



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL IEES
DEL CENTRO DE SALUD TIPO A SAN LORENZO DURANTE LA PANDEMIA DEL
COVID19 AÑO 2020

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

AUTORA

Ing. JOHANNA MINA BARAHONA

Asesora:

Mgt. TAHIMI ACHILIE VALENCIA

ESMERALDAS – ECUADOR

Junio 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

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

Mgt. Tahini Achilie Valencia
DIRECTORA DE TESIS

F. _____

Phd. Yulien Herrera
LECTOR 1

F. _____

Mgt. Alexandra Bautista
LECTOR 2

F. _____

Mgt. David Puente Holguín
DIRECTOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas Ecuador
Año 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: Johanna Mina Barahona portadora de la cédula de ciudadanía No. 0401338546 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Johanna Mina Barahona
CI. 0401338546

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, TAHIMI ACHILIE VALENCIA en calidad de directora de tesis de la Ing. JOHANNA MINA BARAHONA que ha realizado su trabajo de investigación titulado: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL IESS DEL CENTRO DE SALUD TIPO A SAN LORENZO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID19 AÑO 2020.

Certifico: que las sugerencias realizadas por los lectores han sido incorporadas al documento final, por lo que autorizo su presentación para que se actúe de acuerdo con lo que establece el reglamento de grado de la PUCESE.

MGT. TAHIMI ACHILIE VALENCIA

TUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mi madre, Aimé Barahona por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a su apoyo he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A todos mis hermanos en especial a mi hermana Sonia Mina por todo su apoyo incondicional y por ser mi ejemplo a seguir.

A mis sobrinos Viví y Arthur por esa predisposición incondicional apoyarme en todo lo que emprendo.

A mi esposo Diego Chávez y mis gemelos Mateo y Pablo, por el tiempo que los descuido; por su comprensión y fortaleza convirtiéndose en el motor de impulso para lograr esta meta.

Y en especial dedico este trabajo de tesis a mi Asesora Tahimi Achilie por su entrega, paciencia, aportes y su fe en mí de que podía lograrlo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios porque sin el nada es posible.

Un eterno agradecimiento A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas por haberme abierto las puertas para formar parte de tan distinguida institución y brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente.

A las autoridades del Centro de Salud A San Lorenzo (IESS) y a sus colaboradores de la unidad, sin ellos, había sido imposible recoger la información para la realización de esta investigación.

A todos mis Docentes y en especial a mi tutora Mgt. Tahimí Achilie Valencia por su paciencia, dedicación y entrega para compartir sus valiosos conocimientos que fueron fundamental para crecer día a día como profesional.

A todas las personas, familiares y amigos que hicieron posible la realización y culminación de esta investigación.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en el Centro de Salud Tipo A IESS San Lorenzo durante la pandemia del COVID19 año 2020. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y un diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta dirigida a 23 colaboradores del área médica y administrativa, a quien se le aplicó un instrumento mediante un cuestionario de 28 preguntas distribuidas en tres dimensiones de satisfacción laboral. Las preguntas fueron de tipo Likert con un rango de 1 a 5, donde 1 es mínima satisfacción y 5 máxima satisfacción. Entre los resultados más relevantes se puede reflejar que los funcionarios de la institución reflejaron un sentir, ni satisfecho ni insatisfacción. Pudiéndose concluir que el nivel de satisfacción laboral es medio.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Centro de Salud, colaboradores, formación, gestión, talento humano

ABSTRACT

This research aimed to determine the level of job satisfaction of collaborators working at the Type A Health Center IESS San Lorenzo during the COVID19 pandemic year 2020. The methodology used had a quantitative approach of descriptive scope and a non-experimental design. The technique used was the survey of 23 collaborators in the medical and administrative area, to whom an instrument was applied through a questionnaire of 28 questions distributed in three dimensions of job satisfaction. The questions were Likert type with a range of 1 to 5, where 1 is minimum satisfaction and 5 maximum satisfaction. Among the most relevant results I can reflect that the officials of the institution reflected a feeling, neither satisfied nor dissatisfied. It can be concluded that the level of job satisfaction is medium.

Keywords: Job Satisfaction, Health Center, collaborators, training, management, human talent

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE FIGURAS	10
INTRODUCCIÓN	11
OBJETIVOS	13
Objetivo general:.....	13
Objetivos específicos:.....	13
CAPITULO 1 MARCO TEÓRICO	14
1.1 Fundamentación teórico-científica.....	14
1.2 Antecedentes	22
1.3 Fundamentación legal	28
CAPITULO 2: METODOLOGÍA	31
2.1 Tipo de estudio.....	31
2.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables	32
2.3 Población y muestra.....	33
2.4 Métodos.....	34
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.6 Análisis de datos.....	35
CAPITULO 3: RESULTADOS.....	36
CAPITULO 4: DISCUSIÓN	45
CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 Conclusiones	48
5.2 Recomendaciones	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS.....	55
ANEXO 1 Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	55
ANEXO 2 Autorización de la entidad para realizar investigación.....	68
ANEXO 3 Personal encuestado	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	32
Tabla N. 2 Población y Muestra.....	33

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Nivel general de satisfacción laboral funcionarios del Centro de Salud A San Lorenzo..	37
Figura 2. Nivel satisfacción laboral. Dimensión Relaciones de mando interpersonales y participación	39
Figura 3. Nivel de satisfacción labora: Dimensión formación, promoción y retribución.....	42
Figura 4. Nivel de satisfacción laboral : Dimensión Organización del trabajo	44

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones cada día se vuelven más eficientes y competitivas, su desarrollo organizacional está fundamentado en el rendimiento de cada colaborador el cual contribuye a la consecución de los objetivos de la institución. La presente investigación hace referencia a la Satisfacción laboral que se concibe como la respuesta afectiva que tienen los colaboradores hacia su trabajo, es decir, los aspectos que son el resultado de dos componentes, los aspectos referentes al trabajo y las características de cada persona.

La satisfacción laboral juega un papel muy importante en el campo organizacional, debido a la relación directa que mantiene con los niveles de desempeño, lo cual facilita alcanzar los objetivos propuestos y para ello, es importante el capital humano, considerado como el recurso activo en las organizaciones, fuente fundamental de ventajas competitivas, por esta razón, las instituciones deben propiciar ambientes que generen satisfacción laboral, para garantizar que sus colaboradores sean lo más competitivos posible.

Sin embargo, la situación que se vive actualmente producto de la pandemia del Covid 19 ha modificado la forma de relacionarse de los seres humanos, por ende, ha modificado también las formas convencionales como se concebía al trabajo. El cambio de entornos donde se desarrollan las actividades laborales y la presencia constante de riesgos de contagio, pueden afectar la percepción que tiene cada colaborador sobre su trabajo, influyendo así en su satisfacción laboral.

El Centro de Salud San Lorenzo tipo A como unidad médica de salud, fue una de las instituciones más afectadas por el Covid19 durante el año 2020 por encontrarse en primera línea, motivos que obligaron a adoptar cambios de horarios y modalidades de trabajo en su personal. Es así como, la mayoría de las personas que laboran en el campo de la salud pasan gran parte de su día atendiendo a personas que se encuentran en una condición de vulnerabilidad debido a sus dolencias, esta situación hace que se genere en el colaborador un agotamiento mayor al que se generaría realizando otra actividad laboral.

En cuanto a la perspectiva acerca de los servidores públicos, la aspiración es que sean individuos con el compromiso y la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, eficacia y calidez, pero la realidad es diferente porque existe una constante queja sobre el servicio que entregan los funcionarios, más aún cuando la crisis sanitaria, ha provocado que se incrementen se incrementen nuevos factores para poder laborar de manera segura, como el

contar con las prendas necesarias y adecuadas de bioseguridad para evitar contagios, y de esta manera, continuar con los servicios a los afiliados. Frente a esta situación nace la siguiente interrogante:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tipo A San Lorenzo durante la pandemia COVID19 año 2020?

La satisfacción laboral influye en la cantidad, así como en la calidad del trabajo que desarrollan los colaboradores y adicionalmente, para las organizaciones constituye uno de los indicadores principales que revelan la percepción de estos con respecto a su vida laboral, a continuación, se detallan los aspectos relevantes que justifican la realización de esta investigación:

- En organizaciones del área médica, como lo es la unidad del Centro de Salud Tipo A San Lorenzo, debido a que el nivel de satisfacción de los colaboradores se ve reflejado en la calidad del servicio brindado a los afiliados que acuden a esta casa de salud.
- Aporte al centro de Salud. La entrega de un documento técnico, el cual servirá de sustento para la toma de decisiones referentes a la gestión del talento humano de todos sus colaboradores, más aún cuando en la unidad no se había realizado una investigación que permita evaluar la satisfacción laboral en la organización, que ayuden a resolver problemas actitudinales en los colaboradores de la salud.
- Contribución a la línea de investigación de la carrera. Este estudio es importante porque impulsa la línea de investigación “Administración eficiente de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global” de la Escuela de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Los elementos descritos dejan claro la importancia de esta investigación relacionada al nivel de satisfacción del personal que labora en la institución, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio brindado a los afiliados que acuden a esta casa de salud.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en el Centro de Salud Tipo A IESS San Lorenzo durante la pandemia del COVID19 año 2020.

Objetivos específicos:

- Analizar el nivel de satisfacción laboral de los servidores del Centro de Salud A San Lorenzo según las relaciones de mando, interpersonales y participación.
- Verificar el nivel de satisfacción laboral de los servidores del Centro de Salud A San Lorenzo según su Formación, promoción y retribución
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los servidores del Centro de Salud A San Lorenzo, según la organización del trabajo.

CAPITULO 1 MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación teórico-científica

1.1.2 El talento humano en las empresas públicas

En el competitivo mundo empresarial actual en el que vivimos, el éxito de las organizaciones se ve reflejado en la calidad del talento humano que posee; debido a que es irremplazable, de tal manera que, por mejores estructuras y tecnologías de punta, que posea una institución ya sea privada o pública, quien marca la diferencia son las personas. (Espin et al., 2015)

Para ello, es necesario una capacitación y un entrenamiento constante para lograr el desarrollo de las potencialidades del recurso humano, de tal manera, pueden irse perfeccionando cada empleado en sus funciones, debido a que el mercado de trabajo se relaciona con las múltiples oportunidades de empleo, donde prima la oferta y demanda, tanto en empresas públicas y privadas.

1.1.3 Gestión del talento humano

El involucramiento de los servidores en el desenvolvimiento de las organizaciones, implican que comprendan la relación existente entre su personalidad o conducta y el trabajo que realiza a diario; es limitado creer que solo los recursos físicos e intelectuales son los únicos factores necesarios para el desarrollo de las organizaciones. En ese sentido, Galvis (2013) manifiesta que, en el campo de la administración, quien se encarga de la preparación, seguimiento, y evaluación del capital humano, es la de gestión de talento humano, así ha logrado evolucionar el tratamiento del capital más importante de una organización, ya que en el tiempo se logró entender su vital importancia en la existencia de las organizaciones.

En este escenario, la gestión de talento humano contempla un proceso de evaluación de diversos factores que beneficien al personal, enfatizando la formación y capacitación que coadyuve al mejoramiento de la calidad de los servicios, y con ello se puedan lograr los objetivos globales, respetando las necesidades de los colaboradores.

El objetivo primordial de la gestión de talento humano se vincula con el interés de tener que cultivar personal con altas capacidades, organizando un ambiente de satisfacción productivo; consolidando empresas que al ser rentables sus actividades garanticen el empleo, y

consecuentemente el cumplir con las metas individuales (Chiavenato, 2011). Asimismo, Valejsa (2013), explica que todo colaborador debe tener en cuenta que sus funciones son voluntarias en la entidad donde es contratado a brinda sus servicios, sin embargo, eso no, garantiza su mejor desempeño, si no se encuentra comprometido con la institución, el provecho será cuando comprenda que su rendimiento al cumplimiento de sus metas está estrechamente ligado al de la organización.

Frente a esta realidad, los directivos deben motivar al recurso humano para que entregue el mejor esfuerzo durante el desempeño de sus funciones, contemplando y respetando todos los elementos determinantes que sean de provecho para el colaborador y consecuentemente para la organización.

1.1.3.1 Factores de influencia en la gestión del talento humano en el sector de salud

El nivel de compromiso que tengan los colaboradores con la empresa determinara su capacidad de producción, por consiguiente, se debe contar con herramientas que midan aquella identidad con la organización, para contar con la capacidad de crear las políticas o normas que acerquen cada vez más sus objetivos al de la dirección (Granja, 2013).

En referencia a que su función abarca todo lo que compete a la salud, aflora la imperiosa obligatoriedad que se debe contar con ciertas actitudes y aptitudes que comprometan un trabajo ágil, eficiente y eficaz, contando que en esta área se atienden curar salvar y vidas, también debo sumarle el requisito de tener vocación de servicio, capaces de comprender que individuos que acuden a solicitar el servicio, lo hacen llegando con deterioro en su salud, algo angustiados, y en muchos casos desesperados con poca tolerancia.

Una vez culminado el abordaje de la gestión de talento humano, el cual se ha convertido en un componente muy importante para las organizaciones, se podrá avanzar con nuevo acápite que refleja el comportamiento del colaborador dentro del campo laboral, es decir, se describirá aspectos relevantes sobre el clima laboral.

1.1.4 Clima laboral en las instituciones públicas

En el contexto organizacional, el clima laboral es sumamente importante para el trabajador, así como también para la organización, y además se constituye en un elemento esencial de la vida

de los trabajadores en la empresa que se encuentra incidida por varias razones, como sus relaciones interpersonales el trabajo en equipo, la remuneración y el nivel de desempeño (Saavedra, 2015).

El clima organizacional, se enfoca en los trabajadores, este es positivo o alentador por varios motivos, y uno de ellos puede ser el que la empresa permita el reconocimiento a estos, adicional que se les permita la participación en las decisiones.

Trabajos y estudios sobre clima laboral y motivación, han demostrado que entre ellos dos existe una profunda interconexión, que, si el clima laboral no es bueno, la motivación igual será deteriorada, y de esta forma un trabajo con serias limitaciones de productividad. En este sentido se considera como la clave para las organizaciones. (Molina, Avalos, Valderrama & Uribe, 2016) “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo” (Werther, Davis & Guzman, 2014, p. 21).

De acuerdo a Páramo (2017) manifiesta que:

“El clima laboral son las percepciones que el individuo tiene de la organización que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad y apoyo”. (p. 64).

Por otro lado, autores como Werther, Davis y Guzman (2014) explican que:

Unos adecuados climas laborales apoyados en las dimensiones estructurales generan un ambiente de respeto, equilibrio y dinámica laboral en los colaboradores, son los gestores de las diversas decisiones y en la ejecución de las actividades cotidianas. El colaborador desarrolla percepciones y después establece la opinión individual sobre la empresa en donde labora, reconociendo o mostrando descontento en los lineamientos que mantiene la empresa, es decir, el trabajador emite buena o mala opinión del esquema de trabajo.

Cuando hablamos de clima laboral nos referimos al entorno interno en el que todos los integrantes de una organización se desenvuelven, según el nivel motivacional de todos quienes en el confluyen sus relaciones. Ya propiamente dicho el clima laboral, como término, este tiene que ver con elementos que promueven la estimulación o cambios de actitud desde la motivación (Chiavenato, 2015).

Esta información permite afianzar que, dentro de una empresa en su ambiente interno, debe existir una variada y constante motivación a los colaboradores, lo cual estimule a esforzarse, elevar su rendimiento laboral, sin motivación, la productividad disminuye.

Dentro de la estructura todos los que ahí se encuentran logran el resultado de sus comportamientos, ese es reflejo de la aplicación de todos sus conocimientos y capacidades y así mejorar considerablemente el desempeño de las organizaciones (Robbins, 2013).

Una vez destacado la importancia del clima laboral en la organización, es imperante destacar los aspectos de la satisfacción laboral, mismos que influyen directa o indirectamente en las interrelaciones personales, la productividad, la creatividad, innovación y la iniciativa en los colaboradores.

1.1.5 Satisfacción laboral en las organizaciones

La satisfacción laboral es el comportamiento del trabajador en el cumplimiento de sus funciones, este mencionado comportamiento está fundamentado en la concepción que este tiene de sus propias actividades, sus aspiraciones, en relación con cada característica de la misión de su puesto de trabajo, además de sus perspectivas. Esta condición es el elemento que influencia toda actividad, los sentimientos que aquí se generan, sus sueños y deseos de superación (Hernández et al, 2015) en el campo donde realiza su trabajo.

En su lugar de trabajo cuando el empleado encuentra la satisfacción laboral, al instante tendrá también o sentirá una vida satisfactoria, gracias a la habilidad que tenga para su adaptación a su entorno, acompañado de capacidades comunicacionales, aptitud para ocupar el cargo, y capacidad socioeconómica. (Iriarte, 2015). Esta variable, tiene una relación con el salario en el trabajo. Esto se consigue a través de acomodar situaciones que tengan que ver con las exigencias del puesto, las características, las habilidades y las expectativas que se tenga de crecimiento del trabajador (Manso, 2016).

Desde otra perspectiva, la satisfacción laboral representa un constructo unidimensional que brinda una actitud positiva del colaborador hacia su trabajo, expresando un nivel general de agrado de permanecer en su trabajo (Thompson & Phua, 2012). Esta estabilidad influye altamente en la satisfacción laboral, además, el aspecto de sentirse parte de la organización, ser parte del equipo de trabajo, la adecuada comunicación entre compañeros y mandos medios, consolidan la satisfacción laboral en los colaboradores.

Es común que las personas se orienten a preferir las condiciones que más se ajustan a sus preferencias. Una de las razones por las que se disminuye la satisfacción laboral, es la que se produce por la falta de progreso (Keller & Semmer, 2013). La satisfacción laboral evoca en los individuos que son alegres, gozan de su trabajo son productivas, y tengan mejor calidad de vida, siendo lo contrario para aquellas personas que emanan infelicidad afectando la calidad tanto de su familia y ámbito social.

Por ello, como se sientan las personas dentro de las organizaciones será consecuencia del tipo de la calidad de vida que estos tengan, y esto se complementa con diversos componentes que fortalecen su bienestar, tales como: la eficacia y calidad del servicio, desempeño laboral, sistemas de recompensas justas, satisfacción con el salario y Satisfacción en el trabajo.

En el trabajo, la satisfacción que se sienta puede repercutir en su conducta por fuera de la organización, como en la familia, y ante sí mismo, se debe tener presente que las serias consecuencias que genera la insatisfacción como son la Inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentabilidad, baja productividad, dificultad para trabajar en grupo. (Fuentes, 2013).

Por ello, es importante ejercer un trabajo dinámico y responsable de los directivos de la organización para prevenir la expansión de ciertos factores que pueden generar circunstancias negativas en el comportamiento del talento humano, provocando un declive en su ámbito laboral y consecuentemente en la productividad de la empresa.

En el caso de las instituciones sanitarias la eficacia y calidad de la atención que se brinda está directamente relacionada con la satisfacción en el trabajo de los funcionarios de entidades de salud que laboran en cada una de las unidades operativas, es así que de tal manera si el profesional se siente insatisfecho con el medio donde desarrolla sus actividades y otros factores que se puedan presentar, esto contribuirá a la disminución de la productividad, ofreciendo servicios de poca calidad a la población.

Los factores intrínsecos o factores motivadores se los asocia con el puesto de trabajo, entre los más relevantes puedo enunciar el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento personal, por otro lado, los factores extrínsecos o factores de higiene se los relaciona con el ámbito laboral, es decir las condiciones laborales, el salario, las políticas de la organización, el tipo de supervisión y las relaciones interpersonales con los colaboradores.

De este modo, la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizativo, se puede analizar la medida en el cual un colaborador se siente identificado con los objetivos de la organización, y agrega valor. Por otra parte, es tan notorio que entre más satisfecho se encuentre un colaborador agregará valor y se generará un indicador de ganar - ganar, porque ambas partes se beneficiaran, tanto los colaboradores porque cubrirán todas sus expectativas y necesidades internas y la institución alcanzará los objetivos planteados.

También existe una relación entre satisfacción y rotación, empleados satisfechos tienen niveles de rotación menores que los empleados insatisfechos de igual manera (Robbins & Judge, 2013). Según Contreras (2013), al confrontar las experiencias laborales y comparar las necesidades versus los resultados (la teoría de Maslow como la de McClelland) se puede determinar que “los sujetos cotejan continuamente su estado actual de necesidades con el nivel de satisfacción que desean obtener de sus puestos de trabajo” (p.36).

En Ecuador a nivel del sector público no se ha realizado con amplitud un estudio, y lo que se ha llevado a cabo no van más allá de un enfoque administrativo y psicológico, siendo dirigido a empresas particulares (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2015). Sin embargo, los resultados del estudio realizado indican que el ingreso aun cuando sea con rendimientos decrecientes, es uno de los determinantes con mayor peso junto con los beneficios laborales recibidos, de igual manera el cambio temporal en la satisfacción laboral entre los años del dos mil siete y el dos mil quince, que los marcaron los imponentes cambios estructurales del mercado de trabajo, que ocasionaron un sistema de seguridad social fortalecido.

Su aporte es de una importancia vital dentro del entorno laboral, por cuanto posee diversos indicadores que vinculan con el nivel de compromiso y pertinencia del colaborador para trabajar por el cumplimiento de los objetivos institucionales, enfatizando el bienestar laboral, social y familiar, y a su vez, su crecimiento profesional (Toro, 2015).

Por otro lado, se puede establecer que la satisfacción que sienten las personas, corresponde a las relaciones de la conducta de aquellos, con la actividad que desempeñan, y sus componentes intrínsecos que tienen que ver con los salarios, bonificaciones, estímulos (Franco, 2015, p. 62)

Aunque la satisfacción está concebida como el equilibrio entre las necesidades de las personas y éxito profesional y laboral, existen casos de empleados que solo se dedican a realizar sus tareas de manera automatizadas, sin tener en cuenta la calidad de trabajo que está ejecutando, situación que afecta tanto al trabajador como a la empresa. Por otro lado, si se eliminan las

barreras de que generan insatisfacción ineludiblemente se tendrá un mejor rendimiento del empleado, demostrará una buena conducta y empeño ante la empresa, cabe indicar que la tarea más importante de una organización está en lograr que todos los sueños o aspiraciones de sus miembros armonicen con los de la misma organización (Rosillo, Velázquez & Marrero, 2013).

1.1.5.1 Factores determinantes de la satisfacción laboral

Existe interconexión de que la satisfacción laboral tiene un severo impacto en el clima laboral, como en el mismo desempeño del trabajo. Desde el individuo es donde surgen varios factores que configuran la satisfacción que son determinados por su escala de valores, como del tipo de relaciones interpersonales y la calidad. La calidad de las relaciones interpersonales influye en las respuestas afectivas de las personas hacia su trabajo (Castro, 2014).

Al tema en cuestión se lo considera una tendencia emocional o psicológica, involucrando procesos de la personalidad, así como la influencia de un conjunto de factores presentes en la actividad laboral (Martinez & Flores, 2016). Por otro lado, se reflejan diversas condiciones del trabajo que influyen en los trabajadores, tales como: la dimensión tecnológica, social, organizacional e individual.

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes prioritarias para el colaborador, al identificarse con el agrado de trabajar en la empresa y participar activamente en ella, y esto se enfoca en varios atributos importantes, tales como: dedicación al trabajo, compromiso y estado de ánimo en el trabajo (Fuentes, 2013).

Los factores determinantes de la satisfacción laboral, son de mucha importancia, y destacan el interés de las diferentes organizaciones, en la visión de mejorar la productividad de la entidad, teniendo en cuenta la superación del individuo, siendo que influye con significatividad en su conducta (Gamboa, 2012). No obstante, se percibe que una señal de que haya condiciones para un buen rendimiento de calidad y efectivo, es que exista en el medio de trabajo satisfacción laboral, considerada también a nivel social, familiar, producto de adecuado liderazgo, comunicación y motivación (Pérez, Guillén, Brugos & Aguinaga, 2013).

Entre varios, uno de los indicadores más utilizados en el marco de determinar las actitudes de las personas a su vida laboral, es el de la satisfacción laboral; como este incide en la disminución de la calidad, el ausentismo y actitudes negativas en el trabajo (Solano, 2010).

Por otra parte, Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013) manifiestan sobre la satisfacción laboral que el comportamiento que predomina en el colaborador está en varios aspectos o dimensiones, como el ambiente físico, promoción y capacitación, lo psicológico, nivel de cumplimiento o responsabilidad, aquellas motivacionales, y los contenidos de desempeño o de trabajo (p. 19).

Se evidencia en el trato que se les dé a los empleados en todos los niveles, que, este aspecto tiene gran relevancia. Llegando con esto a observar y entender, que, pese a la importancia del aspecto económico, el sentirse respaldados, escuchados y respetados, crean vínculos positivos, destacados en la satisfacción laboral.

1.1.5.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

Las satisfacciones laborales vinculan siete aspectos prioritarios que contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y consecuentemente su desempeño laboral, tales como, buen salario, entorno agradable, estabilidad laboral, agradables relaciones interpersonales, respeto a los jefes, el reconocimiento por parte de los demás, la superación (Salazar, 2016).

La satisfacción laboral está definida mediante siete factores o dimensiones primordiales que influyen directa o indirectamente en el comportamiento del colaborador, tales como: condiciones físicas y/ o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas Administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas (Palma, 2016).

- **Dimensiones de relaciones de mando, interpersonales y participación**

Las organizaciones están conformadas por una gran estructura de seres humanos, los cuales tienen diferentes tipos de comportamiento, actitudes y creencias que permean su interacción, y, por ende, el logro de unas buenas relaciones interpersonales, necesarias para mantener un buen clima laboral dentro de una organización (Álvarez et al. 2005). Esta dimensión se enfoca de manera específica en el grado de satisfacción que percibe el trabajador en relación o respuesta a lo que espera de sus superiores, a las relaciones con sus compañeros y las posibilidades de participación en las mejoras del servicio de su lugar de trabajo.

- **Dimensiones de formación, promoción y retribución**

De acuerdo a Spector (1985) manifiesta que:

La satisfacción laboral se divide en 9 dimensiones: Pago, Promoción, Supervisión, Margen

de Beneficios, Recompensas Contingentes, Procedimientos Operativos, Compañeros, Naturaleza del trabajo y Comunicación. Como podemos ver esta dimensión es muy importante dentro del área de talento humano, porque todos los colaboradores necesitan ser capacitados y crecer profesionalmente con promociones y políticas salariales que cuenten con incentivos y mucho más. De tal manera, que esta dimensión mide la satisfacción en la formación que la institución brinda a sus colaboradores, así como el grado en que el colaborador cree que puede mejorar su nivel profesional, como el reconocimiento por su trabajo desempeñado. (p. 67).

- **Dimensiones de Organización del trabajo**

En cuanto la división de las sus dimensiones en lo referente a los procedimientos operativos, puedo encajar que esta dimensión se enfoca a la percepción de acuerdo con el conocimiento de los objetivos institucionales, como se ejecuta la organización del trabajo, el cual integra a los talentos humanos con la tecnología; mediante la aplicación de métodos que posibiliten laborar de manera armónica (Spector, 1985, p.104).

Como se puede observar, muchos autores se enfocan sobre diferentes áreas de las dimensiones de la satisfacción laboral, pero en si todos concluyen en que la finalidad es satisfacer al colaborador, para de esta manera lograr un ambiente laboral agradable que permita cumplir los objetivos organizacionales.

1.2 Antecedentes

Para continuar con el avance y sustento de este trabajo investigativo, fue pertinente consultar a nivel internacional, nacional y local otros estudios relacionados al tema a tratar. Estos estudios permiten verificar el proceso como se ha venido estudiando la Satisfacción laboral en algunas instituciones públicas en distintos países por diversos autores. Se describen a continuación.

En España, Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) realizaron una investigación con el objetivo de explorar y analizar aquellos fenómenos existentes en la satisfacción labora. La metodología que se aplicó fue un diseño ex post facto y en concreto, con un estudio retrospectivo en el cual el instrumento utilizado fue de medición psicológica, con la facilidad de un cuestionario general con varias interrogantes de contenido sociodemográfico con una

Escala General de Satisfacción, se tomó como muestra a 546 profesionales de un Hospital Universitario público. Los resultados revelan diferencias significativas en distintos de los niveles de satisfacción según la categoría profesional, siendo los médicos residentes y los grupos de gestión lo más satisfechos. Se concluye que la ausencia de los elementos motivadores y la carencia de satisfacción son elementos de consideración y se plantean acciones para que se inicie la mejora desde la dirección.

En Argentina Pujol y Dabos (2018) realizaron un estudio con el propósito de conocer los factores precisos referentes a la satisfacción laboral, desde varias investigaciones previas publicadas en varios medios, durante muchos años; se aplicó un diseño metodológico cuantitativo mediante la utilización de encuestas, además se caracterizó por ser una investigación descriptiva. Se observó un efecto positivo, así como también los estresores laborales se relacionan significativamente con la caída en la SL. De igual 34% se constató que la falta de autonomía y liderazgo se encuentra fuertemente relacionada con menores niveles de Satisfacción laboral; concluyendo que existe una insuficiencia de investigaciones sobre las consecuencias de preponderantes situacionales sobre la satisfacción en el trabajo.

En Venezuela, Montero, Fernández, Cáceres, Almeida y Cáceres (2015) se desarrolló un estudio académico con la finalidad de analizar sobre la satisfacción laboral de los servidores del talento humano de una empresa ubicada en la región oriental de Venezuela. Su diseño metodológico fue cuantitativo, con una muestra de 39 profesionales de ambos sexos, contemplando el cargo, los años de servicios, aspectos que fueron congruentes con lo estimado de las condiciones de vida en el puesto. Los resultados, de la muestra de los colaboradores fueron cercano al 80%. Además, se determinó que los colaboradores del área administrativa de la dirección del talento humano están en un 79.3% sobre la satisfacción, porcentaje definido como bueno y que junto a la estabilidad laboral son ventajas para fortalecer la satisfacción laboral. Al finalizar se concluye que la satisfacción expresada por los empleados es considerablemente alta, siendo favorables para el trabajador.

En Colombia, Lechuga (2012) desarrolló un artículo científico con la finalidad de conocer de manera profunda las condiciones de trabajo y peculiaridades de la satisfacción laboral de una compañía de seguridad. Dentro de la metodología aplicada se realizó un estudio cuantitativo no experimental de tipo exploratorio; se levantó la información mediante un cuestionario. Los resultados reflejaron insatisfacción en el ámbito laboral y condiciones de trabajo muy bajos; las

relaciones laborales bastante débiles. Se concluyó, trabajar en estrategias que faciliten la comunicación, la forma de dirigir, la autonomía, y la estabilidad.

En Colombia, Uribe (2016) desarrolló un estudio científico cuya finalidad radicaba en identificar de qué manera impactan, en tanto el contexto y las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral, evaluando los factores psicosociales, utilizando una metodología de diseño observacional con enfoque cuantitativo de tipo correlacional con corte transversal, asignando una muestra de 17 empresas colombianas y la recolección de información fue mediante un cuestionario; los resultados encontrados fueron: Que los trabajadores se muestran amplia insatisfacción laboral por las debilidades que padecen los mismos en diversos factores que no cubren sus expectativas y necesidades básicas como, el Clima de seguridad, Dimensión Organizacional, y la autonomía del colaborador y las demandas físicas y del ambiente, los cuales tienen incidencia en la satisfacción laboral. Este trabajo mantuvo una conclusión prioritaria reflejando deficiencias de ámbito intra laboral.

En Chile, Rebolledo (2015) ejecutó una investigación, el cual se enfocó en determinar el nivel en cuanto a la satisfacción laboral en funcionarios de locales comerciales en sectores de barrio entre las cuatro avenidas principales de la ciudad de Chillán. En este estudio se aplicó la metodología con un enfoque cuantitativo no experimental con un esquema descriptivo. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta mediante un instrumento ICV. Los resultados: encontraron satisfacción en los trabajadores por sus actividades que desempeñan, caso contrario fue en torno al salario, pues esta área demostró que no satisface, el jefe inmediato, la cantidad de responsabilidad confiada, pese a que, en estas variables, en varias personas identificaron insatisfacción, en el balance general fue un estado de satisfacción. En la conclusión de este estudio, la satisfacción laboral se relaciona con las variables del entorno laboral de una manera débil, considerando que oportuno estaría en otorgarles tratamiento individual para cada una de ellas.

En este mismo país descrito, Alarcón, Ganga, Pedraja y Monteverde (2020), ejecutaron un estudio con la finalidad de analizar la magnitud en la satisfacción y motivación en el área laboral de los funcionarios del Hospital de Puerto Montt-Chile, se caracterizó por mantener una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, para evaluar y cuantificar la satisfacción se empleó el sistema SL-SPC. Como conclusión, se comprobó que existe una motivación meda

alta en todos los profesionales, igual en todas las dimensiones analizadas, a su vez, en lo referente a la satisfacción laboral.

En México Álvarez, De Miguel, Noda, Álvarez y Galcerán (2016) realizaron una investigación que tuvo como objetivo hacer un diagnóstico de la satisfacción laboral en una institución Médica. La investigación de estos autores se la realizaron a 301 trabajadores, mediante la aplicación tipo cuasi experimental, estos servidores desempeñaban servicios de salud en el centro médico, utilizaron la encuesta y para profundizar en los resultados, emplearon la observación directa y las entrevistas individuales y grupales. Los resultados evidenciaron niveles de insatisfacción en los trabajadores, la investigación concluyó que, las condiciones de trabajo y la estimulación moral y material son dos de las dimensiones que más destacaron en ese trabajo.

En Perú, Saldaña (2017) desarrolló un trabajo investigativo con el objetivo de evaluar el clima y la satisfacción laboral con funcionarios del área médica del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernal, y se pudo reflejar un diseño cuantitativo, descriptivo transversal, no experimental y correlacional, con una muestra de 60 servidores de salud; los resultados encontrados fueron: insatisfacción laboral, por los aspectos de salarios dignos, limitados reconocimientos, ascensos e inadecuada comunicación entre colaboradores. Este trabajo concluyó en la existencia de una importantísima interrelación con los colaboradores de esta casa de Salud en cuanto al clima y la satisfacción laboral.

De igual manera en este país, Marín y Placencia (2017), efectuaron un estudio académico con el propósito de medir el nivel de motivación y satisfacción en el área laboral en una organización de salud del sector privado, este trabajo mantuvo una disertación observacional, descriptiva y transversal de tipo relacional, en el cual se aplicó una muestra de 136 colaboradores. Los resultados obtenidos evidencian un nivel bajo en cuanto a la satisfacción en sus áreas de trabajo de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja, por diversos factores intrínsecos situacionales. Además, se pudo concluir en la baja relación positiva en las variables que conciernen a satisfacción laboral y la motivación, siendo los niveles medianamente satisfechos y motivados.

En Ecuador algunos autores realizaron varios estudios relacionados en a esta temática.

En el caso de Quimis (2017) realizó un trabajo investigativo con el propósito de especificar el grado de magnitud de satisfacción laboral de los trabajadores del enfermería de una unidad Médica del área de Salud “Dr. Gustavo Domínguez” en Santo Domingo de los Tsáchilas, y se caracterizó por mantener un diseño cuantitativo y descriptivo, con un corte transversal, en el cual se utilizó para esta investigación una muestra de 120 enfermeras; recabar a través de un instrumento (Font Roja) que consta de 5 criterios, los resultados indicaron la existencia en problemas de comunicación entre miembros de la organización, carencia de capacitaciones, repercutiendo negativamente en la motivación del personal, afectando la satisfacción del talento humano del área de enfermería. Elevando su satisfacción fortaleciendo ámbitos de capacitación y formación continua, pautas de trabajo en equipo, y promover el reconocimiento permanente. En su parte concluyente: se identificó a través del instrumento de recolección de información, que el personal de enfermería, tiene altos porcentaje de insatisfacción en algunos de los parámetros consultados.

Por su parte, Rosales, Rodal, Chumbi, Buñay (2017) realizaron una investigación que permita examinar la satisfacción laboral junto al desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca; en este estudio se realizó un diseño cuantitativo y se caracterizó por ser de tipo no experimental y probabilístico, y se realizó un muestreo aleatorio estratificado. En este trabajo académico se obtuvo algunos resultados, reflejando una medición de algunos elemento, básicos de la satisfacción laboral ; percibiendo el 38% de los encuestados indicaron que están satisfechos con su salario, ganando \$1.000 y el 33% gana \$750 mensuales, sobrepasando el sueldo básico, logrando un adecuado desempeño laboral y a su vez, ejerciendo como docente en el sector público o privado o como profesional de psicología, evidenciando su satisfacción laboral, incrementando su economía. Como conclusión se reflejó un destacado porcentaje refleja enorme satisfacción laboral, en lo que podría tener gran influencia elementos extrínsecos e intrínsecos, que no fueron explorados.

Según Tapia (2019), elaboró un trabajo investigativo con el propósito de evaluar los indicadores que permitan medir la satisfacción laboral en el personal del área de traumatología Hospital General IESS Ceibos, en este trabajo investigativo se utilizó una metodología cuantitativa, de tipo exploratoria y descriptiva, con una población compuesta por 90 colaboradores del área de traumatología; para medir los elementos organizacionales que establecen la satisfacción en el ámbito laboral. Los resultados encontrados se vinculan con muchas debilidades en las

relaciones interpersonales, remuneración, motivación y expectativas, escasas oportunidades de ascenso y Promoción, sin distinción de género, compensación y reconocimiento, limitado trabajo en equipo e inapropiada comunicación. Como conclusión se obtuvo que, la dimensión factores extrínsecos fue la mejor puntuada, las dimensiones con menores puntajes fueron promoción y remuneración, a su vez, se detectaron algunas deficiencias en las dimensiones de condiciones de trabajo.

Por otro lado, Palomeque (2018), desarrolló un estudio con el objetivo de describir los factores que nos permiten entender los comportamientos en las áreas de trabajo de los colaboradores en general de la salud; médicos, mediante una metodología descriptiva, cuantitativa, no probabilística y de corte transversal, que se centró en la especificación de los factores que aclaran la conducta laboral de 384 profesionales. Los resultados fueron negativos para los servidores administrativos y operativos, denotando la insatisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo. En las conclusiones respecto a la satisfacción laboral fue de más del 80% del personal profesional investigado lo sienten positivamente; de igual forma resultado aceptable en un 70% de los miembros se sienten afectivamente comprometidos con la organización.

En este mismo recorrido, Bazurto (2016) realizó un estudio descriptivo de corte transversal, en la que buscó el episodio de la satisfacción laboral sobre el enfoque de entrega y responsabilidad institucional de una empresa del sector público, en este trabajo investigativo se midió la satisfacción laboral utilizando el cuestionario Job Satisfaction Survey y el Cuestionario Compromiso Organizacional, especificando que estos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 100 funcionarios. Concluyendo que en el presente trabajo la inexistencia de la incidencia de la satisfacción laboral sobre el compromiso organizacional, también se evidenció factores de insatisfacción y entrega de los colaboradores en esta entidad de estudio, niveles que han afectado negativamente la productividad de la entidad.

Si bien es cierto se ha podido evidenciar algunos estudios a nivel internacional y nacional, pero a nivel local o cantonal, a la fecha, no se han encontrado artículos relacionado a la satisfacción laboral y específicamente en instituciones de salud. Estos estudios serán la base para establecer la discusión de los resultados que se obtendrán en esta investigación en el CSA SL.

1.3 Fundamentación legal

El marco legal que guía esta investigación relacionada a la Satisfacción Laboral, se presenta a continuación:

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33 y 314 de la Constitución de la República del Ecuador, amparan el derecho a un trabajo digno como fuente de realización personal y base económica, una vida con decoro, además de poder desempeñarse en un trabajo saludable, con salarios y retribuciones con justeza. Además de otorgar el derecho a acceder a servicios del estado, de calidad, eficiencia, uniformidad además de principios de obligatoriedad.

Ley Orgánica Servidores Públicos –LOSEP (2010)

Art. 22.- En el presente artículo encontraremos la justificación legal sobre los deberes de los servidores públicos, siendo que este marco permite darle una ruta legal, en el que aquí se dispone deberes como el de cumplir la norma suprema constitucional, además lo que ampara la obligatoriedad de desempeñarse en sus funciones con eficiencia, y eficacia, con diligencia, en perspectiva del bien colectivo, con principios de solidaridad, cumpliendo con su jornada completa de trabajo.

Art. 23.- Dispone los derechos de los servidores públicos, los mismos que son irrenunciables, y garantizan la estabilidad laboral, remuneraciones justas según sus funciones su desempeño, y el derecho a asociarse. Jubilaciones en el marco de la ley; como también el derecho a sus vacaciones, permisos y comisiones.

Como podemos constatar en este apartado legal se obliga al estado al cumplimiento de condiciones para un desempeño laboral óptimo.

Art. 228.- Este artículo sobre la prestación de los servicios, obliga a las instituciones que estas deben encargarse de propiciar ambientes de trabajos adecuados y propicios para los servidores públicos, que también disponga de salud ocupacional, comprendida como el cuidado de la seguridad física, espiritual y emocional.

Art. 231.- Aquí se dispone la higiene ocupacional, como el derecho a contar con un plan que

permita prever e identificar factores ambientales, que no afecten la salud de los funcionarios.

Art. 232.- Todas las entidades que están amparadas por la presente ley, deben constar con su respectivo plan de seguridad ocupacional, que debe contener las posibles causas y control del riesgo en el trabajo, preparación en la inducción de la mitigación de riesgos de accidente.

Art 236.- Referente al bienestar social, que dispone la articulación de un plan de salud ocupacional integral, que implica que el estado debe aportar para fomentar el desarrollo profesional y personal del funcionario público, de protección de la integridad física, en beneficios de transporte, uniformes, guarderías para los hijos de los servidores, todo estos debidamente regulados por el Ministerio que tiene la competencia en este ámbito.

Reglamento de la LOSEP

De este modo, los colaboradores se inclinan a cumplir con los artículos 228 y 232, los cuales se relacionan con el derecho del colaborador a prestar sus servicios en un ambiente adecuado; así como también, se debe sujetar al plan de salud ocupacional, con carácter preventivo y multidisciplinario; involucrando la higiene ocupacional con la finalidad de reconocer, controlar y evaluar los factores ambientales que puedan afectar la salud de los colaboradores y finalmente la seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales (psicosociales).

Reglamento del IESS

En este reglamento Orgánico Funcional podemos visualizar y enrumbar los objetivos estratégicos como identificar los diferentes procesos de la institución, con las atribuciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores que la integran.

Organizaciones del sector público

Las organizaciones del sector público son aquellas instituciones del Estado que funcionan gracias a los ingresos que genera la nación ecuatoriana con la intención de satisfacer las necesidades de desarrollo que tienen sus pobladores; estas organizaciones están regidas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP, 2009), misma que en el Art. 4 define a las empresas de la función pública como:

Las instituciones que desarrollan actividades que son de competencia u obligación del

estado, apegado a las normativas constitucionales, y leyes orgánicas según sus actividades, y, que administren fondos públicos, con respectivas autonomías financieras, administrativas, e incluida la gestión que estas realicen para el cumplimiento de los servicios que le competen al estado. (p. 16).

Asimismo, en el Artículo 2 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010), se puede evidenciar el objetivo de la función pública, que indica, que, a través de la implementación de un sistema de gestión para el manejo del talento humano, se promoverá el desarrollo profesional, técnico, e individual del servicio de carrera, sin discriminación, logrando entidades gubernamentales eficientes, eficaces, altamente productivas.

En este sentido, la legislación ecuatoriana vela que se cumpla con los servicios de las empresas gubernamentales, acoplando la efectividad, eficacia y calidad en los mismos, proveyendo al talento un cumulo de componentes que incentiven y motiven para que converjan en armonía dentro del entorno laboral., destacando su desarrollo personal y profesional, con adecuadas relaciones interpersonal, remuneraciones justas, con promociones de ascensos y capacitación para incrementar su productividad.

El sector de la salud en Ecuador es un sistema público – privado, en el cual está presente varias instituciones que conforman la conocida Red Pública Integral de Salud, constituida por los sistemas de salud de la policía y del ejército, como además del IESS y del Seguro Social Campesino, amparado en el artículo constitucional 360 (Abanto, 2017). En este ámbito surge la obligación que en la presente competencia sean reclutados y seleccionados profesionales aptos en cumplir con los estándares de calidad, en el servicio que cumple el Ministerio de Salud. (MSP, 2013).

CAPITULO 2: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio

El presente trabajo investigativo tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, como lo afirman Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “esta consiste en recolectar informaciones de forma independiente sobre las variables que se proponga el investigador, en este caso, la satisfacción laboral” (p. 69). El diseño fue no experimental por cuanto no hubo manipulación de variables y el análisis se lo realizó en un ambiente totalmente original; y de corte transversal porque la información se la obtuvo únicamente en el periodo y en el en el campo de estudio donde se encontraba los colaboradores, es decir, en el lugar donde suceden los hechos, en este caso en el Centro de Salud las vicisitudes, utilizando los soportes investigativos, específicamente la encuestas orientada a los funcionarios de esta unidad médica que dieron información relacionada a algunas dimensiones las cuales se presentan en la siguiente tabla #1

2.2 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES (nivel de satisfacción con respecto a)	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
Satisfacción Laboral	Implica sentimientos positivos o negativos del empleado hacia su trabajo, que son producto de la experimentación gradual que el empleado valora del mismo. Schermehorn, Hunt y Osborn (1987).	Fase I: Diseño de la investigación. Fase II: Determinación de la metodología a emplear. Fase III: Selección de la población y muestra a la cual aplicar el instrumento de investigación. Fase IV: Aplicación del instrumento. Fase V: Análisis de datos cuantitativos. Fase VI: Interpretación de resultados.	Relaciones de mando interpersonales y participación Formación, promoción y retribución Organización del trabajo	Promociones Supervisión Margen de beneficios. Recompensas contingentes Procedimientos operativos Formación Pago Compañeros Naturaleza del trabajo Comunicación	Encuesta /Cuestionario

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Para el desarrollo de este trabajo investigativo, se contó con una población de 23 colaboradores del Centro de Salud San Lorenzo IESS, en el cual todos fueron encuestados en el estudio de campo. En este estudio al contar de forma general con una “población finita” se consultó a toda la población como lo determina Morales (2012), es decir, no fue necesario aplicar algún tipo de muestreo. Por tanto, la población quedó conformada de la siguiente manera:

Tabla N. 2 Población y Muestra

GENERO	AREA	CARGO	AÑOS DE EXPERIENCIA	EDAD
FEMENINO	ADMINISTRATIVA	DIRECTORA MEDICO	5	33
FEMENINO	OPERATIVA	MEDICO CONSULTA EXTERNA	12	47
FEMENINO	OPERATIVA	MEDICO CONSULTA EXTERNA	5	33
MASCULINO	OPERATIVA	MEDICO CONSULTA EXTERNA	10	44
MASCULINO	OPERATIVA	ODONTÓLOGO	9	35
FEMENINO	OPERATIVA	AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA	5	32
FEMENINO	OPERATIVA	AUXILIAR DE ENFERMERÍA	5	28
MASCULINO	OPERATIVA	LABORATORISTA	10	36
FEMENINA	OPERATIVA	JEFE DE FARMACIA Y BODEGA	38	57
FEMENINA	OPERATIVA	LICENCIADA DE RAYOS X	8	35
MASCULINO	OPERATIVA	MÉDICOS DEL ECU 911	7	39
FEMENINO	OPERATIVA	MEDICO DEL ECU 911	10	37
MASCULINO	OPERATIVA	MÉDICOS DEL ECU 911	7	35
MASCULINO	OPERATIVA	PARAMÉDICO ECU 911	5	32
MASCULINO	OPERATIVA	CHOFER DE AMBULANCIA ECU 911	20	48
MASCULINO	OPERATIVA	CHOFER DE AMBULANCIA ECU 911	23	52
MASCULINO	OPERATIVA	CHOFER DE AMBULANCIA ECU 911	16	40
MASCULINO	OPERATIVA	CHOFER DE AMBULANCIA ECU 911	12	38
MASCULINO	OPERATIVA	VENTANILLA ÚNICA	10	32

FEMENINA	ADMINISTRATIVA	JEFE DE ESTADÍSTICA Y TALENTO HUMANO	13	37
FEMENINA	ADMINISTRATIVA	JEFE DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	11	41
FEMENINA	ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE DE COMPRAS PUBLICAS Y FACTURACIÓN	12	38
FEMENINA	ADMINISTRATIVA	AUXILIAR DE SERVICIOS	38	59

Fuente: Elaboración propia a partir de Talento Humano del Centro de Salud A San Lorenzo (2020)

Tabla 2 Características de los encuestado

2.4 Métodos

En este estudio se utilizó el método deductivo, por cuanto inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Bernal 2006). De tal manera, mediante la encuesta se pudo diagnosticar algunos factores desde lo general para llegar a aspectos específicos relevantes de las dimensiones de la satisfacción laboral, la cual se desarrolló con los colaboradores de la entidad de estudio.

Además, se aplicó los métodos teóricos, puesto que se partió de los conocimientos sobre compensación y reconocimiento, adecuada comunicación, trabajo en equipo, capacitación y desarrollo, motivación y expectativas, liderazgo, remuneración y relaciones interpersonales, factores que se vinculan con la satisfacción laboral de todos los funcionarios IESS de esta unidad médica.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1 Técnicas

Para la recogida de la información, se utilizó la técnica de las encuestas para determinar el nivel de satisfacción en el ámbito laboral de los funcionarios del Centro de Salud A San Lorenzo – IESS a través de un instrumento.

2.5.2 Instrumento

El instrumento utilizado para hacer el levantamiento de la información fue el cuestionario aplicado por Nogués (2016) que mediante su estudio evaluó la satisfacción laboral del Talento Humano de un Hospital Público de España. Esta herramienta estuvo estructurada por 28 ítems con preguntas tipo Likert en el cual se aplicó un rango de 1 a 5 en el que se determina 1 como mínima satisfacción y 5 como máxima. En dicho documento se reflejan 3 dimensiones que hacen referencia a . Factor 1: Relaciones de mando, interpersonales y participación, los ítems van de la pregunta 1 a la 12. Factor 2: Formación, promoción y retribución los ítems van de la pregunta 13 a la 23 y Factor 3: Organización del trabajo, los ítems van desde la pregunta 24 a la 28 y de esa manera poder analizar los resultados

2.6 Análisis de datos

Una vez recopilado los datos producto de la encuesta, fueron analizados de acuerdo a cada uno de los factores que originan el fenómeno laboral y su nivel de incidencia. En este trabajo académico para poder describir los factores que incurren en la satisfacción laboral de esta unidad de salud, se utilizó el análisis descriptivo mismo que fueron tomados de la muestra y resultados de los encuestados. Para la tabulación y presentación de datos se utilizó tablas Excel para consolidar la información obtenida.

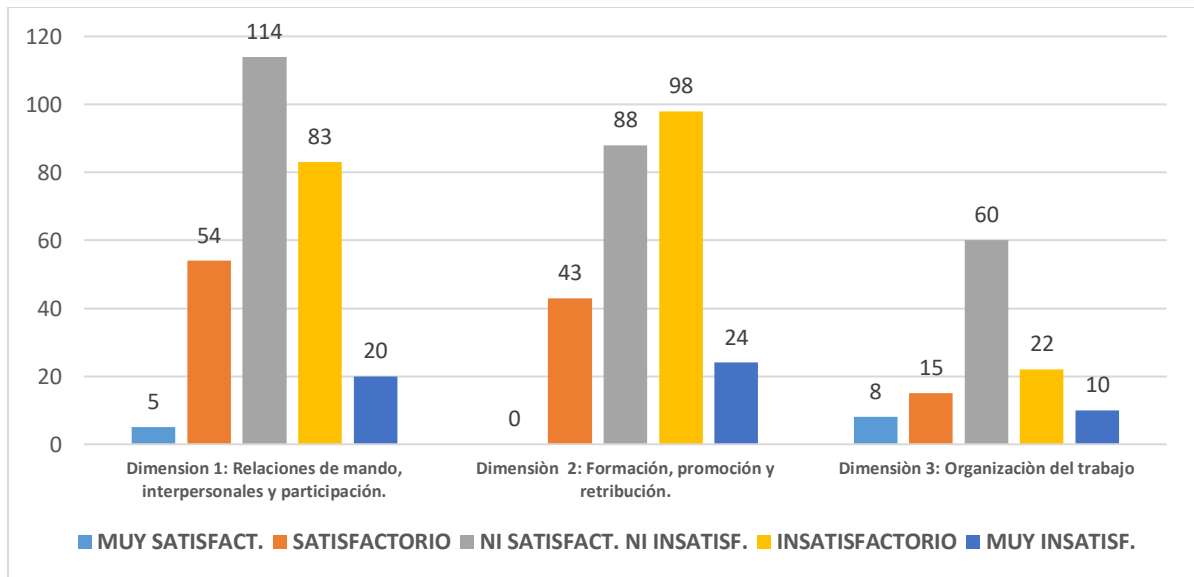
CAPITULO 3: RESULTADOS

En este apartado se realiza un análisis pormenorizado de los hallazgos obtenidos, mediante la ejecución del instrumento diseñado de acuerdo a los objetivos específicos que hacen referencia a satisfacción laboral de los funcionarios que laboran en el Centro de Salud A San Lorenzo del IESS.

3.1. Nivel de satisfacción general

En la dimensión: Relación de mando, interpersonales y participación, se pudo evidenciar un nivel de satisfacción media (ni satisfecho ni insatisfecho) en los aspectos de: La relación entre compañeros, información para ejecución del trabajo, sugerencias y aportaciones para mejorar el servicio, nivel de conocimiento sobre objetivos. En cambio en la dimensión: Formación, promoción y retribución, se pudo evidenciar una respuesta promedio de insatisfacción, en los siguientes ámbitos: La formación para tu desarrollo profesional, las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, la retribución que recibe el trabajador, información suficiente sobre la decisión de directivos, las decisiones de los directivos y la dirección receptiva de los directivos, reflejando una inconformidad y por ello se ha decrementando su productividad.

En este sentido, también se evidenció una satisfacción media (ni satisfecho ni insatisfechos) en la dimensión organización de trabajo, reflejando un grado de conformidad en los diversos aspectos tales como: La organización del trabajo, la coordinación entre los distintos servicios, esfuerzos realizados para mejorar el desempeño, nivel de colaboración que existe entre servicio y otros servicios y el nivel de conocimientos sobre los objetivos y proyectos; denotando que están parcialmente satisfechos y producen medianamente para conseguir los objetivos planteados del centro de salud de San Lorenzo. Se puede apreciar en la siguiente figura 1



Fuente: Encuesta

Figura 1. Nivel general de satisfacción laboral funcionarios del Centro de Salud A San Lorenzo

3.2. Nivel de satisfacción por dimensión

3.2.1 Relaciones de mando interpersonales y participación

En relación a esta dimensión se ejerció un análisis de todos sus items, y en cuanto a la pregunta “1: Crees que en tu servicio o unidad se valora y reconoce el trabajo bien hecho”, los colaboradores del Centro de Salud de San Lorenzo, supieron indicar mayoritariamente que se muestran insatisfecho, por cuanto los directivos o mandos no valoran el esfuerzo o el trabajo bien, sea esto, en el área operativa o administrativa, especificando insatisfacción laboral. Desde otra perspectiva, en la interrogante “2. Consideras que la capacitación de tu superior directo para ejercer las funciones que le corresponden, se constató en un mayor porcentaje, que los colaboradores no están satisfechos ni insatisfechos, consideran que los mandos poseen conocimientos moderados para desempeñar sus funciones.

Con otro criterio analítico, se refleja la pregunta:” 3- Tu mando directo te da las orientaciones y apoyo que requieres para el desempeño de tu trabajo”, observando una respuesta contundente de los colaboradores, señalando que se encuentran insatisfecho, por cuanto su jefe inmediato no les brinda asesoría, apoyo y soporte para que mejoren su desempeño laboral. En lo que concierne a la interrogante: “4- Entiendes que el trato personal (respeto, comprensión) que tu superior directo tiene respecto a ti, es:”, manifestando en un mayor

porcentaje, que están satisfecho, debido que los mandos medios le brindan un trato respetuoso y motivador, valorándolos como capital humano valioso.

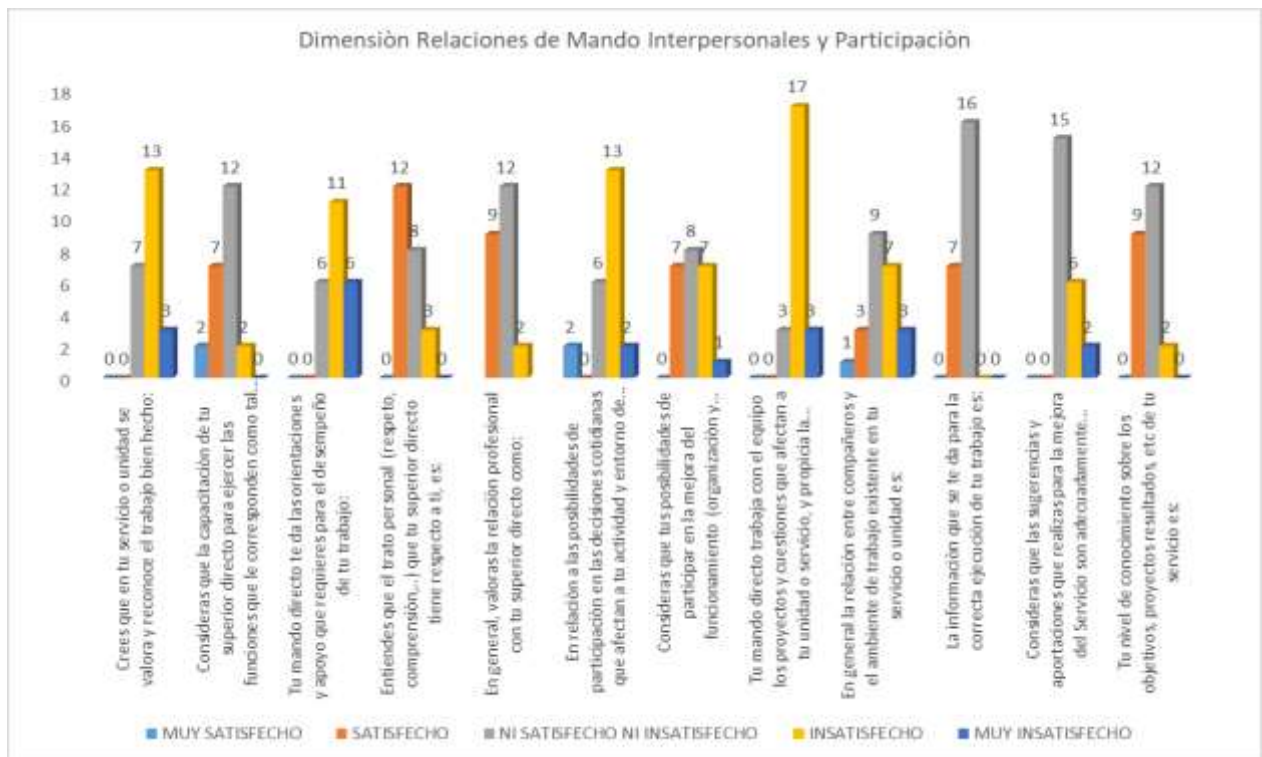
Es necesario destacar que en la interrogante: “5- Como valoras la relación profesional con tu superior directo:”, se evidenció que más de la mitad de los colaboradores, indicaron que no están satisfechos ni insatisfechos, por cuanto las relaciones interpersonales son normales, lo cual permite dinamizar el cumplimiento de sus funciones y directrices para lograr los objetivos planteados. No obstante, en la pregunta: “6- Las posibilidades de participación en las decisiones cotidianas afectan a tu actividad?”, se observó un segmento mayoritario, develando que muchos de los trabajadores se encuentran insatisfechos, por cuanto a ellos no los considera para la toma de decisiones empresariales, siendo relegados.

En cambio, en la interrogante “7- Consideras que tus posibilidades de participar en la mejora del funcionamiento de tu unidad o servicio, es:”, donde se evidencio varios de los colaboradores no se encuentran satisfechos y ni insatisfechos, debido a que los mandos medios, establecen que las posibilidades innovadoras, intelectuales de los colaboradores son consideradas básicas para mejorar el funcionamiento de la Unidad. Mientras tanto, en la interrogante: “8- Tu mando directo que trabaja con el equipo de proyecto afectan a tu unidad o servicio”, la mayoría de los involucrados señalaron que encuentran insatisfechos, por cuanto los mandos medios, ejercen un excesivo control y supervisión en cada puesto de trabajo, causando tensión en el ambito laboral, reduciendo su capacidad productiva.

Prosiguiendo con el análisis, se expone la siguiente interrogante:” - La relación entre compañeros y el ambiente de trabajo existente en tu servicio o unidad es:” en donde la mayoría de los colaboradores no se encuentran satisfechos ni insatisfechos, mantiene una relación laboral normal, produciendo un adecuado ambiente laboral, trabajando en equipo y para aumentar su productividad. Con respecto a la pregunta “10- La información que se te da para la correcta ejecución de tu trabajo es:”, en donde los colaboradores indicaron que no están satisfechos ni insatisfechos, observándose que los directivos brindan una básica información congruente y oportuna, y deja toda responsabilidad al trabajador para que desarrolle sus labores cotidianas dentro de su puesto de trabajo.

De acuerdo con la interrogante “11- Consideras que las sugerencias y aportaciones que

realizas para la mejora del servicio son adecuadamente escuchadas”, se pudo evidenciar mayoritariamente que los trabajadores no se encuentran satisfechos ni insatisfechos, por cuanto los mandos medios poco escuchan las diversas sugerencias, peticiones y mejoras que se pueda vincular en el proceso laboral, Por otro lado, en la pregunta “12- Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos proyectos, resultados de tu servicio es:”, en donde la mayoría de los colaboradores supieron manifestar que no están satisfechos ni insatisfechos, por cuanto declaran que posee conocimientos básicos para desempeñar las funciones, estrategias y actividades que fortalezcan el cumplimiento, descartando capacitación por el limitado presupuesto. Lo expuesto se refleja en la figura 2



Fuente: Encuesta

Figura 2. Nivel satisfacción laboral. Dimensión Relaciones de mando interpersonales y participación

3.2.2. Formación, promoción y retribución.

En esta dimensión se ejerció un análisis progresivo de todas sus interrogantes, y en efecto, la valoración de la formación se expone en la siguiente pregunta:” 13- La formación que has recibido en el hospital para el desarrollo de tu puesto, te ha resuelto?”, en donde los

colaboradores indicaron con un alto porcentaje, que se encuentran satisfactorio, por cuanto en el centro de salud San Lorenzo, brinda periódicamente la capacitación en diversas temáticas, fortaleciendo las capacidades y conocimientos de los colaboradores y con ello incrementar la calidad de su desempeño laboral. En lo que se refiere a la pregunta: “14- Las posibilidades de formación para tu desarrollo profesional que te ofrece el hospital, te parecen:”, observándose que la mayoría de los trabajadores se mantienen insatisfecho por cuanto los directivos del hospital limitan el desarrollo profesional de los trabajadores, no les brindan permisos o facilidades para que estudien postgrados.

Desde otra panorámica, se denota la interrogante:” 15- La respuesta del hospital a las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, es:”, observándose una respuesta vertical, señalando que están insatisfechos, debido a que a pesar de los esfuerzos que hacen los trabajadores de ejercer bien sus funciones, las respuestas son negativas o desfavorables a las solicitudes o peticiones para continuar con la formación de los colaboradores, limitando su avance profesional. En otro segmento, con la exposición de la interrogante: “16- Considera que en el hospital existen igualdad de méritos y capacidades, iguales de oportunidades de promoción y desarrollo profesional”, se reflejó que la mayoría de los involucrados no se encuentran satisfechos ni insatisfechos, en donde se aprecia poca igualdad de méritos y escasas oportunidades para desarrollo profesional, mostrando una apatía o desinterés en el ámbito laboral.

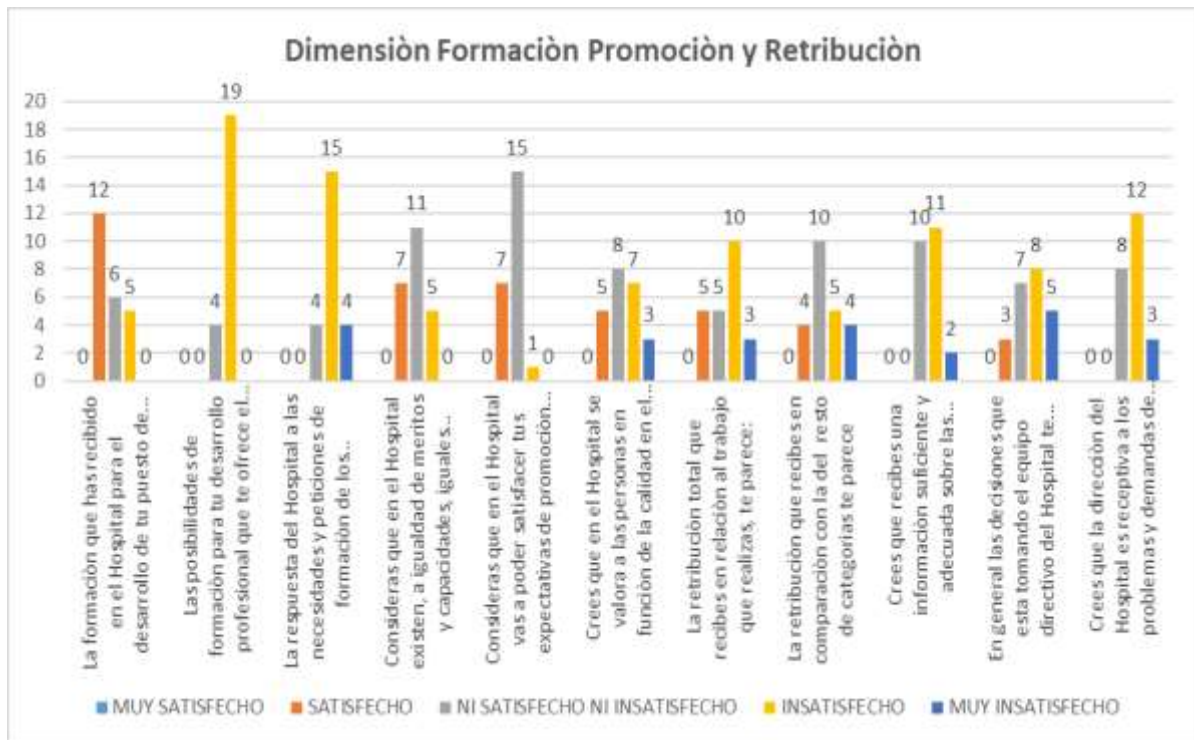
De igual forma se avista la pregunta:” 17- Consideras que en el hospital vas a poder satisfacer tus expectativas de promoción o desarrollo profesional “, donde se evidencia que los trabajadores no se encuentran satisfechos ni insatisfechos, porque los directivos y mandos medios establecen el sistema Gobierno por Resultados, es decir, que el colaborador debe cumplir 100% sus funciones, sin importar el horario para lograrlo, excluyéndose de sus expectativas de desarrollo profesional. De modo similar, en la interrogante: “18- Crees que en el Hospital se valora a las personas en función de la calidad en el cumplimiento de sus responsabilidades”, se pudo corroborar que los trabajadores no están satisfechos ni insatisfechos, debido que los mandos medios, solo exigen el cumplimiento de las funciones, actividades y objetivos, y poco se valora el esfuerzo, las capacidades y los resultados.

Prosiguiendo con el análisis, en la interrogante: “19- la retribución total que recibes en

relación al trabajo que realizas, te parece” en donde muchos de los colaboradores se encuentran insatisfecho, por cuanto muchos trabajadores no se encuentran conforme con la remuneración recibida, a pesar de que reflejan buenos resultados, experiencia y conocimientos, los directivos no le incrementan su categoría salarial. En cambio, en otra interrogante: “20- La retribución que recibes, en comparación con la del resto de categorías, te parece”, se muestra un criterio regular, es decir, no están satisfecho ni insatisfecho, y aunque se muestran resistente con el sueldo, se conforman con el mismo, ya que no existen suficiente plazas de trabajos y postular a otra empresa con mejor sueldo.

De modo similar, se nomina la pregunta:” 21- Crees que recibes una información suficiente y adecuada sobre las decisiones tomadas por la Dirección del hospital:”, en donde se pudo constatar un comportamiento de insatisfacción, debido a que los directivos no suelen compartir las decisiones tomadas o resoluciones generadas, y por ello se siente excluidos en conocer los objetivos de los diversos procesos institucionales. Desde otra perspectiva, se nomina la pregunta: “22- Las decisiones que están tomando el equipo directivo del hospital te parecen”, en donde se evidencia una insatisfacción general, por cuanto las decisiones que suelen tomar los directivos, han vulnerado ciertos derechos laborales, con sobrecarga laboral o duplicidad de funciones, y lo soportan para no ser desvinculado de la empresa.

En este contexto, también se avizó la interrogante: “23- Crees que la dirección del hospital es receptiva a los problemas y demandas de los trabajadores” en donde muchos de los colaboradores manifestaron que se encuentran insatisfechos, debido a que los directivos del hospital no escuchan los requerimientos o demandas que mantienen los diversos colaboradores de las distintas áreas laborales, denotando un desinterés, apatía y resquebrajamiento entre colaboradores y la parte patronal. Se puede visualizar en la siguiente figura 3



Fuente: Encuesta

Figura 3. Nivel de satisfacción laboral: Dimensión formación, promoción y retribución

3.2.3 Organización del Trabajo

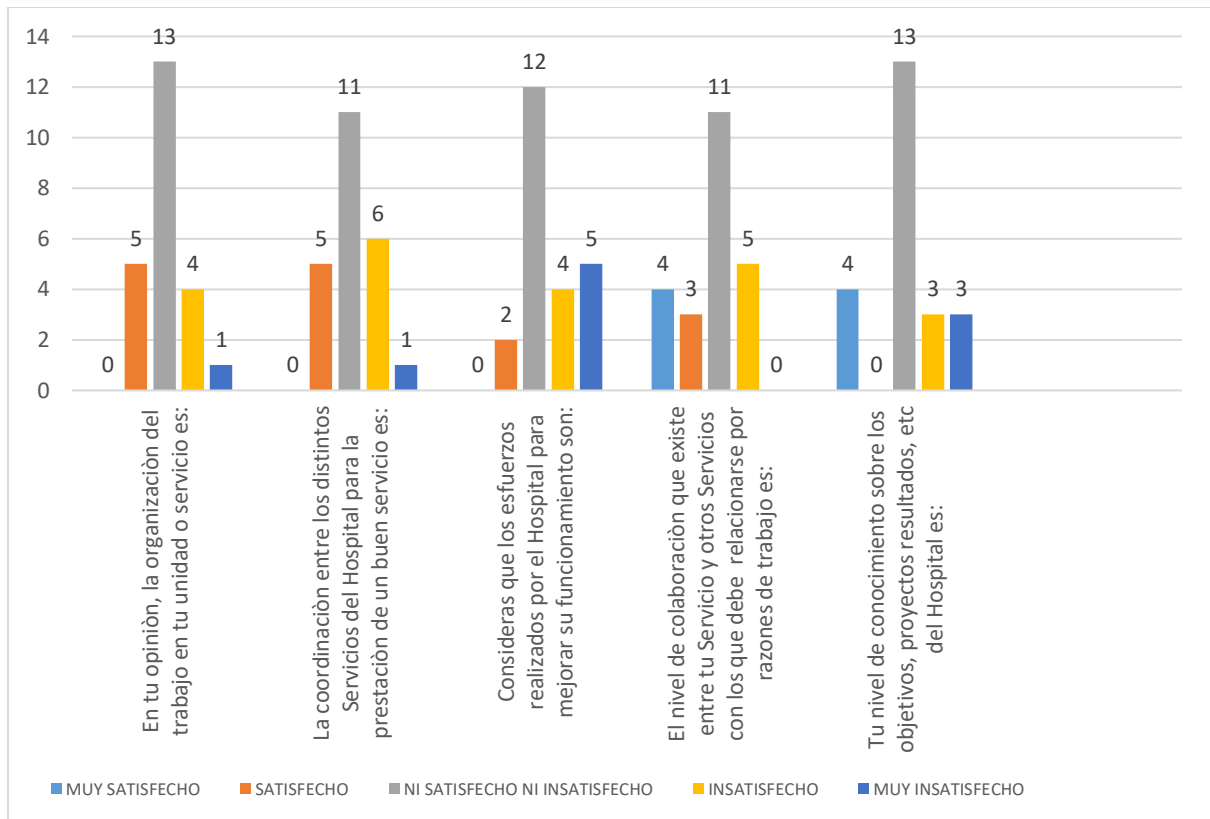
En esta dimensión se estableció un Análisis descriptivo, y en lo referente a la pregunta: “24- En tu opinión, la organización del trabajo en tu unidad o servicio es:”, se observa un mayor porcentaje de trabajadores que manifiestan que no está satisfechos ni insatisfechos, por cuanto los procesos operativos, administrativos y de salud, se ejecutan de manera parcialmente organizada, a pesar de existir la plataforma QUIPUX, la documentación se encuentra diseminada en diversas áreas con duplicidad de información. En consecuencia, otro segmento respondió la pregunta: “25- La coordinación entre los distintos servicios del hospital para la prestación de un buen servicio es:”, en donde los trabajadores señalan que no está satisfechos ni insatisfechos, especificando que los mandos medios mantienen eventual descoordinación para realizar procesos, procedimientos, actividades y estrategias que propendan el cumplimiento de los objetivos, manteniendo descontento al personal.

En el desarrollo análisis, se nomina la pregunta;” 26- Considera que los esfuerzos realizados por el hospital para mejorar su funcionamiento son:”, evidenciando que la mayoría de los trabajadores indican que no se encuentran satisfecho ni insatisfecho, es decir, esfuerzos

moderados, por cuanto los directivos y mandos medios, no se proyectan a brindar un servicio de calidad y solo laboran cumpliendo con lo que impone la regional de salud.

Mientras que desde otra perspectiva, se expuso la interrogante: 27- El nivel de colaboración que existe entre servicio y otros servicios, con los que debe relacionarse por razones de trabajo”, en donde muchos trabajadores supieron señalar que no están satisfechos ni insatisfechos, deduciendo que los directivos mantienen una colaboración básica a nivel inter departamental y entre funcionarios, por cuanto aún no se ha fortalecido la cultura organizacional para trabajar en equipo, y no se esfuerzan para el cumplimiento de los objetivos misionales.

En consecuencia, se denota la pregunta:” 28- Tu nivel de conocimientos sobre los objetivos, proyectos, resultados del hospital es:”, en donde los colaboradores manifestaron no estar satisfechos ni insatisfechos, denotando que el nivel de conocimientos de los objetivos, proyectos y estrategias institucionales, son básicos, y solo obedecen instrucciones para el cumplimiento de los procesos operativos que priman en cada uno de los departamentos del centro de salud de San Lorenzo, repercutiendo en la calidad de desempeño de los colaboradores. Se puede visualizar en la siguiente figura 4



Fuente: Encuesta

Figura 4. Nivel de satisfacción laboral: Dimensión Organización del trabajo

CAPITULO 4: DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en el Centro de Salud Tipo A IESS San Lorenzo durante la pandemia del COVID19 año 2020. Por tanto, los resultados revelaron a nivel general, que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tipo A de San Lorenzo es medio (ni satisfactorio ni insatisfactorio). Estos hallazgos guardan relación con el estudio realizado por Marín y Placencia (2017) donde para recoger la información utilizaron el mismo instrumento que esta investigación, el cual fue aplicado a profesionales de salud del sector privado, quienes también revelaron un nivel de satisfacción medio.

Uno de los primeros resultados específicos que hace mención a las relaciones de mandos interpersonales y participación, se evidencia un nivel de satisfacción media. Sin embargo, las respuestas a algunas preguntas realizadas a los funcionarios, por una parte, indican que en general la relación entre compañeros y el ambiente de trabajo existente en su lugar de servicio o unidad es satisfactorio, es similar al estudio realizado por Carrillo, Gómez y Meseguer (2015) revelan que los funcionarios del Hospital Universitario público su nivel de satisfacción general es media con los compañeros de trabajo siendo uno de los aspectos mejor evaluados. Lo que ha significado que el desgaste profesional generado por la labor diaria puede ser sobrellevado por la satisfacción laboral existente derivada de las buenas relaciones en el trabajo.

Por otro lado, respecto a la pregunta, con relación al mando directo trabaja con el equipo los proyectos y cuestiones que afectan a tu unidad o servicio, y propicia la aportación de propuestas y sugerencias. Algunos funcionarios dicen sentirse insatisfechos lo que es evidente la falta de comunicación, empatía y colaboración del mando directo con sus equipos de trabajo y para revertir este sentir de sus colaboradores debe iniciar implementando estrategias de valoración para los mismos. Esto coincide con el estudio que hizo en Argentina por Pujol y Dabos (2018) en el que se constató que la falta de autonomía y liderazgo se encuentra fuertemente relacionada con menores niveles de satisfacción laboral. De la misma manera este trabajo investigativo coincide con el realizado en Colombia por Lechuga (2012) en cuanto a la insatisfacción en las relaciones laborales, mismas que son muy débiles. Por tanto, esto da la pauta a trabajar con mayor énfasis en estrategias que incentiven las mejoras de las

relaciones interpersonales en todas las áreas para que fluya la comunicación y se logren los objetivos planteados por la organización.

El segundo resultado que se evidencia de manera específica es la formación promoción y retribución, que para algunos funcionarios es fundamental para su crecimiento competitivo, por lo cual consideran que las posibilidades para su desarrollo profesional que les ofrece el Hospital es insatisfactorias. En este sentido, perciben que sus conocimientos profesionales no aumentaran para dar un mejor servicio en dicha unidad. Estos resultados son similares al estudio de Quimis (2017), donde se revela baja satisfacción laboral en el aspecto formación, debido a que la unidad carece de capacitaciones, no se atienden las necesidades de formación del personal repercutiendo negativamente en la motivación de los colaboradores. De esta manera, se requiere aplicar acciones de mejora por parte de la dirección para aumentar el nivel de satisfacción laboral.

Estas acciones deben convertirse en una actividad habitual, implementando estrategias que integren y mejoren las relaciones interpersonales en toda el área de salud, por medio de las formaciones constantes, en temáticas que sean de beneficios y crecimiento profesional para los funcionarios. Además, mencionan que se sienten insatisfechos por la retribución que reciben en relación con el trabajo que realizan, lo que evidencia en la falta de reconocimientos y recompensas que estimulen a los servidores a brindar un servicio de calidad. Esto concuerda con el estudio de Saldaña (2017) donde los resultados expresaron insatisfacción laboral por los limitados reconocimientos de la organización hacia sus colaboradores. Los funcionarios del IESS mencionan, que en relación igualdad de méritos y capacidades, iguales oportunidades de promoción y desarrollo profesional se sienten ni satisfechos ni insatisfechos es decir medio. Estos resultados, discrepan con el estudio de Carrillo, Gómez y Meseguer (2015), en el cual las posibilidades de promoción reflejan un nivel de insatisfacción, por cuanto estos factores se otorgan sobre todo por antigüedad, y no se valoran prácticamente otros méritos personales y profesionales. El caso del en el Centro de Salud A San Lorenzo los funcionarios abrigan la esperanza de lograrlo y ven posibilidades de ascender jerárquicamente a mejores posiciones dentro de la institución.

El tercer y último resultado, hace referencia a la organización del trabajo, donde se evidencia, respecto a la siguiente pregunta, la coordinación entre los distintos Servicios del Hospital para la prestación de un buen servicio la consideran moderada, es decir que pese a las diferencias hay trabajo en equipo para cumplir con la cartera de servicios que oferta el Centro de Salud.

Lo que discrepa con el estudio de Tapia (2019), quien elaboró un trabajo investigativo con el propósito de evaluar los indicadores que permitieron medir la satisfacción laboral del área de traumatología del Hospital General del IESS Ceibos, donde se refleja debilidades en el trabajo en equipo.

Por último, es importante mencionar que, la satisfacción laboral en las organizaciones es de mucha relevancia ya que esta influye en el desempeño de cada colaborador, se debe tomar en cuenta que es difícil satisfacer en su totalidad a todo el equipo de trabajo, pero si se podría mantener unos buenos índices de satisfacción lo que facilitaría la consecución de los objetivos organizacionales y por ende mejorar el compromiso de los funcionarios de las instituciones.

CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez discutidos los resultados de la investigación que hace referencia a la Satisfacción Laboral en el Centro de Salud A San Lorenzo, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en el Centro de Salud Tipo A IESS San Lorenzo durante la pandemia del COVID19 año 2020 es medianamente satisfactoria, lo que puede dejar claro, que las necesidades y expectativas laborales no han alcanzado los niveles de eficiencia y efectividad.
- Las relaciones de mando, interpersonales y participación en los colaboradores juega un rol importante al medir la satisfacción laboral. El bajo interés en la dedicación al trabajo, compromiso organizacional, buenas relaciones y participación, podría influir al logro de las metas y objetivos del Centro de Salud tipo A San Lorenzo.
- La formación, promoción y retribución son indicadores determinantes en la motivación de los colaboradores, las escasas capacitaciones, incentivos y oportunidades de crecimiento, limitan su predisposición al cumplimiento de las tareas encomendadas del personal de la salud.
- La organización del trabajo de los colaborado en el Centro de Salud A San Lorenzo requiere de mayor compromiso e identidad, que permita lograr un trabajo en equipo encaminado al logro de los objetivos planteados, en el que se pueda explotar el potencial de cada servidor y se lo reubique de acuerdo con sus competencias, en este sentido, las autoridades han hecho caso omiso a este requerimiento.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones descritas en este estudio sobre la satisfacción laboral, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Las autoridades deben impulsar estrategias que permitan alcanzar las necesidades y expectativas de sus colaboradores que se convierten en el medio para poder lograr los objetivos institucionales y también los niveles de satisfacción de sus clientes.
- El Departamento de Recursos Humanos deben diseñar estrategias de motivación que conlleven al mejoramiento del trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y afianzar el compromiso de los colaboradores con la institución.
- El Departamento de Recursos Humano debe diseñar planes de capacitación que permita una adecuada formación y desarrollo profesional, con la finalidad de mejorar la eficiencia de sus colaboradores y de esta manera puedan alcanzar los índices de productividad.
- Las autoridades deben involucrar a todos los colaboradores en las metas y objetivos de la institución, levantando indicadores de cumplimiento de resultados y recompensando el logro de estos. En el cual se pueda desarrollar identidad y compromiso de todos los colaboradores con la institución. Y se distribuya equitativamente todas las responsabilidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, J. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú): <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2881>
- Alarcón, Ganga, Pedraja y Monteverde . (2020). *Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile*. Obtenido de LILACS-Express | LILACS | ID: biblio-1103971: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1103971>
- Álvarez, H. (2001). Clima Organizacional. Conceptos teóricos einvestigaciones y Resultados Reiterantes. *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 25.
- Álvarez, L. (2005). La satisfacción laboral su medición y evaluación; una experiencia cubana. [Consulta: febrero, 2012]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/satislaboral.htm>
- Álvarez, De Miguel, Noda, Álvarez y Galcerán. (2016). *Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria*. Obtenido de Revista Cubana de Salud Pública: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=67529>
- Bazurto, M. (2016). *Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana*. Obtenido de Repositorio digital Escuela Superior Politecnica del Litoral: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/36286/D-CSH168.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer . (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028
- Castro, N. (2014). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, período agosto-noviembre 2013*. Obtenido de Tesis de Grado). Quito –Ecuador. Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Contreras, M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá-Colombia
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. México D.F., México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.

- Franco, B. (2015). *Clima laboral percibido por los profesionales de enfermería del hospital general Liborio panchana Sotomayor, santa Elena 2014*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8718/Salda%c3%b1a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes, S. (2013). *satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de QUETZALTENANGO*. Obtenido de Tesis de Licenciatura. Guatemala.
- Galvis, D. (2013). *La gestión del talento humano y la productividad de la mano de obra de la industria metalmeccánica de la ciudad de Tulcán*. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Gamboa, A. (2012). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Mérida, México. Obtenido de Revista PsicologíaCientífica.com: de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- Granja, N. (2013). *Sistema de gestión y mejoramiento continuo de recursos humanos del hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra*. Ecuador UTN.
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., y Tamayo, D. (2015). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika, Revista de análisis estadístico*, 13(1). Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_13/1.pdf
- Hernández et al. (2015). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería Universitaria*. Obtenido de ENEO -UNAM, Vol. 9, Año 9, No. 1, Enero -Marzo 2012.: <http://revistas.unam.mx/index.php/reu/article/viewFile/33252/30431>
- Iriarte, L. (2015). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Obtenido de España.
- Jinez, Rojas, Valdés y Macel. (2015). *Mediagraphic*. Obtenido de Mediagraphic: <https://www.medigraphic.com/pdfs/patol/pt-2016/pt161h.pdf>
- Lechuga. (2012). *Caracterización de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo de una empresa de seguridad en la ciudad de Barranquilla durante el año 2012*. Obtenido de Revista Colombiana Salud Libre: https://www.researchgate.net/publication/305710972_Caracterizacion_de_la_satisfaccion_laboral_y_condiciones_de_trabajo_de_una_empresa_de_seguridad_en_la_ciudad_de_Barranquilla_durante_el_ano_2012
- LOSEP. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Ecuador.
- Manso, P. (2016). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Revista universidad EAFIT.

- Obtenido de <http://www.fce.unal.edu.co/claroline/claroline/backends/download.php?url=11vosurbf8yx0rfu0fsuk9mte9frevfteffvevpuklbox0fetulosvnuukfusvzbl0xfq1rvukftx0vyue9tsunjto5fu19dt01qtevnru5uqvjjqvmvrwxfbgvnywrvx2rlx0zyzwrclmlja19izxj6ymvyzy5wzgy%3d&cidreset=true&c>
- Marín y Placencia. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Obtenido de Revista scielo -Horizonte Médico (Lima): <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Martinez y Flores. (2016). *Estrategias para reducir el impacto económico por la rotación de personal en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.otoc.pt/news/PENCUSTOS/pdf/089.pdf>
- MSP. (2013, p. 48). *Marco de la Reforma Estructural de la Salud en Ecuador*. . Obtenido de Consejo Nacional de Salud. Quito, Ecuador.
- Morales, C. (2010). La satisfacción laboral de los trabajadores y su repercusión en productividad de las empresas. Disponible: En línea. [Consultado Dic/2012].
- Palma, G. (2016). *Percepción del Clima Laboral según el Grupo Ocupacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8718/Salda%c3%bl_a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomeque, T. (2018). *Factores que explican las actitudes laborales de los profesionales de la salud; médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería* . Obtenido de Repositorio digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14053/1/T-UCSG-POS-MGSS-270.pdf>
- Páramo, R. (2017). Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional. Chía: Universidad de La Sabana.
- Pérez, Guillén, Brugos y Aguinaga. (2013). *Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria*. Obtenido de An. Sist. Sanit. Navar. 2013; 36 (2): 253-262: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1137-66272013000200008&script=sci_arttext
- Pujol y Dabos. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Obtenido de Estudios Gerenciales: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quimis, A. (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*. Obtenido de Repositorio digital Universidad de los Andes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS008-2018.pdf>
- Rebolledo, V. (2015). *Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán*. Obtenido de Repositorio Universidad

- del Bio Bio: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebolledo%20Ceballos%20C%20Beatriz.pdf>
- Robbins & Judge. (2013). *Comportamiento organizacional. (15ava ed.)*. . Obtenido de México: Pearson. : <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS008-2018.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2014) *Comportamiento organizacional*. Obtenido de: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1941/194154512012/html/index.html>
- Rosillo, Velázquez & Marrero. (2013). *La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>—Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES)
- Saavedra, D. (2015). *Satisfacción Laboral e Interacción Trabajo-Familia*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11090/1/T-USCG-POS-MGSS-141.pdf>
- Salazar, S. (2016). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala*. Obtenido de Tesis para obtener grado de psicólogo). Universidad Rafael Landívar. Guatemala: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8718/Salda%c3%b1a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldaña, C. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales* . Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8718/Salda%c3%b1a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Spector, E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 693-713.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (1987). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana.
- Tapia, E. (2019). *Factores que determinan la satisfacción laboral de un hospital de segundo nivel: caso del área de traumatología del hospital IESS Ceibos*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14053/1/T-UCSG-POS-MGSS-270.pdf>
- Toro, N. (2015). *Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que evalúan efectos individuales de diversos factores psicosociales*. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/169/161>

Uribe . (2016). *El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral*. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/169/161>

Valejsa, O. (2013). Historia, origen y desarrollo de la gestión del talento humano.

Disponible en: <https://valejsa.wordpress.com/administracion-de-talentohumano/>

Werther, Davis & Guzman. (2014). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Edamsa Impresiones, S.A de C.V.

ANEXOS 1

ANEXO 1 Cuestionario de Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral del Personal Administrativo del Servicio de Recursos Humanos validado para medir la satisfacción en el medio hospitalario, basado en el cuestionario Font Roja, desarrollado en el Hospital Virgen de los Lirios (Servicio Valenciano de Salud), junto con el cuestionario elaborado por el sistema público de salud del País Vasco (Osakidetza).

01 Crees que en tu servicio o unidad se valora y reconoce el trabajo bien hecho:

Sempre	Sí en la mayoría de los casos	En ocasiones	No en la mayoría de los casos	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

02 Consideras que la capacitación de tu superior directo para ejercer las funciones que le corresponden como tal es:

Muy alta	Alta	Medio	Baja	Muy baja
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

03 Tu mando directo te da las orientaciones y apoyo que requieres para el desempeño de tu trabajo:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

04 Entiendes que el trato personal (respeto, comprensión,...) que tu superior directo tiene respecto a ti, es:

Muy adecuado	Adecuado	No adecuado, ni inadecuado	Inadecuado	Muy inadecuado
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

05 En general, valoras la relación profesional con tu superior directo como:

Muy satisfactoria	Satisfactoria	No satisfactoria, ni insatisfactoria	Insatisfactoria	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

06 En relación a las posibilidades de participación en las decisiones cotidianas que afectan a tu actividad y entorno de trabajo, estás:

Muy satisfecho	Satisfecho	No satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

07 Consideras que las posibilidades de participar en la mejora del funcionamiento (organización y planificación del trabajo, definición de criterios de actuación, etc.) de tu unidad o servicio, son:

Muy altas	Altas	Medias	Bajas	Muy bajas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

08 Tu mando directo trabaja con el equipo los proyectos y cuestiones que afectan a tu unidad o servicio, y propicia la aportación de propuestas y sugerencias:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

09 En general, la relación entre compañeros y el ambiente de trabajo existente en tu servicio o unidad es:

Muy satisfactorio	Satisfactorio	No satisfactorio, ni insatisfactorio	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 La información que se te da para la correcta ejecución de tu trabajo es:

Muy satisfactoria	Satisfactoria	No satisfactoria, ni insatisfactoria	Insatisfactoria	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 Consideras que las sugerencias y aportaciones que realizas para la mejora del Servicio son adecuadamente escuchadas y consideradas:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos, resultados, etc. de tu Servicio es:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13 La formación que has recibido en el Hospital para el desarrollo de tu puesto de trabajo, te ha resultado:

Muy satisfactoria	Satisfactoria	No satisfactoria, ni insatisfactoria	Insatisfactoria	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 Las posibilidades de formación para tu desarrollo profesional que te ofrece el Hospital, te parecen:

Muy satisfactoria	Satisfactoria	No satisfactoria, ni insatisfactoria	Insatisfactoria	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15 La respuesta del Hospital a las necesidades y peticiones de formación de los trabajadores, es:

Muy satisfactoria	Satisfactoria	No satisfactoria, ni insatisfactoria	Insatisfactoria	Muy insatisfactoria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

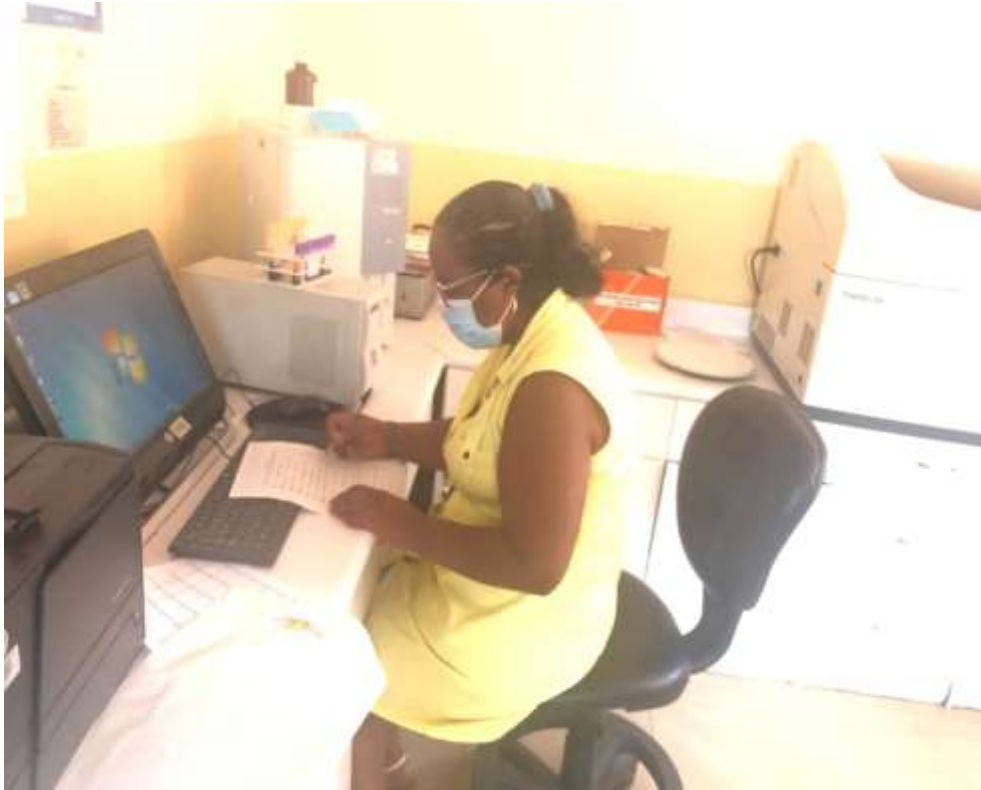
- 16** Consideras que en el Hospital existen, a igualdad de méritos y capacidades, iguales oportunidades de promoción y desarrollo profesional:
- | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Sempre | Sí en la mayoría de los casos | En ocasiones | No en la mayoría de los casos | Nunca |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 17** Consideras que en el Hospital ves a poder satisfacer tus expectativas de promoción o desarrollo profesional:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sí | Probablemente sí | No lo sé | Probablemente no | No |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 18** Crees que en el Hospital se valora a las personas en función de la calidad en el cumplimiento de sus responsabilidades:
- | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Sempre | Sí en la mayoría de los casos | En ocasiones | No en la mayoría de los casos | Nunca |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 19** La retribución total que recibes en relación al trabajo que realizas, te parece:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuada | Adecuada | Ni adecuada, ni inadecuada | Inadecuada | Muy inadecuada |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 20** La retribución que recibes, en comparación con la del resto de categorías, te parece:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuada | Adecuada | Ni adecuada, ni inadecuada | Inadecuada | Muy inadecuada |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 21** Crees que recibes una información suficiente y adecuada sobre las decisiones tomadas por la Dirección del Hospital que te afectan:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 22** En general, las decisiones que está tomando el equipo directivo del Hospital te parecen:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuadas | Adecuadas | Ni adecuadas, ni inadecuadas | Inadecuadas | Muy inadecuadas |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 23** Crees que la dirección del Hospital es receptiva a los problemas y demandas de los trabajadores:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 24** En tu opinión, la organización del trabajo en tu unidad o servicio es:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuada | Adecuada | Ni adecuada, ni inadecuada | Inadecuada | Muy inadecuada |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 25** La coordinación entre los distintos Servicios del Hospital para la prestación de un buen servicio es:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy adecuada | Adecuada | Ni adecuada, ni inadecuada | Inadecuada | Muy inadecuada |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 26** Consideras que los esfuerzos realizados por el Hospital para mejorar su funcionamiento son:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy altos | Altos | Medios | Bajos | Muy bajos |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 27** El nivel de colaboración que existe entre tu Servicio y otros Servicios, con los que debe relacionarse por razones de trabajo es:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy alto | Alto | Medio | Bajo | Muy bajo |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 28** Tu nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos, resultados, etc. del Hospital es:
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy alto | Alto | Medio | Bajo | Muy bajo |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Cuestionario Font Rojas citado por Nogués (2016)

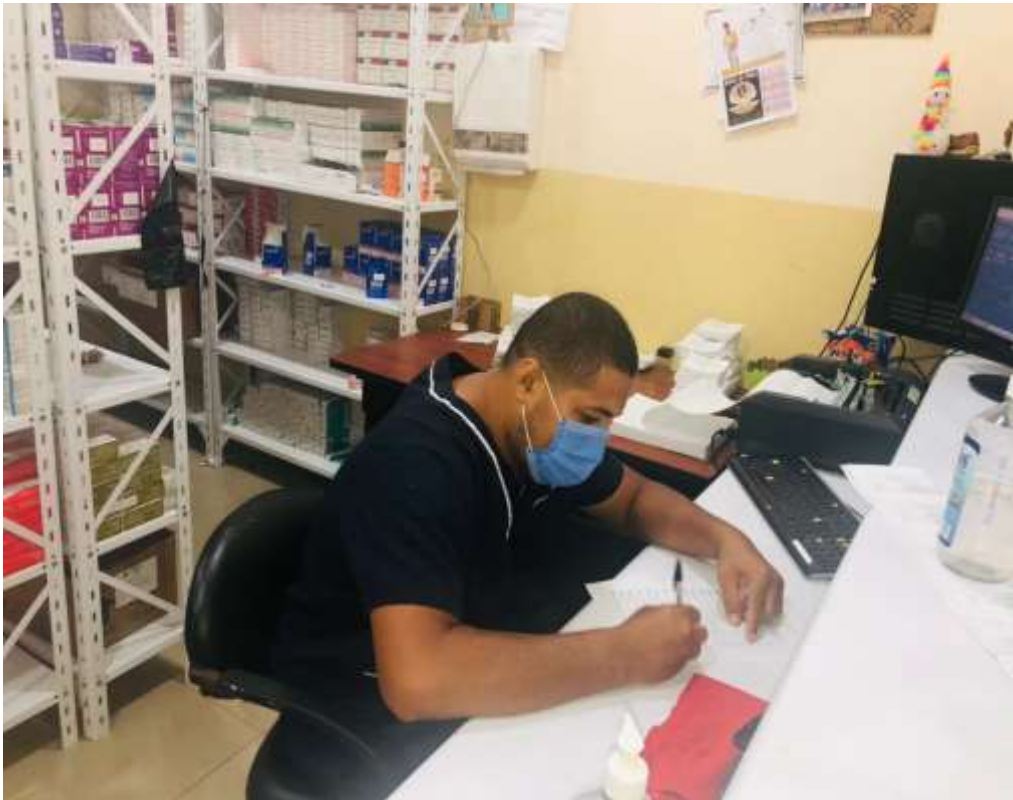
ANEXO 2
ENCUESTAS









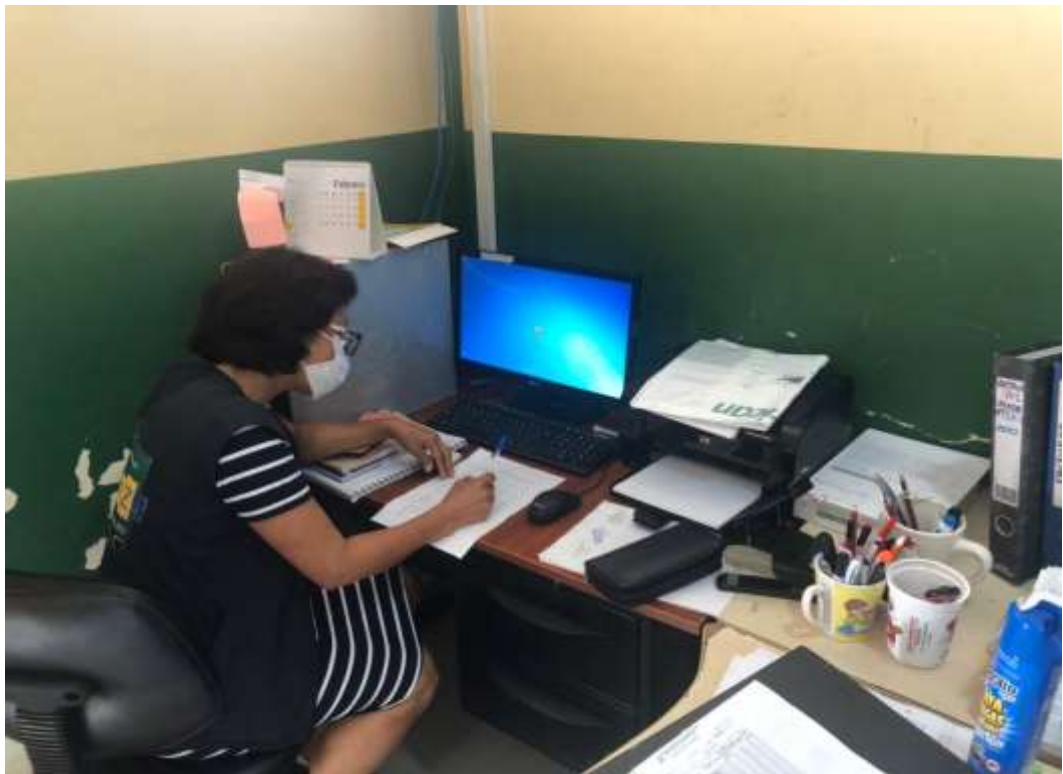












ANEXO 3 Autorización de la entidad para realizar investigación



Oficio Nro. IESS-CSA-SL-2020-027-O

San Lorenzo, 01 de agosto de 2020

Asunto:

APROBACIÓN DE SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DE TESIS EN EL CENTRO DE SALUD A SAN LORENZO

Señora Ingeniera
Johanna Mina Barahona
Oficinista del Centro de Salud A San Lorenzo

De mi consideración:

En el marco del desarrollo del levantamiento investigativo para las mejoras del Centro de Salud A San Lorenzo el cual dirijo, Autorizo a Usted proceder con su investigación de tesis en esta casa de salud, en base al Análisis de la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Centro de Salud A San Lorenzo, durante la pandemia del COVID-19 año 2020.

Cualquier inquietud estamos a sus órdenes para el éxito de su investigación.

VIVIANA Firmado
MELENDEZ digitalmente por
VIVIANA MELENDEZ

Dra. Viviana Méndez Pineda
DIRECTORA MEDICO CSA SL

www.iesg.gob.ec /  @IESSec  IESSecu  IESSec

Dirección: Calle Roberto Luis Cervantes Fax: 062780-173 Teléfono 062781866 Email:
uaasanlorenzo@iesg.gob.ec San Lorenzo-Emeraldas-Ecuador

ANEXO 4 Personal encuestado

GENERO	AREA	CARGO	AÑOS DE EXPERIENCIA	EDAD
FEMENINO	ADMINISTRATIVA	DIRECTORA MEDICO	5	33
FEMENINO	OPERATIVA	MEDICO CONSULTA EXTERNA	12	47
FEMENINO	OPERATIVA	MEDICO CONSULTA EXTERNA	5	33
MASCULINO	OPERATIVA	MEDICO CONSULTA EXTERNA	10	44
MASCULINO	OPERATIVA	ODONTÓLOGO	9	35
FEMENINO	OPERATIVA	AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA	5	32
FEMENINO	OPERATIVA	AUXILIAR DE ENFERMERÍA	5	28
MASCULINO	OPERATIVA	LABORATORISTA	10	36
FEMENINA	OPERATIVA	JEFE DE FARMACIA Y BODEGA	38	57
FEMENINA	OPERATIVA	LICENCIADA DE RAYOS X	8	35
MASCULINO	OPERATIVA	MÉDICOS DEL ECU 911	7	39
FEMENINO	OPERATIVA	MEDICO DEL ECU 911	10	37
MASCULINO	OPERATIVA	MÉDICOS DEL ECU 911	7	35
MASCULINO	OPERATIVA	PARAMÉDICO ECU 911	5	32
MASCULINO	OPERATIVA	CHOFER DE AMBULANCIA ECU 911	20	48
MASCULINO	OPERATIVA	CHOFER DE AMBULANCIA ECU 911	23	52
MASCULINO	OPERATIVA	CHOFER DE AMBULANCIA ECU 911	16	40
MASCULINO	OPERATIVA	CHOFER DE AMBULANCIA ECU 911	12	38
MASCULINO	OPERATIVA	VENTANILLA ÚNICA	10	32
FEMENINA	ADMINISTRATIVA	JEFE DE ESTADÍSTICA Y TALENTO HUMANO	13	37
FEMENINA	ADMINISTRATIVA	JEFE DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	11	41
FEMENINA	ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE DE COMPRAS PUBLICAS Y FACTURACIÓN	12	38
FEMENINA	ADMINISTRATIVA	AUXILIAR DE SERVICIOS	38	59