



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Plan de Investigación previo al título de Magister en Gestión del Talento

Humano

Tema

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL VICARIATO

APOSTÓLICO DE ESMERALDAS DEL CENTRO MÉDICO DE

ESPECIALIDADES SAN VICENTE DE PAÚL

AÑO 2019

Línea de Investigación

Administración eficiente de las organizaciones para la competitividad sostenible

local y global

ASESORA

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

AUTORA

Lic. Ulvia Sulema Leiva Herrera

Esmeraldas, Ecuador

AGOSTO – 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano.

Director de Tesis
Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

f.

Lector 1
Phd. Yulien Herrera

f.

Lector 2
Mgt. José Vergara

f.

Secretario de la Pucese
Mgt. David Guashca

f.

Esmeraldas – Agosto 2020

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ulvia Sulema Leiva Herrera, con CI 0702281668, Maestrante del programa de Gestión del Talento Humano de la PUCESE, declaro que todos los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación, previo a la obtención del Título de ***MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO***, son absolutamente de mi autoría a excepción de las citas tomadas por otros autores que no son propias, por lo que son de mi exclusiva responsabilidad.

Esmeraldas – Agosto de 2020

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgt. Mercedes Sarrade, en calidad de directora de tesis, cuyo título es “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL VICARIATO APOSTÓLICO DE ESMERALDAS DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES SAN VICENTE DE PAÚL AÑO 2019”, CERTIFICO haber revisado que el trabajo cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

A mis Padres que desde el cielo me guían, me inspiran y me dan fortaleza

A mis superiores por el apoyo moral y económico

A mis compañeras de comunidad por el apoyo y comprensión brindada para realizar mis estudios.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas, a los docentes que impartieron su conocimiento y habilidades y permitirme enriquecer de sus potencialidades y experiencias, a la Mgt Mercedes Sarrade Peláez quien de manera constante me guió y apoyó en la ejecución del presente estudio. Al personal del centro médico San Vicente de Paúl quienes me brindaron las facilidades necesarias para la realización de este estudio.

TÍTULO

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL VICARIATO
APOSTÓLICO DE ESMERALDAS DEL CENTRO MÉDICO DE
ESPECIALIDADES SAN VICENTE DE PAÚL AÑO 2019”

RESUMEN

La presente investigación sobre los factores que inciden en la “SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL VICARIATO APOSTÓLICO DE ESMERALDAS DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES SAN VICENTE DE PAÚL 2019, se realizó considerando que la medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal del centro de salud, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar un servicio eficaz y oportuno al usuario externo. Para este estudio de corte transversal, descriptivo con enfoque cuantitativo, se trabajó con 23 colaboradores que laboran en la Institución a quienes se les aplicó una encuesta validada tomando en cuenta algunos elementos del Cuestionario de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), que mide a los cinco factores de satisfacción laboral: 1. Satisfacción con la supervisión 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; 3. Satisfacción intrínseca del trabajo; 4. Prestaciones recibidas y 5. Satisfacción con la participación. Cabe destacar que el Alfa de Cronbach del instrumento S20/23 tiene una consistencia interna global de 0.95. Los resultados del análisis efectuado muestran de manera general, que el personal se encuentra satisfecho en su gran mayoría, pero también se determinó que una pequeña parte de colaboradores no se encuentran satisfechos debido a que existen problemas con la supervisión, es decir que el personal del Vicariato Apostólico del San Vicente de Paúl que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la institución. Conclusión: La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son unos de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que exista un mejor ambiente laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, colaboradores, factores.

ENGLISH TITLE

WORK SATISFACTION OF THE STAFF OF THE APOSTOLIC
VICARIATE OF ESMERALDAS OF THE MEDICAL CENTER OF
SPECIALTIES SAN VICENTE DE PAUL

SUMMARY

The present investigation on the factors that influence the "WORK SATISFACTION OF THE STAFF OF THE APOSTOLIC VICARIAT OF THE SAN VICENTE DE PAÚL DE ESMERALDAS 2019 MEDICAL SPECIALTY CENTER" was carried out considering that the measurement of work satisfaction is a fundamental aspect, due to the fact that people spend a great part of their time at work, as is the case of the staff of the health center, which carries out a substantial activity, to provide an effective and timely service to the external user. For this cross-sectional, descriptive study with a quantitative focus, we worked with 23 collaborators who work at the Institution, to whom we applied a validated survey taking into account some elements of the Questionnaire by J.L. Meliá and J.M. Peiró (1998), which measures the five factors of job satisfaction: 1. It should be noted that the Cronbach Alpha of the S20/23 instrument has an overall internal consistency of 0.95. The results of the analysis carried out show in general that the staff is mostly satisfied, but it was also determined that a small part of the staff is not satisfied because of problems with supervision, i.e. staff of the Apostolic Vicariate of St. Vincent de Paul who are satisfied with their work tend to be committed to the institution.

Keywords: Job satisfaction, collaborators, factors.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Portada	
Tribunal de graduación	i
Declaración de autenticidad y responsabilidad	ii
Certificación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Título	vi
Resumen	vii
English title	viii
Summary	ix
Índice de contenidos	x
1. CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	12
1.1 Presentación del tema	12
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo General	17
1.4.2 Objetivos Específicos	17
2. CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes (Revisión de estudios previos)	18
2,2 Fundamentación teórico - conceptual	26
2.2.1 Evolución del concepto de Talento humano	26
2.2.2 Actitud hacia el trabajo	30
2.2.3 Conceptualización de la Satisfacción Laboral	33
2.2.4 Importancia de la Satisfacción Laboral	34
2.2.5 Constructos que influyen en la satisfacción Laboral	35
2.2.6 La relación Motivación y Satisfacción Laboral	36
2.2.7 Satisfacción Laboral y Salud	37
2.2.8 Satisfacción Laboral y Productividad	37
2.2.9 Satisfacción Laboral y Calidad de vida en el Trabajo	38

2.2.10 Teorías que explican la Satisfacción Laboral	38
2.2.11 teorías de la Motivación	39
2.2.12 Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow	41
2.2.13 Teoría del factor Bifactorial de Herzberg	41
2.2.14 Teoría de McClellan	42
2.2.15 Teoría X y teoría Y de Mc Gregor	42
2.2.16 Teoría de las Expectativas	43
2.2.17 Factores que influyen en la Satisfacción Laboral	43
2.2.18 Medición de la Satisfacción Laboral	46
2.2.19 Importancia de la medición de Satisfacción Laboral	47
2.3 Fundamentación Legal	48
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (Carta Magna)	48
2.3.2 Declaración del Centenario de la OIT para el futuro del trabajo	49
2.3.3 Ley Orgánica de Salud	50
2.3.4 La Atención Primaria de salud	51
3. CAPITULO 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1 Tipo de Estudio	53
3.2 Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables	53
3.3 Población y Muestra	56
3.4 Técnica e Instrumento	56
3.5 Análisis de Datos	57
4. CAPÍTULO 4 RESULTADOS	58
4.1 Análisis de Resultados	58
4.2 Resultados Sociodemográficos	58
4.3 Distribución de la Muestra	59
5. CAPÍTULO 5 DISCUSIÓN	64
6. CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
6.1 Conclusiones	70
6.2 Recomendaciones	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS	77

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación del tema

El talento humano representa el activo más eficaz dentro de cualquier organización, el conocer las necesidades que los colaboradores tienen, representa una gran ayuda para el desarrollo tanto personal como de la empresa. Entonces de su desempeño laboral depende el crecimiento de ambos, debido a esto, existen un sinnúmero de estrategias que permiten medir la satisfacción laboral del colaborador dentro de la institución, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Asimismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados semáforos de calidad.

Cuando se hace referencia de satisfacción laboral, se habla de la impresión que tiene la persona al experimentar el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades con el fin de decidir en su comportamiento, dicho en otras palabras, sería la actitud que tiene el trabajador frente a la tarea que realiza.

El Centro Médico de Especialidades San Vicente de Paúl está representado por una autoridad del Vicariato Apostólico de Esmeraldas (VAE) y del Ministerio de Salud Pública (MSP). Bajo la administración de una Hija de la Caridad que es la representante legal del VAE, encargada de la parte económica y todo lo referente al funcionamiento de esta casa de salud y se financia con autogestión. Pertenece a la Dirección Distrital 08D01, con el código CS Tipo “A” 000625 de primer nivel. La institución ha venido trabajando con todos los elementos físicos, administrativos, humanos y económicos que dispone.

Es una institución fisco misional con edificio propio de tres plantas en la que brinda diferentes servicios de atención a los pacientes, tiene programas del (MSP) que brinda atención médica a toda la ciudadanía de Esmeraldas con un modelo de atención integral de salud familiar (comunitaria e intercultural MAIS/FCI) (Modelo de Atención Integral de salud / Familiar Comunitario e Integral),

da mayor énfasis de riesgo y de derecho a la prevención y promoción de salud, se centra en la familia y la comunidad; da importancia a la participación comunitaria.

El otro servicio que presta está bajo la administración del (VAE), que se encarga de brindar atención a todos los usuarios que asisten a esta casa de salud en busca de mejoría, con los servicios de medicina general, odontología, obstetricia, inmunizaciones, curaciones, nebulización, laboratorio clínico, ecosonografía, farmacia y la atención especializada en 12 áreas, con estas acciones pretende mejorar la calidad de vida de los usuarios.

En las instituciones de salud actualmente existen como en cualquier empresa un sinnúmero de trabajadores que cuentan con aspectos tanto emocionales (factores motivacionales) e infraestructura, sueldos, relaciones interpersonales, tareas, (factores de higiene) en su entorno laboral, que influyen dentro de su satisfacción.

1.2 Planteamiento del problema

En Estados Unidos, por ejemplo, se iniciaron estudios respectivos a finales de los años 30, desde los cuales se ha reconocido que los factores que condicionan la satisfacción laboral de las enfermeras tienen que ver con las horas de trabajo, el salario, las relaciones con los supervisores, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso. (Cifuentes y Manrique,2014, p,219)

Adicionalmente en España se encuentra que la falta de autonomía, de promoción y formación profesional y el sueldo bajo son sólo algunos de los factores que mayor insatisfacción producen en el trabajo. Estos resultados concuerdan con los encontrados en estudios realizados en la región latinoamericana en países como México, Chile, Venezuela y Brasil: los enfermeros latinos informan que la insatisfacción en su trabajo se relaciona con aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado directo al paciente, la falta de reconocimiento por su trabajo, la sobrecarga laboral, entre otras. (Cifuentes y Manrique,2014 p,219)

Al tratarse de satisfacción laboral resulta difícil por referirse de un concepto completamente subjetivo y emocional que representa el triunfo o fracaso de acciones emprendidas, en lo que

concierno a lo relacionado al tema, indica la existencia de factores que influyen en el nivel de bienestar que cada individuo tiene con relación al desempeño de su trabajo. Dentro de estos factores se puede mencionar las condiciones laborales y del entorno, como también aspectos propios de la estructura de la empresa.

En Ecuador Provincia de Pichincha, se realizó un estudio para evaluar la "Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez". El estudio fue descriptivo, de corte transversal se aplicó un cuestionario estructurado con datos sociodemográficos. Encontrándose mayor satisfacción con los factores motivacionales con un índice de Satisfacción Laboral de 0.51 mientras que los de Higiene 0.19. Las variables seguridad laboral, promociones y capacitaciones, fueron los predictores de gran insatisfacción en las/os enfermeras/os los resultados mostraron una insatisfacción moderada y considerable en éstas variables. También se encontró una satisfacción baja en las condiciones de trabajo y supervisión, neutralidad de no satisfacción en la remuneración y vida personal, una gran satisfacción laboral en el trabajo en sí, la responsabilidad, las relaciones y el 4 estatus. (Castro,2013).

En Ecuador existen instituciones de salud como: Hospital Básico, Hospital General, Hospital Especializado, Hospital de Especialidades, Clínica General, Clínica Especializada, Puesto de Salud, Sub-centro de Salud, Centro de Salud, Dispensario Médico, otros establecimientos sin internación.

En el Centro Médico de Especialidades San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas, de acuerdo con la observación de la investigadora, que labora en esta institución por dos ocasiones de nueve años, percibe que existen algunos inconvenientes entre el personal que labora dentro de estas dependencias, en vista de que trabaja personal del Vicariato Apostólico de Esmeraldas (VAE) y del Ministerio de Salud Pública (MSP) y reciben diferentes salarios, puesto que pertenecen a dos instituciones diferentes: unos del Vicariato y otros del Estado.

Es importante destacar la productividad y manejo del talento humano en las instituciones, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del talento humano son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye

en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización, en definitiva, en el desempeño laboral.

Es importante agregar las características del trabajo, las situaciones de sobrecarga laboral, los conflictos que se producen por la falta de autonomía para tomar decisiones, las prestaciones recibidas, la falta de estímulos y de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo, las relaciones con jefes, colegas y compañeros de trabajo y la satisfacción intrínseca del trabajo.

Ante esta situación, se plantea la importancia de que las instituciones se preocupen por las condiciones de vida laboral de sus colaboradores, ya que su salud se manifiesta en la calidad de las prestaciones que brinda. La base de toda mejora continua en una organización es la motivación de los miembros del equipo, éste es el resultado de una serie de relaciones entre esfuerzo individual, el rendimiento obtenido, las recompensas organizativas y los objetivos individuales.

Por estas razones se plantea la siguiente interrogante a dar respuesta en la presente investigación: ¿Cuáles son los factores que inciden en la Satisfacción Laboral del Personal del Vicariato Apostólico de Esmeraldas del Centro médico de Especialidades San Vicente de Paul?

1.3 Justificación

La investigación propuesta es un trabajo que, por primera vez, se realizó con este enfoque, porque ha permitido que en esta casa de salud se identifiquen los factores de satisfacción laboral del personal del (VAE) y de ser necesario, se corrijan ciertos aspectos que no dejan crecer a sus miembros. Además, va a servir de referente para dar soluciones a empresas y organizaciones que tengan la misma problemática.

Mediante la aplicación de las recomendaciones de esta investigación se beneficiará principalmente a los veintitrés trabajadores del Centro Médico San Vicente de Paúl del VAE, para que realicen con calidad y eficiencia su servicio, incluida sus autoridades que forman parte del equipo de trabajo. Como también, servirá de aporte para futuras investigaciones.

De esta manera es necesario considerar las perspectivas del personal para determinar un juicio que permita la caracterización de los posibles resultados para tomar acciones de mejora, con la finalidad

de corregir aquellos aspectos que sean necesarios, asimismo serviría este estudio que al observar la presencia de causas que provoquen lo contrario de la satisfacción, se pueda establecer recomendaciones que contribuyan a darle un nuevo giro a la organización en lo que concierne a la satisfacción laboral.

La finalidad de este trabajo de investigación ha sido fomentar actitudes orientadas a lograr un clima laboral favorable que permita la satisfacción de todos sus miembros y que provoque definitivamente la buena marcha de la organización en general, a través de una gestión en el área de la salud, como parte de la misión del centro de médico de especialidades San Vicente de Paúl que beneficie a la población que acude a sus instalaciones.

Es importante este tipo de investigación al personal que brinda atención a los usuarios que van en busca de alivio a su dolor, puesto que cualquier variación en su respuesta repercute al trabajo realizado; por ello se ha visto necesario investigar ciertas situaciones de trabajo que pueda ocurrir a diario dentro de una institución, siendo esta la satisfacción laboral.

Varios estudios han plasmado una serie de relaciones que este elemento tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización y como el involuntario reflejo de actuación ante el desenvolvimiento de sus tareas. Un colaborador insatisfecho presenta deferentes tipos de problemas de salud tanto físicas como mentales.

Los que se beneficiarán directamente con este estudio son los colaboradores del Centro Médico de Especialidades San Vicente de Paúl del VAE, ya que, al conocer los principales fenómenos desencadenantes de la insatisfacción laboral, se tomen las necesarias medidas para mejorar la calidad de atención de los usuarios como los beneficiarios indirectos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal del Vicariato Apostólico de Esmeraldas del Centro de Especialidades Médicas San Vicente de Paúl.

1.4.2 Objetivos específicos

- Recopilar información acerca de las prestaciones recibidas que tienen los trabajadores de acuerdo a su contrato de trabajo.
- Indicar si el ambiente físico donde trabajan, brinda las condiciones favorables a los colaboradores del centro de salud.
- Explicar el tipo de satisfacción con la participación que existe entre los compañeros de trabajo.
- Verificar la satisfacción intrínseca del trabajo del personal de esta institución.
- Identificar la presencia de la supervisión del personal de esta casa de salud.

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (Revisión de estudios previos)

Para desarrollar la presente investigación, he citado libros, artículos científicos y tesis, todas estas complementarias que sirvieron de guía para fundamentar el trabajo. A continuación, se muestran investigaciones relacionadas con “La Satisfacción Laboral” de estudios anteriores que más se parecen al tema de estudio de las cuales se pueden mencionar:

A nivel Internacional en el artículo científico de Parra y Paravic (2002) ellos:

Realizaron una investigación cuantitativa, descriptiva, prospectiva y correlacional y estudiaron “LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS/OS QUE TRABAJAN EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA (SAMU)” [...]. Los objetivos fueron Conocer el nivel de satisfacción laboral de las/os enfermeras/os que trabajan en el Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y en los diversos SAMU de la Octava Región. [...]. La muestra estuvo constituida por todas las/os enfermeras/os que trabajan en el SAMU Metropolitano y los diversos SAMU de la Octava Región, Chile, con un N = 54, el instrumento utilizado fue el cuestionario S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), encontrando que si existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal. “Se sugiere realizar este tipo de estudio en unos cinco años más para conocer si han mejorado las condiciones laborales de las/os enfermeras/os que trabajan en los SAMU del país”. (p.14)

Como también otro tratado en el artículo de Román, Matzumura, y Gutiérrez (2015):

Ellos realizaron un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo y estudiaron “LA SATISFACCIÓN

LABORAL EN EL SERVICIO DE RAYOS X DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD DE LIMA, NIVEL III-2, 2015” [...]. Los objetivos fueron describir “La satisfacción laboral en el servicio de rayos x de una Institución de Salud de Lima, nivel III-2, 2015 [...]. La muestra estuvo constituida de 22 trabajadores [...]. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de J.L. Meliá y J.M. Peiró los resultados mostraron que los trabajadores se encontraban medianamente satisfechos. Concluyeron que “La Satisfacción Laboral del personal de salud fue alta en el servicio. Y recomendaron mejoras en el ambiente físico. (p.1)

A continuación, se revisó los estudios previos en las siguientes tesis internacionales que se describen acerca de “La Satisfacción Laboral”:

En la tesis de Maestría de Vitulas, M., y Venicia, N. (2017), ellos:

efectuaron un estudio explicativo y correlacional con enfoque cuantitativo y estudiaron “LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO EXTERNO EN LA DIVISIÓN DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES DEL HOSPITAL NACIONAL POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ LUIS NICASIO SÁENZ, AÑO 2014”. Los objetivos fueron Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz., en la Región Metropolitana y en los diversos SAMU de la Octava Región. La muestra estuvo constituida 71 trabajadores y usuarios externos de la División de Diagnóstico por Imágenes, el instrumento fue validado por Palma (2005) “Escala de Opiniones SL-SPC” que consta de siete dimensiones de encontrando que no se encontró una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de satisfacción laboral y la calidad de atención ($p > 0.05$). Concluyeron que “La Satisfacción Laboral del personal de salud no guarda relación con la Calidad de Atención que se brinda al usuario externo. Y recomendaron implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral en este personal y que además se traduzcan en una mejor calidad de atención al usuario externo”. (p.8)

De la misma manera Huamán, (2014) en la ciudad de Chota Cajamarca realizó un estudio titulado Percepción de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota, Setiembre 2014; cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota (HGJSC) en el 2014, siguiendo el Modelo de Donabedian quien hace énfasis en las dimensiones: estructura, proceso y resultado. El presente estudio cuantitativo de tipo descriptivo – transversal; tuvo como población muestral a 24 trabajadores que laboran en el servicio y 81 pacientes que permanecieron en observación en el Servicio de Emergencia del HGJSC. Los datos fueron recolectados a los trabajadores a través de una encuesta estructurada, previa firma del consentimiento informado. Se encontró que el 75% de los trabajadores del Servicio de Emergencia, tienen una percepción de la calidad de atención es regular y el 67% de los pacientes que permanecieron en observación, tienen una percepción regular de la calidad de atención. La percepción de la calidad de atención se determinó por dimensiones encontrándose que respecto a la dimensión estructura el 79% de trabajadores tiene una percepción regular y el 80% de pacientes tiene una percepción regular; referente a la dimensión proceso el 71% de trabajadores tienen una percepción de la calidad de atención es regular, 63% de los pacientes tiene una percepción regular; respecto de la dimensión resultado el 54% de trabajadores perciben la calidad de la atención como regular y el 72% de los pacientes tiene una percepción buena de la calidad de atención. Los resultados obtenidos son indicativos que los trabajadores y pacientes que acuden al servicio de emergencia perciben la calidad de atención en un nivel regular, por lo que queda la responsabilidad de los directivos y los trabajadores del servicio de revertir estos resultados.

Continuando con la revisión de Bedón, (2013) en la ciudad de Lima realizó un estudio titulado Relación entre la Satisfacción Laboral y el trato digno que brinda el Profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención; cuyo objetivo fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención en la ciudad de Lima. Metodología: El estudio fue de diseño no experimental; tipo cuantitativo,

descriptivo, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 57 profesionales de Enfermería que trabajan en el área asistencial de la Clínica San Felipe, durante el último año. En la recolección de datos se utilizó dos instrumentos de medición, para la variable satisfacción laboral se adaptó y modificó el cuestionario Robbins desarrollado en el año 2000; para la variable trato digno se utilizó una guía de observación elaborada por la investigadora teniendo como referencia la encuesta indicadora de calidad presentada por la Cruzada Nacional de calidad de los servicios de salud. Para establecer relación entre las variables se utilizó el estadístico de correlación de Rho Spearman (r). Resultados: Se evidenció que la satisfacción laboral no tuvo relación significativa con el trato digno; según la prueba Rho Spearman 0,042 y el valor $p=0,758$. Sin embargo, se encontró una correlación positiva significativa para la dimensión: naturaleza de contenido de trabajo y la variable trato digno que brinda el profesional de enfermería. Conclusión: No existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería.

Al respecto García, (2013) en la ciudad de Lima realizó otro estudio titulado Percepción y expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa - Chorrillos en el período Febrero - Mayo 2013; cuyos objetivos fueron identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa - Chorrillos. Materiales y Métodos. Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud, así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. Resultados. De los 192 pacientes encuestados en el centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la

calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Conclusiones. Según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Otra revisión fue de Mache y Cols, (2012) en Alemania realizaron un estudio titulado Improving quality of medical treatment and care: ¿are surgeons' working conditions and job satisfaction associated to patient satisfaction? cuyo objetivo fue evaluar si la satisfacción de los pacientes tenía relación con las condiciones de trabajo en cirujanos. Metodología: Se realizó un estudio transversal con 120 pacientes y 109 cirujanos que trabajaban en el departamento de cirugía del hospital. Los cirujanos completaron una encuesta de evaluación de sus condiciones de trabajo y satisfacción laboral. Los pacientes evaluaron la calidad de la atención médica y el tratamiento y su satisfacción como pacientes del departamento. Resultados: El setenta por ciento de los pacientes se mostraron satisfechos con las cirugías realizadas y servicios del departamento. La satisfacción laboral de los cirujanos y las condiciones de trabajo fueron calificadas con puntuaciones moderadas. El análisis variado mostró correlación entre la satisfacción de los pacientes y la satisfacción laboral de los cirujanos ($r=0.49$, $p<0.01$) y las condiciones de trabajo ($r=-0.38$; $p<0.01$). Las correlaciones más fuertes se encontraron entre la bondad del personal médico, el resultado del tratamiento y la satisfacción general del paciente. Conclusiones. Este estudio demuestra una fuerte asociación entre

las condiciones de trabajo de los cirujanos y la satisfacción del paciente. Se deben mejorar la organización, la carga y los recursos de trabajo, no sólo para mejorar la satisfacción laboral de los cirujanos sino también la calidad del tratamiento médico y la satisfacción del paciente con los servicios de cirugía.

Al respecto Rodríguez M. y Cols. (2011), en Chile realizaron un estudio titulado Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena; cuyo objetivo fue determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidenció que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño fue predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Así mismo Gracia, (2018) en su tesis de Master Universitario en prevención de Riesgos laborales curso 2017-2018, cuyo tema fue “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MATRONAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA”, indica que el trabajo sanitario exige tratar con personas e implica la adaptación constante a nuevas necesidades en una sociedad cambiante. Numerosos factores, tales como los ritmos de trabajo intensos, multiplicidad de las tareas, inestabilidad laboral, hacen que la incidencia y magnitud de estos riesgos sean de gran relevancia. Por ello, estos factores psicosociales asociados a los nuevos métodos de trabajo se perfilan como

una de las causas principales de mala salud de las poblaciones trabajadoras, para su estudio utilizó el método transversal, descriptivo y analítico donde se trata de evaluar el grado de satisfacción laboral de las matronas de la unidad de paritorio del Hospital General Universitario Santa Lucía. La presente investigación es no experimental. El trabajo se apoyó en la investigación documental bibliográfica. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la escala general de satisfacción NTP 394 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. Se han obtenido un total de 29 encuestas lo que representa el 90,6% de la plantilla. La media de satisfacción general ha sido de 71%. La sub escala de factores intrínsecos ha obtenido una satisfacción media de 66,85%. La sub escala de factores extrínsecos ha obtenido una satisfacción media de 70,99%. Los aspectos que producen mayor satisfacción en el personal de enfermería obstétrico – ginecológica de nuestro estudio han sido los compañeros de trabajo, el horario de trabajo y el superior inmediato. Siendo los aspectos que producen menor satisfacción las relaciones entre dirección y trabajadores del hospital y el modo en que el hospital está gestionado.

Continuamos con Valdez (2016), en su tesis de maestría sobre la “Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013 en su investigación de” TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA Y DE SERVICIOS DE SALUD, en su estudio empleó la metodología de investigación descriptivo de tipo transversal con abordaje cuantitativo. Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font Roja, adaptado por J. Aranaz de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study, que permite medir la satisfacción general en el trabajo, consta de 30 preguntas que se agrupan en 9 factores, la población universo fue de 173 trabajadores de salud. La técnica que se empleó fue la entrevista, que permiten explorar todas las dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral y ha sido utilizado en el medio hospitalario. Los trabajadores de salud se encuentran insatisfechos en general con respecto a su trabajo, media de 57.17, puntajes por debajo de 72. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables muestran porcentajes bajos; 71.8% de los colaboradores presentan insatisfacción específica, el 97.7% está insatisfecho con las tareas que realizan, 98.3% está satisfecho con el reconocimiento de sus superiores y con su remuneración, de la misma forma el

57.5% de los colaboradores consideran sentirse insatisfechos con las relaciones laborales, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental y el 76.4% está satisfecho con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral que es el más puntuado. Los trabajadores de servicio de salud se encuentran insatisfechos en general respecto a su trabajo, sin embargo, muestran satisfacción con una de las dimensiones realizadas que es en las capacitaciones recibidas y su desempeño laboral.

Estudios previos a nivel nacional de Salazar, (2018) en su tesis de Maestría Profesional en desarrollo de Talento Humano, cuyo tema fue RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UN ESTUDIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA ECUATORIANA. Señala que los resultados que evidenció para determinar la relación que existe entre la variable de satisfacción laboral y de compromiso organizacional, cuyo instrumento empleado para la recolección de datos que se aplicó fue el instrumento de satisfacción laboral S20/23 de Meliá, J.L Peiró, J.M (1989), mientras que para la evaluación del compromiso, utilizó el cuestionario TCM Employee Commitment, de John Meyer y Natalie Allen; cuya población universo fueron de 290 colaboradores, mediante la plataforma de Google Drive. Del estudio efectuado se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción laboral del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70.96%; en cuanto al compromiso organizacional el personal tiende a encontrarse comprometido con la institución. Además, nos demuestra que las variables de satisfacción y compromiso pueden reflejar ciertas percepciones intrínsecas del colaborador, por lo que está rodeado de problemas familiares y laborales que pueden perjudicar sus sentimientos y emociones.

Para finalizar con los estudios previos al respecto Quimis, (2017) en su tesis de maestría sobre LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “DR GUSTAVO DOMINGUEZ” EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, DESDE AGOSTO A NOVIEMBRE DEL 2015. En los resultados de su estudio utilizó el tipo de metodología científica, analítica sintética, cuyo método fue inductivo deductivo,

su diseño de investigación fue de corte transversal descriptivo y para apoyar su estudio utilizó fuentes de información bibliográfica la investigación fue de enfoque cuantitativo probatorio, se trabajó con 120 enfermeras/os que laboran en la institución a quienes se les aplicó una encuesta tomando en cuenta algunos elementos del cuestionario de Font Roja que mide la satisfacción laboral a través de una escala distribuidos en cinco criterios. Los resultados evidenciaron de manera general que los trabajadores se encuentran en su gran mayoría desmotivados por varios factores, existe problemas de comunicación entre compañeros, como también necesidad de capacitación permanente, lo que disminuye la satisfacción laboral del personal de enfermería, por lo que llevará un plan para elevar la satisfacción laboral ajustada en: Capacitación y formación continua, pautas de trabajo en equipo como también promover el reconocimiento permanente de sus miembros.

2.2 Fundamentación teórico – conceptual

A continuación, se expone la evolución del concepto del talento humano T.H., desde la perspectiva de los principales exponentes que mediante sus teorías explican sobre el tema.

2.2.1 Evolución del concepto de talento humano

Cuando se estudia la evolución de las teorías sobre los recursos humanos R.H. Se comprende que estas son la resultante de los cambios que se producen en el entorno en el que se mueven las organizaciones (Castro y Álvarez, 2016, p. 235). En lo que se relaciona con el transcurso del tiempo que se va desencadenando un progreso cada vez mejor al de las existentes, permitiendo que la nueva tecnología llegue a ocupar espacios importantes en el medio que se desarrolla la persona.

En el devenir histórico del pensamiento sobre la gestión de los recursos humanos se identifican tres grandes corrientes, constituidas en Escuelas, con marcada incidencia en la actividad de los recursos humanos en las organizaciones: la escuela clásica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela de la ciencia administrativas (Chiavenato, 2002, p. 175).

El período en que se enmarca la escuela clásica está signado por los efectos de revolución industrial y el afianzamiento del liberalismo económico en el mundo, la defensa de la propiedad privada y el predominio del individualismo, el surgimiento de los monopolios, en un contexto de cambio social, revolución tecnológica, ampliación de mercados e incremento de la competencia (Chiavenato, 2009, pp.1-39).

Al respecto Becker, G. S. (1962), explica que:

La primera corriente de pensamiento se denomina Escuela Clásica o de Management Científico donde resalta el movimiento de la Administración Científica en la figura de Frederick Winslow Taylor (1856-1915), considerado como el fundador y máximo representante de esta escuela. Otros autores destacados fueron el francés Henry Fayol (1841-1925) y Max Weber (1864-1920) (pp.9-49).

La persona surge por la capacidad de aplicar los nuevos métodos de la ciencia a la administración con el único fin de avanzar en la productividad total de sus seguidores con el objetivo de elevar la productividad y la eficiencia general del adelanto y progreso de la sociedad.

En este caso la propuesta de la Escuela Clásica contiene dos aspectos importantes meritorios de resaltar: por una parte, separa el trabajo del trabajador, y de esta manera se hace una diferenciación entre el que diseña (piensa) y el que hace (ejecuta) y entre el que hace y el que supervisa (relación de mando y control). En la nueva organización del trabajo se trata de no dejar nada a la iniciativa, creatividad y autonomía del trabajador. Se cambia el eje de la preocupación de las condiciones del trabajador a la preocupación por las condiciones del trabajo (Chiavenato, 2009, pp.1-39).

Al respecto Rodríguez, Bermúdez, y Vásquez, (2016). Opinan que:

Desde la década del 20 del siglo pasado y tras la crisis del 1929, se manifiesta un cuestionamiento al libre mercado como eje principal de las condiciones para el desarrollo de la economía y el bienestar de las personas. Se aboga entonces por una intervención del

Estado que regule las relaciones. Simultáneamente, desde el punto de vista social, se reconoce la existencia del conflicto de clase, que contradice la posición taylorista de coincidencia de intereses entre trabajador patrono (pp.438-448).

En ese contexto se abre paso la escuela de las Relaciones Humanas donde se desarrolla el análisis del Comportamiento Organizacional, la Teoría Estructural, la de Transición y la del Hombre Social haciendo énfasis en las personas y en las relaciones interpersonales. Tuvo como protagonistas principales al australiano George Elton Mayo (1890-1949), al alemán Kart Lewin (1890-1947) y al norteamericano Douglas Mc. Gregor (1906-1964) y Abraham Maslow (1908-1970). (Puchol,1997parr. 12)

Al respecto la escuela de las Relaciones Humanas se basa en la idea de que administrar es lograr cosas a través de personas y, por tanto, se debe centrar el estudio en las relaciones interpersonales. Por esa razón los estudiosos de esta ciencia concentraron sus esfuerzos en las relaciones laborales, los métodos del personal, la evaluación del desempeño, el liderazgo y la cultura organizacional. Llegando a la conclusión de que los colaboradores trabajan mejor si piensan que la gerencia se interesa por ellos y se les presta atención especial.

Los principios básicos en que se sustenta la Escuela de las Relaciones Humanas son: las personas son motivadas por las necesidades sociales, es decir, no sólo son motivadas por los incentivos económicos. Las personas obtienen su sentido de identidad gracias a sus relaciones con los demás. El trabajo rutinario produce insatisfacción. Énfasis en los aspectos emocionales. (Chiavenato, 2000, p. 34).

Como afirma Chiavenato, (2000) que “Elton Mayo y su equipo llamaron la atención sobre una nueva teoría de la motivación, opuesta al de Homo economicus de los clásicos, el hombre es motivado no por estímulos económicos o salariales sino por recompensas sociales, simbólicas y no materiales” (p. 31).

Los exponentes de este movimiento analizan la influencia que tiene la escuela de relaciones humanas sobre las necesidades que van más allá de las necesidades primarias que serían suplidas mediante un buen sistema de remuneración ya ven a las personas como un ser emocional que busca reconocimiento, aprobación social y participación.

Stoner, (2007) aborda más profundamente sobre esta teoría y expresa que:

La teoría de las relaciones Humanas, enfatiza el papel de las personas y las relaciones interpersonales en las organizaciones, oponiéndose al enfoque mecanicista de la Escuela Clásica. Esto dio lugar a la denominación utilizada por Mc Gregor (1960) sobre las dos escuelas de pensamiento en recursos humanos: la teoría X (Clásica) y la teoría Y (relaciones humanas) (p.23).

Desde el punto de vista de la gestión de los recursos humanos, coincido con el criterio de Palacios y Rubio, (2016) que:

La Escuela de las Relaciones Humanas, es la primera en otorgar a los recursos humanos la mayor importancia entre los insumos para la producción de bienes y servicios, demostrando fehacientemente las diferencias que existen entre las personas motivadas y las no motivadas, entre la gente capacitada y aquella que permanece sin capacitación, entre trabajadores que se sienten respetados por sus jefes y los subestimados o maltratados por sus superiores. Además, permitió comprender que todos los niveles de la jefatura de una organización tienen que ver con las relaciones armónicas que se dan dentro del grupo laboral (p. 173).

Resumiendo, respecto a las dos escuelas anteriores y visto desde la perspectiva de la gestión de los recursos humanos, se concluye que el personal debe ser considerado como el activo más valioso dentro de la empresa, además de proporcionarle la capacitación y los incentivos sociales precisos para despertar su motivación y lograr su mejor desempeño laboral hacerle sentir parte de la empresa. (Palacios, y Rubio, 2016)

Y por último abordaremos sobre la tercera y actual escuela sobre la evolución del talento humano en ese contexto se desarrolla la Escuela de las Ciencias Administrativas que tuvo como principales

exponentes a Edwards Deming (1900-1993); Philip Crosby (1926-2001); Kaoru Ishikawa (1915-1989); Armand Feigenbaum (1936); Joseph Jurán (1904-2008); Daniel Katz (1961); entre otros. Dentro de las diferentes tendencias al interior de la escuela destacamos La Teoría del control total de la calidad, la cual plantea la visión “clientelar” de los recursos humanos, con lo cual, cualquier servicio que la empresa le brinda a su personal debe ser percibido por los empleados como beneficioso en caso contrario debe la empresa modificar el servicio y adaptarlo al gusto de los clientes interno (Stoner, 2007).

En síntesis, las concepciones que se desarrollan entre la postguerra y la década del 90 del siglo pasado manifiestan los cambios en la forma de organizar la administración de las personas. Sobre el particular Chiavenato señala:

“La vieja concepción de relaciones industriales fue sustituida por una nueva manera de administrar las personas, que recibió el nombre de administración de recurso humanos. Los departamentos de recursos humanos (DRH) veían a las personas como recursos vivos e inteligentes y no como factores inertes de producción; los recursos humanos se convirtieron en el más importante recurso organizacional y factor determinante del éxito empresarial”. (Chiavenato, 2002, p. 271)

Luego de abordar la evolución del talento humano, se relacionará con el tema central de estudio que es “La Satisfacción Laboral” y a su vez se describirán los factores que inciden sobre el comportamiento de los trabajadores hacia su desempeño dentro de la empresa.

2.2.2. Actitud hacia el Trabajo

El comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de la percepción que posee el trabajador de ellos. Su percepción depende entonces, en buena medida, de las actividades, interacciones y las experiencias que cada miembro de la organización obtuvo en su quehacer en la empresa.

Fung-kam, (1998). señala que:

Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional (p.18).

Existen estudios realizados sobre las actitudes laborales que nos dicen que las más apreciadas en el personal técnico son la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio en una organización.

Cuando se trata de las actitudes de los empleados relacionadas con el trabajo, se hace referencia a la satisfacción laboral. En este aspecto Chiang y San Martín, (2015) opinan lo siguiente:

Que desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60. A partir de los años 70 se habla sobre los efectos en las condiciones de trabajo y los factores de la satisfacción; en los años 80 este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo; finalmente, en los años 90, se observa una evolución hacia otro paradigma, el capital humano, destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación (p. 160).

Al respecto García (2010) expresa que “Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla” (p. 15). Como se puede analizar en esta literatura que este tema no es nuevo para quienes tienen y manejan Talento humano, desde hace décadas se ha venido dando prioridades a este tema.

Al respecto Hoppock, (1935) en su publicación opina que:

La primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. “Este autor plasma las primeras investigaciones sobre

la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que esencialmente es en la forma de señalar entre el individuo que trabaja y su actividad laboral” (P.74).

Luego Herzberg (1959), propone que la real “satisfacción del hombre con su trabajo se origina del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, en la que pueda ejercer un mayor compromiso y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico” (p.96).

Aquello dio pie para que a finales de los años sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores (Herzberg, Mausner y Snyderman,1959).

En cambio, Álvarez (1993) comparte que:

Por la década de los 70 en Norte América cobra un especial interés la preocupación por la calidad de la vida en el trabajo, donde el movimiento de la Calidad de Vida Laboral (CVL) logra un alto reconocimiento gracias a sus actuaciones en reivindicaciones por humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. Es entonces a partir de ese momento que tanto en EE. UU como en Europa se populariza el tema de la calidad de vida laboral, donde los matices que adquiere se distancian de los planteamientos iniciales ligados al desarrollo organizacional (p 47).

A respecto Locke (1976) expresa que:

La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción (p.55).

Este autor también hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este estudio se puede decir que la satisfacción laboral en efecto es el resultado de la apreciación que cada persona concibe de su trabajo permitiéndole alcanzar el conocimiento de la importancia que tiene de los valores en el trabajo, siendo estos

valores de gran ayuda para la realización integral de sus necesidades tanto físicas como psicológicas.

García, (2010) explica que:

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral (p. 15).

Si la persona está satisfecha con su trabajo corresponderá adecuadamente a dar resultados positivos de este; en cambio sí, por el contrario, se encuentra insatisfecha no será capaz de realizar sus tareas con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se presenta en todas las etapas de la vida del trabajador. Por lo tanto, el interés por el estudio de la satisfacción de los colaboradores en la labor que desempeñan se encuadra en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica.

2.2.3. Conceptualización de la satisfacción laboral

Existen muchos conceptos de satisfacción laboral, en el que se lo considera como el grado de conformidad que manifiesta el trabajador respecto al entorno y condiciones de trabajo, directamente relacionada con la buena marcha de la empresa. Las definiciones de satisfacción laboral según la literatura encontrada, fueron las siguientes:

Flórez (1992) refiere que:

La satisfacción laboral “es la manera cómo se siente la persona en el trabajo”. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo (p.25).

Davis y Newstrom (2003) “definen a la satisfacción laboral que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (p.16).

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (p.22).

La definición ofrecida por Locke (1976), sobre “la satisfacción laboral es una actitud emocional resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (p.105).

Spector (1997) define “la satisfacción del trabajador como aquello que la gente siente acerca de su trabajo y sus diferentes aspectos” (p.129).

Robbins (2010) argumenta que:

La satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su empleo describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral en el puesto tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (p.123).

2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral

La Satisfacción laboral no está aislada del ambiente general de una organización, de ahí la necesidad de hablar de su importancia en la gestión empresarial. Es considerado un tema de interés que sobre sale en el ámbito del trabajo, ya que se han realizado un sinnúmero de estudios, para determinar los factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes de trabajo.

Según Arbaiza (2019) manifiesta:

La satisfacción laboral es un tema de interés en el campo organizacional debido a que puede afectar la dinámica del trabajo y el desempeño individual y organizacional; aunque aún se continúa investigando la medida en que la satisfacción influye en estos aspectos. Se espera que los trabajadores satisfechos presenten comportamientos psicológicamente saludables, estén contentos, motivados, comprometidos con la organización, sean leales a sus clientes y más productivos, De igual modo, la satisfacción busca prevenir el estrés laboral y disminuir el ausentismo y el abandono del puesto, lo cual favorece el desempeño financiero de la organización (p.167).

No obstante, la satisfacción laboral está considerada como el equilibrio dirigido a las necesidades del ser humano en los diferentes campos que estos se desarrollan tanto en lo laboral o profesional, pero sin ir tan lejos existen casos de trabajadores que tan solo se dedican a realizar sus actividades en forma mecanizada, descuidando la calidad de trabajo que se encuentra realizando y de esta manera tal situación afecta la imagen tanto del trabajador como la de la empresa.

Por ello en distintas investigaciones se ha vinculado a la Satisfacción laboral con otros constructos relacionados con las organizaciones y el trabajo en sí mismo.

2.2.5. Constructos que influyen en la Satisfacción laboral

En este apartado se describirá la vinculación de algunos constructos con la Satisfacción laboral. Prefiriendo aquellos que no están directamente relacionados con las conceptualizaciones descritas hasta aquí, pero que han sido investigados con relación a la satisfacción con el trabajo obteniéndose resultados significativos para las conceptualizaciones de la psicología organizacional. A modo de esquema se presentará al final de cada punto un gráfico de las relaciones desarrolladas entre los distintos elementos y el constructo Satisfacción laboral.

2.2.6. La relación Motivación y Satisfacción laboral

Kalleberg, (1977) señaló que “los factores que motivan a los trabajadores son los mismos que contribuyen a la satisfacción con el lugar de trabajo y concluye que los empleados motivados generalmente también están satisfechos con su trabajo” (p.146).

Kamdron (2005) sostiene que” la Satisfacción laboral es una actitud compleja, en cambio la motivación un proceso vinculado a la satisfacción y el nivel de motivación depende de un estado de satisfacción (p.55).

En síntesis, la bibliografía sostiene que, en líneas generales, “cuando aumenta la motivación, aumenta la Satisfacción laboral”. (Kamdron, 2005, p.124) Todo lo expresado en estas líneas reforzaría que las diferentes dimensiones de la motivación representan características relacionadas con la Satisfacción laboral.



Figura 1 Relación Satisfacción Laboral – Motivación

2.2.7. Satisfacción Laboral y Salud

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud es el “Estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedades” (parr.1).

Para Duhart y Echeverría (1988) explican que:

La salud guarda relación con las condiciones de trabajo. El estado de salud de un trabajador depende enormemente de la actividad laboral que desempeña, de la realidad social y del modo de producción que ella impone. La salud no es un don, es cosa propia y, por lo tanto, la reserva más importante que tienen los trabajadores. Sin salud no se puede trabajar. El derecho a la salud es un derecho individual que debe ser ejercido en primera persona (p.132).

Doyle (1977) expresa:

El ambiente y las condiciones de trabajo además de satisfactores son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud el cual ocupa la mayor parte de su vida adulta en un empleo que determina su nivel económico, seguridad emocional y felicidad (p. 38).

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima organizacional que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Cada individuo deberá sentir que hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que realiza.

2.2.8. Satisfacción Laboral y Productividad

La satisfacción laboral y la productividad están directamente vinculadas puesto que el desarrollo y crecimiento empresarial se fundamenta en el desempeño que aporten sus trabajadores. Aunque las investigaciones no arrojan una relación clara, intuitivamente sí existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad porque cuando los trabajadores están satisfechos laboralmente trabajan mejor.

Los trabajadores satisfechos están más motivados, más comprometidos y son más productivos, lo que comporta numerosos beneficios tanto para el propio trabajador como para la empresa. Por tanto, el reto es crear unas condiciones y un ambiente de trabajo en el que los colaboradores se sientan cómodos, valorados y satisfechos es primordial dentro del desarrollo organizacional.

2.2.9. Satisfacción Laboral y Calidad de Vida en el Trabajo

La satisfacción laboral es un indicador de una mejora de la calidad de vida del trabajador. Así una mayor satisfacción laboral se verá reflejada en una menor reducción del estrés y una mayor motivación en el trabajo (Comunicado de la Comisión Europea, 2003).

Según Chiavenato (2009), la calidad de vida en el trabajo (CVT) se refiere a:

una “preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores cuando desempeñan sus actividades”. Hoy en día, el concepto de calidad de vida en el trabajo incluye tanto los aspectos físicos y ambientales, como los aspectos psicológicos del centro de trabajo. La CVT asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, las reivindicaciones de los colaboradores en cuanto al bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, los intereses de las organizaciones en cuanto a los efectos que potencian la productividad y la calidad (p.45).

Blanch (2003), define:

la calidad de vida laboral como el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno de trabajo, donde dicho bienestar abarca dos dimensiones:

- **Objetiva:** hace referencia con las condiciones de las labores a desarrollar (ambientales, técnicas, salariales, de estabilidad, de seguridad e higiene, de diseño de puesto).
- **Subjetiva:** relacionada a las percepciones y valoraciones sobre las condiciones laborales, el estrés laboral, el ambiente social (relaciones con compañeros de trabajo como con superiores), el clima organizacional, posibilidades de ascenso (p.65).

2.2.10. Teorías que explican la Satisfacción Laboral

La teoría de los dos factores Herzberg (1967) menciona que:

la satisfacción e insatisfacción laboral representan fenómenos distintos en la conducta profesional. Señala que los trabajadores tienen dos grupos de necesidades: unas relacionadas con el medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras relacionadas con el mismo trabajo (necesidades de motivación). Si solo se satisface un grupo de estas necesidades el trabajador no se siente satisfecho, sino en un estado neutro. Mientras que, si ambas necesidades no son cubiertas, él ya se siente insatisfecho; al igual que si ambas con cubiertas el individuo ya se encuentra completamente satisfecho (p.87).

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo Lawler (1973) señala:

la relación expectativa-recompensa, basada en los distintos aspectos del trabajo. Se puede decir que este modelo es un perfeccionamiento de la teoría de motivación planteada por Porter y Lawler (1968). Parte de la hipótesis que la expectativa y recompensa produce la satisfacción o insatisfacción. Es decir, que ésta depende de la recompensa que se da al empleado por su rendimiento en el trabajo, y lo que él consideraba adecuado recibir. Por lo que si la recompensa brindada, es mayor a lo que la persona espera, el individuo alcanza un nivel de satisfacción; y viceversa si recibe menos de lo que esperaba, se produce la insatisfacción (p.91).

2.2.11. Teorías de la Motivación

Según Chiavenato (2000), la motivación es el resultado de la interacción entre la persona y la situación que le rodea. Es decir, con cada situación que un individuo vive, hay una interacción la cual lo motiva o no a seguir.

Frederick Herzberg (1995) define la motivación como el resultado de los factores de motivación y de higiene. Los factores de motivación son que influyen principalmente a la satisfacción laboral; éstos son: logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos. Mientras los factores de higiene cuando son inadecuados causan insatisfacción; entre éstos están; sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status.

Como también, Mahillo (1996) indica que la motivación es el primer paso que lleva a las personas a realizar una acción. Es decir, para que una persona lleve a cabo una actividad, antes debe de estar motivado.

Tipos de motivación

Existen distintos tipos de motivación en función del origen del estímulo.

Motivación intrínseca

En la motivación intrínseca la persona realiza una actividad por incentivos propios. Aquí la satisfacción de realizar o conseguir algo, no está determinada por factores externos. Sino que está relacionada con la autosatisfacción personal.

Motivación extrínseca

En la motivación extrínseca el motivo que estimula a la persona a realizar una actividad, es un incentivo externo, no proviene de la propia acción.

Motivación laboral

La motivación laboral es aquella relacionada con el ámbito de trabajo y el puesto que la persona se desempeña.

Teorías que explican motivación:

Las teorías de motivación están centradas en el descubrimiento de diversos elementos o estímulos que incidan en la forma de actuar de las personas. Según el grado de motivación de una persona, así será su modo de actuación. Se pueden distinguir dos tipos de motivación, en función del objeto de estudio que quieren conseguir (García Sanz, 2012).

- Teorías de contenido. Estudian los elementos que motivan a las personas.
- Teorías de proceso. Se ocupan del proceso de la motivación: cómo se desarrolla, cuáles son sus posibles orígenes.

Desde el punto de vista temporal, las primeras teorías que se desarrollaron fueron las de contenido. A parte de las teorías contempladas en esta clasificación también se desarrollan en este estudio las siguientes teorías: Teoría de Katz y Kahn: la motivación del comportamiento organizacional; Teoría del Hombre Complejo de Shein; el Modelo de FLUIR de Csikszentmihalyi, Teoría de Skinner: teoría del reforzamiento; y por último, la teoría motivacional que está en la actualidad en auge, la Teoría del logro de metas, que está presente en los últimos estudios e investigaciones sobre la motivación en el entorno de trabajo (García Sanz, 2012, p.11).

2.2.12. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Esta teoría es de las más conocidas. Maslow, (1954) identificó:

Cinco niveles de necesidades estructurados en una pirámide. Donde las necesidades básicas se encuentran debajo y las racionales arriba. Estas necesidades se relacionan de forma jerárquica, por lo que se debe satisfacer antes las necesidades inferiores para poder alcanzar las necesidades superiores (p.96).

- a) Autorrealización: autoexpresión, independencia, competencia, oportunidad.
- b) Estima: reconocimiento, responsabilidad, prestigio.
- c) Sociales: compañerismo, aceptación, pertenencia, trabajo en equipo.
- d) Seguridad: seguridad, estabilidad, evitar riesgos.
- e) Fisiológicas: alimento, ropa, confort, conversación.

2.2.13. Teoría del factor bifactorial de Herzberg

Esta teoría se basa en los factores higiénicos y motivadores, mostrando que son diferentes los factores que motivan y desmotivan. Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de

la Pirámide de Maslow. Mientras los factores motivadores coinciden con los niveles más altos. (Herzberg, 1967, p.78)

Entre los factores higiénicos se pueden encontrar:

- a) Factores económicos: sueldos y prestaciones.
- b) Condiciones físicas: entorno físico del trabajo.
- c) Seguridad: procedimientos, políticas y reglas de la organización.
- d) Factores sociales: relación con los compañeros.
- e) Status: puestos, privilegios.

Entre los factores motivadores están:

- a) Tareas estimulantes: posibilidad de manifestar la propia personalidad.
- b) Sentimiento de autorrealización: contribuir a la creación de valor.
- c) Reconocimiento: confirmación de un trabajo importante.
- d) Logro: cumplimiento.

2.2.14. Teoría de McClelland

Se basa en conceptos que relaciona directamente con la motivación. (McClelland, 1989, p.108)

Éstos son:

- a) El logro: influye a establecer metas más elevadas, con el objetivo de sobresalir en el momento de cumplirlo.
- b) El poder: relacionado con la necesidad de influir sobre otras personas, que sus ideas predominen y tener un mayor control.
- c) La afiliación: deseo de relacionarse y estar en contacto con todas las otras personas.

2.2.15. Teoría X y teoría Y de McGregor

La teoría X señala que las personas son irresponsables, perezosos, poco creativos, por lo que deben ser dirigidos e influenciados y motivados por medio del castigo. Mientras la teoría Y supone que el esfuerzo en las personas es algo natural, les gusta auto dirigirse y el cumplimiento de objetivos debe ser recompensado. (McGregor, 1966, p.124)

2.2.16. Teoría de las expectativas.

Vroom (1964) es el autor más conocido en esta teoría, aunque también ha sido completada por Porter-Lawler (1968). La teoría de las expectativas indica que:

La conducta de las personas es resultado de distintas elecciones, y éstas se encuentran basadas en creencias propias y actitudes. Donde el objetivo principal de dichas elecciones es lograr maximizar las recompensas y minimizar el peligro o riesgo. Lo que se traduce, a que las personas motivadas encuentran las metas e incentivos como algo valioso para ellos, con una alta posibilidad y creencia de lograr alcanzarlas. (p.64)

Esta teoría afirma que los individuos realizan todo esfuerzo con la expectativa de un cierto éxito; si logran dicho objetivo habrá consecuencias y cada una de estas consecuencias tienen un valor determinado para él. Mientras mayor es la expectativa de la persona, mayor es el esfuerzo. Además, la relación entre esfuerzo y rendimiento depende de las percepciones de la persona y sus mismas habilidades. (Vroom 1964, p.148)

Todo esto se traduce a que la fuerza de la motivación es un resultado, del valor de la recompensa que el individuo espera tener y la probabilidad que tiene de lograr el objetivo.

2.2.17. Factores que influyen en la satisfacción laboral

En la teoría de los dos factores Herzberg (1959) afirma respecto al comportamiento de las personas.

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo (p.56).

Según las investigaciones de Peiró y Prieto, (1996) ellos explican sobre la teoría de los dos factores:

Cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción (p.42).

- Sueldo y beneficios empresariales
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Estatus
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

Los Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo (Peiró y Prieto, 1996).

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar (Peiró y Prieto, 1996).

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

La literatura concede gran importancia a las teorías de la motivación y su relación con la satisfacción que los trabajadores pueden o no experimentar, planteando a su vez puntos de convergencia que evidencian que dichas teorías no son incompatibles unas con otras. En este sentido, la satisfacción laboral se concibe como un estado emocional positivo o placentero (estados psicológicos, expectativas A y B), experimentado por el trabajador frente a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña (factores extrínsecos), y las características individuales propias de cada trabajador (factores intrínsecos) (Martínez, García, Robledo, Díez , Álvarez, Marbán y Arias, 2008).

Así, se considera que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz de él experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad; en caso contrario, el trabajador se encuentra no satisfecho. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo (Yuste, Aparicio, Segura, López-Tendero, Girones, Pérez-Fidalgo y Calderero, 2003).

Por lo tanto, la relación presente entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos dentro de un contexto determinado, condiciona la respuesta afectiva del individuo hacia diferentes aspectos del trabajo.

Según Korman (1978) manifiesta:

Cuando se habla de satisfacción laboral se incluyen un conjunto de factores que guardan relación con la misma. Así por ejemplo, cuanto más elevado es el nivel profesional de un sujeto, mayor es su satisfacción; o cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, más satisfacción experimentan los individuos que se desempeñan en ese puesto de trabajo; el tipo de dirección o de jerarquización modula el grado de satisfacción, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción, son aspectos que a igualdad de condiciones, cuando mejoran, predicen siempre una mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradables, más facilitan el mejor desempeño profesional (p. 28).

2.2.18. Medición de la Satisfacción Laboral

En la presente investigación se utilizará el cuestionario S20/23 de los autores Meliá y Peiró (1989), el mismo que permitirá evaluar los cinco factores que influyen en la Satisfacción laboral y que están enfocados a: la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, intrínseca del trabajo, la remuneración y las prestaciones recibidas. (Ver más en capítulo 3: metodología).

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 es científicamente validado y contiene 23 ítems donde se aprecia veintitrés preguntas relacionadas con cinco factores que influyen fuertemente la satisfacción laboral. La versión S20/23 presenta unas instrucciones sensiblemente más breves y sencillas que la versión S4/82, manteniendo las mismas alternativas de respuesta:

"Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Para la calificación se basa en la escala de Likert y cuya validez y consistencia interna es 0.84 del alfa de Crombach la escala de calificaciones contiene los siguientes ítems: (Meliá, Peiró, 1989).

1. Muy Insatisfecho.

2. Bastante Insatisfecho.
3. Algo Insatisfecho.
4. Indiferente.
5. Algo Satisfecho.
6. Bastante Satisfecho.
7. Muy Satisfecho."

En este contexto de variedad y heterogeneidad surgió el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) que aportaba (a) una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales de nuestro contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional española, (b) la posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral.

2.2.19. Importancia de la medición de la satisfacción laboral

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y más concretamente en los estudios sobre la eficacia y la eficiencia en las organizaciones, ha sido pasar el eje de las actuaciones desde los procesos y la estructura a centrarlo en los trabajadores. Adicionalmente, con la influencia de la psicología y la sociología en el desarrollo de los métodos de gestión, se estableció como premisa que la satisfacción de las personas con su trabajo es uno de los factores condicionantes básicos de su productividad (Arriaga,2003).

Por este motivo, la satisfacción laboral se ha convertido en uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones, no solo por el hecho de entender situaciones particulares que se presentan con los empleados sino por la injerencia que se puede desarrollar para la toma de decisiones a nivel institucional. “En este sentido, medir la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una organización, permite evaluar puestos de trabajo, actividades, niveles de ausentismo, remuneración, estímulos, rotación”. (Calderón, 1999, p.25)

Es de suma importancia el tema de la satisfacción laboral, porque permite tener presente las expectativas, situaciones y estabilidad del talento humano, logrando que sus emociones por diversas que sean dentro de su área de trabajo sean analizadas y puestas en común en la toma de decisiones. En caso que se quiera realizar un estudio de satisfacción laboral de los individuos relacionados a una empresa cualquiera sea su estilo, sería menester que se considere la evaluación de los aspectos que se cree son de mucha importancia para mejorar el nivel de los trabajadores en sus diferentes áreas físicas y psíquicas.

La OMS, afirma que:

Al realizar un análisis de la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una institución, en cualquiera de las etapas del ciclo laboral “entrada, etapa laboral y salida”, se pueden obtener observaciones y mediciones que permitan identificar aspectos importantes para la toma de decisiones y las acciones correspondientes (parr.4).

La no satisfacción o la insatisfacción laboral, es un riesgo para los empleadores, en lo que concierne a la retención del capital humano. Esta situación se encuentra extendida entre el personal de la salud, dadas las particulares características con las condiciones de trabajo, de interacción con los superiores, con los aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de no satisfacción entre el personal de salud del sector hospitalario (Calderón, 1999, p.27).

2.3. Fundamentación legal

2.3.1. La Constitución de la República del Ecuador en la (Carta Magna) afirma en el:

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

políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (p.4).

Al respecto se debe decir, que el Gobierno Nacional tiene el deber de cuidar la salud del pueblo ecuatoriano, mediante la adopción de medidas sanitarias y sociales adecuadas, basada en métodos y tecnologías prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptados.

2.3.2. Declaración del centenario de la OIT para el futuro del trabajo

La Conferencia Internacional del Trabajo OIT, (2015) declara que: Al ejercer su mandato constitucional, tomando en consideración las profundas transformaciones en el mundo del trabajo, y al desarrollar su enfoque del futuro del trabajo centrado en las personas, la OIT debe orientar sus esfuerzos a:

- i) asegurar una transición justa a un futuro del trabajo que contribuya al desarrollo sostenible en sus dimensiones económica, social y ambiental;
- ii) aprovechar todo el potencial del progreso tecnológico y el crecimiento de la productividad, inclusive mediante el diálogo social, para lograr trabajo decente y desarrollo sostenible y asegurar así la dignidad, la realización personal y una distribución equitativa de los beneficios para todos
- iii) promover la adquisición de competencias, habilidades y calificaciones para todos los trabajadores a lo largo de la vida laboral como responsabilidad compartida entre los gobiernos y los interlocutores sociales a fin de: subsanar los déficits de competencias existentes y previstos; prestar especial atención a asegurar que los sistemas educativos y de formación respondan a las necesidades del mercado de trabajo, teniendo en cuenta la evolución del trabajo, y mejorar la capacidad de los trabajadores de aprovechar las oportunidades de trabajo decente; y de formación respondan a las necesidades del mercado de trabajo, teniendo en cuenta la evolución del trabajo, y mejorar la capacidad de los trabajadores de aprovechar las oportunidades de trabajo decente (pp. 2-3).

La Organización Internacional del Trabajo OIT, (2015) afirma que:

Discriminar en el empleo y la ocupación es tratar a las personas de forma diferente y menos favorable debido a determinadas características como el sexo, el color de la piel, su religión, ideas políticas u origen social, con independencia de los requerimientos del trabajo. Además, prohíbe todo tipo de discriminación ya sea directa e indirecta. Explica que la discriminación es directa cuando las leyes, regulaciones o políticas excluyen explícitamente o sitúan en una posición de desventaja a trabajadores en base a características con la opinión política, el estado civil o el sexo. Se trata de un tipo de discriminación indirecta cuando las normas y prácticas que, en apariencia, son neutrales tienen efectos negativos en un número desproporcionado de miembros de un grupo, con independencia de si cumplen o no los requerimientos del trabajo (pp. 9-10).

2.3.3. Ley orgánica de salud

Ministerio de Salud Pública MSP (2019) en el Art. 6. Afirma que:

Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:

1. Definir y promulgar la política nacional de salud con base en los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley, así como aplicar, controlar y vigilar su cumplimiento;
2. Ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Salud;
3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares;
4. Declarar la obligatoriedad de las inmunizaciones contra determinadas enfermedades, en los términos y condiciones que la realidad epidemiológica nacional y local requiera; definir las normas y el esquema básico nacional de inmunizaciones; y, proveer sin costo a la población los elementos necesarios para cumplirlo;
5. Regular y vigilar la aplicación de las normas técnicas para la detección, prevención, atención integral y rehabilitación, de enfermedades transmisibles, no transmisibles, crónico-degenerativas, discapacidades y problemas de salud pública declarados prioritarios, y determinar las enfermedades transmisibles de notificación obligatoria, garantizando la confidencialidad de la información (p.15).

Ministerio de Salud Pública MSP (2019) en el Art. 10. Afirma que:

Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta ley (parr.8).

2.3.4. La atención primaria de salud

Ministerio de Salud Pública MSP (2019) en el Art. 10. Afirma que:

1. Es a la vez un reflejo y una consecuencia de las condiciones económicas y de las características socioculturales y políticas del país y de sus comunidades, y se basa en la aplicación de los resultados pertinentes de las investigaciones sociales, biomédicas y sobre servicios de salud y en la experiencia acumulada en materia de salud pública;
2. Se orienta hacia los principales problemas de salud de la comunidad y presta los servicios de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación necesarios para resolver esos problemas (parr.5).

2.3.5. La Constitución de la República del Ecuador en la constitución (Carta Magna) afirma en el: Art.35. que:

El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales de los numerales 1 y 4 (p.9).

Ministerio de Relaciones Laborales, (2012) afirma que:

1. La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
4. Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral (p.21).

Ministerio de Salud Pública (MSP). Ley Orgánica de Salud 67 Registro Oficial Suplemento 423 del 22-dic-2006 Última modificación: 18-dic-2015. Afirma lo siguiente:

El Art. 3.- Dice que la salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables (p.36).

Ministerio de Relaciones Laborales, (2012) afirma que:

De acuerdo al art.326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, surge como parte de los derechos del trabajador y su protección, donde la ley determinará que los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales, salvaguardando la integridad, salud y la vida de las personas trabajadoras (p.55).

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

Toda investigación científica tiene que estar ajustada a una metodología que permita realizar un trabajo coherente, útil y práctico. En este capítulo se detalla el tipo de investigación que se va a realizar, el método que se utiliza, las técnicas e instrumentos, como también la población y muestra. En la ejecución de este trabajo de investigación se utilizará el método científico, porque está constituido por el conjunto de pasos o etapas establecidas que permiten direccionar el proceso de investigación de forma óptima, de manera que permita alcanzar su propósito.

El estudio realizado para la presente investigación fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo. Según Hernández Sampieri (2018) afirma que:

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en saber todas las actitudes y situaciones que dominan más por medio de la descripción exacta de las personas y los procesos. Por lo cual se implementó para la recolección, agrupación y presentación de los datos recabados, agrupándolos en tablas para su interpretación. Se analizó una serie de datos de una población determinada del Centro de Salud S.V.P. Y se sacaron conclusiones sobre los factores más valorados y mejor ponderados en materia de satisfacción laboral para sus colaboradores. Al mismo tiempo se observaron y analizaron porcentajes, análisis de datos, que son variables cuantitativas como la edad, variables cualitativas, socio demográficas, sexo, nivel de estudios, religión (p.36).

3.1 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Desde el punto de vista procedimental, la operacionalización de las variables se ubica en las primeras fases de la investigación y, al igual que la delimitación del tema, es un proceso que requiere varias revisiones. En la medida que se profundiza en el tema, que se indaga en la literatura y que se incorporan nuevos enfoques sobre la realidad en estudio, se van depurando

tanto el concepto teórico como los correlatos empíricos que permitirán recoger evidencias del fenómeno (Reguant y Martínez 2014, p.2).

El instrumento de medición ha de permitir recoger información relevante para dar respuesta a las preguntas formuladas en el problema de investigación de modo que se puedan probar las hipótesis. Igualmente, esta actividad además de conducir a la elaboración del instrumento, también permite hallar las condiciones para determinar el nivel de medición de las variables y las técnicas estadísticas apropiadas para el análisis de los datos (Reguant & Martínez 2014).

Para descomponer a la variable Satisfacción Laboral se partirá de la pregunta de investigación.

¿Cuáles son los factores que inciden en la Satisfacción Laboral del Personal del Vicariato Apostólico de Esmeraldas del Centro médico de Especialidades San Vicente de Paul?

Tabla 1
Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción Laboral	Según Agüero, Santana, Feria, y Lobaina, (2015) “La satisfacción laboral (SL), es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal” (p35).	Elaboración del marco teórico sobre satisfacción laboral.	Prestaciones recibidas	La remuneración que percibe es acorde con relación al puesto de trabajo Mi sueldo está en concordancia con los sueldos de la empresa Sueldo en proporción con la situación económica de la empresa. Satisfecho con la remuneración que percibe El sueldo es suficiente.
		Clasificar el instrumento empleado.	Ambiente Físico	Excelente funcionamiento de las instalaciones del área de trabajo. Funcionamiento excelente de los departamentos. Instrumentos médicos en perfecto estado. El laboratorio goza de equipos idóneos Dispone de un ambiente amplio y adecuado. Instalaciones eléctricas y sanitarias en perfecto estado.
		Elaboración de la encuesta	Satisfacción con la participación	Ambiente de amistad y equipo entre compañeros. Apoyo y cooperación entre compañeros. Respeto entre compañeros de trabajo Existe ambiente de equipo con otras áreas Mantiene amistad fuera del trabajo con sus compañeros.
		Aplicar encuesta a todos los trabajadores del VAE.	Satisfacción intrínseca del trabajo	Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla. Ha recibido reconocimiento o elogios Recibe beneficios sociales por parte de su empleador. La flexibilidad le permite estar motivado.
			Supervisión	Jefe exigente con la calidad o resultado. El jefe le brinda autoconfianza. El jefe es autoritario.

Fuente: Guía de investigación PUCESE 2019
Elaboración propia

3.3. Población y muestra

La población en la que se realizó la presente investigación en cuanto a la satisfacción laboral fueron los 23 colaboradores del Vicariato Apostólico del Centro Médico de Especialidades San Vicente de Paúl y que está plasmada en la tabla siguiente.

Tabla 2
Población de colaboradores SVP.

Población de los colaboradores del San Vicente de Paúl	
Profesionales Administrativos	- 1 Administradora - 1 Contador
Profesionales Médicos y enfermeras	- 14 Médicos especialistas y generales - 2 Enfermeras - 2 Odontólogos - 1 Tecnóloga
Auxiliares	- 1 Auxiliar de Estadística - 1 Auxiliar de Servicios Generales
TOTAL	- 23 COLABORADORES

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 describe a el total de los trabajadores del Centro de Salud los que están ordenados de acuerdo a su cargo y funciones que desempeñan.

3.4. Técnica e instrumentos

En este caso se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a todo el personal que trabaja en el VAE del Centro Médico de Esmeraldas San Vicente de Paul, a través de una guía de preguntas consecutivas que están estructuradas y recabará la información para el análisis de los datos. El instrumento utilizado para conseguir la información fue “el cuestionario S20/23” de (Meliá y. Peiró, 1998, p.21), que calificó a los cinco factores que condicionan la satisfacción laboral. Este

instrumento consta de 23 ítems valorados mediante la escala de Likert del 1 – 7 en el sentido de menor a mayor satisfacción.

Factores o dimensiones que fueron evaluados por el instrumento S20/23.

- ✓ Prestaciones recibidas
- ✓ Satisfacción con el ambiente físico
- ✓ Satisfacción con la participación
- ✓ Satisfacción intrínseca del trabajo
- ✓ Supervisión

3.5. Análisis de datos

Para el análisis de los datos se siguió los siguientes pasos:

- Se inició haciendo las encuestas a todos los colaboradores del Centro de Salud SVP.
- Se aplicó el instrumento S20/23.
- Se tabularon los datos en software del programa Excel.
- Se interpretaron los resultados obtenidos.
- Se describieron los resultados.
- Se realizó la discusión.
- Se elaboraron conclusiones y recomendaciones.
- Se integró el informe final.

CAPÍTULO 4 RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

El proceso de la información se realizó mediante la tabulación de los datos obtenidos de acuerdo a la encuesta aplicada de los 23 trabajadores de esta organización y se sistematizó en EXCEL del Programa Microsoft Office.

En la presente investigación se analizó el nivel de satisfacción laboral dentro del Centro médico de Especialidades SVP. La que estuvo encaminada a los trabajadores de la empresa que se dedica a prestar servicios de salud en toda la provincia. Para esto fue necesario dividir estos factores en dos: motivación e higiene.

Dentro de los factores de higiene se encuentra: la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa. Por otro lado, que el factor de motivación desarrolla: la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo; el reconocimiento al desempeño; lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza; la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia; las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo.

En virtud de lo descrito anteriormente se realizó un instrumento y se evaluó mediante la escala de tipo Likert, y se aplicó a 23 colaboradores incluidos los gerentes Para la recolección de información que permitió alcanzar cada uno de los objetivos planteados dentro del presente estudio.

4.2. Resultados sociodemográficos

Con relación a los resultados sociodemográficos se obtuvo la siguiente información: Al hacer referencia a la muestra se puede decir que del total de trabajadores que laboran en el Centro de Salud (2019), se encontró que en iguales proporciones se hallan contratados varones y mujeres.

En lo que se refiere al género de los colaboradores del Centro médico de Especialidades san Vicente de Paúl entre hombres y mujeres oscilan la mitad más uno de mujeres, de otro género ninguno. Lo que corresponde al tiempo de servicio que los colaboradores prestan en esta institución de salud es más de la mitad de sus miembros que se encuentran entre más de 10 años laborando en esta casa de salud. Lo relacionado a la edad del personal y el estado civil de los colaboradores que labora en este centro oscilan cerca de la mitad más 56 años y son casados. Y en su mayoría de los encuestados son profesionales que están dentro del cuarto nivel. Y por último con relación a los tipos de contrato que maneja la empresa más de la mitad cuentan con un contrato de trabajo de relación de dependencia.

4.3. Distribución de la muestra

Tabla 3
Prestaciones recibidas

Preguntas	PRESTACIONES RECIBIDAS				
	Teniendo en cuenta mi convenio, la remuneración que percibo es acorde con relación al puesto de trabajo	Mi sueldo está en concordancia con los sueldos que hay en la empresa.	Mi sueldo está en proporción con la situación y marcha económica de la empresa.	Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo	El sueldo monetario que recibe por el trabajo bien hecho, es suficiente.
Insatisfecho	0	0	4%	0	0
Indiferente	0	9%	9%	4%	0
Satisfecho	100%	91%	87%	96%	100%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a la información que detalla la tabla 3 con respecto a las prestaciones recibidas donde se evalúa la remuneración, incentivos y beneficios sociales, más de la tercera parte de los encuestados se sienten satisfechos con este factor y que un porcentaje muy pequeño argumentó lo contrario. Pero lo que genera asombro es un tercio de los encuestados se torna indiferente. Esto se puede deducir que los colaboradores están desconectados con la empresa.

Tabla 4
Satisfacción con el ambiente físico

SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO						
Preguntas	El funcionamiento de las instalaciones del área de trabajo es excelente	El funcionamiento de los departamentos es excelente	Los instrumentos médicos están en perfecto estado	El laboratorio goza de equipos idóneos para su trabajo	Dispone de un ambiente de trabajo amplio y adecuado	Las instalaciones eléctricas y sanitarias están en perfecto estado
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Indiferente	4%	4%	0	0	0	0
Satisfecho	96%	96%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Los resultados muestran que de la totalidad de encuestados en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el ambiente físico y estructural de la institución, seguido de un porcentaje menor que se siente indiferente al preguntarle esta interrogante. Tal como se visualiza en la tabla 4. De este documento. Esto hace presumir que los trabajadores no se sienten parte de la

empresa y por lo tanto se debe prestarles más atención a estos colaboradores para conocer su realidad.

Tabla 5
Satisfacción con la participación

SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN					
Preguntas	Existe un ambiente de amistad o de equipo entre los compañeros del área	Existe apoyo y cooperación entre los compañeros de trabajo del área	Existe respeto entre los compañeros de trabajo	Existe un ambiente de equipo con los compañeros de otras áreas	Mantiene amistad fuera del trabajo con compañeros de su área o del centro de salud
Insatisfecho	0	0	0	0	4%
Indiferente	4%	9%	0	0	0
Satisfecho	96%	91%	100%	100%	96%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Como se aprecia en la tabla 5 con el factor de satisfacción con la participación, los cuatro tercios de porcentaje de esta dimensión perciben de forma favorable la satisfacción, manifestado en un nivel alto de amistad y ambiente de compañerismo que sin duda ayudará para que los colaboradores sientan la debida cercanía y cooperación al realizar su faena diaria. Seguido de unos pocos que les resulta indiferente la satisfacción con la participación y un mínimo demostró insatisfacción con relación a esta interrogante.

Tabla 6
Satisfacción intrínseca del trabajo

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA DEL TRABAJO				
Preguntas	Está motivada y le gusta el trabajo que desarrolla	He recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.	Los beneficios sociales que recibe por parte de su empleador, son los que le corresponden legalmente	La flexibilidad laboral que percibe le permiten estar motivad@
Insatisfecho	0%	0%	0%	0%
Indiferente	0%	0%	0%	0%
Satisfecho	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Como se puede apreciar en esta tabla referente a motivación, reconocimientos y beneficios que contiene esta dimensión de satisfacción intrínseca. Los trabajadores de la Institución están completamente satisfechos con relación a esta variable. Esto hace deducir que la institución está haciendo las cosas bien, en beneficio para todos los colaboradores. La empresa debería mantener ese ímpetu de cada trabajador mediante la práctica de capacitaciones en PNL e Inteligencia Emocional para que ellos se sientan comprometidos emocionalmente con la empresa.

Tabla 7
Supervisión

SUPERVISIÓN			
Preguntas	Mi jefe es exigente tanto con la calidad como el resultado de mi trabajo	Mi jefe me brinda autoconfianza y permite que yo tome decisiones	Mi jefe es autoritari@
Insatisfecho	0%	0%	100%
Indiferente	0%	0%	0%
Satisfecho	100%	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Aquí se puede observar que las dos primeras preguntas han alcanzado la totalidad de satisfacción, referente a la supervisión. Como también se puede observar en la tercera pregunta que mayor relevancia tiene es el que se refiere al jefe autoritario coincidentemente todos se encuentran totalmente insatisfechos. Esto enfatiza que se debe capacitar dentro del Centro de Salud puesto que hay esta advertencia la cual es preocupante y relevante porque se refiere a un directivo de la entidad.

Resultados: Luego de haber analizados los resultados se puede decir que, los factores estudiados en este trabajo se refieren a los factores higiénicos y motivacionales que causan la satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Para que los factores motivacionales no se vuelvan higiénicos con el transcurso del tiempo se deben de aplicar estrategias que permitan al trabajador hacerle de generar un sentimiento hacia la entidad para que se sienta parte de la institución.

CAPÍTULO 5 DISCUSIÓN

La finalidad de este trabajo de investigación fue analizar los factores que determinan la satisfacción laboral al personal del VAE del Centro médico de especialidades San Vicente de Paúl, y conocer el grado de satisfacción que presentan al investigar cinco factores tales como: Prestaciones recibidas, ambiente físico, satisfacción con la participación, satisfacción intrínseca del trabajo y supervisión; a 23 colaboradores de esta institución aplicando un cuestionario de 23 ítems.

En el presente estudio se obtuvo información del personal de todas las áreas por ser una muestra accesible, lo que se considera una fortaleza, puesto que la mayor parte de los estudios realizados se enfocan a evaluar por departamentos o grupos específicos. A pesar de esta diferencia en algunos resultados de ciertas categorías o factores coinciden con los publicados en investigaciones realizadas por diferentes autores y otros resultados son totalmente opuestos.

Después del trabajo realizado a los colaboradores que laboran en esta institución de salud, se pudo evidenciar que dentro de los factores que inciden en la satisfacción laboral, el personal se encuentra en conformidad con los beneficios que le brinda esta empresa, porque la mayor parte tiene trayectoria en prestar sus servicios por muchos años, sin tener tal vez ganancias económicas altas, pero si el deber cumplido por el trabajo realizado por vocación y amor a su profesión.

Analizando los conocimientos empleados en este estudio se logró desplegar los siguientes efectos, de acuerdo a los objetivos planteados y en respuesta a la pregunta científica diseñada, se puede acotar que las satisfacciones laborales de los trabajadores del Vicariato del Centro de Especialidades Médicas de Esmeraldas se encuentran en un nivel satisfactorio dentro de los factores investigados en este estudio.

Su efecto en estos resultados son bastantes llamativos porque muestran que el trabajo no se lo realiza solo por un sueldo, sino por vocación de servicio generoso, pero sin descuidar un clima o

ambiente favorable para que el trabajador que se sienta motivado y sin carecer de las herramientas necesarias para sus labores. El resultado es de suma importancia debido a que se puede afirmar que en la actualidad existen profesionales con una vocación sublime de servicio voluntario a la comunidad, que no solo ven a la profesión como algo lucrativo, sino que plasman un espíritu de entrega abnegada y generosa a las personas que requieren del servicio de salud.

En virtud de lo anterior, para determinar la satisfacción laboral, esta se dividió en cinco factores que representan a los variables de higiene y de motivación, cada uno con los elementos que lo componen, factores que también han sido abordados por otros estudios y que han demostrado que afecta la motivación efectiva de los trabajadores por lo que representa una preocupación constante de los administradores de cualquier organización.

Los ítems utilizados para poder obtener la opinión de la muestra distribuida entre el área administrativa y operaria del centro de salud, objeto de estudio, muestran la satisfacción laboral que existe respecto a factores de higiene y motivación, al estar de acuerdo en su mayoría, sin embargo, existe mayor preocupación por parte de los trabajadores en la variable de la supervisión, que pertenecen al factor de higiene.

Como conclusión se determinó que existen similitudes desde el punto de vista de las categorías asociadas con los factores de motivación y factores de higiene; es decir, los factores motivadores hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos positivos hacia el trabajo y son generadores de gran satisfacción; mientras que los factores de higiene hallados en la muestra analizada están asociados con sentimientos negativos hacia el trabajo y son generadores de la insatisfacción.

Una vez analizado el estudio con relación a la satisfacción laboral se infiere que la tesis de maestría de Valdez (2016), empleó la misma metodología de investigación que la investigadora, cabe destacar que el instrumento que utilizó para la recolección de datos es de diferente autor como lo fue el de Font Roja, adaptado por J. Aranaz que contaba de 105 preguntas que se aplicó a 315

colaboradores del área operativa y 174 del área administrativa, cuyos resultados coinciden que si existe satisfacción laboral en el área administrativa e insatisfacción en la parte operativa.

A diferencia del estudio realizado al personal del Centro de salud San Vicente de Paúl de Esmeraldas cuyo instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario S20/23 de Meliá, J.L Peiró, J:M (1989) que fueron aplicados a 23 trabajadores de los cuales el 2% corresponde al área administrativa y el 98% a las diferentes áreas en este aspecto toda la población se encuentra satisfecha.

Correlacionado la investigación de Salazar (2018), en su tesis de Maestría de Relación entre la Satisfacción Laboral y el compromiso Organizacional: Un estudio en una entidad Pública Ecuatoriana que utilizó la misma metodología descriptiva, cuyo cuestionario empleado fue el S20/23 de Meliá, J.L Peiró, J.M (1989), con una muestra de 164 colaboradores numerosa con relación a la presente que es de menor número, pero en cuanto al porcentaje de género coinciden con el 50% de hombres y mujeres, mientras que en edad cronológica es más joven con el tipo de contrato por prestación de servicios prestados y el grado de satisfacción es insatisfecho.

El estudio realizado por Parra y Paravic (2002), Los objetivos fueron Conocer el nivel de satisfacción laboral de las/os enfermeras/os que trabajan en el Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y en los diversos SAMU de la Octava Región., a pesar de las diferencias individuales como sexo, escolaridad, estado civil, edad y antigüedad dentro de la empresa. encontrando que si existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal. “Se sugirio realizar este tipo de estudio en unos cinco años más para conocer si han mejorado las condiciones laborales de las/os enfermeras/os que trabajan en los SAMU del país”. (p.14)

Así mismo otro estudio realizado por Román, Matzumura, y Gutiérrez (2015):

Sus objetivos fueron describir “La satisfacción laboral en el servicio de rayos x de una Institución de Salud de Lima, nivel III-2,2015 [...]. La muestra estuvo constituida de 22 trabajadores [...]. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de J.L. Meliá y J.M. Peiró los resultados mostraron que los trabajadores se encontraban medianamente satisfechos. Concluyeron que “La Satisfacción Laboral del personal de salud fue alta en el servicio [...]. Y recomendaron el ambiente físico” .(p.1)

Al igual en otro de los estudios de Vitulas, M., y Venicia, N. (2017), ellos:

Los objetivos fueron Determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención brindada al usuario externo de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz., en la Región Metropolitana y en los diversos SAMU de la Octava Región. Concluyeron que “La Satisfacción Laboral del personal de salud no guarda relación con la Calidad de Atención que se brinda al usuario externo en la [...]. Y recomendaron implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral en este personal y que además se traduzcan en una mejor calidad de atención al usuario externo”. (p.8)

De la misma manera en los estudios realizados con Huamán, (2014) en la ciudad de Chota Cajamarca tuvo como objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas” Chota (HGJSC) en el 2014, Los resultados obtenidos son indicativos que los trabajadores y pacientes que acuden al servicio de emergencia perciben la calidad de atención en un nivel regular, por lo que queda la responsabilidad de los directivos y los trabajadores del servicio de revertir estos resultados.

Continuando con el estudio de Bedón, (2013) en la ciudad de Lima tuvo como cuyo objetivo de establecer la relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención en la ciudad de Lima. los Resultados: Se evidenció que la satisfacción laboral no tuvo relación significativa con el trato digno; según la prueba Rho Spearman 0,042 y el valor $p=0,758$. Sin embargo, se encontró una correlación positiva significativa para la dimensión: naturaleza de contenido de trabajo y la variable trato digno que brinda el profesional de enfermería. Conclusión: No existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería.

Al respecto los resultados obtenidos de García, (2013) cuyos objetivos fueron identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; concluye que los resultados obtenidos de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Otra comparación fue el estudio de Mache y Cols, (2012) el objetivo fue evaluar si la satisfacción de los pacientes tenía relación con las condiciones de trabajo en cirujanos. los resultados argumentan que: El setenta por ciento de los pacientes se mostraron satisfechos con las cirugías realizadas y servicios del departamento. La satisfacción laboral de los cirujanos y las condiciones de trabajo fueron calificadas con puntuaciones moderadas. El análisis variado mostró correlación entre la satisfacción de los pacientes y la satisfacción laboral de los cirujanos ($r=0.49$, $p<0.01$) y las condiciones de trabajo ($r=-0.38$; $p<0.01$). Las correlaciones más fuertes se encontraron entre la bondad del personal médico, el resultado del tratamiento y la satisfacción general del paciente. Conclusiones. Este estudio demuestra una fuerte asociación entre las condiciones de trabajo de los cirujanos y la satisfacción del paciente. Se deben mejorar la organización, la carga y los recursos de trabajo, no sólo para mejorar la satisfacción laboral de los cirujanos sino también la calidad del tratamiento médico y la satisfacción del paciente con los servicios de cirugía.

Para finalizar con el capítulo la discusión el estudio realizado por Rodríguez M. y Cols. (2011), en Chile realizaron un estudio titulado Clima y Satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena; cuyo objetivo fue determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se evidenció que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño fue predicho de mejor forma por las variables en

conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Cabe resaltar que la satisfacción laboral está directamente relacionada e influenciada por todos los factores analizados, es irrefutable que el entorno afecta esta percepción. La insatisfacción repercute en la eficacia organizacional por lo que un colaborador insatisfecho puede actuar con negligencia, expresando sentimientos negativos con respecto a su trabajo, el ambiente y las relaciones laborales; sin embargo, la satisfacción significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad y debe ir de acuerdo a las expectativas de cada trabajador orientándose en contribuir una mejora en la calidad de la atención en salud física y mental.

Este estudio ha sido significativo realizarlo porque en la trayectoria de servicio de salud que brinda a la ciudadanía esmeraldeña esta institución, nunca se había estudiado los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal del VAE. Mientras que esta investigación nos permite conocer más a fondo, su grado de bienestar emocional y psíquico que pueden manifestar los colaboradores. Como también conocer sus intereses para tomar medidas pertinentes en donde garantice la estabilidad y bienestar del talento humano, factor importante para retenerlo.

Por último, respecto a los datos recolectados puede deducirse que los factores de higiene, y motivacionales son condicionantes en el desempeño de los trabajadores tal como ha demostrado la presente investigación dando cumplimiento a los objetivos planteados en este trabajo

CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Luego de haber realizado la investigación se concluye que se han cumplido con los objetivos propuestos para este estudio. Y de acuerdo a los factores que determinan el nivel satisfacción laboral del personal de Centro Médico de Especialidades San Vicente de Paúl del Vicariato Apostólico de Esmeraldas, se encuentra que:

- Con relación al factor de la Satisfacción de las prestaciones recibidas, el personal de esta institución presenta satisfacción al percibir su remuneración por el trabajo realizado y convenio establecido por las dos partes empleado y empleador.
- En cuanto se refiere al Ambiente físico los colaboradores demuestran resultados de satisfacción de bastante satisfechos en las diferentes áreas donde realizan sus actividades cotidianas, demostrando así un óptimo rendimiento.
- En la satisfacción con la participación en cuanto al ambiente de amistad y de equipo, las relaciones interpersonales reflejan igualdad y confianza, con resultados altos de satisfacción.
- El cuarto factor relacionado a la Satisfacción intrínseca del trabajo, el personal se encuentra motivado por los beneficios, flexibilidad y apertura que le brinda la institución de acuerdo a sus posibilidades los trabajadores muestran satisfacción.
- Se concluye que el factor supervisión si no tiene un liderazgo manejado con inteligencia emocional se transformara en un factor higiénico que a lo largo se transformara en insatisfacción laboral.

6.2. Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en el estudio, se sugiere que en vista que se encuentran satisfechos con las Prestaciones recibidas se continúe incentivando a los colaboradores a mantener el espíritu de la solidaridad con charlas motivacionales. Y que se estimule no talvez con algo económico o material, pero sí, brindando cercanía y libertad, en mantener el horario establecido por el colaborador y se valore el mérito de cada uno de ellos.

- En lo que concierne al ambiente físico que se mantenga e innove la infraestructura, equipos médicos y ergonómicos para que satisfagan a clientes internos y externos en sus actividades en un clima adecuado y apropiado.
- Respecto a la satisfacción con la participación, se pueden crear capacitaciones internas a través del personal de la misma Institución, las cuales podrían ejecutarse luego del correspondiente entrenamiento a los servidores con mayores conocimientos y destrezas en un taller de “formador de formadores”.
- Se sugiere que la satisfacción intrínseca del trabajo sea cada vez más asumida por parte del empleador, para que se continúe manteniendo la motivación al personal y no caiga en la rutina y que se emplee nuevas estrategias para esta dimensión.
- Por último, que el líder realice la supervisión con inteligencia emocional con regularidad en los diferentes departamentos para mantener informados a los colaboradores de las diferentes actividades o novedades y que mantenga con un estilo de liderazgo democrático y participativo.

REFERENCIAS

- Arbaiza Fermini, L. (2019). Liderazgo y Comportamiento Organizacional, Capítulo 7, un enfoque contemporáneo. México: Cengage Learning.
- Arriaga Álvarez, E. G. (2003). La Teoría de Niklas Luhmann.
- Becker, G. S. (1962). Investment in human capital: A theoretical analysis. *Journal of political economy*, 70(5, Part 2), 9-49.
- Bedón, D. R. C. (2014). Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7(1).
- Blanch, J. M., Espuny, M., Gala, C., Y Martín, A. (2003). Teoría de las relaciones laborales. *Fundamentos*, 5.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 1, 343-394.
- Bravo, M.J.; Peiró, J.M. y Rodríguez, I. Satisfacción Laboral, en Peiró, J.M. y Prieto, F. *Tratado de psicología del trabajo*. Vol. I. Madrid: Editorial Síntesis; 1996.
- Castro, R. V y Álvarez, I. O. (2016). Siria. Revolución, sectarismo y yihad, Madrid, Los Libros de la Catarata, 2016, 192pp., ISBN: 978- 84- 9097- 235- 9. *Revista Universitaria de Historia Militar*, 6(12).
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17(54), 159-165.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría de la Administración*. Editores McGraw Hill. México, México. Año.

- Herzberg, F. I. (1995). The four questions of life: Their effect on human motivation and organizational behavior. In search of meaning: Managing for the health of our organizations, our communities, and the natural world, 244-267.
- Herzberg, F.; Mausner, B.; Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York, United States. Wiley Ed.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York. United States. Harper Ed.
- Huamán, S. (2014). Percepción de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas–Chota, Setiembre 2014 (Doctoral dissertation, Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú).
- Kalleberg, A. (1977) Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction, American Sociological Review 12, 124-143. Recuperado el 29 de noviembre de 2010 de <http://web.ebscohost.com>
- Kamdrón, T. (2005). Work motivation and job satisfaction of Estonian Higher Officials. Journal of Public Administration, 28. Recuperado el 29 de noviembre de 2010 de <http://web.ebscohost.com>
- Lawler, E. L. (1973). Optimal sequencing of a single machine subject to precedence constraints. Management science, 19(5), 544-546.
- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Mache, S., Vitzthum, K., Klapp, B. F y Groneberg, D. A. (2012). Improving quality of medical treatment and care: are surgeons' working conditions and job satisfaction associated to patient satisfaction? Langenbeck's archives of surgery, 397(6), 973-982.
- Martínez Cocó, B., García Sánchez, J. N., Robledo Ramón, P., Díez González, M. D. C., Álvarez Fernández, M. L., Marbán Pérez, J. M. y Arias Gundín, O. (2008). Valoración docente de las metodologías activas: un aspecto clave en el proceso de Convergencia. Aula abierta, 35(1-2), 49-62.

McClelland, D. (1989). Estudio de la motivación humana. Madrid, España: Narcea.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. *Psicologemas*, 5, 59-74.

Ministerio de salud pública (2012), Ley Orgánica de salud, Recuperado de [https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Salud Ley Orgánica de Salud.pdf](https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Salud_Ley_Orgánica_de_Salud.pdf)

OMS (2018) Informe sobre la salud en el mundo 2001. Ginebra, Organización Mundial de la Salud (en preparación)

Organización Mundial de la Salud. (2003). Informe sobre la salud en el mundo 2003: Forjemos el futuro. World Health Organization.

Palacios, S. P. I., y Rubio, K. L. A. (2016). Los traficantes de migrantes tamaulipecos empleados por empresarios agrarios Estadounidenses. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 25(50), 173-197.

Parra Sarella y Paravic k, Tatiana. (2002). Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). *Ciencia y enfermería*, 8(2), 37-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>

Quimis Villacis, R. M. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas desde agosto a noviembre de 2015 (Master's thesis).

Referencias artículo científico

Formato Documento Electrónico Normas(APA) sexta edición.(2018) Artículo Científico.

Robbins, SP. y Coulter M. Administración. Vol. 1. 10a ed. México: Pearson Educación; 2010.

- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., y Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rodríguez, M. A. C., Bermúdez, E. I. Z., y Vásquez, H. G. E. (2016). Gestión del Talento Humano en las PYMES. *Revista Publicando*, 3(7), 438-448.
- Román Meza, A. H., Matzumura Kasano, J. P., y Gutiérrez Crespo, H. (2015). Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015. *Horizonte médico*, 15(3), 20-25.
- Salazar Cueva, P. M. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Stoner, J. (2007). *Administración de empresas*. Editorial Pretina. Hispanoamericana SA.
- Valdez Antezana, B. K. (2016). Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja–periodo 2013.
- Vitulas, M., y Venicia, N. (2017). La Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*.
- Yuste, A. L., Aparicio, J., Segura, A., López-Tendero, P., Girones, R., Pérez-Fidalgo, J. A., ... & Calderero, V. (2003). Analysis of Clinical Prognostic Factors for Survival and Time to Progression in Patients with Metastatic Colorectal Cancer Treated with 5-Fluorouracil Based Chemotherapy. *Clinical colorectal cancer*, 2(4), 231-234.

ANEXOS



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS SAN VICENTE DE PAÚL

Recomendaciones

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción laboral dentro del Centro médico de especialidades San Vicente de Paúl, que le producen los distintos aspectos de su trabajo, para conocer con mayor profundidad su sentir dentro de la institución.

Por favor, colaborador/a marque con una X en el casillero que corresponda de acuerdo a su realidad:

Género		Edad		Estado civil		Nivel de educación		Tiempo de servicio en el centro de salud.	
Hombre		Menos de 25 años		Soltero/a		Primaria		Menos de 2 años	
Mujer		Entre 25 y 35 años		Casado/a		Secundaria		Entre 2 y 10 años	
Otro		Entre 36 y 45 años		Unión libre		Bachillerato		Más de 10 años	
		Entre 46 y 55 años		Divorciado/a		Tercer nivel			
		Más de 56 años		Viudo/a		Cuarto nivel			
						PhD			

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque con una X la respuesta que mejor describa su opinión sabiendo que uno es la calificación más baja y siete la calificación más alta en la escala de Likert.

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = bastante insatisfecho
- 3 = algo insatisfecho
- 4 = indiferente
- 5 = algo satisfecho
- 6 = bastante satisfecho
- 7 = muy satisfecho



		INSATISFECHO			Indiferente	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3	4	5	6	7
PRESTACIONES RECIBIDAS								
1	Teniendo en cuenta mi convenio, la remuneración que percibo es acorde con relación al puesto de trabajo.							
2	El centro de salud cumple con el convenio, disposiciones y leyes laborales vigentes.							
3	Recibe una negociación de forma equitativa sobre aspectos laborales.							
4	EL apoyo que usted percibe de la institución le brinda seguridad física y emocional.							
AMBIENTE FÍSICO								
5	El funcionamiento de las instalaciones del área de trabajo son excelentes							
6	Los implementos que usted utiliza se encuentran en óptimo estado							
7	Dentro del su área, goza de equipos idóneos para su trabajo							
8	Dispone de un ambiente de trabajo amplio y adecuado.							
9	Las instalaciones eléctricas y sanitarias están en perfecto estado.							
SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN								
10	Existe un ambiente de amistad o de equipo entre los compañeros del área							

11	Las relaciones laborales con sus compañeros son cordiales y de confianza.							
12	Su participación en la toma de decisiones en su puesto de trabajo son las adecuadas							
13	La institución es accesible en la participación en la toma de decisiones de los colaboradores							
14	Existe igualdad y justicia en el trato que recibe dentro de la institución.							
SATISFACCIÓN INTRINSECA DEL TRABAJO								
15	Está motivado/a y le gusta el trabajo que desarrolla.							
16	He recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.							
17	Los beneficios sociales que recibe por parte de su empleador, son los que le corresponden legalmente							
18	La flexibilidad laboral que percibe le permiten estar motivado/a							
19	La formación que le ofrece la institución le brinda oportunidades para el futuro							
SUPERVISIÓN								
20	La supervisión que ejercen sobre mí, como me hace sentir.							
21	Mi jefe me brinda autoconfianza y permite que yo tome decisiones.							
22	Como percibe la proximidad y frecuencia con que es supervisado							
23	La institución le exige los objetivos metas que debe alcanzar normalmente							

¡Muchas gracias por su amable colaboración!





TABULACION. -

https://pucesedu-my.sharepoint.com/:x/g/person/ulvia_leiva_pucese_edu_ec/EaKKhtrP5XVOqPxfadic3mEB-i7nWSa-OpmqoWUyeNDKww?e=QSgD0Z