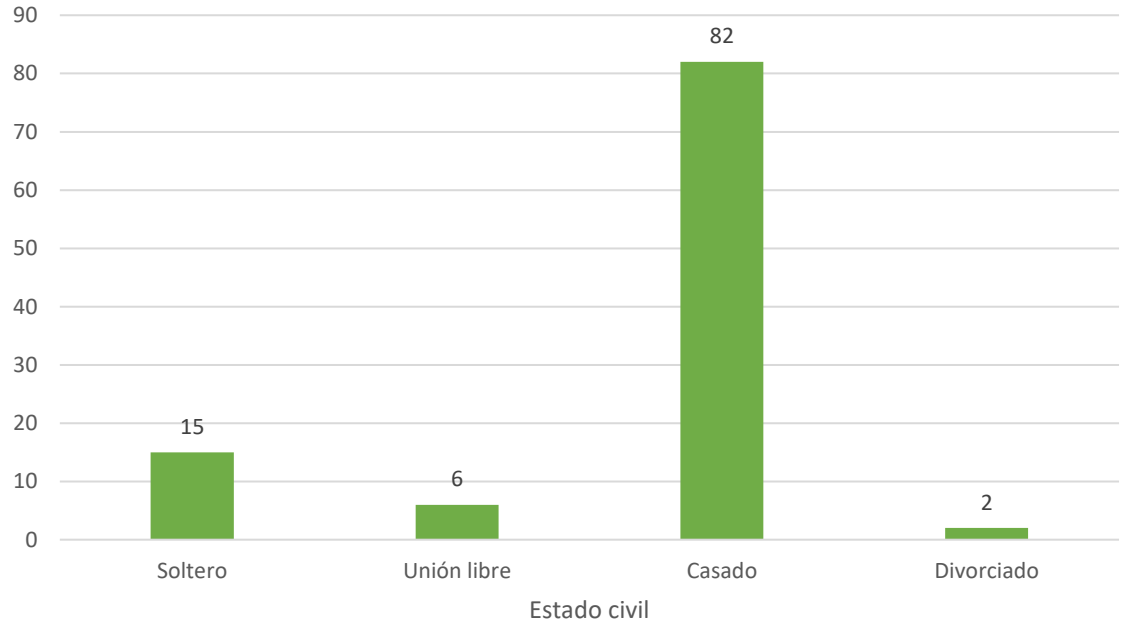
La escolaridad predominante fue secundaria (58.1%), seguido de primaria (19.0%), preparatoria (17.1%), y por último técnico (5.7%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 4: Distribución por estado civil

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	15	14.3%
Unión libre	6	5.7%
Casado	82	78.1%
Divorciado	2	1.9%
Total	105	100.0%

Cuadro 4: Distribución por estado civil



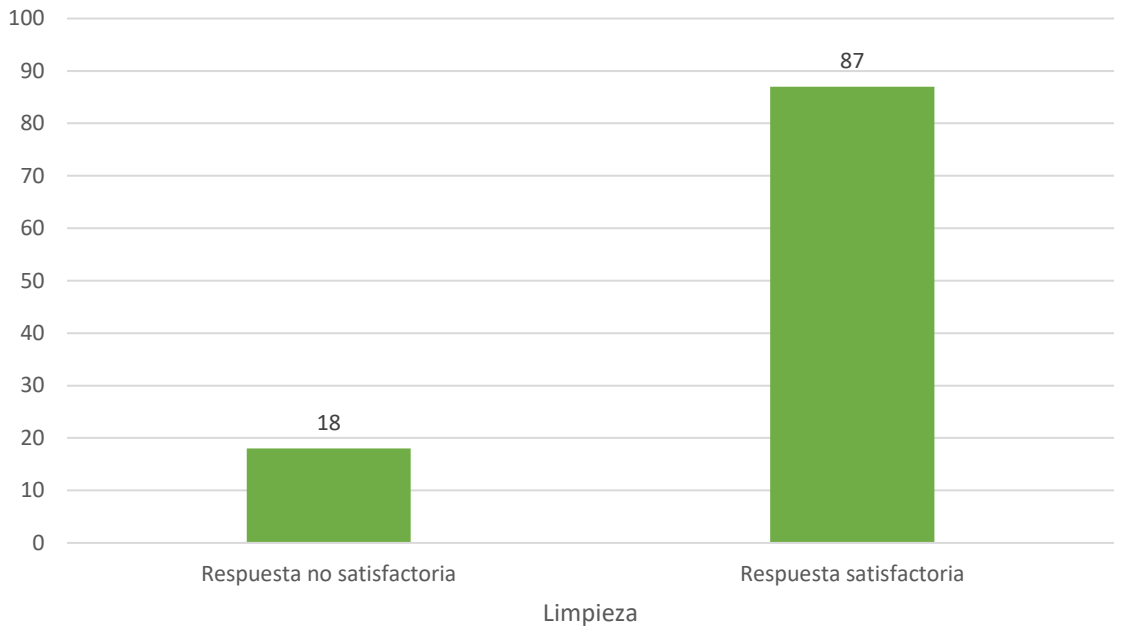
El estado civil más prevalente fue casado (78.1%), seguido de soltero (14.3%), unión libre (5.7%), y por último divorciado (1.9%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 5: Distribución por percepción de limpieza

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	18	17.1%
Respuesta satisfactoria	87	82.9%
Total	105	100.0%

Cuadro 5: Distribución por percepción de limpieza



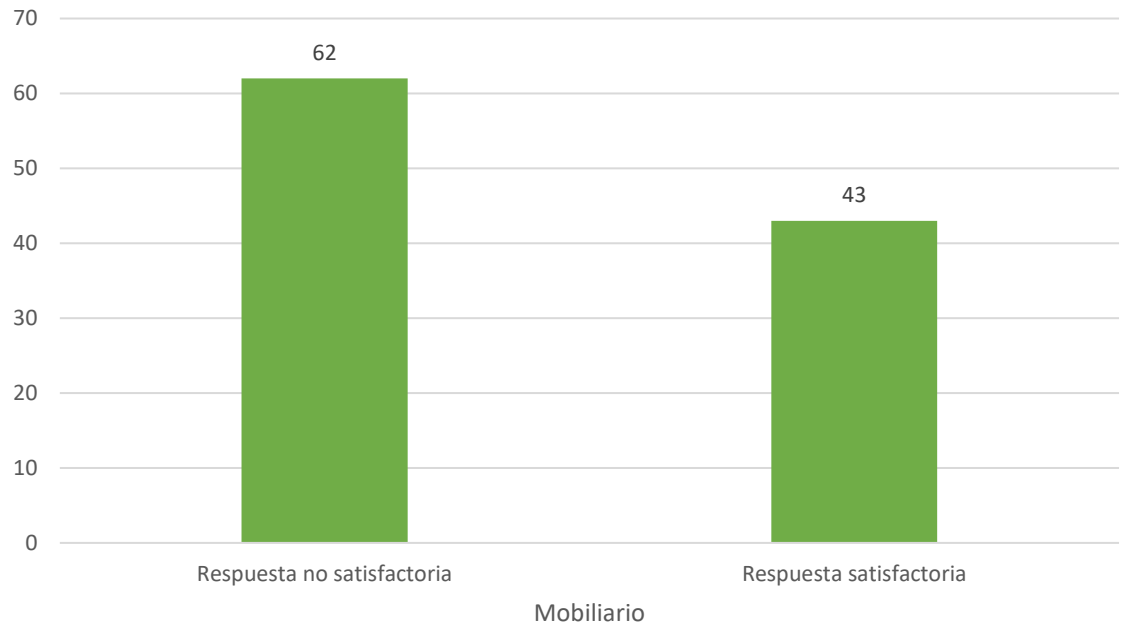
La limpieza fue mayormente percibida como satisfactoria (82.9%), mientras que la percepción negativa fue menos frecuente (17.1%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 6: Distribución por percepción de mobiliario

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	62	59.0%
Respuesta satisfactoria	43	41.0%
Total	105	100.0%

Cuadro 6: Distribución por percepción de mobiliario



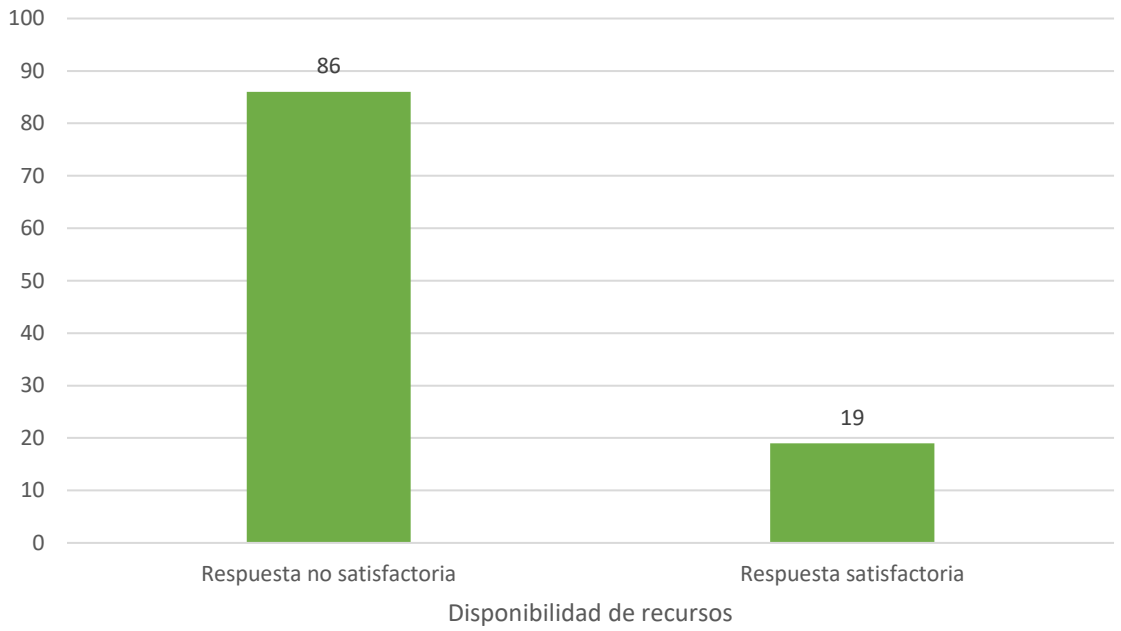
El mobiliario fue mayormente percibido como no satisfactorio (59.0%), mientras que la percepción adecuada fue menos frecuente (41.0%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 7: Distribución por percepción de disponibilidad de recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	86	81.9%
Respuesta satisfactoria	19	18.1%
Total	105	100.0%

Cuadro 7: Distribución por percepción de disponibilidad de recursos



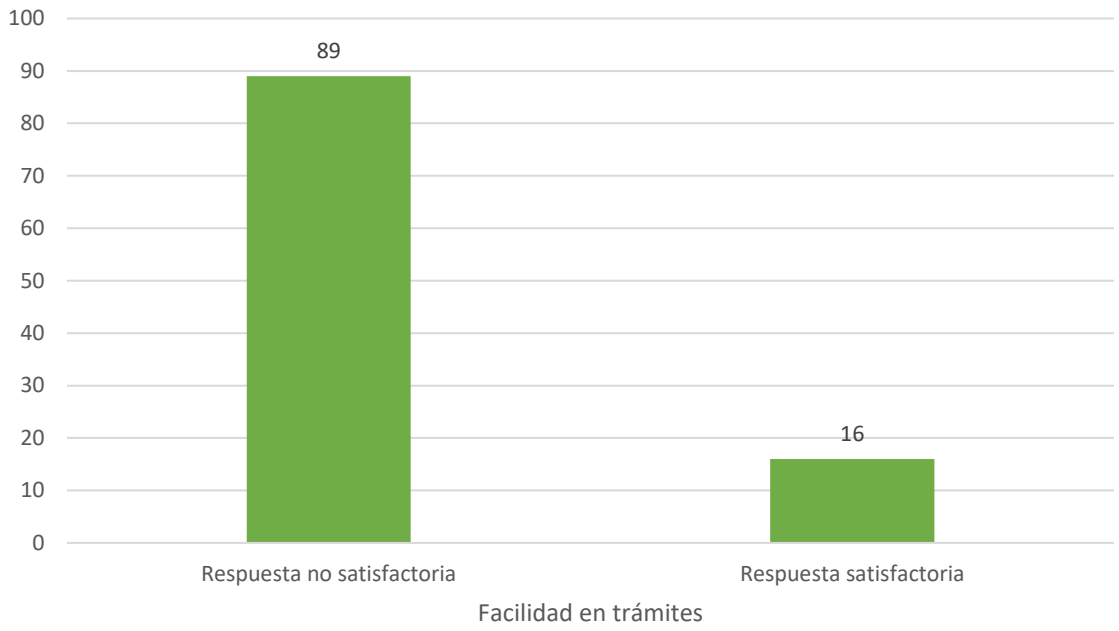
La disponibilidad de recursos fue mayormente percibida como no satisfactoria (81.9%), mientras que la percepción adecuada fue menos frecuente (18.1%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 8: Distribución por percepción de facilidad en trámites

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	89	84.8%
Respuesta satisfactoria	16	15.2%
Total	105	100.0%

Cuadro 8: Distribución por percepción de facilidad en trámites



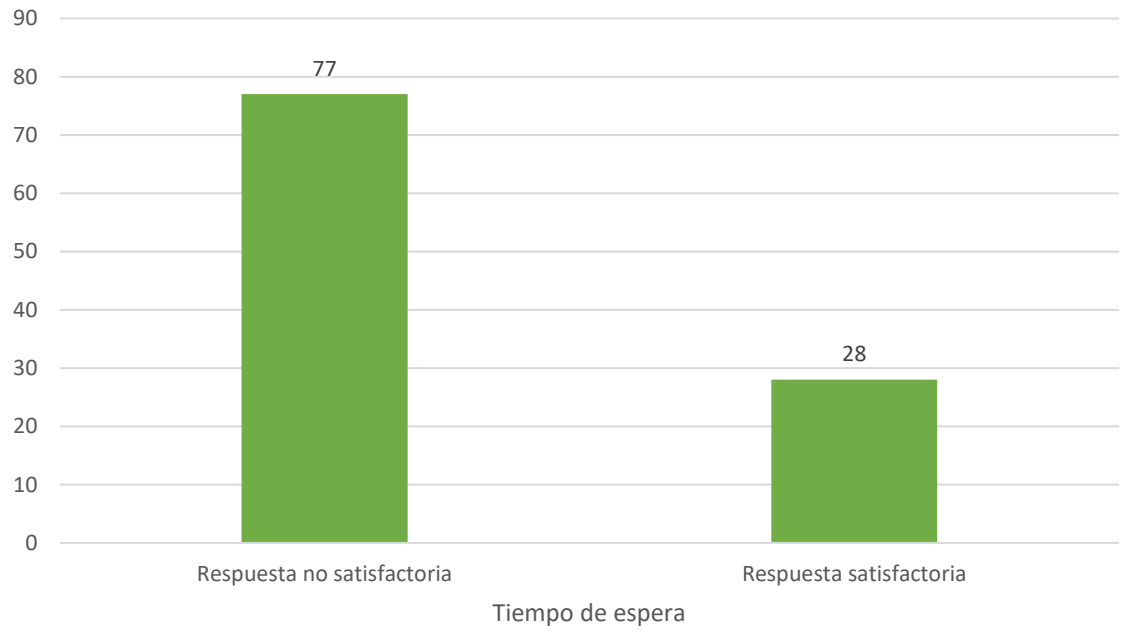
La facilidad en trámites fue mayormente percibida como no satisfactoria (84.8%), mientras que la percepción adecuada fue menos frecuente (15.2%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 9: Distribución por percepción de tiempo de espera

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	77	73.3%
Respuesta satisfactoria	28	26.7%
Total	105	100.0%

Cuadro 9: Distribución por percepción de tiempo de espera



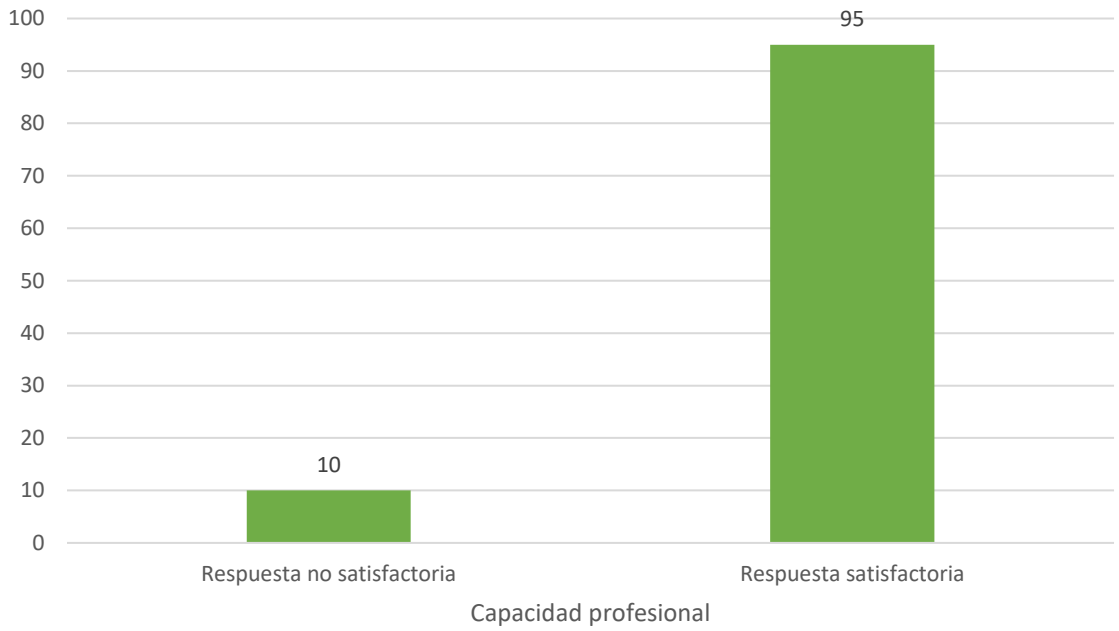
El tiempo de espera fue mayormente percibido como no satisfactorio (73.3%), mientras que la percepción adecuada fue menos frecuente (26.7%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 10: Distribución por percepción de capacidad profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	10	9.5%
Respuesta satisfactoria	95	90.5%
Total	105	100.0%

Cuadro 10: Distribución por percepción de capacidad profesional



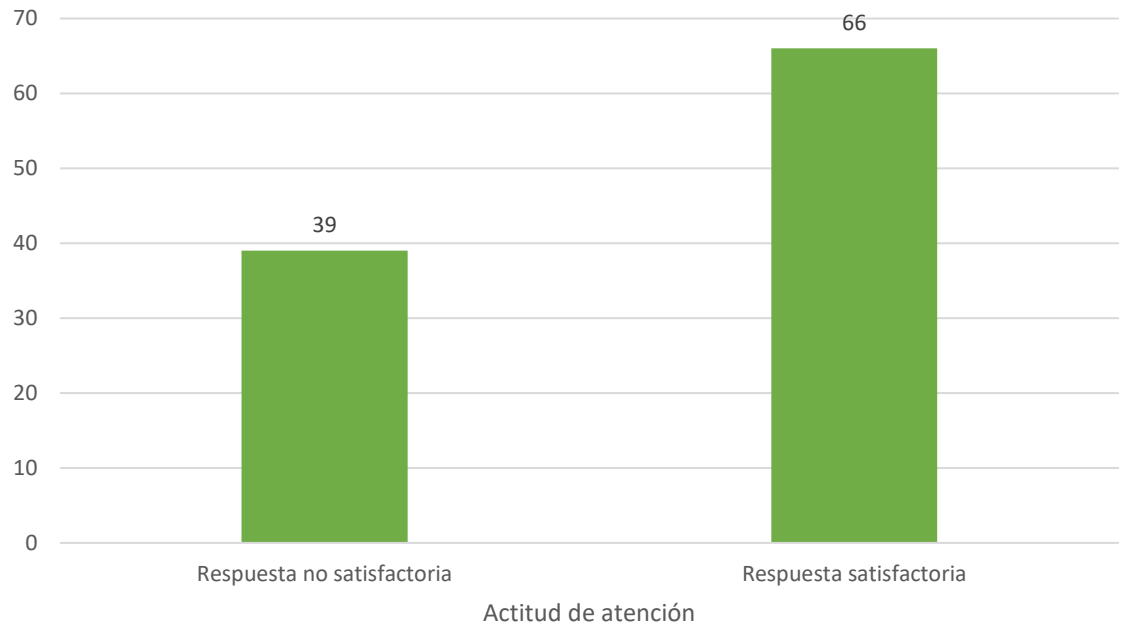
La capacidad profesional fue mayormente percibida como satisfactoria (90.5%), mientras que la percepción negativa fue menos frecuente (9.5%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 11: Distribución por percepción de actitud de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	39	37.1%
Respuesta satisfactoria	66	62.9%
Total	105	100.0%

Cuadro 11: Distribución por percepción de actitud de atención



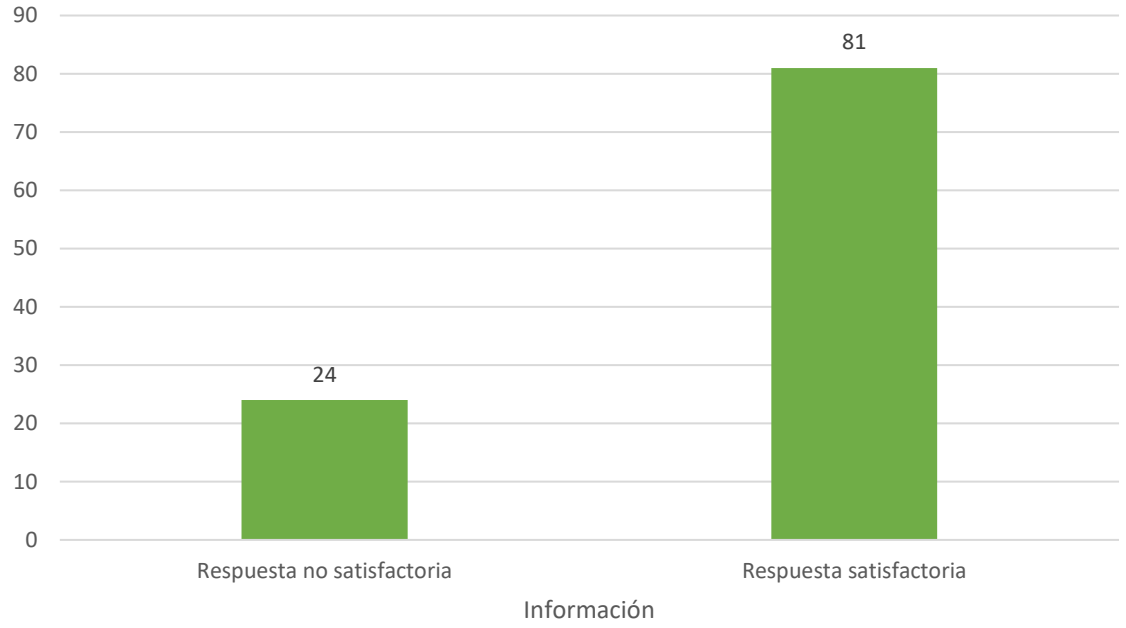
La actitud de atención fue mayormente percibida como satisfactoria (62.9%), mientras que la percepción negativa fue menos frecuente (37.1%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 12: Distribución por percepción de información

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	24	22.9%
Respuesta satisfactoria	81	77.1%
Total	105	100.0%

Cuadro 12: Distribución por percepción de información



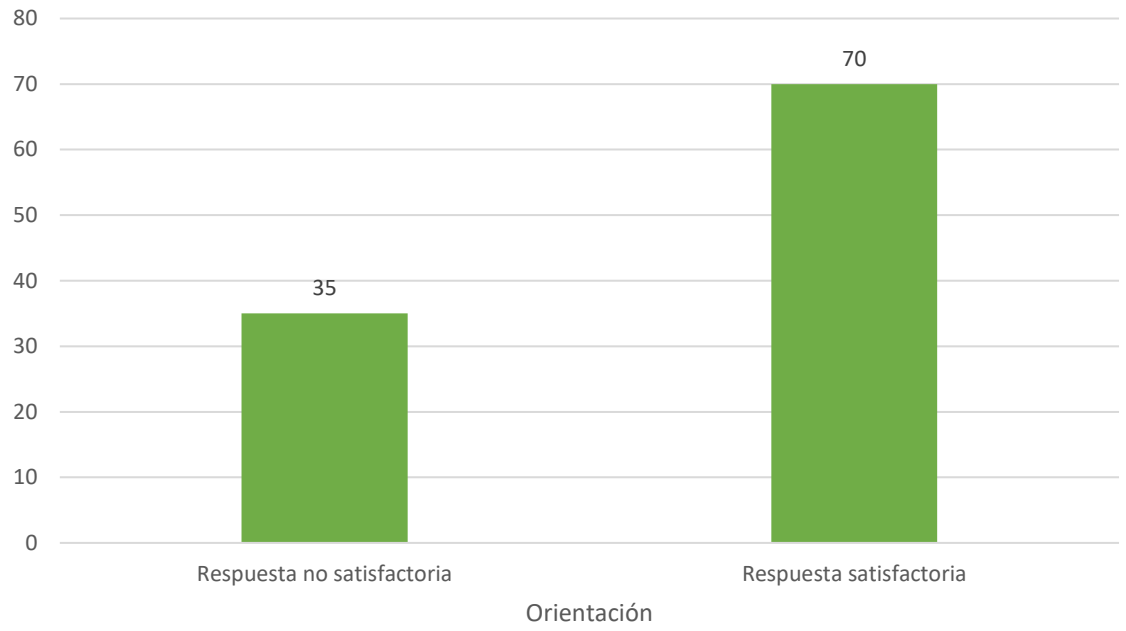
La información fue mayormente percibida como satisfactoria (77.1%), mientras que la percepción negativa fue menos frecuente (22.9%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 13: Distribución por percepción de orientación

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	35	33.3%
Respuesta satisfactoria	70	66.7%
Total	105	100.0%

Cuadro 13: Distribución por percepción de orientación



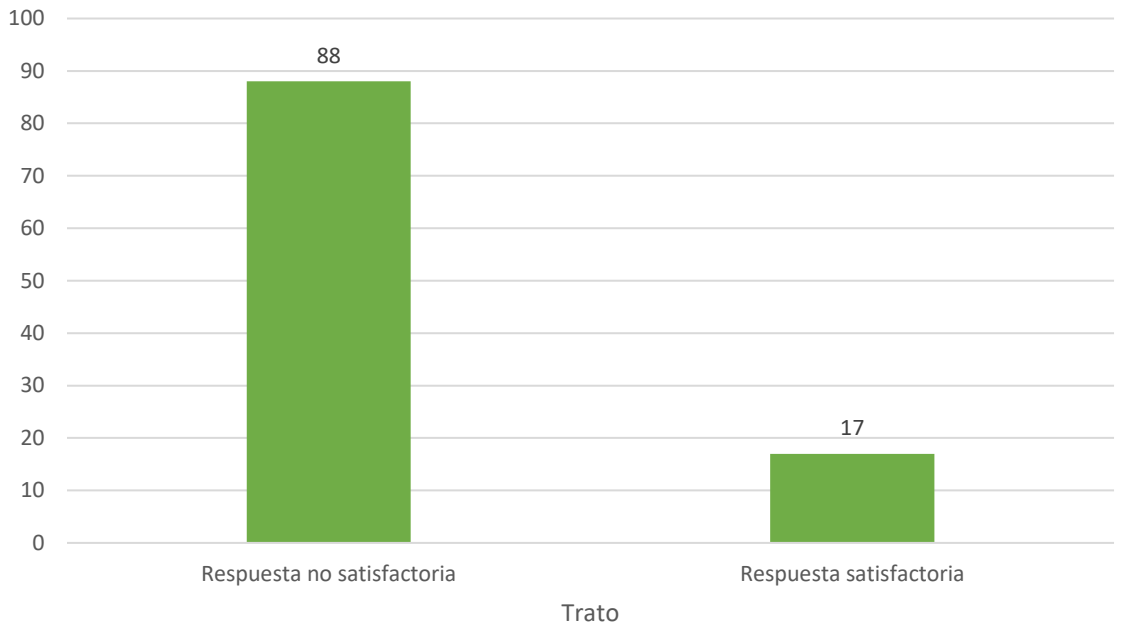
La orientación fue mayormente percibida como satisfactoria (66.7%), mientras que la percepción negativa fue menos frecuente (33.3%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 14: Distribución por percepción de trato

	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta no satisfactoria	88	83.8%
Respuesta satisfactoria	17	16.2%
Total	105	100.0%

Cuadro 14: Distribución por percepción de trato



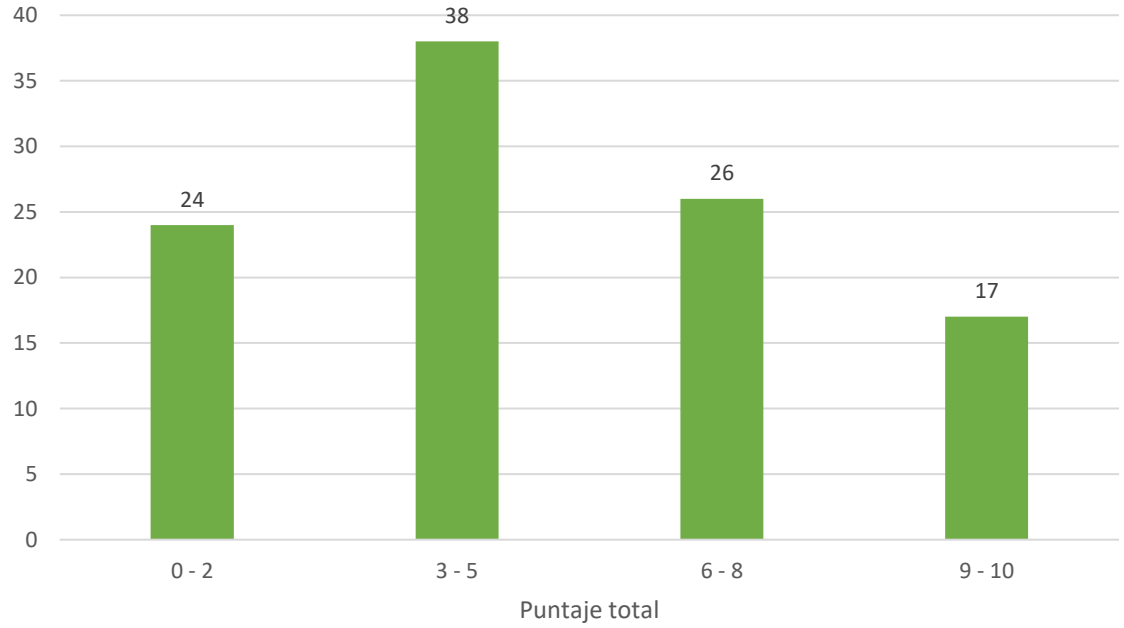
El trato fue mayormente percibido como no satisfactorio (83.8%), mientras que la percepción adecuada fue menos frecuente (16.2%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 15: Distribución por puntaje total

	Frecuencia	Porcentaje
0 - 2	24	22.9%
3 - 5	38	36.2%
6 - 8	26	24.8%
9 - 10	17	16.2%
Total	105	100.0%

Cuadro 15: Distribución por puntaje total



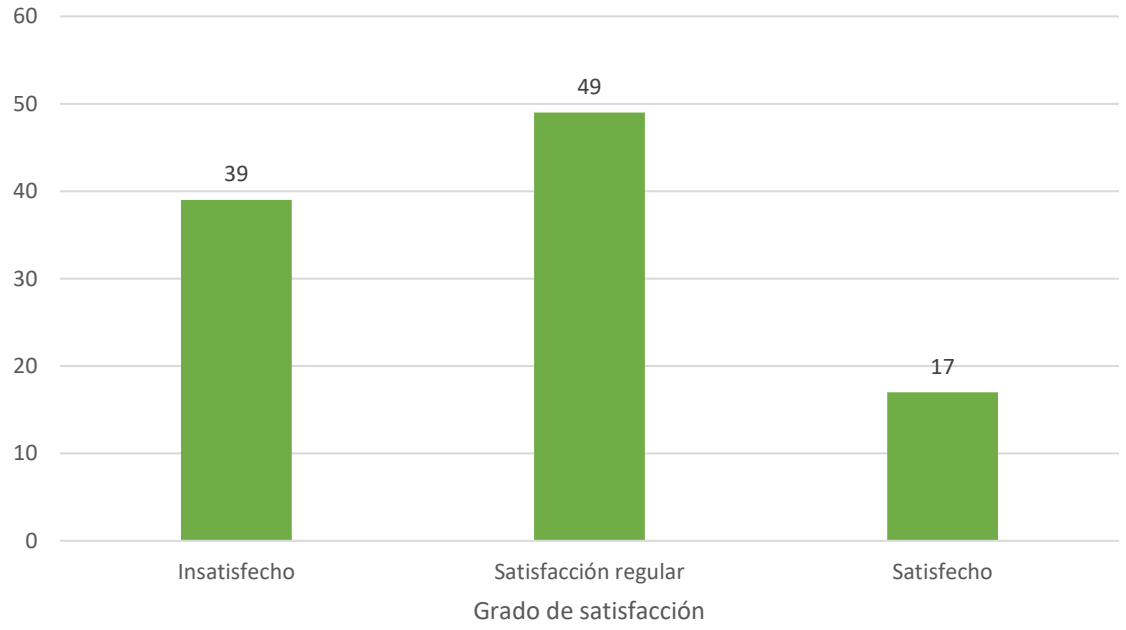
El puntaje total de la encuesta más prevalente fue de 3 a 5 (36.2%), seguido de 6 a 8 (24.8%), 0 a 2 (22.9%), y por último 9 a 10 (16.2%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 16: Distribución por grado de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	39	37.1%
Satisfacción regular	49	46.7%
Satisfecho	17	16.2%
Total	105	100.0%

Cuadro 16: Distribución por grado de satisfacción



El grado de satisfacción más frecuente fue satisfacción regular (46.7%), seguido de insatisfecho (37.1%), y por último satisfecho (16.2%).

Fuente: Información del Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Cuadro 17: Asociación de satisfacción con variables demográficas

		Satisfacción				
		Si		No		
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Valor p
Edad	<= 20	2	11.8%	5	5.7%	0.357
	21 - 40	6	35.3%	30	34.1%	0.924
	41 - 60	5	29.4%	38	43.2%	0.291
	61+	4	23.5%	15	17.0%	0.525
Sexo	Femenino	15	88.2%	44	50.0%	0.004
	Masculino	2	11.8%	44	50.0%	
Escolaridad	Primaria	4	23.5%	16	18.2%	0.607
	Secundaria	12	70.6%	49	55.7%	0.254
	Preparatoria	1	5.9%	17	19.3%	0.178
	Técnico	0	0.0%	6	6.8%	0.268
Estado civil	Soltero	2	11.8%	13	14.8%	0.746
	Unión libre	1	5.9%	5	5.7%	0.974
	Casado	14	82.4%	68	77.3%	0.643
	Divorciado	0	0.0%	2	2.3%	0.530

El análisis estadístico mostró que únicamente el sexo femenino se asoció con satisfacción (p=0.004). El resto de características no presentó significancia estadística.

12.- DISCUSIÓN

El grado de satisfacción más frecuente fue satisfacción regular (46.7%), seguido de insatisfecho (37.1%), y por último satisfecho (16.2%). Lo que es concordante a Al-Damen (2017) donde los resultados muestran que la satisfacción general percibida del paciente estuvo en la categoría media. Los pacientes se mostraron moderadamente satisfechos con los servicios médicos de la empresa. Además, Kraska (2017) en un estudio similar al nuestro reportó que la calificación media de la satisfacción del paciente fue de aproximadamente 81.5 % en las cuatro dimensiones de calidad consideradas.

La percepción de satisfacción con los apartados evaluados fue en orden descendiente: capacidad profesional (90.50%), limpieza (82.90%), información (77.10%), orientación (66.70%), actitud de atención (62.95%), mobiliario (41.00%), tiempo de espera (26.70%), disponibilidad de recursos (18.10%), trato (16.20%), facilidad en trámites (15.20%). Lo que resulta concordante con Poragha (2016) que refiere que, la relación médico-paciente ha sido reportada como el factor más fuerte que afecta la satisfacción del paciente. En estudios realizados en el Reino Unido, Noruega, Italia, Corea del Sur y Uganda, la calidad de los servicios médicos se informó como el determinante más importante de la satisfacción del paciente con los servicios ambulatorios. En general, las habilidades y competencias del médico, el método de examen, la asignación de tiempo suficiente para el examen y la consulta con el paciente, la relación médico-paciente y la privacidad del paciente son los factores que afectan la satisfacción del paciente ambulatorio. Asamrew (2020) reportaron que, entre las tres categorías de servicios utilizadas para evaluar la tasa de satisfacción general neta de los pacientes, la mayoría estaban satisfechos con los servicios bajo la interacción entre el paciente y el proveedor de atención médica y la información relacionada con las instalaciones. Este hallazgo del estudio mostró que casi la mitad de los participantes del estudio estaban satisfechos con el tiempo de espera para obtener el servicio (47%), el 57.3% con el horario oficial de visita del hospital, el 52.0% con la información proporcionada, el 48.7% con procesos de ingreso del hospital. La mayor proporción de insatisfacción se registró con respecto al estado de limpieza observado en los baños de la instalación. Un

total de 42 (10.6 %) participantes del estudio afirmaron que estaban muy insatisfechos con la limpieza de los baños en las instalaciones.

Pouragha (2016) reportó que, de las ocho dimensiones de la calidad del servicio, la relacionada con la consulta médica obtuvo la puntuación más alta (media de 4.23), mientras que el tiempo de espera percibido recibió la puntuación más baja (media de 3.10). La puntuación media para la calidad general del servicio fue de 3.89 de una puntuación total de 5. El análisis de las puntuaciones de la calidad del servicio indicó que el 2.3 % de los pacientes evaluaron la calidad de los servicios ambulatorios como débil, el 38.3 % como moderada y el 58.4 % como bueno.

Ekaterina (2017) describió como factor más importante el largo tiempo de espera para la toma de cita y la larga espera antes de la prueba, en comparación con la hora de la cita. Los bajos índices de satisfacción registraron el tiempo de espera para la realización de las pruebas y el tiempo de publicación de sus resultados. Esta misma investigación mostró que los procedimientos burocráticos y los problemas en la organización han un impacto significativo en la calificación más baja de la administración. Reza (2018) encontró una asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción general del paciente y la satisfacción del tiempo de espera (P = 0.001). El promedio de tiempo de espera fue de 64 min. Este valor fue tolerable en comparación con algunos estudios que informaron un tiempo de espera más largo.

En el análisis inferencial, solamente el género femenino se asoció con la satisfacción percibida (88.2% vs 11.8%, p=0.004). De acuerdo a una revisión sistemática realizada por Mazurenko (2017) ciertos grupos de género y edad estaban menos satisfechos con sus experiencias hospitalarias. Más específicamente, los pacientes mayores (85 años o más) y las mujeres tenían una menor satisfacción del paciente, en particular por la limpieza del ambiente hospitalario, la comunicación sobre medicamentos e información de alta. Los pacientes con peor estado de salud autoevaluado estaban consistentemente menos satisfechos, particularmente por los aspectos de su experiencia relacionados con la comunicación (p. ej., comunicación de enfermería). Solo un estudio encontró que la edad y el género no se relacionaron significativamente con la satisfacción del

paciente. De manera similar, Nabbuye (2011) reportaron que, en el modelo ajustado, los factores significativamente asociados con puntuaciones medias de satisfacción general más altas fueron el nivel de educación (primaria y secundaria en relación con la falta de educación, P< 0.0001), por el contrario, los factores que se asociaron significativamente con una puntuación media de satisfacción general más baja fueron los tiempos de espera de 2 a 4 h (P = 0.008) o 0.4 h (P = 0.0001) en comparación con 0.2 h. Por último y de manera contradictoria el presente estudio, el análisis estadístico de Al-Damen (2017) reveló que no hubo diferencias en las percepciones de los pacientes sobre las dimensiones de la calidad del servicio de salud atribuidas a ninguna de las variables demográficas (género, edad, educación, ingresos y residencia).

13.- CONCLUSIONES

El grupo de edad más sobresaliente fue el de 41 a 60 años representando el 41.0%.

El sexo más frecuente fue el femenino representando el 56.2%.

La escolaridad predominante fue secundaria representando el 58.1%.

El estado civil más prevalente fue casado representando el 78.1%.

La limpieza fue mayormente percibida como satisfactoria representando el 82.9%.

El mobiliario fue mayormente percibido como no satisfactorio representando el 59.0%.

La disponibilidad de recursos fue mayormente percibida como no satisfactoria representando el 81.9%.

La facilidad en trámites fue mayormente percibida como no satisfactoria representando el 84.8%.

El tiempo de espera fue mayormente percibido como no satisfactorio representando el 73.3%.

La capacidad profesional fue mayormente percibida como satisfactoria representando el 90.5%.

La actitud de atención fue mayormente percibida como satisfactoria representando el 62.9%.

La información fue mayormente percibida como satisfactoria representando el 77.1%.

La orientación fue mayormente percibida como satisfactoria representando el 66.7%.

El trato fue mayormente percibido como no satisfactorio representando el 83.8%.

El puntaje total de la encuesta más prevalente fue de 3 a 5 representando el 36.2%.

El grado de satisfacción más frecuente fue satisfacción regular representando el 46.7%.

El análisis estadístico mostró que únicamente el sexo femenino se asoció con satisfacción (p=0.004).

14.- BIBLIOGRAFÍA

1.- Sirola P, Haapakangas A, et al. Workplace change process and satisfaction with activity-based office. Facilities 2022; 40(15/16):17-39

2.- Belwalkar S, Vohra V, et al. The relationship between workplace spirituality, job satisfaction and organizational citizenship behaviors – an empirical study. Social Responsibility Journal 2018; 14(2):410-430

3.- Maran K, Rekha L, et al. A Study On Factors Influencing Employee Job Satisfaction In Automobile Industries In Kanchipuram District. Ilkogretim - Elementary Education Online 2021; 20(Issue 1):5024-5031

4.- Rožman M, Treven S, et al. Motivation and Satisfaction of Employees in the Workplace. Business Systems Research 2017; 8(2):14-25

5.- Masum M, Fakir A, et al. Multi-facet Performance Measurement System for Textile Industries: A Comprehensive Study from Bangladesh. Research Journal of Finance and Accounting 2017; 8(10):95-104

6.- Fatima T, Naz A, et al. Workplace spirituality and job satisfaction: Moderating role of intrinsic and extrinsic values. Paradigms: A Research Journal of Commerce, Economics, and Social Sciences 2017; 11(1):58-66

7.- Adawiyah W, Purnomo R, et al. INTEGRATING WORKPLACE SPIRITUALITY, TOTAL QUALITY MANAGEMENT, AND JOB SATISFACTION. International Journal of Business and Society 2020; 21(2):749-766

8.- MacDonald P, Kelly S, et al. A Path Model of Workplace Solidarity, Satisfaction, Burnout, and Motivation. International Journal of Business Communication 2019; 56(1):31–49

9.- Yavuzkurt T, Kıral E. The Relationship Between Workplace Friendship and Job Satisfaction in Educational Organizations. International Journal of Progressive Education 2020; 16(5):404-425

10.- Beloor V, Swamy C, et al. A study on job satisfaction and employee welfare in garment industries. Indian Journal of Science and Technology 2020;13(33): 3445-3456

11.- Tsai S, Huang C, et al. (2016) Using a Mixed Model to Evaluate Job Satisfaction in High-Tech Industries. PLoS ONE 2016; 11(5):e0154071

12.- Murugan P, Rajanbabu R, et al. Job Satisfaction and Quality of Work Life of Employees in Tirupur Textile Industries – A Pivotal Focus. International Journal of Economic Research 2017; 14(7):383-394

13.- Mohite M, Kulkarni R. Job Satisfaction Factors of Employee in Virtual Workplace: Review. International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD) 2019; (Special Issue):38-42

14.- Zhou J, Wang Q, et al. How to Evaluate the Job Satisfaction of Development Personnel. IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics: Systems 2017; 47:2809-2816

15.- Tung H, Van Anh N, et al. The Factors Impact on Employee Satisfaction in Work at Vietnamese Garment Enterprises. Open Journal of Business and Management 2019; 7:666-679

16.- Olsen E, Bjaalid G, et al. Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital nurses. J Adv Nurs 2017; 73:2709–2719

17.- Christuraj P. JOB SATISFACTION AMONG WOMEN EMPLOYEES IN HOME MADE TEXTILE UNITS AT KARUR DISTRICT- A STUDY. The International journal of analytical and experimental modal analysis 2019; XI(XI):2445-2453

18.- Erro A, Ferreira S. Do better workplace environmental conditions improve job satisfaction? Journal of Cleaner Production 2019; 219:936-948

19.- Bangwal D, Tiwari P, et al. Workplace Design Features, Job Satisfaction, and Organization Commitment. SAGE Open 2017; 7(3)

20.- Shaikh S, Shaikh H, et al. The Impact of Job Dissatisfaction on Extrinsic Factors and Employee Performance in Textile Industries. International Journal of Scientific and Research Publications 2019; 9(6):9-14

21.- Waltz L, Muñoz L, et al. Exploring job satisfaction and workplace engagement in millennial nurses. J Nurs Manag. 2020; 28:673–681

22.- Badrianto Y, Ekhsan M. EFFECT OF WORK ENVIRONMENT AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. NESINAK INDUSTRIES. Journal of Business, Management, and Accounting 2020; 2(1):85-91

23.- Bangwal D, Tiwari P. Workplace environment, employee satisfaction and intent to stay. International Journal of Contemporary Hospitality Management 2019; 31(1):268–284

24.- Wipulanusat W, Panuwatwanich K, et al. Pathways to workplace innovation and career satisfaction in the public service: the role of leadership and culture. The International Journal of Organizational Analysis 2018; 26(5):890–914

25.- Gerber P, El-Geneidy A, et al. From workplace attachment to commuter satisfaction before and after a workplace relocation. Transportation Research Part F 2020; 71:168–181

26.- Shaikh S, Pathan S, et al. The Impact of Extrinsic Motivation on Employees' Performance: A Comparative Analysis of Food and Textile Industries in Sindh, Pakistan. International Business Research 2018; 11(12):61-66

27.- Stegen A, Wankier J, et al. Generating Gratitude in the Workplace to Improve Faculty Job Satisfaction. Journal of Nursing Education 2018; 57(6):375–378

28.- Hassan M, Nadeem A, et al. Impact of workplace spirituality on job satisfaction: Mediating effect of trust. Cogent Business & Management 2016; 3(1):1189808

29.- Joo B, Lee I. Workplace happiness: work engagement, career satisfaction, and subjective well-being. Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship 2017; 5(2):206-221

30.- Sharma N, Singh V. Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India, South Asian Journal of Global Business Research 2016; 5(2):234-249

15.- ANEXOS

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACION PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN

Lugar y Fecha: _____

Por medio del presente acepto participar en el proyecto de investigación titulado:

"Grado de satisfacción de trabajadores atendidos en el Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, en el periodo julio de 2021 a enero de 2022.

El objetivo del estudio es:

Determinar el grado de satisfacción de trabajadores atendidos en el Servicio Médico de la Empresa METALCAST medida por variables organizacionales, en el periodo julio de 2021 a enero de 2022.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en la identificación la satisfacción en el Servicio Médico de la Empresa METALCAST.

Declaro que se me ha informado sobre los posibles riesgos, inconveniente, molestias y beneficios derivados de mi participación en el estudio.

El tesista responsable se ha comprometido a darme información oportuna sobre cualquier pregunta y aclarar cualquier procedimiento alternativo adecuado que pudiera ser ventajoso para mi tratamiento, así como a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, los riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación o con mi tratamiento.

Entiendo que conservo el derecho a retirarme del estudio en cualquier momento en que lo considere conveniente, sin que ello afecte la atención médica que recibo en el Servicio Médico de la Empresa METALCAST.El investigador responsable me ha dado la seguridad de que no se me identificara en las presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y de que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. También se ha comprometido a proporcionarme la información actualizada que se obtenga

durante el estudio, aunque esta pudiera cambiar de parecer respecto a mi permanencia en el mismo.

Si fuera necesario para beneficio de los pacientes se les canalizará con un profesional de la salud para su atención de acurdo al tipo de padecimiento del trabajador.

Nombre y firma del investigador responsable:

Dr. Alejandro Gerardo Hoyos Reguera

……..

Firma

Testigos: …….

…….

Nombre y Firma.

HOJA DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE PROYECTO: “GRADO DE SATISFACCIÓN DE TRABAJADORES ATENDIDOS EN EL SERVICIO MÉDICO DE LA EMPRESA METALCAST MEDIDA POR VARIABLES ORGANIZACIONALES, EN EL PERIODO JULIO DE 2021 A ENERO DE 2022”

FECHA: _____ / FOLIO: _____

DATOS GENERALES:

ANONIMO: EDAD: ___GÉNERO: ___E.CIVIL: ____ESCOLARIDAD: _____

VARIABLE	**SATISFACTORIO**	**NO SATISFACTORIO**
Limpieza.		
Mobiliario.		
Disponibilidad de recursos.		
Facilidad en trámites.		
Tiempo de espera.		
Capacidad profesional..		
Actitud de la atención.		
Información.		
Orientación.		
Trato.		

CALIFICACIÓN: _____

A cada una de las variables se asignará un valor de:

0 = Para la respuesta no satisfactoria,

1 = Para la respuesta satisfactoria

La calificación tendrá un rango máximo de 10 puntos y mínimo de 0 puntos.

El índice se interpretará con base en los siguientes resultados:

0 – 4 : Insatisfechos

5 – 8 : Satisfacción regular

9 – 10: Satisfechos

La escala de medición es de tipo intervalo.