

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:
FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
PERSONAL DE LOS DISPENSARIOS DE SALUD DEL SEGURO
SOCIAL CAMPESINO DE LA PROVINCIA DE EL ORO**

**AUTORA:
Md. Torres Palma, Ana Karen**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**TUTORA:
Ing. Zerda Barreno, Elsie Ruth Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Medico, Ana Karen, Torres Palma**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs

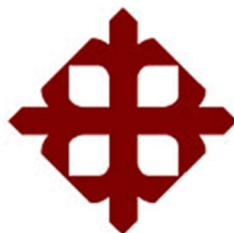
REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Eco. María del Carmen Lapo, Mgs

Guayaquil, 23 de Julio del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ana Karen Torres Palma

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **“Factores que inciden en la Satisfacción Laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro”**, previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 23 de Julio del 2018

LA AUTORA

Md. Ana Karen Torres Palma



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ana Karen Torres Palma

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **“Factores que inciden en la Satisfacción Laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 23 de Julio del 2018

LA AUTORA

Md. Ana Karen Torres Palma



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/39713966-630079-699332#DctUxCoAwDAXQu2Q00vxlM/Qq4iBFpYNdOop3N8PjvRMqpuwWA4IWHAW90ZKTEEDMTkmlI9Z5r9Hv3q7Rj...>

The interface is titled "URKUND" and shows the following details for the document:

- Documento:** [KAREN TORRES TESIS FINALIZADA 26 junio 2018.docx](#) (D40547183)
- Presentado:** 2018-07-10 11:03 (-05:00)
- Presentado por:** china293@hotmail.com
- Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** REVISION URKUND - TORRES PALMA KAREN [Mostrar el mensaje completo](#)

A summary note states: "2% de estas 51 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes."

The "Lista de fuentes" (List of sources) section is active, showing a table of sources:

| Categoría | Enlace/nombre de archivo |
|-----------|---|
| | 0521BENAVIDES SATISFACCION SERVICIOS DE SALUD.docx |
| | 0122 BENAVIDES SATISFACCION SERVICIOS DE SALUD 1.docx |
| | 0122 BENAVIDES SATISFACCION SERVICIOS DE SALUD (2).docx |
| | Tesis Casierra 15-02-18 (1).pdf |
| | ANDREA TESIS FINAL CON CORRECCIONES urk_.docx |
| | http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgyv.htm |
| | http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/119/1/EL%20SEGUR%20SOCIAL%20CA... |
| | http://ojsit.ub.edu/dspace/handle/2445/21544 |

The bottom of the interface includes navigation arrows and utility buttons: "0 Advertencias", "Reiniciar", "Exportar", and "Compartir".

AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi esposo por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mi tutora la Ing. Elsie Zerda por brindarme su valiosa colaboración y orientación en el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, y formadores a ellos, por transmitirme sus conocimientos y dedicación.

Y por último a la Unidad Provincial del Seguro Social Campesino de El Oro por las ayuda brindada para obtener la información.

Gracias a todos.

Ana Karen Torres Palma

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres.

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mi esposo.

Tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles, este proyecto no ha sido fácil, pero has estado motivándome y ayudándome, te lo agradezco mucho amor.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Ana Karen Torres Palma

Índice de Contenido

| | |
|---|------|
| Resumen..... | xv |
| Índice de Contenido | viii |
| Índice de Tablas | xiii |
| Índice de Figuras..... | xiv |
| Introducción | 1 |
| Antecedentes | 4 |
| Problema de investigación | 6 |
| Formulación del problema | 9 |
| Justificación..... | 9 |
| Objetivos | 12 |
| Objetivo general..... | 12 |
| Objetivos específicos..... | 12 |
| Capítulo I | 13 |
| Fundamentación Teórica..... | 13 |
| Teorías de la motivación en el trabajo | 13 |
| Teoría de la jerarquía de las necesidades | 15 |
| Teoría bifactorial de Herzberg (1959)..... | 17 |
| Clima Laboral..... | 22 |
| Dedicación al trabajo..... | 22 |
| Compromiso organizacional..... | 23 |
| Causas de la satisfacción laboral..... | 23 |

| | |
|---|----|
| Consecuencias de la satisfacción laboral | 24 |
| Años de carrera profesional. | 25 |
| Expectativas laborales..... | 25 |
| Estado de ánimo en el trabajo. | 26 |
| Recompensas justas..... | 26 |
| Satisfacción con el salario..... | 27 |
| Compensaciones..... | 27 |
| Marco Legal | 28 |
| Marco conceptual | 29 |
| Satisfacción laboral..... | 29 |
| Bienestar laboral..... | 30 |
| Calidad de vida laboral..... | 30 |
| Clima organizacional. | 31 |
| Motivación laboral. | 31 |
| Reconocimiento laboral. | 31 |
| Comunicación interna. | 32 |
| Sistemas de salud. | 32 |
| Seguridad Social..... | 32 |
| Capítulo II..... | 33 |
| Marco Referencial..... | 33 |
| Situación actual del Sistema de Salud en el Ecuador | 35 |

| | |
|---|----|
| Sistema de Salud en el Ecuador | 35 |
| La Seguridad Social en el Ecuador | 36 |
| Seguro Social Campesino | 36 |
| Desarrollo Comunitario..... | 38 |
| Principales Proyectos que impulsa el Seguro Social Campesino..... | 38 |
| Datos estadísticos del Seguro Social Campesino..... | 41 |
| Capítulo III..... | 46 |
| Metodología | 46 |
| Modalidad de la investigación | 46 |
| Universo y muestra | 46 |
| Instrumentos..... | 48 |
| Proceso de recolección de la información..... | 48 |
| Resultados | 49 |
| Exceso o presión en el trabajo..... | 50 |
| Satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo..... | 50 |
| Satisfacción con el trabajo que no corresponde realizar | 50 |
| Satisfacción con el trabajo | 51 |
| Satisfecho con la capacidad y energía para realizar el trabajo..... | 51 |
| Satisfacción con el puesto de trabajo | 52 |
| Recursos para el ejercicio de las actividades | 52 |
| Satisfacción con el entorno general del trabajo..... | 53 |

| | |
|--|----|
| Cargo de acuerdo a las capacidades | 53 |
| Relación con los pacientes | 54 |
| Relación entre profesionales | 55 |
| Relación con los jefes inmediatos | 55 |
| Satisfecho con la relación entre el personal | 55 |
| Tensión con el trabajo | 56 |
| Satisfacción con el trato | 56 |
| Influencia del trabajo en la vida fuera del dispensario..... | 57 |
| Motivación | 58 |
| Reconocimiento..... | 58 |
| Satisfacción con el salario..... | 59 |
| Efectiva comunicación interna..... | 59 |
| Correlaciones entre ítems | 60 |
| Discusión de los resultados | 66 |
| Capítulo IV..... | 68 |
| Propuesta..... | 68 |
| Dimensión: Respeto y consideración | 69 |
| Objetivo..... | 69 |
| Actividades a trabajar:..... | 69 |
| Estilos de liderazgo | 69 |
| Descripción | 70 |

| | |
|--|----|
| Indicador | 70 |
| Dimensión: Comunicación y relación entre compañeros..... | 70 |
| Objetivo..... | 70 |
| Actividades a trabajar..... | 70 |
| Estrategias Motivacionales..... | 71 |
| Antecedentes | 71 |
| Objetivo:..... | 71 |
| Descripción | 71 |
| Indicadores | 71 |
| Sistemas para mejorar la comunicación externa | 72 |
| Antecedentes | 72 |
| Actividades..... | 72 |
| Indicadores | 72 |
| Recomendaciones | 81 |
| Referencia | 84 |
| Apéndice | 94 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Asegurados del Seguro Social Campesino, provincia de El Oro..... | 41 |
| Tabla 2. Beneficiarios de Prestaciones Realizadas, provincia de El Oro | 42 |
| Tabla 3. Atenciones Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro, año 2016..... | 42 |
| Tabla 4. Tiempo laborado al año Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro, año 2016 | 43 |
| Tabla 5. Dispensarios de salud del Seguro Campesino | 46 |
| Tabla 6. Medición es escala de Likert | 49 |
| Tabla 7. Consistencia interna de la escala para evaluar la satisfacción del personal de los dispensarios médicos del Seguro Campesino de la provincia de El Oro..... | 61 |
| Tabla 8. Dimensión: Respeto y consideración. Capacitación en estilos de liderazgo | 73 |
| Tabla 9. Dimensión: Comunicación y relación entre compañeros. Capacitación en comunicación organizacional..... | 74 |
| Tabla 10. Programa de motivación al personal de salud | 74 |
| Tabla 11. Sistemas para mejorar la comunicación. Capacitación en comunicación externa... | 76 |
| Tabla 12. Costos de aplicación de las estrategias | 77 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Comparación jerarquía necesidades de Maslow y Teoría de los dos factores de Herzberg..... | 18 |
| Figura 2. Circuito del clima organizacional..... | 22 |
| Figura 3. Satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo | 50 |
| Figura 4. Satisfacción con el trabajo que no corresponde realizar | 50 |
| Figura 5. Satisfacción con el trabajo..... | 51 |
| Figura 6. Satisfecho con la capacidad y energía para realizar el trabajo | 51 |
| Figura 7. Recursos para el ejercicio de las actividades..... | 52 |
| Figura 8. Satisfacción con el trabajo..... | 53 |
| Figura 9. Cargo de acuerdo a las capacidades | 53 |
| Figura 10. Relación con los pacientes..... | 54 |
| Figura 11. Relación con los jefes inmediatos | 55 |
| Figura 12. Satisfecho con la relación entre el personal | 55 |
| Figura 13. Satisfacción con el trato..... | 56 |
| Figura 14. Influencia del trabajo en la vida fuera del dispensario | 57 |
| Figura 15. Reconocimiento..... | 58 |
| Figura 16. Satisfacción con el salario | 59 |
| Figura 17. Efectiva comunicación interna | 59 |

Resumen

La importancia de la satisfacción laboral en las instituciones que ofrecen servicios y las consecuencias derivadas, se convierten en indicadores del bienestar y de la calidad de vida de los trabajadores, su estudio es de gran valor dentro del ámbito de los servicios, debido a que es una clara influencia para el trato que reciben comúnmente los usuarios, siendo también un elemento que permite evaluar la calidad en el servicio que presta la institución; el personal de cualquier institución es muy importante para el logro y la consecución de los objetivos. De esta manera una buena gestión sobre el personal contribuye a la mejora de los procesos clave, y en general, de las actividades que forman parte de la organización, lo que se verá reflejado en los resultados en la satisfacción de los clientes y su impacto en la comunidad. El objetivo general es determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro. La metodología se basó en un análisis de los aspectos más influyentes del tema a partir de un diseño descriptivo, cuali - cuantitativo y de tipo transversal. Los resultados reflejan factores que generan conflicto: escasez de recursos materiales, las relaciones con los pacientes, el salario percibido. La propuesta de plan para mejorar la satisfacción laboral es contribuir a mejorar el Clima Organizacional de los dispensarios de Salud de Seguro Social Campesino, así como resolver las problemáticas detectadas.

Palabras clave: Satisfacción laboral, clima organizacional, calidad, satisfacción, bienestar, insatisfacción, Seguro Social Campesino

Abstract

The importance of job satisfaction in the institutions that offer services and the resulting consequences, become indicators of the well-being and quality of life of the workers, their study is of great value within the scope of the services, because it is a clear influence for the treatment that users commonly receive, being also an element that allows evaluating the quality of the service provided by the institution; The personnel of any institution is very important for the achievement and achievement of the objectives. In this way, a good management of the personnel contributes to the improvement of the key processes, and in general, of the activities that are part of the organization, which will be reflected in the results in the satisfaction of the clients and their impact in community. The general objective is to determine the factors that intervene in the job satisfaction of the personnel of the health dispensaries of the Rural Social Security of the province of El Oro. The methodology was based on an analysis of the most influential aspects of the subject from a design descriptive, quali - quantitative and transversal type. The results reflect factors that generate conflict: scarcity of material resources, relationships with patients, perceived salary. The proposed plan to improve job satisfaction is to contribute to improving the Organizational Climate of the Farmers Social Health Health clinics, as well as to solve the problems detected.

Keywords: Work satisfaction, organizational climate, quality, satisfaction, wellbeing, dissatisfaction.

Introducción

La presente investigación trata sobre la satisfacción laboral en el personal de Salud del Seguro Social Campesino; son muchas las definiciones que se le da a la satisfacción laboral, pero por lo general se la entiende como las percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores con respecto a su trabajo y los diferentes factores que componen el mismo.

Su relevancia ha hecho que sea estudiada desde diversos ámbitos, entre los que se encuentra la psicología, la sociología, la economía o desde la dirección de empresas, por lo que se ha convertido en un tema de gran importancia para los investigadores en las últimas décadas, así como también haberse convertido en la principal prioridad en las organizaciones (Gargallo, 2005). La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de actividad, no solo en base de términos del bienestar que las personas desean, sino que este también encuentre su fundamentación en la productividad y la calidad del trabajo. También es entendida como un factor que llega a ser clave para determinar el nivel de satisfacción que una persona llega a experimentar en su lugar de trabajo y esto se ha convertido en tema de análisis en cuanto a la calidad de vida laboral (Chiang, Gomez, & Salazar, 2015).

La importancia de la satisfacción laboral en las instituciones que ofrecen servicios y las consecuencias derivadas de esta, se convierten en indicadores del bienestar y de la calidad de vida de los trabajadores, su estudio es de gran valor dentro del ámbito de los servicios, debido a que es una clara influencia para el trato que reciben comúnmente los usuarios, siendo también un elemento que permite evaluar la calidad en el servicio que presta la institución; el personal de cualquier institución es muy importante para el logro y la consecución de los objetivos, debido al hecho que de disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la institución aumenta su rendimiento y la calidad de su trabajo (Carrillo, Solano, Martinez, & Gomez, 2013).

Cuando los empleados de cualquier institución se encuentran trabajando bajo niveles de insatisfacción, las probabilidades de que el rendimiento no sea el esperado aumentan (Figueroa, Sosa, Ruiz, & Rivera, 2015). Basado en lo expuesto, se puede definir a la satisfacción laboral como una forma de respuesta emocional positiva al ejercicio del trabajo, la misma que es el resultado de la evaluación de que si el puesto cumple con los valores de las personas.

El hecho de que el desempeño laboral afecte la productividad de las organizaciones ha llevado a que muchos autores busquen determinar sus antecedentes y consecuencias; de esta manera, en el ámbito investigativo es posible hallar innumerables modelos que intentan explicar los aspectos que afectan directa e indirectamente la satisfacción laboral de los trabajadores. Existe diversidad de criterios que podrían ser medidos para estimar el desempeño de los trabajadores, sus capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, las mismas que son características individuales que interactúan con la naturaleza de los individuos y de las organizaciones con el propósito de generar comportamientos los mismos que afectan los resultados que se esperan obtener en la organización (Chiang, Mendez, & Sanchez, 2010).

Con respecto a la satisfacción laboral en el área de la salud; de acuerdo a diversos estudios, estos trabajadores tienen probabilidades de experimentar altos niveles de estrés laboral y de padecer sus efectos, este hecho se aplica no solo en el momento de ejercer la profesión sino que también por las condiciones propias y el contexto del ambiente de la profesión (Contreras, Espinal, Pachon, & Gonzalez, 2013).

En el presente trabajo de investigación se pretende exponer los niveles de satisfacción laboral del personal de los dieciséis dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro debido a que el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los colaboradores de las organizaciones, constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones, debido a las implicaciones que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que contribuyen,

entre otros aspectos al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en particular de la calidad humana.

El presente trabajo se encuentra desarrollado de la siguiente manera:

En el capítulo I se registran las diferentes teorías relacionadas con la motivación al trabajo, jerarquía de las necesidades, bifactorial de Herzberg, así como el marco conceptual que comprende los términos técnicos más usados en este trabajo, se adiciona el marco legal, como la normativa que se aplica en este campo examinado.

En el capítulo II se expone lo correspondiente a la administración de salud en el Ecuador y con especial referencia al Seguro Campesino.

En el capítulo III se hace referencia a la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, el tipo de investigación, métodos, instrumentos, cálculo de la muestra y la tabulación e interpretación de los resultados obtenidos.

En el capítulo IV se realiza la propuesta para el mejoramiento de la satisfacción laboral en el personal que labora en los dispensarios médicos del Seguro Social Campesino.

Antecedentes

El concepto de satisfacción laboral en la actualidad adquiere gran relevancia, especialmente por el hecho de que hoy en día se hace necesario combinar el uso de la tecnología y el factor humano con el propósito de obtener eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del nuevo siglo (Viamontes, 2010). Muchos son los autores que manifiestan que la satisfacción laboral consiste en la actitud que toma el individuo ante su trabajo y que se ve reflejado en su postura, estados de ánimo y comportamientos con relación a las actividades que cumple en su lugar de trabajo.

El trabajo es parte importante de la vida de las personas, no solo porque requiere de la inversión de una gran parte de tiempo, sino porque gracias a él los individuos pueden obtener diversas compensaciones económicas, materiales, psicológicas y sociales (Gonzalez, Peiro, & Bravo, 2010). Esta es una manera de desarrollar su propia identidad y sus roles en la sociedad haciendo también posible la producción de bienes y servicios. Si las personas se encuentran satisfechas con su trabajo sabrán responder de forma adecuada.

Los estudios realizados por Elton Mayo en diversas empresas industriales a partir del año 1923, estuvieron entre los primeros que consideraron en cierta modo la variable de satisfacción laboral, donde se evidenciaba en gran medida la manera en como afectaba al desempeño laboral, que las actividades sean realizadas en *ambientes deshumanizadores*; es a partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios donde se llegó a identificar diversos aspectos que lograban configurarse como fuentes de satisfacción e insatisfacción, utilizando estos descubrimientos en la mejora de las relaciones humanas (Guevera, 2008).

En el año del 1935, Hoppock llevó a delante los primeros estudios acerca de la satisfacción laboral, con sus aportes intentaba demostrar la relevancia de la satisfacción en el trabajo y sus efectos sobre la productividad del recurso humano (Sanchez, Sanchez, Cruz, & Sanchez, 2014). A partir de los estudios de este investigador, la satisfacción laboral se convirtió

en tema de análisis recurrente en el ambiente organizacional debido principalmente a su implicación en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida de los trabajadores.

Las diferencias teóricas que fueron expuestas ponen en evidencia que la satisfacción es un aspecto en el que llegan a ejercer influencia varias variables, las cuales se pueden describir a partir de tres dimensiones: las características que presenta el individuo, las características que presentan las actividades laborales y el resultado entre lo que realmente obtienen los trabajadores como parte de su trabajo y lo que esperan recibir de él.

Las características personales desempeñan un papel decisivo al momento de determinar los niveles individuales de satisfacción; los individuos son únicos, es así que sus niveles de satisfacción también lo serán y se encontrarán condicionados por la historia personal, la edad, las aptitudes, el autoestima, la autovaloración y el entorno social donde se desarrolla (Gargallo, 2005). Estos aspectos contribuirán al desarrollo de un conjunto de expectativas, además de necesidades y de aspiraciones que se encuentran relacionadas con los aspectos personales y laborales que jugarán un papel determinante en la satisfacción de los individuos.

El término satisfacción laboral fue utilizado por primera vez por Porter y Lawyer en la década de los 70, años después crearon un instrumento, cuya realización por parte de los colaboradores de una organización contribuye a ponderar los niveles de satisfacción individual y colectiva tras el tratamiento estadístico de las respuestas obtenidas (Bustos & Trigine, 2013)

Para los primeros investigadores era evidente que existía una tendencia que intentaba reducir la satisfacción laboral hacia la medición de una respuesta afectiva o de índole emocional, sin tener en consideración que se trata de un fenómeno de tipo psicosocial estable, que posee determinada densidad, además de tener la capacidad de orientar en el comportamiento de las personas de forma consistente y sea a favor o en contra de la actividad laboral (Gargallo, 2005).

Otro aspecto que ha sido fuente de debates científicos, en relación con la satisfacción laboral, lo ha sido el de las teorías o enfoques con los que se esperaba explicar dicho fenómeno. Estas teorías fueron realizadas desde diversos puntos de vista teóricos, los cuales muchas de las veces no guardaban concordancia, pero llegaron a brindar un importante aporte teórico a las variadas investigaciones realizadas. Una de las teorías considerada explicativa de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick Herzberg (1959). El mencionado autor puso en consideración la existencia de dos agentes laborales, estos son los extrínsecos y los intrínsecos. Los agentes extrínsecos básicamente se refieren principalmente a las condiciones de trabajo, en todo el sentido que este se considera, razón por la cual son abordados aspectos como el salario, las políticas de organización y la seguridad que se espera lograr en el trabajo. Mientras que por otra parte los factores intrínsecos se refieren a la esencia misma que representa la actividad laboral, por lo cual son tomados en cuenta aspectos como el trabajo realizado, la responsabilidad que solicita el trabajo y los logros alcanzados (García D. , 2010).

Herzberg menciona que los factores de carácter extrínseco o también conocidos como factores higiénicos, poseen solamente la capacidad de prevenir aquellos asuntos relacionados con la insatisfacción laboral, o en su defecto contribuye a revertirla, cuando esta ya se encuentra en la organización, pero no se encuentran en la capacidad de producir satisfacción. El poder producir satisfacción laboral se encuentra delegada a los factores intrínsecos o también conocido como motivadores, es decir, la satisfacción será el resultado de los factores intrínsecos, por el otro lado la insatisfacción se encuentra determinada por los factores extrínsecos, lo cual resulta muy desfavorable para los individuos.

Problema de investigación

Al mencionar el capital humano, también resulta apropiado hablar del bienestar, el cual es concebido como el nivel que se alcanza el individuo en cuanto a la satisfacción de las

necesidades básicas que son fundamentales en la sociedad, y la cuales pueden encontrarse expresadas a nivel de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente (Calderón, Murillo, & Torres, 2003).

De esta manera, de acuerdo a (Borra & Gómez, 2012), el bienestar de los individuos se encuentra relacionado con varios de los comportamientos y los resultados que son de gran interés para los trabajadores, para las organizaciones y para la sociedad en general. Al hablar de bienestar individual, este se refiere a que los individuos se encuentren bien en los diferentes niveles, es decir, tanto a nivel físico, ambiental, social, psicológico y espiritual, razón por la cual siempre se menciona que el bienestar social e individual se encuentran altamente relacionados. De esta manera un aspecto que otorga un gran impacto en el bienestar individual y la calidad de la vida laboral, la cual puede ser entendida como una condición de vida que puede ser favorable o desfavorable, de acuerdo al ambiente en donde se desenvuelven las personas (Granados, 2011).

Las organizaciones enfrentan problemas diversos provocados por el desempeño de sus integrantes generados en gran medida por la insatisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. Las personas por lo general esperan lograr el equilibrio entre sus necesidades frente a las responsabilidades de su trabajo; si no se cubren estas necesidades se llega a exponer a los individuos a cierto grado de insatisfacción y en sus posibles consecuencias, esto es la inconformidad con sus puestos de trabajo, ocasionando ausentismo, el cometimiento de errores, estrés, lo que puede resultar perjudicial para la prestación de los servicios (García D. , 2010).

Ante lo expuesto puede concluirse que el análisis de la satisfacción y la influencia de esta en el trabajo son aspectos importantes de ser investigados. En la actualidad la satisfacción laboral llega a constituirse como un elemento esencial, que también contribuye en el logro de las metas individuales así como también las organizacionales, motivo por el cual es

indispensable estudiarlo de forma consecuente y lograr que los conocimientos que se obtuvieron, pudieran ser aplicados de forma humanística, de esta manera se considera importante a la personas y lo que esta percibe de su trabajo y el desempeño que tiene dentro de la institución.

La insatisfacción laboral también llega a ser entendida como un riesgo profesional que se encuentra muy extendido entre el personal que ofrece los servicios en las instituciones públicas de salud. Por lo general la insatisfacción que presenta el personal se relaciona con las condiciones en las que ejercen sus actividades; en cuanto a la satisfacción laboral, esta responde a un estado emocional, ya sea positivo o placentero, lo cual es el resultado de las percepciones de las experiencias de tipo laboral y llega a constituirse en un aspecto importante que condiciona la actitud que tienen las personas en cuanto al trabajo que realizan (Briceño, 2005).

En las organizaciones que ofrecen servicios de salud, el elemento humano desempeña un papel fundamental para ofertar servicios de *calidad*, la diferencia que se establece con las demás organizaciones en el hecho de que las instituciones de salud la calidad tiene una alta relación con el trato que ofrece el personal y que ejerce una alta influencia en el nivel de calidad que perciben los usuarios en cuanto a los términos de eficiencia de la intervención de salud, el uso adecuado de la técnica y la tecnología, las relaciones personales, la calidez del personal y el ambiente en donde se desarrollan las actividades (Ponce, Reyes, & Ponce, 2012).

En el Ecuador, el Seguro Social Campesino ofrece protección a la población del sector rural, así como también a los pescadores artesanales, lo cuales representan a las diferentes nacionalidades como los indígenas, afroecuatorianos, mestizos y montubios; a través de programas de salud integrales que brindan atención a las enfermedades y maternidad en sus propios dispensarios de salud, en las que pertenecen al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y en las del Ministerio de Salud (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

Las unidades de salud se encuentran conformadas por diverso personal que colabora en las diferentes áreas ya sea en atención a salud o en la gestión administrativa. Es importante añadir que el personal de salud del Seguro Campesino trabaja con personas en situación de fragilidad lo que en ocasiones puede llegar a generar una carga emocional que con el tiempo puede ser la causante de la disminución del desempeño laboral.

Además de este hecho las instituciones de salud pública en el país, enfrentan en la actualidad una gran cantidad de problemas, la falta de presupuesto, las excesivas demandas de servicio, los múltiples servicios médicos que proporcionan, la escasez de infraestructura, trabajo en áreas rurales, la falta de aplicación de normas y criterios administrativos, el predominio de las decisiones políticas en la designación de los directivos, la cultura laboral carente de principios de calidad, conciencia social y de valores en el otorgamiento de servicios de atención médica como lo es el trato digno, la falta de métodos y sistemas de trabajo orientados al uso eficiente de los recursos, la imposición del nivel central de planes y programas de trabajo, la falta de un programa de desarrollo estratégico.

La misión y visión de la institución prevalecen siempre ajenas a la gran mayoría de los trabajadores. Ante estas condiciones de trabajo se gesta un ambiente de trabajo al cual responde el personal con múltiples respuestas cognitivas (concepción del trabajo, opiniones y creencias), afectivas (intereses, actitudes y satisfacción) y comportamentales (apatía, conformismo, ausentismo y bajo desempeño).

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro?

Justificación

El personal llega a representar el capital humano de las organizaciones, donde el conocer las necesidades reales que tienen las personas contribuye a la mejora en el desempeño laboral,

lo cual se ha convertido en una prioridad, que contribuye para que la organización ejecute estrategias que permitan ofrecerles a las personas trabajadoras, diversos instrumentos que permitan el logro de la satisfacción en el ejercicio de sus actividades laborales, lo cual puede realizarse con una actitud de servicio que se ve reflejado en la productividad y en el ambiente en donde se desarrolla el trabajo. De igual manera, el que se mantengan altos los niveles de satisfacción laboral se puede traducir en la mejora de los procesos, en un mejor trabajo en equipo y por lo tanto en una interacción armónica de las diferentes áreas, las cuales son considerados como indicadores de calidad (Garcia, Lujan, & Martinez, 2007).

La satisfacción también puede ser traducida como aquella satisfacción que las personas adquieren al alcanzar el equilibrio entre las necesidades que presenta el grupo y los elementos que la producen, en otras palabras, la actitud que tiene el trabajador frente a su propio trabajo. Esta actitud puede encontrar su base en las creencias y en los valores que el mismo desarrolla en el ambiente laboral donde se desempeña y los cuales pueden ser determinados por las características que presenta el puesto, así como también por las percepciones del trabajador acerca de lo que debería ser (Caballero, 2002).

También es importante mencionar que la satisfacción laboral se ha convertido en un elemento que influye en las actividades de cualquier ser humano y llega a convertirse también en un factor de apoyo que incrementa los sentimientos de valor, importancia y también de superación personal. Este estado emocional, puede ser positivo y placentero que tiene su fundamento en las percepciones subjetivas de las experiencias laborales que llega a tener el trabajador frente a la labor que desempeña influenciado además por las creencias y valores que el mismo desarrolla en su lugar de trabajo, por lo que llega a ser reconocido como un elemento imprescindible del proceso asistencial, el cual se relaciona directamente con la calidad que tienen los servicios que fueron prestados (Hernandez, y otros, 2012).

Es así que frente a lo expuesto, la satisfacción en el desempeño de sus labores de los trabajadores de la salud, llega a ser un factor importante en la definición de calidad, especialmente en lo que se refiere a la atención prestada. Aunque mucha de las veces es cuestionada la relación directa que existe sobre la calidad de la atención al cliente externo, pero nadie pone en duda que al lograr medir la satisfacción laboral, puede ser comprobado no solamente la calidad que presenta la empresa, sino que también puede ser medida la de los servicios que se ejecutan (Vigo, y otros, 2012).

De esta manera una buena gestión sobre el personal contribuye a la mejora de los procesos clave, y en general, de las actividades que forman parte de la organización, lo que se verá reflejado en los resultados en la satisfacción de los clientes y su impacto en la comunidad. El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con el trabajo que realiza, especialmente cuando se siente capacitado para ofrecer una atención de calidad y sentir que su labor es valiosa.

Con la evaluación de la satisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajo, se pretende principalmente conocer los logros que está alcanzando la organización, especialmente en relación con las personas que forman parte de esta; acceder a este conocimiento permite el planteamiento de objetivos concretos, que son relativos al grado de satisfacción laboral del personal y que permita llevar a cabo acciones necesarias para poder alcanzarlos.

Hipótesis

Los factores determinados influyen en la satisfacción laboral del personal de salud de los dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro.

Objetivos

Objetivo general.

Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro

Objetivos específicos.

- Determinar la base teórica y contextual necesaria para la presente investigación.
- Analizar la situación actual de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino.
- Evaluar el grado de satisfacción laboral del personal de Salud del Seguro Social Campesino.
- Identificar los factores que influyen en la Satisfacción Laboral, a través del uso de un cuestionario validado y empleando técnicas estadísticas.
- Elaborar una propuesta para el aumento de la satisfacción laboral en el personal de Salud del Seguro Social Campesino.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

La prestación de un servicio llega a producir en los usuarios, experiencias que llegan a generar satisfacción. El servicio ofrecido puede encontrarse relacionado con la venta o no de un producto, que se encuentra condicionado al nivel de exigencia de los usuarios por el precio y la imagen de institución que lo presta, es importante también poseer un adecuado nivel de madurez, además de cualidades sociales, que permiten que se realice un trabajo eficiente, debido a que se pone en alta consideración las relaciones personales (Queipo & Useche, 2002).

Tomando el enfoque de la ciencia administrativa desde la teoría de Taylor, ya era evidente como se demostraba la importancia del estudio de los efectos y las condiciones de trabajo, donde se le daba especial relevancia a aspectos como la ventilación, la iluminación y el salario como condicionantes del desempeño que mostraban los trabajadores; razón por la cual se proponía que las organizaciones creen espacios estandarizados donde se realice jerarquía de tareas y de especialización cuando se lleven a cabo las mismas (Caballero, 2002).

A partir de la teoría de las relaciones humanas, generadas luego de las investigaciones realizadas por Elton Mayo, los estudios se centraron en los individuos, en los trabajadores, es decir se dio importancia a la necesidad de reconocimiento social, las relaciones interpersonales que suceden dentro del trabajo y todo lo relacionado a la satisfacción laboral (Sánchez O. , 2009); la escuela de las relaciones humanas contribuyó al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional, en la cual los aspectos organizativos formales de la empresa son menos importantes que las interrelaciones entre sus miembros, ya que estas son las que determinan su actitud, su conducta y su efectividad.

Teorías de la motivación en el trabajo

Se suele mencionar que la motivación en el trabajo ha llegado a constituirse en un proceso central de gran importancia, ya sea a partir de la perspectiva de la gestión

organizacional, como desde el punto de la investigación (Arrieta & Navarro, 2008). Muchas son las teorías de la motivación que intentan explicar la relación entre la conducta y el resultado. Las teorías de la motivación han sido atractivas como explicaciones de la conducta organizacional, ya que han contribuido a dilucidar la razón por la cual los trabajadores son productivos y que impulsa su conducta, y porque han intentado explicar la dirección que toma la conducta organizacional una vez se activa (Medina, Gallegos, & Lara, 2015). Existe una clasificación propuesta por Campbell, Dunnette, Lawler & Weick (1970), que estudia el tema de la satisfacción laboral, en la cual divide las teorías de la motivación en dos grupos.

1. Teorías del *content* o del conocimiento/causa: intentan explicar qué factores orientan la conducta humana, tratando de identificar qué aspectos y factores específicos motivan a las personas a trabajar, además de los deseos que mueven a las personas a actuar y las necesidades que intentan satisfacer. Por ello se las conoce también como teorías de las necesidades. Entre ellas Figuran:

- El modelo de la jerarquía de Maslow;

- La teoría ERG de Alderfer;

- La teoría de los dos factores de Herzberg; y

- La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland

2. Teorías de *proceso* de la motivación para trabajar, hacen hincapié en cómo ciertos aspectos y factores específicos orientan al individuo para trabajar de una forma determinada, y por qué metas se dirige y determina su conducta en el trabajo. Estas teorías analizan qué parámetros pueden tratar de modificarse para promover cambios específicos de la conducta laboral, siendo muchas de ellas complementarias más que competitivas, se configuran en:

- Las teorías de las expectativas

- Las teorías del equilibrio.

La razón porque la teoría de los dos factores de Herzberg es un referente primordial radica en que dicha teoría contempla no solo el contenido del trabajo sino también el contexto donde este se desarrolla, debido a que considera la satisfacción como un proceso bidimensional donde intervienen factores internos y externos del individuo (Chiang, Gomez, & Salazar, 2015), lo que permite tener una aproximación más global y completa del proceso beneficiando de esta manera una mejor comprensión de la satisfacción laboral en la presente investigación.

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Una de las teorías más conocidas sobre motivación es la desarrollada por el psicólogo Abraham Maslow, a partir de observaciones clínicas (1943); planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la motivación es uno de los más difundidos (Guevara & Garcia, 2008). Este análisis llevó a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente.

De acuerdo a Maslow, las necesidades pueden ser satisfechas, tomando en cuenta el siguiente orden: las necesidades básicas, que comprenden aquellas que se encuentran relacionadas con la fisiología del individuo y la seguridad; las necesidades secundarias, donde son tomadas en cuenta la satisfacción social, el autoestima y la autorrealización (Araya & Pedreros, 2013). Este autor propone que la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal.

De esta manera el primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo o necesidades fisiológicas (comer, beber, dormir), laboralmente se

consideraría un salario y condiciones laborales mínimas que permitiesen sobrevivir. El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad. En el aspecto laboral afectaría a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social, salario superior al mínimo, libertad sindical.

Los siguientes niveles constituyen las necesidades superiores, que abarcan en orden creciente las necesidades sociales (vinculación, cariño, amistad, etc.), y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, la supervisión constructiva. El cuarto corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones, reconocimiento de la labor realizada y del estatus. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente supone la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad (Quispe, 2015).

Cuando una de estas necesidades está notable aunque no plenamente satisfecha, deja de motivar, y será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive. No entra en juego una necesidad superior en tanto no esté ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior. La implicación práctica más evidente de estos postulados es que habrá que saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra una persona para motivarla eficazmente dentro de la organización, además de reconocer que las necesidades de un empleado pueden diferir de las de otro.

Existe la apreciación actual de que la Jerarquía de Necesidades de Maslow no describe un proceso de motivación universal humano sino que, más bien, sería la descripción de un sistema de valores específico de la clase media de Estados Unidos. Conviene señalar también, en este sentido, a Max-Neef, quien a diferencia de Maslow, plantea que las necesidades humanas fundamentales forman un sistema en el que no se pueden establecer linealidades jerárquicas, sino que se dan “simultaneidades, complementariedades y compensaciones (trade-offs)” (Elizalde, Marti, & Martinez, 2012).

En su propuesta de desarrollo a escala humana el autor distingue entre necesidades y satisfactores, y plantea que mientras que las primeras son finitas, pocas y clasificables y, además, iguales en todas las culturas y momentos históricos, los satisfactores o medios utilizados para satisfacerlas pueden cambiar con el tiempo, lugar y circunstancias. Así, lo que está culturalmente determinado no serían las necesidades humanas fundamentales, sino sus satisfactores.

Desde otra perspectiva de análisis, se debe considerar las diferencias sociales y culturales, según los estudios de Geert Hofstede, la cultura se relaciona con los valores laborales, también que el orden de importancia de las necesidades difiere de un país a otro (Sanin & Salanova, 2014). Algunas personas trabajan mucho más de lo que sería adecuado para satisfacer sus necesidades básicas. La importancia relativa del trabajo está determinada en gran medida por la relación de los ámbitos cultural y económico. En igual sentido, ocupaciones diferentes proporcionan retribuciones económicas, sociales y de prestigio diferentes en países diferentes.

Teoría bifactorial de Herzberg (1959)

El estudio de la satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de motivación-higiene o también llamada bifactorial de Herzberg, estudiada también por Mausner y Snyderman en 1959. Esta teoría menciona que el trabajo es en sí el principal elemento que conduce a la satisfacción. Para Herzberg, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que aquellos elementos que se encuentran en capacidad de generar satisfacción son opuestos a aquellos que dan origen a la insatisfacción (Elizalde, Marti, & Martinez, 2012).

Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactores, o

de apoyo. Haciendo una comparación con la pirámide de las necesidades de Maslow, 1945, los factores de motivación corresponde a las necesidades superiores de la jerarquía sugerida por Maslow y, los factores de contexto se sitúan en los niveles inferiores de la jerarquía. Como lo muestra la siguiente Figura.

A continuación se presenta en la figura 1 la comparación jerarquía necesidades de Maslow y Teoría de los dos factores de Herzberg

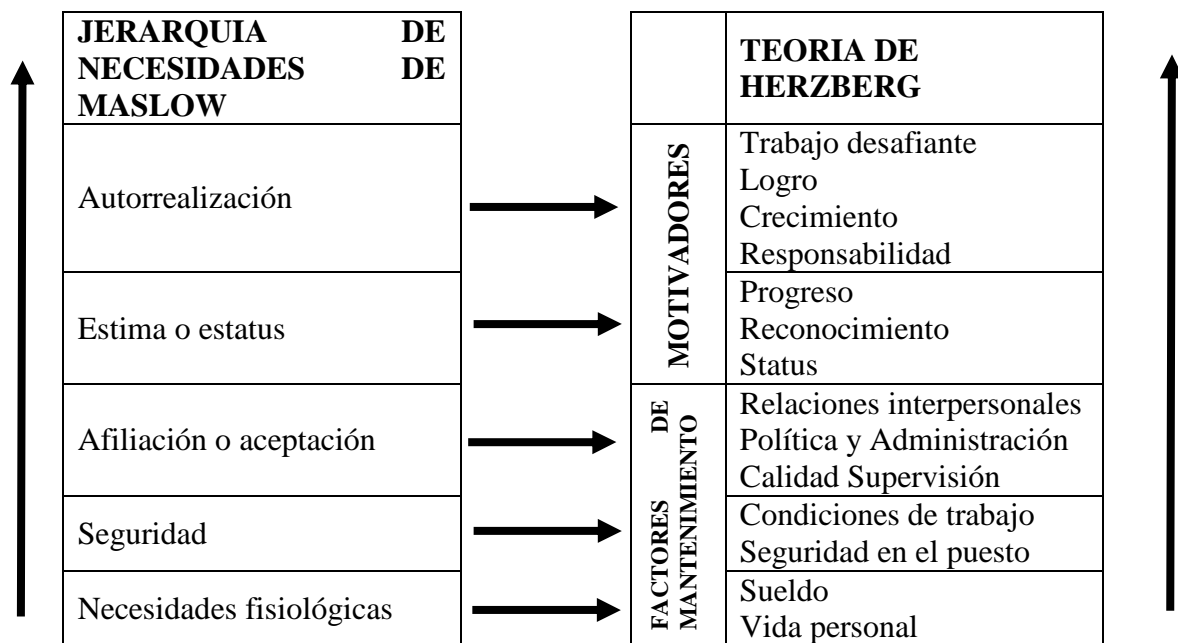


Figura 1. Comparación jerarquía necesidades de Maslow y Teoría de los dos factores de Herzberg.

Adaptado de: (Medina, Gallegos, & Lara, 2015)

Por consiguiente, los factores extrínsecos o de higiene, están relacionados con las condiciones que presenta el trabajo, entre las que se encuentran: el salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros. Según este modelo, estos factores solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta estaría determinada por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos.

Factores higiénicos o factores extrínsecos, también pueden encontrarse relacionados con la insatisfacción, debido a que se encuentran presentes en el entorno que rodea a los individuos y comprenden aquellas situaciones que forman parte de las actividades laborales. Debido a que estas condiciones son administradas por los directivos de la empresa, es decir, los factores higiénicos no se encuentran bajo el control de los individuos. Los factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, la dirección o supervisión recibida por los directivos, las condiciones físicas y ambientales que se presentan en el lugar de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima organizacional, las personas que trabajan en la organización, los reglamentos, entre otros (Alvarado, 2017).

De acuerdo a las investigaciones realizadas por Herzberg, cuando estos factores higiénicos resultan adecuados, llegan a ser un complemento para evitar la insatisfacción de los trabajadores, pero no pueden elevar de forma sostenida la satisfacción en su conjunto, por mucho tiempo. Pero si por el contrario, estos factores resultan precarios, en realidad provocan la insatisfacción laboral (Gutiérrez, 2015).

Debido a que estos factores se encuentran en su mayoría orientados hacia la insatisfacción, precisamente Herzberg los llama factores higiénicos, debido a que llegan a ser considerados esencialmente profilácticos y preventivos; es decir pueden llegar a evitar la insatisfacción, pero no llegan a generar satisfacción, recibiendo también el nombre de *factores de insatisfacción* (Santillán, 2011). Estos factores son:

Salario: Cantidad de signos monetarios percibido por el trabajador, tomando en cuenta cualquier gratificación, percepción, habilitación o cualquier otra cantidad que sea entregada a cambio de la labor ordinaria ejecutada.

Seguridad en el trabajo: Sensación de seguridad que siente el trabajador en su puesto.

Condiciones de trabajo: referida al horario, espacio, iluminación, ventilación, limpieza, etc.

Estatus: Expresa la posición o prestigio socio laboral de una persona dentro del grupo de trabajadores que prestan sus servicios en la organización

Supervisión: Se refiere al estilo de liderazgo, a la competencia o incompetencia, parcialidad o imparcialidad de supervisión respecto a sus subordinados.

Relaciones interpersonales: Los vínculos de trabajo y afectivos que se establecen entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados en caso de tenerlos.

Políticas empresariales y administrativas: Conjunto de premisas organizacionales y administrativas que rigen la forma de actuar y proceder de los miembros de la empresa, y a la manera como los trabajadores la perciben.

Vida personal: Situaciones en las cuales algún aspecto del trabajo afecta la vida personal del sujeto.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Se encuentran directamente relacionados con la satisfacción que representa el puesto de trabajo y las actividades que la persona debe realizar en él. Esta es la razón por la que los factores motivacionales se encuentran bajo el control de las personas, debido a que se trata de las cosas que el realiza. También se encuentra relacionados con los sentimientos que involucran el crecimiento y el desarrollo personal, el reconocimiento a nivel profesional, las necesidades de desarrollo, por lo que representan una gran responsabilidad las tareas que debe ejecutar desde su puesto de trabajo.

Generalmente, las actividades de trabajo y los cargos fueron diseñados y definidos con la única preocupación de que sean atendidos los principios de eficiencia y de economía, llegando a suprimir los aspectos relacionados con el reto y la oportunidad que permite la superación individual. A partir de lo mencionado, llega a perder el significado psicológico que

tienen para los individuos que los llevan a cabo y que generan además *desmotivación*, provocando sentimientos de apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, debido a que la organización solo les está ofreciendo un lugar donde pueden trabajar. Dentro de estos factores motivacionales/satisfactorios, se encuentran:

Reconocimiento: Cualquier acto de gratitud dado al sujeto, por la realización o ejecución de una labor exitosa.

Logro: Actitud expresada por el sujeto que implica la culminación exitosa de una tarea, la solución de algún problema y el conocimiento de los resultados de su propio trabajo.

Crecimiento: Las posibilidades que el individuo tiene de superarse y crecer dentro de la empresa adquiriendo nuevas habilidades y perspectivas profesionales.

Ascenso: La existencia de un cambio de posición de la jerarquía laboral, siendo un ejemplo típico: La promoción del sujeto a un cargo superior inmediato.

Responsabilidad: Capacidad de los trabajadores de responder, en forma individual o colectiva por las actividades inherentes a su cargo y a las consecuencias derivadas de la ejecución de dichas actividades.

Trabajo en sí: Satisfacción que experimenta el trabajador por su trabajo, bien sea este creativo o mecánico, fácil o complicado.

Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina *enriquecimiento de tareas*, también llamado *enriquecimiento del cargo* (Job enrichment), el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el

enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales (Enriquez, 2013).

En ese sentido, a partir de lo expuesto por Herzberg y teniendo en cuenta el objetivo de esta investigación es indispensable comprender que la satisfacción laboral se caracteriza por poseer un abordaje multidimensional es decir que esta se deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, siendo posible medir la satisfacción de los trabajadores en relación a cada uno estos factores (Chiang, Gomez, & Salazar, 2015).

Clima Laboral.

También conocido como clima organizacional, hace referencia a las percepciones que los individuos poseen del ambiente o contexto social del que forman parte (Alcover, Moriano, Oca, & Topa, 2012). Es así que puede afirmarse que el clima organizacional se encuentra constituido por las percepciones compartidas por las personas que forman parte de la organización; también se consideran aquellas políticas, prácticas y procedimientos tanto formales como informales que son propios de ella.

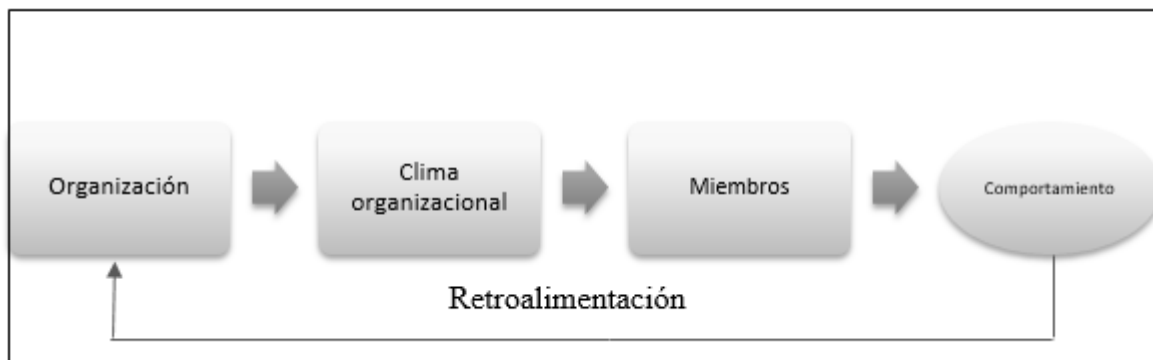


Figura 2. Circuito del clima organizacional

Dedicación al trabajo.

Se refiere a la intensidad en la que los trabajadores se dedican a sus trabajos, es decir, invirtiendo tiempo y energía en él, donde es considerado parte importante de sus vidas. El disponer de un trabajo y realizarlo de forma satisfactoria, son aspectos importantes de la imagen que proyectan, lo cual pueden contribuir a explicar el efecto que tiene la pérdida de este ante

sus necesidades de autoestima (Hernández, 2015). Los trabajadores con alto compromiso laboral, creen que es importante la ética laboral, poseen altas necesidades de crecimiento y les gusta ser partícipes de la de decisiones. Esta es la razón por la que pocas veces llegan tarde, intentan no cometer errores, además de encontrarse dispuestos a trabajar largas jornadas, esperando ofrecer un alto rendimiento de sus capacidades.

Compromiso organizacional.

Es también conocido como la lealtad de los trabajadores. Por lo tanto es el grado en el que las personas que trabajan dentro de las empresas se identifican con ella, estando incluso dispuesto a permanecer trabajando en la organización por un largo periodo de tiempo. Llega a reflejarse este acercamiento con la organización en la misión y objetivos que posee la empresa, por lo que dedica sus capacidades a cumplirlos y hace evidente su intención de continuar en ella (Fuentes, 2012).

También es conveniente mencionar que este compromiso con la organización suele encontrarse en los empleados que tienen mayor antigüedad, que posee cierto éxito con su trabajo dentro de la empresa, o en su defecto forma parte de un grupo de trabajadores con alto compromiso laboral. Su comportamiento se evidencia en sus buenos antecedentes en cuanto a asistencia, cumplimiento a las políticas de la organización, su permanencia en el trabajo; esta situación puede traducirse en clientes leales que le otorgan gran rentabilidad a la organización (Bustos & Trigine, 2013).

Causas de la satisfacción laboral.

Resulta necesario reconocer que la satisfacción laboral no llega a depender únicamente de los niveles salariales, sino que también depende en gran medida del significado que el individuo le otorga sus actividades laborales. De esta manera el trabajo se puede convertir en la causa de la felicidad y el bienestar del trabajador, o por el contrario ser gran factor de insatisfacción. La satisfacción puede llegar a depender de muchos factores, entre los que se

puede nombrar a los valores personales, la responsabilidad, el éxito profesional, las aspiraciones laborales que presenten, entre otros factores. También se estima que cuando más elevada sea la calidad de vida que presente el profesional, sentirá mayor satisfacción por lo que se verá reducidos entre otros aspectos al ausentismo (Caballero, 2002). No todo los trabajadores buscan lo mismo, ciertos trabajadores requieren de sus empleos reconocimiento, mientras que otros buscan socializar y estímulo para cumplir con sus tareas.

Consecuencias de la satisfacción laboral

La satisfacción que presentan los trabajadores puede llevar a una serie de consecuencias, de esta manera puede resultar afectada su actitud ante varios aspectos de la vida, ante su familia y ante sí mismo, además de representar efectos en su salud. Algunos autores consideran que puede relacionarse de manera indirecta con la salud mental y de tener un papel determinante en el ausentismo y en la alta rotación del personal, y si se da bajo ciertas condiciones, puede resultar afectado otros comportamientos laborales en las empresas (Alcover, Moriano, Osca, & Topa, 2012).

Una de las consecuencias más importantes de la insatisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la insatisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Cavalcante (2004) menciona que varios de los determinantes y resultados de la satisfacción laboral son abordados desde un punto de vista individual o desde el punto de vista de la empresa. El mismo autor menciona que dos de los factores más importantes para lograr la satisfacción laboral son los años de carrera profesional y las expectativas que tienen en el desarrollo profesional desde sus puestos de trabajo.

Años de carrera profesional.

Con respecto a los años de carrera, es necesario notar que en la medida que aumenta la edad de los empleados, también se ve afectada de cierta manera su satisfacción laboral. Se estima que es una tendencia que se encuentra sostenida a lo largo del tiempo, hasta el momento en el que se acerca la jubilación, donde suele presentarse una drástica disminución. Esta disminución de la satisfacción laboral se presenta en los trabajadores que llevan en la empresa entre seis meses y dos años, la cual es consecuencia de la toma de conciencia de que el trabajo no podrá cumplir con gran parte de sus aspiraciones personales de forma tan rápida como se hubiera esperado (Guevara & Garcia, 2008).

Expectativas laborales.

Todos los individuos llegan a desarrollar grandes expectativas sobre los trabajos que desean realizar y las empresas de las que esperan formar parte. Es así que al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo que esperan realizar por lo general se ven influenciadas por la información recibida de los colegas, de las agencias reclutadoras de personal y de los conocimientos que los individuos posean. Las expectativas de las personas se mantienen hasta que estos llegan a formar parte de una organización, por lo que la satisfacción laboral llega a cumplirse, si se producen sus expectativas previas, si no es así, lo que único que experimentará es la insatisfacción (Sanchez, Sanchez, Cruz, & Sanchez, 2014).

La naturaleza que tiene el control dentro de las empresas, la responsabilidad y el control personal, además de las políticas de empleo son aspectos que ejercen influencia en gran medida

en la satisfacción laboral. También es importante mencionar que la calidad de los determinantes de la satisfacción laboral, contribuyen en gran medida al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, que se encuentra basada en mejores prácticas de empleos. De acuerdo a Loachamin (2012), los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son los siguientes:

- Reto en las actividades que debe realizar en el trabajo
- Un sistema de recompensas que resulte justo
- Condiciones que sean favorables para el trabajo
- Colegas que ofrezcan apoyo
- Gran compatibilidad entre el trabajador y el puesto de trabajo que desempeña

Estado de ánimo en el trabajo.

Los sentimientos que tienen los empleados sobre sus actividades laborales, resultan muy dinámicos, estos son muy cambiantes, y son conocidos como estados de ánimo en el trabajo. Para Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), los estados de ánimo hacia el trabajo pueden ir en intervalos de negativos a positivos y de débiles a fuertes e intensas; si el trabajador tiene un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, puede llegar a presentar energía, actividad y entusiasmo.

Recompensas justas.

Para varios autores, existen dos tipos de recompensa relacionadas con la satisfacción laboral, estas son las extrínsecas y las intrínsecas. Las primeras son las que ofrece la organización y se relacionan con el desempeño y el esfuerzo de los trabajadores, un claro ejemplo de este aspecto lo representa el sistema de salarios y políticas de ascenso que se maneja en la organización, los elogios y el reconocimiento que recibe por parte de los directivos. Por otra parte las recompensas intrínsecas son aquellas que el trabajador vive de forma interna, y

estas tienen que ver con los sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad que presenta para realizar sus actividades en el trabajo (Carrillo, Solano, Martínez, & Gómez, 2013).

Satisfacción con el salario.

Se conoce como sueldos o salarios, incentivos o gratificaciones a las compensaciones que los trabajadores reciben a cambio de las actividades que realizan. La administración de los recursos humanos debe brindar garantías que permitan la satisfacción de los trabajadores, lo que también contribuye a que la organización en la obtención, mantenimiento y retención de la fuerza de trabajo que resulte productiva, son varios los estudios que han demostrado que la compensación es la característica que tiene más peso en la satisfacción de los trabajadores.

También las comparaciones sociales que existen dentro y fuera de la organización se han convertido en los principales elementos que permiten que los individuos establezcan la diferencia entre sus expectativas contra el salario que en realidad percibe (Caballero, 2002). Es indispensable indicar que la percepción que tiene el trabajador sobre si en realidad percibe un salario justo, es lo que en realidad favorece su satisfacción.

Compensaciones.

Una buena administración de las compensaciones resulta fundamental para la adecuada administración de los recursos humanos, debido a que de cierta medida se garantiza la satisfacción de los trabajadores, lo que también contribuye a disponer de una fuerza de trabajo productiva. Si los trabajadores sienten que no reciben una compensación adecuada, es probable que los trabajadores abandonen la empresa y que por lo tanto resulte indispensable reclutar nuevo personal de manera urgente para que no se vean afectadas las actividades laborales.

Es necesario encontrar un punto de equilibrio entre la satisfacción que genera la compensación obtenida y la capacidad competitiva que presenta la organización, ambos aspectos resultan claves en la consecución de los objetivos organizacionales, principalmente en lo que respecta a la retribución de la labor que realizan los trabajadores. Generalmente las

compensaciones poseen un efecto económico, sociológico y psicológico, esta es una de las razones principales para que un adecuado proceso en la asignación de las compensaciones afecte de forma negativa a los trabajadores y por último a los resultados que presenta la empresa (Arrieta & Navarro, 2008).

Marco Legal

La presente investigación está enfocada en el marco legal de instituciones públicas, por lo que es necesario basarse tanto en la Ley Orgánica de Servicio Público, 2010 como su Reglamento.

La Ley Orgánica de Servicio Público (2010), puntualmente define al Subsistema de Evaluación del Desempeño utilizada en el sector público.

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño.- Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley

El Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2010, puntualiza el Subsistema de Evaluación del Desempeño desarrollado y manejado en instituciones públicas.

Art. 215.- De la evaluación.- Consiste en la evaluación continua de la gestión del talento humano, fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados de conformidad con los parámetros que el Ministerio de Relaciones

Laborales emita para el efecto, cuyas metas deberán ser conocidas previamente por la o el servidor.

Art. 216.- Objetivo específico.- La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En el desarrollo de los procesos de evaluación de desempeño que se realicen conforme a la LOSEP, este Reglamento General y las normas pertinentes, será de cumplimiento obligatorio por parte de las o los servidores

Art. 220.- Responsabilidades de las UATH.- Las UATH, sobre la base de las políticas, normas, instrumentos y metodologías emitidos, tendrán la responsabilidad de asesorar a cada unidad, área o proceso, en la aplicación del subsistema y de instrumentar y consolidar la información y resultados de la evaluación de las y los servidores, a fin de retroalimentar al sistema integrado de desarrollo del talento humano de la institución, con la finalidad de cubrir las debilidades determinadas en la evaluación de desempeño.

Marco conceptual

Satisfacción laboral.

De acuerdo a (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009), la satisfacción llega a ser definida como la concordancia entre la persona y el puesto de trabajo en donde se desarrolló profesionalmente, y esta, como ya se mencionó en párrafos anteriores, puede ser intrínseca y

extrínseca. Los mismos autores refieren que la satisfacción intrínseca se encuentra relacionada con las tareas del área del puesto y también considera importante la percepción de las personas respecto del trabajo que llevan a cabo. Por otro lado la satisfacción extrínseca se refiere a aspectos relacionados con la situación del trabajo, donde pueden incluirse a las prestaciones y al salario que reciben.

Bienestar laboral.

Para (Laca, Mejía, & Gondra, 2006) al hablar de bienestar laboral, es importante mencionar que este por lo general ha sido evaluado desde una sola dimensión, siendo necesario recalcar que tiene dos componentes: la *satisfacción laboral* y la *satisfacción con la vida*; donde ambos son ubicados dentro del amplio concepto de salud mental, donde también son incluidas características como la competencia personal, aspiración, autonomía funcional y funcionamiento integrado.

Calidad de vida laboral.

Para (Huerta, Pedraja, Contreras, & Almódovar, 2011), la calidad de vida laboral se encuentra influenciada por las tareas que cumplen los individuos, el ambiente de trabajo donde se desarrolla, el ambiente social que se vive dentro de la organización, los sistemas administrativos y la relación que establecen los individuos entre la vida dentro y fuera del trabajo.

También se lo llega a definir como el proceso a través del cual una organización responde a la necesidad que manifiestan los empleados para desarrollar mecanismos que les permitan ser parte activa de la organización; por lo tanto es una condición favorable para los trabajadores, que también puede encontrar manifestación en el cuidado que ofrece la organización, las actitudes que tienen los individuos.

Clima organizacional.

De acuerdo a (Calderón, Murillo, & Torres, 2003) se define como clima organizacional a la cultura de la empresa que se encuentra constituida por las tradiciones, las condiciones y los valores, los mismos que pueden determinar la forma en como son ejecutadas determinadas actividades, decisiones y sus correspondientes acciones. Por lo general si se logra el bienestar de los empleados, no solo se logra un aumento de la productividad y de las utilidades para la compañía sino también en la autoestima de los colaboradores de la organización.

Motivación laboral.

La motivación puede ser definida como un estado emocional que se genera como resultado de las influencias que llegan a ejercer determinados factores en su comportamiento (Chaparro, 2006). En cuanto a la motivación desde el punto de vista laboral (Arrieta & Navarro, 2008) mencionan que es conceptualizada como aquellas fuerzas de tipo psicológico que se generan dentro de los individuos y se convierten en un determinante fundamental en cuanto a sus conductas, niveles de esfuerzo y persistencia especialmente cuando la conducta de los individuos no se encuentra sujeta a presiones y situaciones que establezcan límites.

Reconocimiento laboral.

Para lograr una adecuada motivación y lograr la satisfacción laboral es necesario reconocer los aportes individuales que cada persona le ofrece a la empresa, por lo que resulta necesario realizar evaluaciones a los trabajadores cumpliendo su actividad laboral, debido a que esto permite el reconocimiento de su desempeño y comportamiento y como consecuencia de esto recibir retribuciones que sean consistentes con el resultado de su gestión (Medina, Gallegos, & Lara, 2015).

De acuerdo a (Manzano, Martín, & Ruiz, 2012) el fomento del reconocimiento de las competencias profesionales que fueron adquiridas a través de las experiencias laborales o

también a partir de vías no formales, se llega a constituir en una medida clave para promover la formación profesional de los individuos.

Comunicación interna.

La comunicación interna se convierte en una necesidad estratégica y en una condición básica para que la organización para lograr un mejor funcionamiento, llegando a mejorar la gestión de las organizaciones, incluso potenciando la calidad de los procesos productivos. Para (Álvarez J. , 2007), la imagen que proyectan las organizaciones, depende cada día más del trato que reciben sus empleados y de la vinculación de la sociedad en el desarrollo de su labor, bajo el lema: *sin comunicación no es posible el crecimiento.*

Sistemas de salud.

Los sistemas de salud se han convertido en parte central de los gobiernos, siendo importante para el desarrollo de los países, el administrar un sistema de salud sólido, se llega a convertir en una muestra de un país fuerte y que se encuentra en desarrollo, donde se espera lograr un buen nivel de vida de su población y donde se consideran importantes determinantes como los aspectos económicos, políticos y sociales (Orellana, Nava, Onofre, & Orellana, 2013).

Seguridad Social.

No existe un sistema único de seguridad social en el mundo, sino que por el contrario, cada país ha incorporado un modelo que se adapte a sus propias realidades, es decir al marco social, económico, político y cultural (Acevedo, 2010). La seguridad social llega a ser entendido como un servicio de carácter público, cuyos alcances pueden incluso ser definidos dentro de un marco jurídico y con un presupuesto que fue previamente aprobado (García M. , 2014).

Capítulo II

Marco Referencial

Realizar una investigación sobre la satisfacción laboral, no es algo nuevo sin embargo se mantiene en vigencia, porque de ese estudio depende en gran medida el éxito de una empresa (Ortiz & Cruz, 2008). En el personal de las instituciones de salud, existen muchos factores que se relacionan con la satisfacción laboral, razón por la cual los programas de acreditación para las instituciones sanitarias suponen una garantía de excelencia tanto en la satisfacción profesional como en la calidad de los cuidados; esto ha motivado el interés por estudios relacionados con la satisfacción laboral.

Bajo este marco en Toledo España en el año 2001 del Río Moro analizó el cumplimiento del personal de salud y la satisfacción laboral a través de una revisión bibliográfica que incluyó estudios de 14 años; los hallazgos muestran que las relaciones interpersonales y la competencia profesional son satisfactorios altos de los profesionales de la salud y los menos satisfactorios son; el sueldo, la falta de promoción y formación, la distancia que representa el lugar de trabajo, las malas condiciones laborales, las relaciones entre la atención primaria y secundaria; así como con otras instituciones y organizaciones relacionadas con la salud.

Dentro de este mismo estudio se encontró; que el modelo de personal de referencia aumenta el grado de satisfacción laboral, lo cual es también percibido por el usuario. El personal eventual percibe mayor satisfacción que los fijos. Se ha demostrado que las personas que trabajan en el turno de la tarde se muestran más satisfechos, en segundo lugar se encuentra el de la mañana; mientras que las personas que menos satisfacción demuestran son aquellas que trabajan en horario rotatorio. También afirma que el personal que trabajan en medio rural están más satisfechos profesionalmente que otros que trabajan en zona periurbana, asociado a la labor social que realizan (Hernandez, y otros, 2012).

Por otro lado, en el año 2008, Ruzafa, Madrigal, Velandrino y López investigaron la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajaban en hospitales ingleses en correspondencia con diversas variables socio-laborales encontraron que las relaciones favorables entre compañeros y jefes favorecen la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional, también que los directivos de los hospitales ingleses deberían contribuir a una mayor satisfacción del personal español, una forma de lograrlo es incluyendo sistemas de incentivos y de promoción profesional, además de tomar medidas previas a la contratación que contribuyan a mejorar el nivel de inglés y prestar especial atención a las necesidades del personal.

En México, Ponce y Reyes (2012) realizaron un estudio en una unidad de alta especialidad del IMSS, encontrando que la satisfacción laboral tiene una alta relación con factores como el desarrollo profesional, la capacitación y la actualización para un mejor desempeño de las actividades laborales así como con las condiciones laborales y que la satisfacción de los usuarios de los centros médicos se encuentra relacionada con el trato que recibe de los trabajadores. Los resultados de este estudio demuestran que mientras exista mayor satisfacción laboral, esta incide directamente en una mayor calidad de atención por parte del personal de salud en consecuencia mayor satisfacción del paciente.

Pavon, Gogeochea, Blázquez y Blázquez (2011) realizaron un estudio para identificar el grado de satisfacción laboral del médico general de la consulta externa del Centro Médico del Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco (ISSET), y se concluyó que existe insatisfacción como consecuencia de la falta de procedimientos para otorgar reconocimientos a la labor, becas, estímulos y enseñanza médica continua.

En estudio realizado en el Hospital Ángel C Padilla de Argentina sobre Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del sector público se encontró que el nivel de satisfacción es más alto en las mujeres que en los hombres, especialmente en aquellos niveles ligados a la

capacitación profesional, donde el grado de satisfacción llega a variar en función de las actividades cumplidas (Solano, 2010).

De acuerdo con estos antecedentes son fundamentales los estudios encaminados a analizar e identificar los factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral, con el fin de crear entornos y situaciones controlables para procurar prácticas que aseguren un buen desempeño y disminuir aquellos factores que interfieren para brindar un cuidado de calidad.

Situación actual del Sistema de Salud en el Ecuador

En el presente capítulo se expondrá lo referente al sistema de salud en el Ecuador con especial relevancia hacia el Seguro Social Campesino.

Sistema de Salud en el Ecuador

El sistema de salud en el Ecuador, está conformado por dos sectores, el público y el privado. El sector público se encuentra compuesto por el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los servicios de salud de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y las Instituciones de Seguridad Social: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL).

Mientras que el sector privado comprende a aquellas entidades que tienen fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias, empresas de medicina prepagada; también se encuentra compuesta por organizaciones no lucrativas de la sociedad civil y de servicio social.

Los seguros privados y empresas de medicina prepagada llegan a cubrir aproximadamente el 3% de la población y pertenecen a estratos que tienen ingresos medios y altos, existen también cerca de 10.000 consultorios médicos particulares que se encuentran dotados de infraestructura y tecnología elemental (Lucio, Villacrés, & Henríquez, 2011).

La Seguridad Social en el Ecuador

La Seguridad Social es entendida y aceptada como un derecho, el cual le asiste a toda persona para acceder, por lo menos, a una protección básica para satisfacer sus necesidades de salud. La Ley de Seguridad Social que fue publicada en el Registro Oficial N° 465 del 30 de noviembre del 2001, donde se establece el régimen de seguros, lo cual se realiza a partir de la creación del Seguro General Obligatorio y dentro del cual como regímenes especiales se encuentra el Seguro Voluntario y el Seguro Social Campesino. Tanto el Seguro General Obligatorio como el Voluntario son sistemas de financiamiento que dependen de los aportes que entreguen los trabajadores, empleadores y ciertas contribuciones del Estado.

El Seguro General Obligatorio se encuentra desarrollado a aquellas personas que realizan una actividad económica, lo cual puede ser realizada ya sea como trabajadores independientes; mientras que el segundo apartado fue creado para aquellos que no se encuentren incluidos en el primero. En cuanto al Seguro Social Campesino, este se ha convertido en un sistema de semi – contribución, por lo tanto encuentra su sustento en las contribuciones que realiza el jefe o jefa de familia y se llega a complementar con el aporte realizado por los trabajadores afiliados y por otros ingresos (Porras, 2015).

Seguro Social Campesino

El Seguro Social Campesino, se configuran como un Seguro Especializado que forma parte del sistema de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el mismo que ofrece protección a la población trabajadora con domicilio en las áreas rurales del Ecuador, se extiende esta cobertura además hacia los pescadores artesanales (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014)

El Seguro Social Campesino es administrado desde la Dirección General del IESS, donde se identifica al Seguro Campesino como una de las unidades básica que corresponden al IESS, el cual realiza sus actividades dentro de un marco de desconcentración geográfica y

descentralización operativa bajo un control interno descentralizado y jerárquico, y que se encuentra obligado a rendir cuentas al órgano de control.

Hace posible la participación de los campesinos que se encuentran afiliados en la conformación del Consejo Directivo, órgano máximo del gobierno del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Además establece un valor máximo del 4% de los ingresos correspondientes al Fondo Presupuestario de este seguro que corresponde al gasto administrativo y que permite la compra – venta de los servicios de salud.

De acuerdo al Boletín N16 del Seguro Social Campesino (2014), las personas que se encuentran en estado de afiliación al seguro, tiene derecho a los siguientes servicios:

- Asistencia en salud en los centros médicos.
- Asistencia en odontología.
- Atención en el embarazo y en el postparto.
- Capacitación para la prevención de enfermedades, además de incentivar al cumplimiento de prácticas saludables.
- Contribución al desarrollo comunitario, a partir de la formación de huertos, la apicultura, entre otros.
- Asistencia en terapia ocupacional ya sea para personas de la tercera edad o persona que tienen alguna discapacidad.
- Jubilación por vejez o por invalidez.
- Asistencia para funerales.

De acuerdo al mismo boletín, tuvo sus orígenes en el año de 1968, en sus inicios fue un plan piloto donde se brindaba asistencia a los pobladores de cuatro comunas: Palmar, Guayas actualmente Santa Elena; La Pila, Manabí; Guabug, Chimborazo y Yanayacu en Imbabura. En sus inicios el sistema protegía apenas a 614 familias. En el Ecuador, según datos del Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social, existen 651 dispensarios médicos, de los cuales se benefician 1.155.157 personas.

Desarrollo Comunitario.

El Seguro Social Campesino se ha llevado a cabo programas de desarrollo comunitario, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Proyectos que contribuyen al fomento de la agricultura a nivel familiar, además de programas cuyo objetivo es el de proveer de alimentación sana.
- Implementación de Escuelas Campesinas que contribuye al fortalecimiento de las dinámicas agropecuarias a nivel local.
- Mejora de la producción agropecuaria, salud y nutrición a partir de la implementación de huertos, de la promoción en el uso y consumo de alimentos sanos que contribuyan a la seguridad y soberanía alimentaria.
- Seleccionar a grupos que se muestren interesados en participar en procesos de desarrollo comunitario, que permita el fortalecimiento de las capacidades a nivel local.

Principales Proyectos que impulsa el Seguro Social Campesino.

El Seguro Social Campesino impulsa muchos proyectos entre los que se encuentran los siguientes:

- Atención de calidad hacia los grupos prioritarios por parte de diversos profesionales que ejercen su actividad en las unidades médicas del país.
- Capacitación hacia los trabajadores del Seguro Social Campesino para brindar atención médica a las personas con discapacidad.
- Instalaciones adecuadas para la infraestructura que permita la conexión a internet.
- Convenio con la Subsecretaria de Discapacidades, que permitió la acreditación de equipos calificadoros de la discapacidad en el área rural.

- Un modelo de salud con fundamento en la gestión intercultural, que permite la revalorización y además la contribución en la recuperación de los conocimientos y saberes ancestrales; para que estos sean aplicados en las prestaciones de salud. Esto puede ser aplicado en la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación.

Actualmente el Seguro Social Campesino es parte de la Red Pública Integral de Salud, un modelo de salud nacional en el que participan las unidades médicas de las Fuerzas Armadas, el Ministerio de Salud Pública, El IESS – Seguro Social Campesino y la Policía. El objetivo general de esta Red es promover e implementar mecanismos para el acceso universal de la población a servicios de calidad, equitativos, gratuitos y eficientes optimizando la organización y gestión en todos los niveles de atención del sistema nacional de salud.

La implementación de la Red, así como varias medidas gubernamentales con respecto al IESS y a la salud, han generado incertidumbre en los afiliados, pues su criterio es que el Seguro Social Campesino va a desaparecer. Lo cual significa un retroceso para ellos, pues cada dispensario médico es resultado de una lucha histórica en las localidades.

En cuanto a las actividades básicas que realiza el equipo operativo del Seguro Social Campesino, se encuentran las siguientes:

- Realizar un diagnóstico de la zona.
- Realizar actividades que se encuentran encaminadas a la promoción de la salud, a la prevención de las enfermedades y a la reinserción.
- Brindar asistencia sanitaria ambulatoria, domiciliaria y de emergencia a la comunidad.
- Brindar prestaciones de tipo farmacéutico.
- Realizar pruebas complementarias
- Autorizar las transferencias hacia las diferentes especialidades ambulatorias, hospitalarias o de emergencia.
- Proporcionar información que contribuya a la educación sanitaria de los afiliados.

- Evaluación de las actividades y de los resultados que se obtuvieron.
- Participación en programas de salud mental, laboral y ambiental.
- Actividades de formación programada y postgraduada, además de estudios clínicos y epidemiológicos.
- Realización de estadísticas sanitarias.

El Seguro Social Campesino con el propósito de brindar mejor servicios a sus usuarios, para lo cual debe contar con los mejores insumos, con el objetivo que el servicio brindado sea eficaz y efectivo, estos se encuentran clasificados de acuerdo de lo siguiente:

- Medicinas.
- Lencería.
- Instrumental médico menor
- Biomateriales odontológicos
- Equipo odontológico
- Equipo médico
- Material de uso informático
- Prendas de protección
- Materiales de aseo
- Materiales de impresión, fotografía, reproducción y publicaciones
- Mobiliarios
- Equipos para oficina y administración
- Equipos informáticos
- Vehículos terrestres
- Formularios

Datos estadísticos del Seguro Social Campesino.

Para una adecuada interpretación de la información que será presentada a continuación, resulta relevante mencionar que el Seguro Social Campesino se encuentra presente en las 24 provincias del Ecuador. La afiliación a este seguro se realiza a partir de las organizaciones, las cuales se encuentran conformadas por los jefes o jefas de familia. Cada familia tiene bajo su cuidado a personas que, aunque no sean de su mismo grado de consanguineidad, depende de ellos. Los jefes de familia también pueden encontrarse se situación de jubilados por vejez o por invalidez, donde una vez completados los requisitos pueden recibir sus pensiones.

En los últimos ocho años, el Seguro Social Campesino ha crecido. Al 2006 contaba con 173 559 afiliados, mientras que para el año 2015 creció a más del doble, es decir 372 500. El afiliado es el jefe de familia del área rural y pescador artesanal, que puede extender la cobertura del seguro hacia su cónyuge, hijos y también hacia aquellos familiares que se encuentran bajo su cuidado (Diario El Telégrafo, 2016).

A nivel local, en la provincia de El Oro se han construido 16 dispensarios del Seguro Social Campesino, que benéfica a aproximadamente a 28 000 personas. Entre las estadísticas de atención del Seguro Social Campesino, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1. Asegurados del Seguro Social Campesino, provincia de El Oro

| Domicilio registrado | Hijos | Cónyuges | Otros dependientes | Jefes de familia | TOTAL AFILIADOS | Invalidez | Vejez | Total pensionistas | Total asegurados | Organizaciones |
|----------------------|--------|----------|--------------------|------------------|-----------------|-----------|-------|--------------------|------------------|----------------|
| El Oro | 10,964 | 5,334 | 2,048 | 10,588 | 28,927 | 6 | 1,475 | 1,481 | 29,384 | 459 |

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016)

Como ya se había mencionado, el Seguro Social Campesino ofrece cuidado médico y protección a los ciudadanos pertenecientes al sector rural y la población de pescadores

artesanales. En la provincia de El Oro, de acuerdo a lo que se presenta en la Tabla 1, existe 28.927 afiliados y 459 organizaciones que se encuentran afiliadas al Seguro Social Campesino.

Tabla 2. Beneficiarios de Prestaciones Realizadas, provincia de El Oro

| Domicilio registrado | Atención por enfermedad | Atención por maternidad | Jubilación por invalidez | Jubilación por vejez | Total |
|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--------------|
| El Oro | 20,218 | 218 | | 150 | 20,586 |

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016)

En cuanto a los beneficiarios de las prestaciones realizadas en el Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro para el año 2016 se realizaron 20 586 prestaciones médicas, de acuerdo a la información expuesta en la Tabla 2. En cuanto al número de consultas médicas y las horas laboradas por el personal de los dispensarios médicos, se presenta la siguiente información:

Tabla 3. Atenciones Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro, año 2016

| Enfermos | | | Sanos | | | Total |
|-----------------|---------------------|--------------|-----------------|---------------------|--------------|------------------|
| Primeras | Subsecuentes | Total | Primeras | Subsecuentes | Total | consultas |
| 10.746 | 6.816 | 17.562 | 1.622 | 600 | 2.222 | 19.784 |

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016)

Como se observa en la Tabla 3, en lo que respecta a atención médica primera se registraron 10.746 consultas. En este tipo de consulta, es la que realiza por primera vez el paciente ante determinada enfermedad o acción de salud y ante una unidad de salud, si un mismo paciente acude al centro médico por otro problema relacionado con su salud, se considerará nuevamente consulta por primera vez. En cuanto a atención subsecuente se observa

consultas por 6.816, la consulta subsecuente es aquella que se realiza por segunda vez a un paciente bajo el contexto de una misma enfermedad.

Tabla 4. Tiempo laborado al año Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro, año 2016

| Horas mensuales | | % Actividades | | |
|------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|--------------|
| Contratadas | Realizadas | % Realizadas / Contratadas | Consulta externa | Campo |
| 9.032 | 10.762,50 | 119,16 | 48,18 | 51,82 |

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016)

Con respecto a las horas destinadas a la atención médica, de acuerdo a la evidencia presentada en la Tabla 4, las horas para las que fue contratado el personal médico, estas no fueron suficientes para las actividades por realizar, razón por la cual las horas realizadas superaron a las contratadas en 19,16%. En cuanto a las actividades realizadas las horas correspondientes a consulta externa fueron del 48,18%, mientras que las realizadas en el campo fueron del 51,82%.

El Seguro Social Campesino cuenta con aproximadamente 659 unidades médicas en todo el país, con médicos que trabajan turnos de ocho horas diarias con el propósito de brindar atención oportuna. Con un aporte de \$2,00 mensuales, las personas que se encuentran afiliadas al Seguro Social Campesino junto con sus familias, se benefician de atención médica y odontológica, control en el embarazo, postparto, capacitación en prevención de enfermedades y el fomento de prácticas saludables (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

En la actualidad laboran alrededor de 700 profesionales de la salud en los dispensarios del Seguro Social Campesino, aunque en la actualidad se experimenta un déficit de médicos debido al incremento de la atención. Las contrataciones de los profesionales médicos se realizan vía concurso de méritos y oposición.

Las prestaciones en salud que realiza el Seguro Social Campesino a la población que se encuentra afiliada son de primer nivel y se encuentra comprendida por acciones de: promoción de salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, recuperación y rehabilitación de los afiliados, atención odontológica preventiva y de recuperación, además de atención al embarazo, parto y puerperio, auxilio de funerales, jubilación por invalidez y vejez.

Los dispensarios médicos del Seguro Social Campesino, al ofrecer atención del primer nivel, por su limitada capacidad resolutive, funcionan en red con otras unidades de segundo y tercer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como lo son hospitales provinciales a donde son transferidos los casos de demanda por especialistas y emergencias médicas.

Los dispensarios médicos son exclusivos para atención primaria en salud, los cinco días de la semana y como se había mencionado cuando la atención médica demanda mayor complejidad, son derivados a centros hospitalarios donde se pueda brindar una mayor atención. El equipo médico con el que cuentan asciende a seis profesionales, compuestos por dos médicos generales, un odontólogo, un obstetra, una enfermera y un técnico en atención primaria.

A pesar de los innegables adelantos logrados en el ámbito administrativo, la provisión de medicamentos y la renovación del equipamiento básico para los dispensarios comunitarios continúa siendo un verdadero problema para los administradores del Seguro Campesino. Este problema no ha podido ser resuelto ni siquiera con la vigencia del nuevo reglamento expedido para el efecto en el 2004. Ello constituye un grave perjuicio para la población asegurada, para la imagen institucional y para las relaciones entre las organizaciones campesinas y el IESS. La insuficiencia de medicamentos sumada a la obsolescencia del equipamiento y del instrumental existente en los dispensarios, incrementa, en muchas ocasiones de manera injustificada, la tasa de transferencia de pacientes hacia las unidades médicas del seguro general de salud (individual y familiar). Esto distorsiona el papel del dispensario comunitario frente a la población asegurada

y congestiona aún más la demanda de atención que soportan las unidades médicas del llamado seguro general (Naranjo, y otros, 2014).

Capítulo III

Metodología

La presente investigación busca conocer aquellos factores que inciden de forma determinante en la satisfacción laboral del personal que labora en los dispensarios médicos del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro, a través de un análisis de los aspectos más influyentes del tema a partir de un diseño descriptivo, cuali - cuantitativo y de tipo transversal.

Modalidad de la investigación

La presente investigación es de modalidad descriptiva, la cual se lleva a cabo cuando se desea poner en evidencia las características que presenta un grupo, la misma que se realiza a partir de la observación y la medición de los elementos que la integran. De esta manera se describirán y analizarán aquellas variables los factores que influyen en el nivel de satisfacción del personal de los centros de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro.

También es un estudio transversal, debido a que no se aplicó ningún tipo de influencia a la población que compone a la muestra ni se manipularon deliberadamente las variables, solo se observaron y se tomaron datos a través de un instrumento de los comportamientos, en su ambiente natural para después analizarlos. Es cuantitativa porque se encuentra directamente basada en el paradigma explicativo. De esta manera el estudio de los factores de influencia de la satisfacción laboral se encuentra basado en el diseño, desarrollo y análisis de un cuestionario, con el fin de medir y observar datos consistentes y estandarizados para todos los sujetos, de manera que queda garantizada la comparabilidad de los datos.

Universo y muestra

El universo para la presente investigación se encuentra conformado por los trabajadores de los centros de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro, los mismos que se presentan en la tabla 5.

*Tabla 5. Dispensarios de salud del Seguro Campesino
de la Provincia de El Oro*

| DISPENSARIO DE SALUD | SITIO |
|-----------------------------|--------------|
| Carabota | Chilla |
| Condorsillo | Atahualpa |
| Curitejo | Piñas |
| El Rosal | Marcabelí |
| La Chuva | Piñas |
| Milagro 2 | Atahualpa |
| Morales | Portovelo |
| Muluncay | Zaruma |
| Ortega Alto | Zaruma |
| Palo Solo | Piñas |
| Quimachiri | Zaruma |
| El Tigre | Las Lajas |
| Tinajas | Piñas |
| Torata | Santa Rosa |
| Voluntad de Dios | Arenillas |
| Río Bonito | El Guabo |

De acuerdo a información publicada por la Presidencia de la República del Ecuador y por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a partir del año 2016 el número de profesionales que atienden en dichos centros se duplicó de tres a seis profesionales donde atenderán dos médicos generales, un odontólogo, un obstetra, una enfermera y un técnico de atención primaria para realizar los procedimientos en el ecógrafo.

Es así que considerando que existen 16 dispensarios médicos y que el número de profesionales que atiende cada uno asciende a seis, el universo de estudio de la presente investigación se encuentra compuesto por 96 personas. Considerando que el tamaño de la población no es considerable, se aplicó el cuestionario de investigación a todo el personal de los dispensarios que laboran en la provincia de El Oro.

Instrumentos

Para medir la satisfacción se hizo preciso utilizar instrumentos que permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma: relación existente entre compañeros de trabajo, tensión con el trabajo, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, , ambiente físico, en la literatura hay un número importante de ellos, sin embargo fueron elegidos aquellos aspectos que resultaron representativos a la realidad que vive en los diferentes dispensarios de Salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro.

Las ventajas de utilizar el cuestionario para la presente investigación, de acuerdo a (Pablos, 2016), son las siguientes:

- Alcanza a un gran número de sujetos.
- Es relativamente poco costoso.
- La normalización de las instrucciones.
- Su empleo es de gran utilidad para obtener datos descriptivos que puedan proporcionar los propios interesados.
- Se puede codificar, lo que permite realizar un tratamiento estadístico.
- Permite obtener conclusiones.

Proceso de recolección de la información

El presente estudio se ubica en el conjunto de esfuerzos por comprender la relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral dentro de los centros de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro.

El proceso de construcción de datos para esta investigación requirió la recopilación del conjunto de datos a analizar, la aplicación y codificación del instrumento correspondiente para obtener información, y el diseño de la base de datos, análisis y resultados de los datos obtenidos.

Primero se seleccionó el instrumento a utilizar, así mismo se estableció la confiabilidad y validez del instrumento que medirá las variables.

Como segundo paso se llevó a cabo la aplicación del instrumento.

El tercer paso consistió en el análisis de los datos obtenidos, y las conclusiones.

El cuarto y último paso consiste en la elaboración de la propuesta.

Resultados

A continuación se expondrán los resultados que fueron obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos con los que fue realizada la investigación, es decir con el formulario de la encuesta. Estos resultados permiten determinar los factores que se encuentran ejerciendo influencia en la satisfacción laboral del personal de los centros de salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro.

Ospina, Aristizábal y Ramírez (2003) mencionan que para determinar la importancia que posee cada ítem, es posible utilizar la escala de Likert 5, la misma que permite una adecuada medición de las preguntas planteadas, donde los entrevistados tendrán libertad para mostrar su acuerdo o desacuerdo para las afirmaciones realizadas. La escala de Likert será utilizada en un rango del uno al cinco, donde se estima que el uno es el porcentaje más bajo; mientras que cinco se asigna al puntaje más alto, es decir cuando la persona se muestra en total desacuerdo con la afirmación se asigna el número uno, pero si por el contrario se muestra totalmente de acuerdo se le asignará el número cinco.

Tabla 6. Medición es escala de Likert

| CODIGO | APRECIACION |
|---------------|--------------------------|
| 5 | Totalmente de acuerdo |
| 4 | Mayormente de acuerdo |
| 3 | Indiferente |
| 2 | Pocas veces de acuerdo |
| 1 | Totalmente en desacuerdo |

A continuación se presentan los resultados obtenidos en las encuestas:

Exceso o presión en el trabajo

Satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo

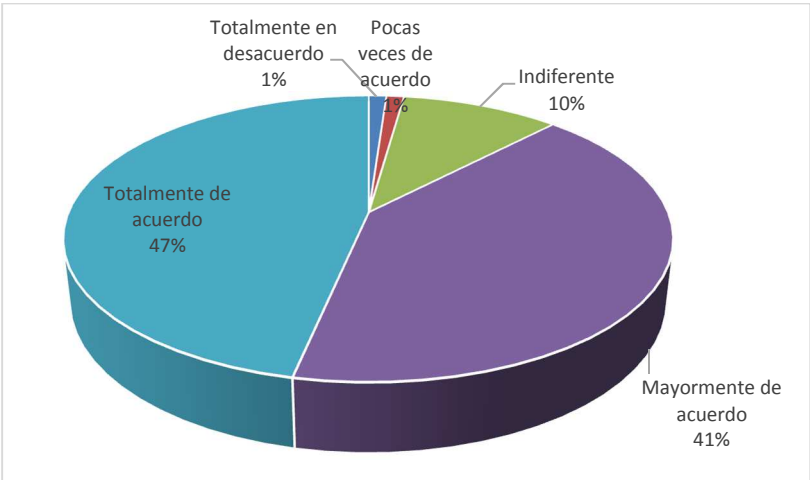


Figura 3. Satisfacción con el tiempo dedicado al trabajo

Es importante recalcar que una jornada de trabajo muy larga, contribuye a que las personas dispongan de poco tiempo para sus familias, debido principalmente al cansancio por las actividades realizadas en sus trabajos. El personal de los dispensarios de Salud del Seguro Social Campesino manifiesta que se encuentran de acuerdo con el tiempo que dedican a sus trabajos, es decir el tiempo que pasan en sus actividades diarias no interviene en gran medida con sus actividades personales.

Satisfacción con el trabajo que no corresponde realizar

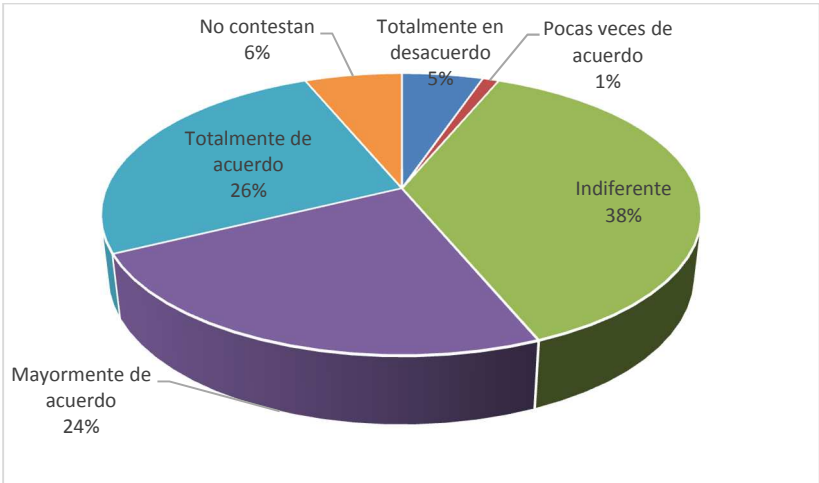


Figura 4. Satisfacción con el trabajo que no corresponde realizar

El realizar actividades que no corresponden a sus funciones puede ser un determinante para identificar insatisfacción laboral entre el personal de los dispensarios médicos, sin embargo en las encuestas realizadas se evidencia satisfacción en colaborar en las tareas de los demás compañeros, como lo expone la figura 4, el 24% y el 26% de los encuestados se manifiestan de acuerdo con la presente afirmación.

Satisfacción con el trabajo

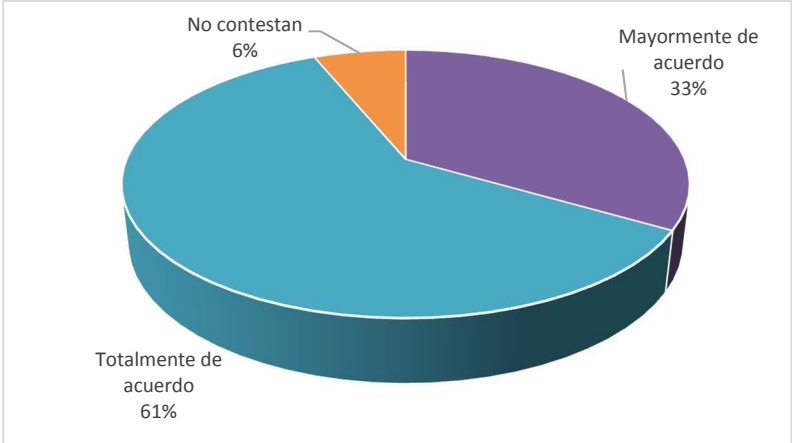


Figura 5. Satisfacción con el trabajo

En los dispensarios de salud el 33% de los encuestados mayormente de acuerdo con la información, y el 61% indica que se encuentra totalmente de acuerdo. Esto indica que el personal siente que puede desarrollar sus habilidades y conocimientos sin mayores problemas y que esto le genera un alto grado de satisfacción.

Satisfecho con la capacidad y energía para realizar el trabajo

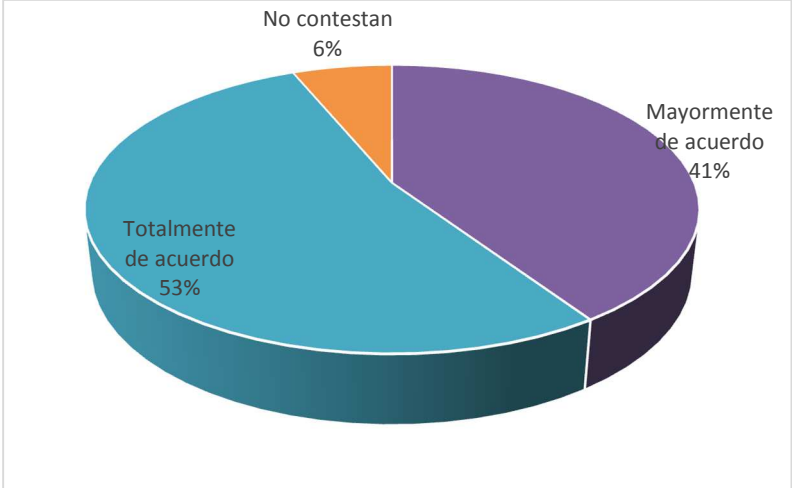


Figura 6. Satisfecho con la capacidad y energía para realizar el trabajo

Se relaciona con las preguntas contestadas con anterioridad, debido a que si el personal se encuentra satisfecho con las horas dedicadas al trabajo y con las actividades que realiza en este, se observa que la mayoría del personal encuestado se muestra satisfecho con sus niveles de energía para cumplir con sus actividades laborales.

Satisfacción con el puesto de trabajo

Recursos para el ejercicio de las actividades

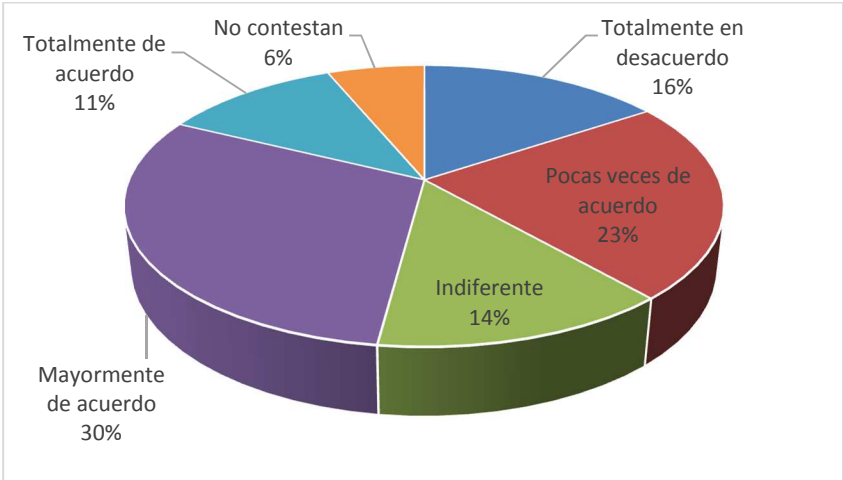


Figura 7. Recursos para el ejercicio de las actividades

Como se observa en la figura 7, las respuestas prácticamente se encuentran divididas, esto puede ser el resultado de que algunos dispensarios se encuentren mejor equipados con recursos y tecnología que otros, de esta manera el 16% se muestra totalmente en desacuerdo del hecho de que se disponen de los recursos para realizar las actividades, el 23% se muestra poco de acuerdo con la afirmación, el 14% manifiesta indiferencia ante este hecho; mientras que el 30% se muestra mayormente de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo.

Satisfacción con el entorno general del trabajo

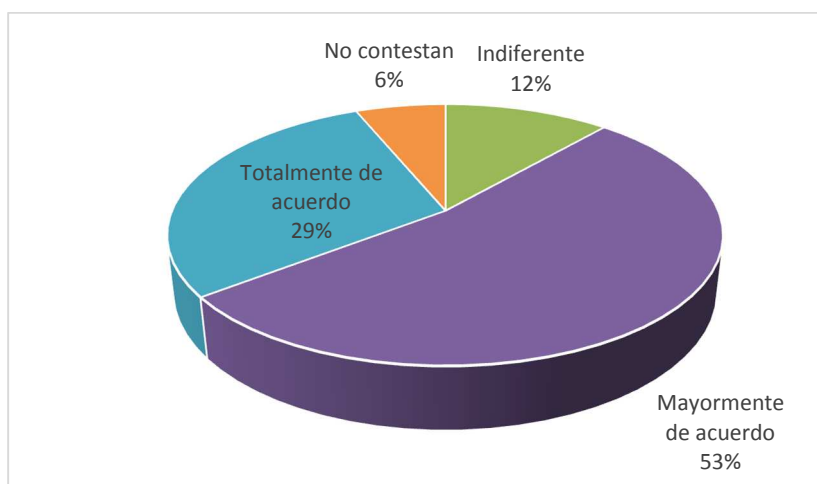


Figura 8. Satisfacción con el trabajo

El 53% del personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino se muestran mayormente de acuerdo con esta afirmación, es importante mencionar que en los últimos tres años ha existido una importante inversión por parte del gobierno nacional, en cuanto a infraestructura y equipamiento de los dispensarios de salud, también fueron inaugurados cuatro dispensarios para cubrir la demanda de servicios de salud de los afiliados al Seguro Campesino de la Provincia de El Oro. Es así que al encontrarse con un alto porcentaje de instalaciones nuevas y renovadas existe relativamente una alta satisfacción en cuanto al lugar donde se desarrollan a diario las actividades.

Cargo de acuerdo a las capacidades

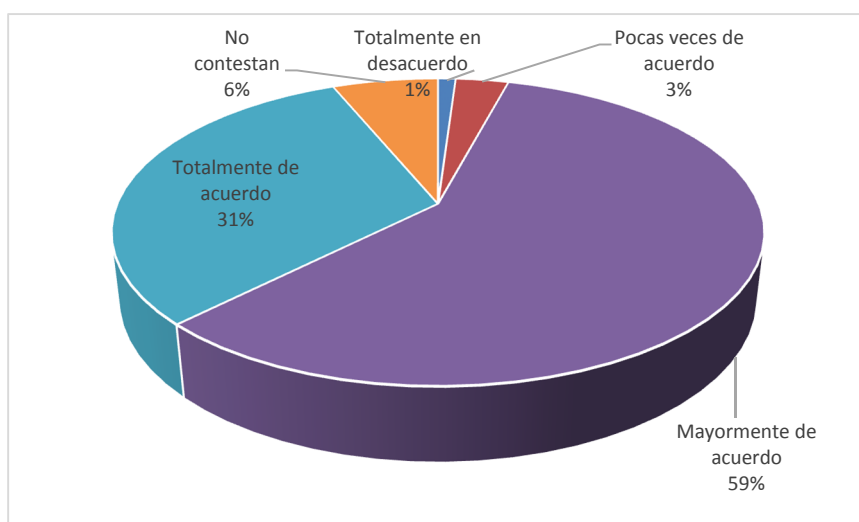


Figura 9. Cargo de acuerdo a las capacidades

Para valorar la capacidad laboral que presenta un trabajador es necesario analizar de forma objetiva las capacidades que presenta, además de sus limitaciones funcionales. De acuerdo a la figura 9, el 59% del personal encuestado se muestra mayormente de acuerdo con que el hecho de que el cargo que desempeñan se encuentra acorde a sus capacidades, el 31% de los encuestados se muestran totalmente de acuerdo con esa afirmación.

Relación con los pacientes

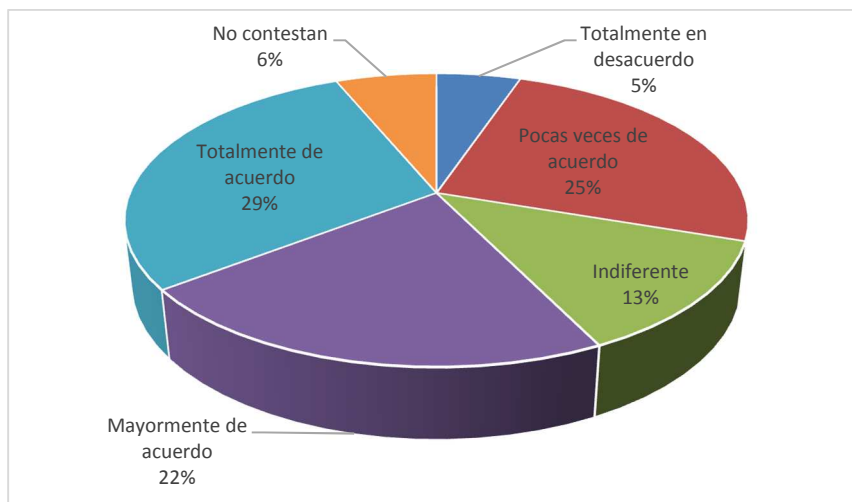


Figura 10. Relación con los pacientes

La figura 10, pone en evidencia que con respecto a esta pregunta no existe un consenso o una tendencia marcadamente establecida, esto puede deberse a la importancia misma del servicio de salud y la diversidad de usuarios que demandan el mismo.

Puede existir una total predisposición del personal de salud en ofrecer una óptima y eficiente atención a los usuarios, pero es posible que no exista una respuesta favorable por parte de las personas, es común los reclamos e inconformismos que generan estrés tanto para el personal de salud como para las personas que solicitan atención.

Relación entre profesionales

Relación con los jefes inmediatos

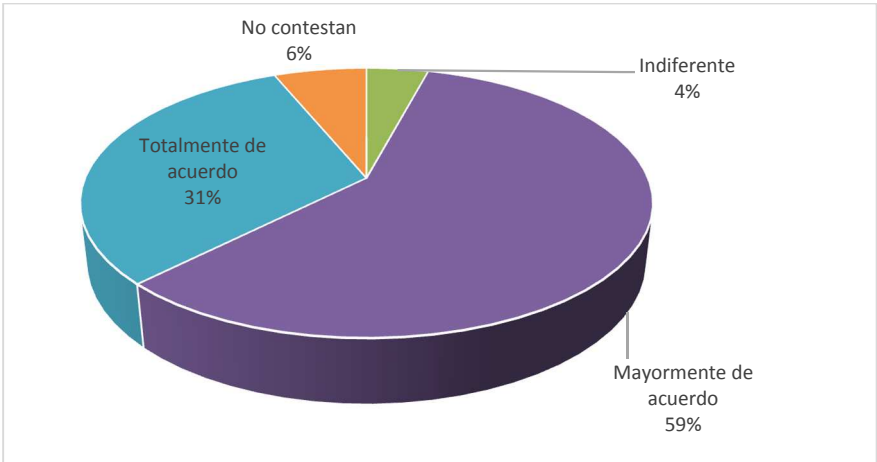


Figura 11. Relación con los jefes inmediatos

Desde este punto se considera el carácter que presenta el trabajador, lo cual puede llegar a analizarse en el número de relaciones que establece con aquellas personas que son parte de la organización, se analizan las relaciones que se mantienen con los directivos, los compañeros y las personas que se encuentran a su cargo. De esta manera la figura 11 evidencia que 59% del personal de los dispensarios encuestados, manifestaron que se encuentra mayormente de acuerdo con la existencia de una buena relación con los jefes inmediatos.

Satisfecho con la relación entre el personal

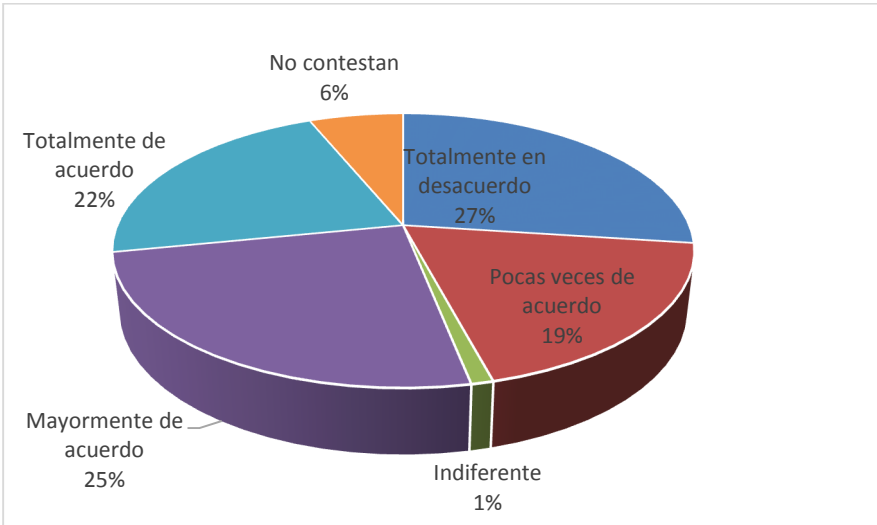


Figura 12. Satisfecho con la relación entre el personal

El trabajo también cubre necesidades de interacción social, el comportamiento entre los compañeros es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. El llevar a cabo relaciones interpersonales en las empresas dentro del actual entorno, puede llegar a representar un gran desafío.

En algunas circunstancias se estima que es difícil que los trabajadores puedan llevar a cabo relaciones interpersonales, basadas en la confianza y donde se llegue a experimentar satisfacción laboral. En la figura 12, se observa que no existe una tendencia establecida en cuanto a esta pregunta, mientras que el 27% se muestra totalmente en desacuerdo en que existen unas buenas relaciones interpersonales, el 25% se muestra mayormente de acuerdo, es importante recordar que son 16 dispensarios médicos del Seguro Social Campesino y cada uno vive realidades totalmente diferentes.

Tensión con el trabajo

Satisfacción con el trato

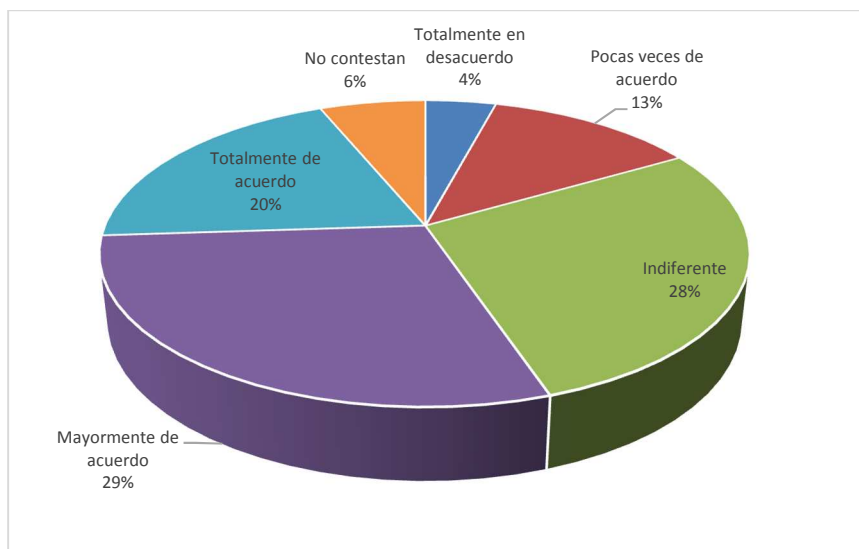


Figura 13. Satisfacción con el trato

Dentro del ambiente organizacional debe primar un clima de respeto, a la diversidad, al usuario, al personal. En general es la aceptación del otro como ser único e irrepetible. Incluye reconocimiento, amabilidad, humildad, paciencia. Capacidad de trabajar armoniosamente para

otros y con otros. Incluye reconocimiento mutuo. Garantizando ambientes laborales saludables y libres de violencia, que permitan a las personas desarrollar su trabajo en forma más eficiente y eficaz, garantizando sus derechos, como asimismo velando el cumplimiento de sus deberes y obligaciones, con la finalidad de contribuir al logro de objetivos institucionales y mejores servicios a la ciudadanía. El 28% de las personas encuestadas dicen sentirse indiferente ante el trato recibido, mientras que el 29% indican que el trato recibido es satisfactorio y se muestra mayormente de acuerdo a esta afirmación.

Influencia del trabajo en la vida fuera del dispensario

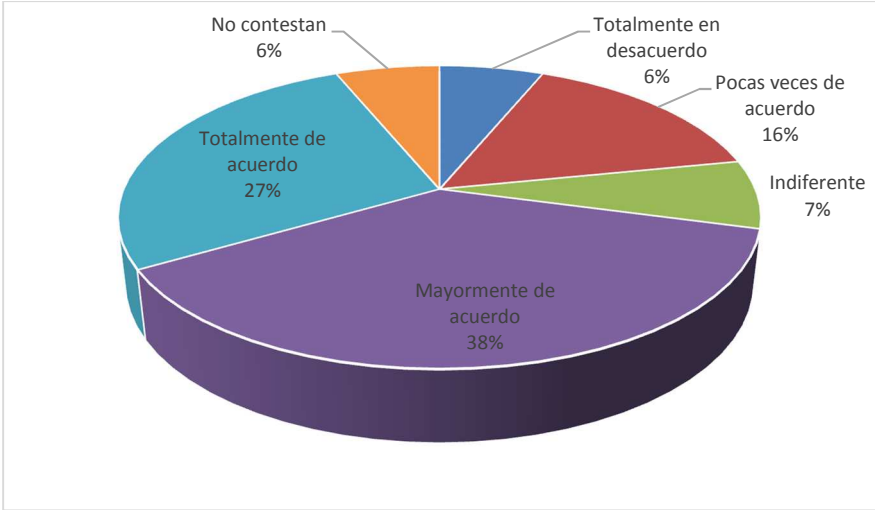


Figura 14. Influencia del trabajo en la vida fuera del dispensario

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, que implica auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos. A muchas personas les cuesta en cierta medida separar su trabajo con su vida fuera de él, lo que ocasiona problemas de estrés. El 38% del personal encuestado se muestra mayormente de acuerdo en que existe influencia de su trabajo en la vida diaria fuera de él.

Motivación

Reconocimiento

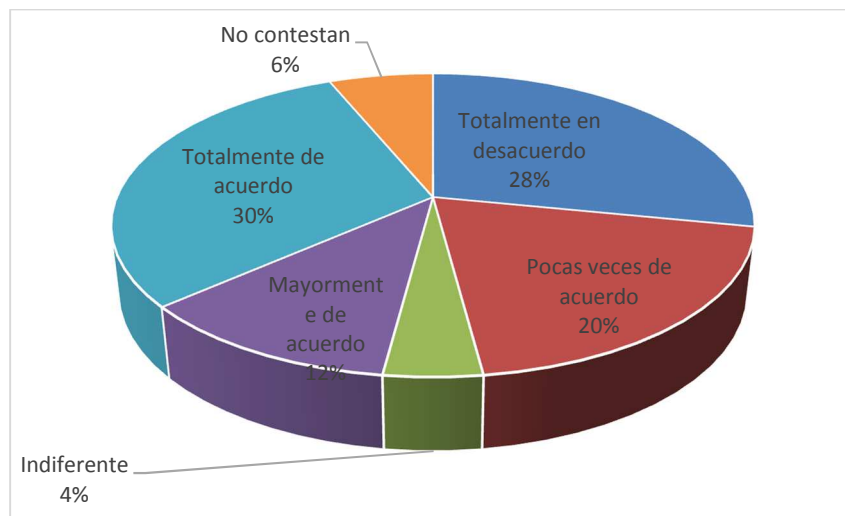


Figura 15. Reconocimiento

Se define al reconocimiento como aquello que llega a provocar la acción del individuo y se encuentra directamente relacionado con sus necesidades de logro, afiliación y poder, esto se lleva a cabo tanto dentro como fuera de la empresa.

Las motivaciones son muy diversas, existen tantas motivaciones como personas o situaciones concretas. La motivación de un trabajador puede ir desde obtener una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que puedan estar a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social.

Uno de los mayores aspectos que forman parte de la motivación es el reconocimiento, el que se considere importante el trabajo llevado a cabo por alguien se convierte en un factor que motiva al trabajador, de esta manera tenemos que en la figura 15 se presentan varias respuestas ante esta variable desde el personal que menciona no sentirse reconocido hasta aquellos que indican sentirse satisfechos con el reconocimiento que se le da a su labor.

Satisfacción con el salario

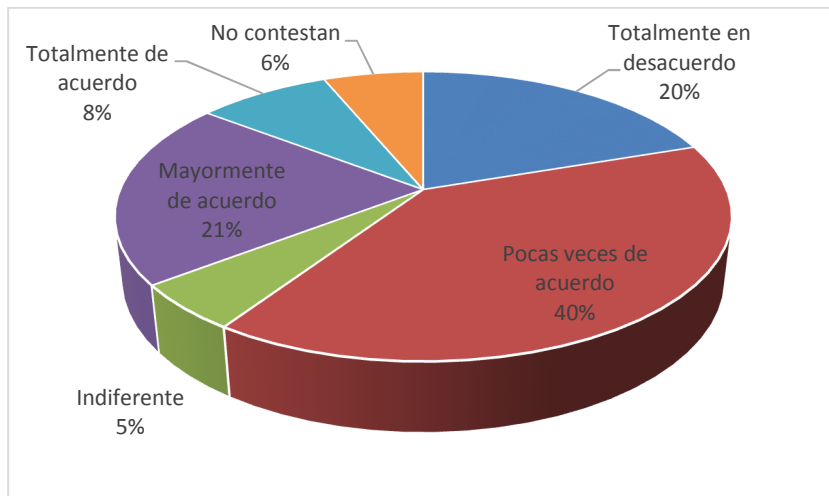


Figura 16. Satisfacción con el salario

De acuerdo a la figura 16, el 40% no se muestran de acuerdo con que reciben una buena remuneración, aunque es importante mencionar que esta apreciación depende del nivel de necesidades de cada una de las personas encuestadas. No solo es importante considerar la cantidad de dinero que reciben por su salario, sino lo que pueden hacer con él, y en tiempos de recesión económica como el que se enfrenta el Ecuador, el poder adquisitivo de los salarios se ha visto disminuido, lo que poder ser una influencia para el alto porcentaje de insatisfacción que se percibe.

Efectiva comunicación interna

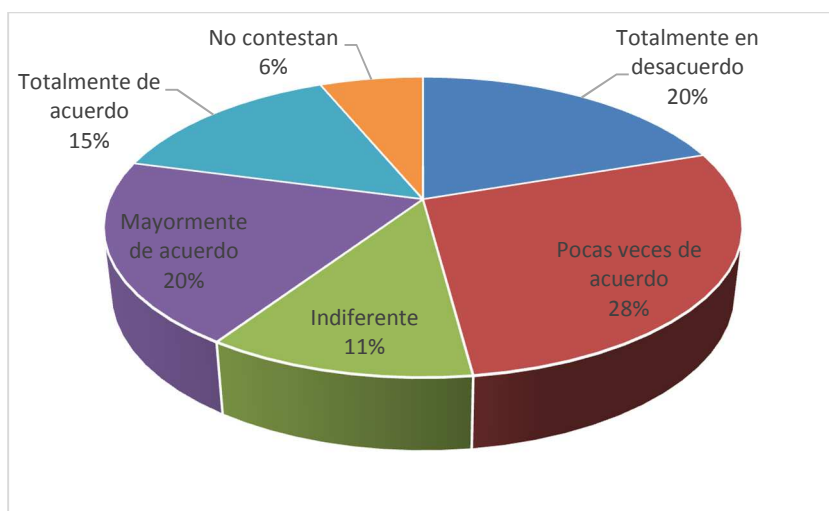


Figura 17. Efectiva comunicación interna

Actualmente las organizaciones necesitan desarrollar estrategias de comunicación interna para todo el personal, esto permite mejorar la confianza entre los trabajadores, la empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimentan en sus áreas de trabajo. Dentro de las ventajas que conlleva crear un plan de comunicación se encuentra la satisfacción laboral del colaborador, puesto que al poder éste comunicarse de forma efectiva con los demás miembros de la empresa, sin mal entendidos, agresiones o conflictos, su nivel de identificación con la misma y su entusiasmo por laborar en ella aumentarán de forma significativa.

Como se observa en la figura 17, no existe una tendencia en cuanto a la existencia una efectiva comunicación interna.

Correlaciones entre ítems

Se conoce como correlación a la técnica estadística que permite determinar la relación entre dos o más variables, su coeficiente es un valor cuantitativo y puede variar entre -1.00 hasta el 1.00. En la presente investigación la variable dependiente a partir de la cual se establecerá el coeficiente de correlación es: La satisfacción con el trabajo.

Tabla 7. Cuestionario para la evaluación de la satisfacción laboral del personal que trabaja en los dispensarios médicos pertenecientes al Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro.

| # | ÍTEM | CORRELACIÓN | ALFA DE CRONBACH |
|----|---|-------------|------------------|
| 1 | Me encuentro satisfecho con mi trabajo en general. | 0,0293 | 0,8455 |
| 2 | Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. | 0,0863 | 0,8149 |
| 3 | Al final de la jornada laboral, aunque esta haya sido extenuante, me encuentro satisfecho | 0,2156 | 0,8168 |
| 4 | Me encuentro satisfecho con la posibilidad de usar todo mi energía y capacidad para rendir en el trabajo | 0,0853 | 0,8129 |
| 5 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí. | 0,5291 | 0,8147 |
| 6 | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo | 0,0618 | 0,8144 |
| 7 | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | 0,5223 | 0,8209 |
| 8 | Me siento cómodo con el ambiente de trabajo en general | 0,5099 | 0,8143 |
| 9 | El puesto de trabajo que ocupo dentro del dispensario corresponde a mis capacidades | 0,0050 | 0,8138 |
| 10 | La relación que mantengo con los pacientes me resulta gratificante | 0,5381 | 0,8337 |
| 11 | Mantengo buenas relaciones con mi jefe inmediato | 0,5333 | 0,8155 |
| 12 | Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. | 0,0521 | 0,8166 |
| 13 | Me encuentro satisfecho con las relaciones existentes entre los diversos profesionales que forman parte del centro de salud. | 0,5022 | 0,8167 |
| 14 | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. | 0,0869 | 0,8144 |
| 15 | Me encuentro satisfecho con las relaciones de igualdad y justicia, además del trato que recibo por parte del centro de salud. | 0,0998 | 0,8085 |
| 16 | El trabajo que realizo no llega a influir en el estado de ánimo, ni en mis actividades fuera del centro de salud | 0,0523 | 0,8147 |
| 17 | Me encuentro de acuerdo con la distribución que se realiza del trabajo. | 0,0863 | 0,8144 |
| 18 | Me siento bien por el reconocimiento que se le hace a mi labor dentro del dispensario | 0,5835 | 0,8209 |
| 19 | El sueldo que percibo es adecuado | 0,6284 | 0,8143 |
| 20 | Se percibe una efectiva comunicación interna | 0,2153 | 0,8138 |
| 21 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. | 0,0711 | 0,8147 |
| 22 | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias | 0,0741 | 0,8144 |

Con los resultados que presenta la tabla es posible medir el Alfa de Cronbach, la misma que fue de 0,8144, se puede afirmar que eliminar cualquiera de los ítems presentados en la tabla, con excepción del primero relacionado con la satisfacción que presenta al realizar el trabajo y el décimo que menciona la relación con los pacientes, disminuye el coeficiente del Alfa de Cronbach. En la tabla 7, además se expone las correlaciones que se establecen entre los ítems.

Se evidencia también que los ítems que presentan mayor correlación con la variable dependiente, es decir con la satisfacción al trabajo en general, dieron los siguientes resultados: el 5, que trata sobre la claridad de los objetivos y responsabilidades; el 7, sobre la disposición de los materiales y herramientas para llevar a cabo el trabajo; el 18 sobre el reconocimiento que percibe el profesional por el trabajo realizado y el 19 sobre el salario percibido.

Aspectos de resaltar aunque con menor en la correlación y que ya se analizaron cuando el personal respondió de forma individual las preguntas del cuestionario, en la figura 10 se expone la importancia del personal y el trato que mantiene con los pacientes, correspondiente ítem 10, el cual muchas de las veces puede entrar en situaciones de conflicto. En la figura 11 presentada en páginas anteriores se pone en evidencia también las respuestas proporcionadas por el personal donde se indica la relevancia de mantener una buena relación con los jefes inmediatos, correlación del ítem 11.

En gran parte de las organizaciones, muchos de los problemas tienen su origen en la falta de claridad de las responsabilidades de cada una de las personas que laboran. En el caso de los establecimientos médicos del Seguro Social Campesino las encuestas realizadas demuestran una relación directa entre la satisfacción general que tiene la persona con su trabajo y la claridad de los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo. De esta manera mientras las personas reciban mayor información sobre las tareas que deben cumplir, mayor será su nivel de satisfacción en el desempeño de sus actividades.

Existe una relación directa entre la satisfacción general en el trabajo y la disposición de los recursos para ejecutar sus tareas. Disponer de todas las herramientas necesarias ayuda a que los profesionales puedan cumplir sus funciones con normalidad. En los dispensarios del Seguro Social Campesino se expone la preocupación por desempeñar sus actividades en un buen ambiente laboral, donde le sean otorgadas las facilidades para realizar un buen trabajo, donde por lo general se preferirán entornos seguros, cómodos, limpios y donde exista el mínimo de distracciones.

El reconocimiento a la labor que realizan los profesionales de salud es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Los profesionales prefieren obtener aquellos puestos donde se les brinda la oportunidad de aplicar sus habilidades y capacidades además de que les permitan poner en práctica sus conocimientos y obtener retroalimentación sobre como estan haciendo sus tareas, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. De acuerdo a (Atalaya, 1999), los puestos de trabajo donde se plantean pocos retos llegan incluso a provocar fastidio, pero al mismo tiempo cuando se presentan demasiados desafíos pueden llegar a ocasionar sentimientos de frustración y de fracaso, si estos factores se presentan en forma moderada los empleados pueden llegar a experimentar placer y además satisfacción.

De acuerdo a los resultados obtenidos y que se evidencian en la Figura 5 se identifica una relación entre las variables lo que indica que para el personal de los centros de salud del Seguro Social Campesino una variable determinante de su satisfacción laboral es el que sea reconocida su labor dentro del centro.

La relación existente entre la variable dependiente y el salario percibido por el profesional de la salud, esta es la variable que adquiere más valor, lo que se traduce en que es la de mayor importancia para los profesionales. Estos requieren sistemas de pagos que resulten justos, claros y congruentes con sus expectativas. Si el salario que reciben les parece equitativo,

es decir se encuentra acorde a las habilidades para el trabajo que presenta la persona, el individuo realiza un buen desempeño que se ajusta a las exigencias del puesto, es probable que logre la satisfacción.

Es pertinente mencionar que el nivel de satisfacción se convierte también en un indicador de la calidad laboral, debido a que, al conocer las necesidades reales de las personas, les permite a las empresas que pueden elaborar y además ejecutar estrategias que tienden a ofrecer mejoras para los trabajadores y de esta manera también lograr ofrecer una atención de calidad a los usuarios. Existen indicadores que reflejan la necesidad de elaborar medidas que contribuyan a mejorar la percepción de los usuarios, a la comunicación interna, la integración del personal, la motivación, la relación profesional que mantienen los trabajadores y la relación que mantienen estos hacia el resto del personal. Todos los factores mencionados deben ser considerados para lograr un adecuado entorno laboral, siendo también importante que el personal sea reconocido y valorado por el desempeño en sus actividades.

Los resultados de la investigación reflejan una satisfacción laboral que es inadecuada donde se encuentran factores que generan conflicto, como lo son: el uso de recursos para ejercer las actividades, escasez de recursos materiales indispensables para el desarrollo de los servicios que se brindan, o no se garantizan con la oportunidad requerida, por ejemplo, la planificación de la cantidad de pacientes a atender por día, así como la cantidad de médicos por área sobrepasan la cifra diaria, lo cual provoca que se extiendan los horarios de realización de las consultas y no se cumpla el régimen de trabajo y descanso establecido para los trabajadores-

La relación existente con los afiliados, la relación con el paciente es una de las múltiples relaciones interpersonales que se llevan a cabo dentro de los dispensarios de salud, esto permite al paciente satisfacer su deseo y necesidad de salud y al personal de dichos centros de salud, llevar a cabo una de sus funciones sociales más importantes. El médico ejerce por lo general un doble rol, el uno se encuentra relacionado con su ejercicio profesional al ofrecer atención

médica a los pacientes, y el otro rol es el social, que consisten en la optimización de los recursos sanitarios para de esta manera lograr una mejor justicia distributiva.

La relación con el personal en general, por lo tanto es posible considerar que dentro de los dispensarios se trabaja como un equipo que busca alcanzar objetivos comunes. El trabajo en equipo como un aspecto para una adecuada satisfacción laboral, la satisfacción con el trato, el reconocimiento, el salario y la comunicación interna: la remuneración que recibe un empleado es mucho más que dinero, debido a que no solo satisface las necesidades económicas, sino también las personales.

La capacidad que presentan las personas para el trabajo es el resultado de la combinación entre el ambiente de trabajo y el estilo de vida que mantiene el trabajador, la cual, como ya se ha analizado, puede encontrarse influenciada por varios factores, entre los que se destacan las características sociodemográficas, el estilo de vida y los aspectos intrínsecos que provoca la actividad. Su concepto encuentra fundamento desde el punto de las demandas individuales sobre las demandas esperadas del trabajo, como también en la confrontación de las mismas. Al existir demanda de mayor satisfacción, estas por lo general se relacionan con el compromiso del trabajador por llevar a cabo su labor, donde no presenta problemas al utilizar sus energías al máximo así como el tiempo que le tomaría realizarlo.

Los empleados se dan cuenta que el trabajo les quita la vida personal y no están contentos con ello. La mayoría de las personas encuestadas se muestra satisfecha con el trabajo desempeñado y las relaciones establecidas con los pacientes puede llegar a convertirse en un punto conflictivo. Con respecto a la dirección y las políticas administrativas de los centros de salud, se observa que se considera que los directivos toman las decisiones sin considerar al personal, en la manera en la que se encuentra organizado el trabajo, en la poca comunicación interna, la falta de conocimiento en las políticas de la institución.

Discusión de los resultados

El nivel de satisfacción laboral del *personal de salud* de los dispensarios de Salud del Seguro Social Campesino en su mayor porcentaje es alto, aunque encuentra puntos de conflictos por el hecho de que el personal siente que no se le proporciona la información oportuna y adecuada sobre su desempeño y resultados alcanzados, la institución no brinda los recursos, las herramientas e instrumentos suficientes que permita tener un buen desempeño; no mantienen informados sobre los asuntos que los afectan e interesan el rumbo de la institución, no reciben capacitación que les permita desarrollar sus habilidades personales y profesionales, el ambiente de la institución no permite que exprese opiniones sin temor a represalias, seguido de un porcentaje considerable que expresan satisfacción alta ya que los objetivos y responsabilidades en el puesto de trabajo son claros, el personal asistencial siente que puede adaptarse a las condiciones que le ofrece el medio laboral, el sueldo que perciben es adecuado en relación al trabajo que realizan.

En cuanto al nivel de nivel de satisfacción laboral del personal en la dimensión condiciones físicas y materiales el mayor porcentaje tiene una satisfacción alta que está dado por que el trabajo en el servicio está bien organizado, el trabajador siente que puede desarrollar sus habilidades en el centro laboral, mientras que un porcentaje considerable expresa que es bajo porque no se brinda información oportuna sobre el desempeño laboral.

Acerca del nivel de satisfacción laboral del personal en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, un porcentaje equitativo es alto ya que el personal asistencial expresa que la remuneración que percibe son adecuadas en relación al trabajo que realiza, seguido de un porcentaje similar y equitativo bajo por que los directivos no se preocupan por las necesidades primordiales del personal.

Sobre el nivel de satisfacción laboral del personal según la dimensión de relaciones interpersonales el mayor porcentaje expresan que la satisfacción es alta porque se encuentra

satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos que presentan los trabajadores ante los directivos de la institución; mientras que un porcentaje considerable manifiesta que es bajo ya que no hay compañerismo entre los trabajadores, no se ayudan entre sí para lograr realizar el trabajo en menor tiempo.

Acercas del nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según la dimensión de relación con la autoridad, el mayor porcentaje manifiesta que es bajo referido a que expresan que los directivos y jefes no reconocen cuando realizan un buen trabajo, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones, seguido de un porcentaje considerable alto que están dados por que expresan que los directivos y jefes demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.

La hipótesis planteada inicialmente, la cual mencionaba que: La incidencia de diversos factores son los determinantes de la satisfacción laboral del personal de salud de los dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro, se confirma, debido a que la encuesta demostró que la claridad de los objetivos y responsabilidades, la disposición de los materiales y herramientas para llevar a cabo el trabajo; el reconocimiento que percibe el profesional por el trabajo realizado y el salario percibido, pueden influir en la satisfacción del personal que se encuentra ofreciendo sus servicios en estos dispensarios, por lo que resulta adecuado tomar medidas al respecto ya que esta insatisfacción se puede traducir en una afectación a los servicios ofertados.

Capítulo IV

Propuesta

La aportación de los estudios de satisfacción laboral, sin duda, ha sido de gran valor para la gestión administrativa, pues el hecho de generar indicadores medibles ha facilitado enormemente la capacidad de interlocución de los departamentos de talento humano con la dirección y, en el momento en que se han incorporado estos indicadores a los proyectos de mejoramiento continuo de las organizaciones, se ha elevado su rango de importancia en un tema que para buena parte de directivos o empresarios había sido percibido como intangible, etéreo y de dudosa utilidad.

Las personas por lo general tienden a preferir aquellos trabajos que les permitan hacer uso de sus habilidades y que les ofrezcan una variedad de tareas, esta libertad les permite realizar innovaciones, debido a que en el puesto de trabajo donde el profesional se sienta frustrado, le provocará aburrimiento. Lo primero es resaltar que la conducta humana está orientada a alcanzar unos objetivos, así se comprenderá mejor los factores que favorecerán la motivación en el trabajo; es decir, el trabajador que esté motivado aportará todos sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la organización, ya que los objetivos organizacionales habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos (García, 2012).

La satisfacción laboral tiene gran importancia en la actualidad, su abordaje constituye un gran desafío, se necesita de su conocimiento y manejo para una gestión eficiente y eficaz, es uno de los pilares fundamentales para la transformación y desarrollo de las organizaciones.

El interés de las organizaciones de salud por mantener una mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios, se ha incrementado en los últimos años. Existe la necesidad de buscar una participación activa, donde se integre a los trabajadores en equipo, para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización (Casildo, 2014).

De allí que este trabajo de investigación sobre satisfacción laboral, tiene como objetivos: identificar los factores externos e internos de la satisfacción laboral; para caracterizar las dimensiones que sean objeto de intervención para la gestión y planificar un conjunto de actividades dirigidas a mejorar la satisfacción laboral como estrategia

El objetivo de proponer un plan para mejorar la satisfacción laboral es contribuir a mejorar la satisfacción laboral de los dispensarios de Salud de Seguro Social Campesino, así como resolver las problemáticas detectadas, partiendo del diagnóstico de satisfacción laboral realizado.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de los métodos aplicados para determinar las causas que afectan la Satisfacción Laboral, a partir de la encuesta realizada en el capítulo anterior, se propone las siguientes mejoras:

Dimensión: Respeto y consideración

Objetivo

Entender si las relaciones interpersonales en el sitio de trabajo se desarrollan dentro de un marco de respeto, fomentando un entorno que permita a los colaboradores desarrollar sus actividades en un ambiente libre de hostilidad.

Actividades a trabajar:

Estilos de liderazgo

Estilos de liderazgo

Establecer un tipo de liderazgo adecuado que conduzca a los distintos dispensarios hacia el logro de sus objetivos, a través de la mejora del ambiente en el que se desarrollan la actividades generando confianza, respeto, consideración, trabajo en equipo, motivación y satisfacción laboral.

Descripción

El factor liderazgo se refiere al tipo de relación que existe entre jefes y subordinados, y al impacto de la misma en el ambiente laboral y por lo tanto en la consecución de los objetivos. Por lo que es necesario contar con un liderazgo saludable que contribuya a fomentar relaciones de confianza, respeto, consideración, trabajo en equipo, reducción de conflictos, una mayor productividad, motivación y satisfacción laboral.

Indicador

Mejor desempeño del personal de salud de los centros médicos del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro.

Dimensión: Comunicación y relación entre compañeros

Objetivo

Mantener de forma óptima los canales estratégicos de comunicación, con la finalidad de que el empleado esté al tanto de las actividades que se realice. Al mantener informado al personal de los cambios, mejoras y nuevos proyectos se fomentará la participación y evitará que se forme una resistencia ante los cambios.

Actividades a trabajar

Se propone una capacitación en comunicación organizacional, en la actualidad muchas instituciones de salud se han mostrado interesados en incluir planes de comunicación interna dentro de sus planes estratégicos, teniendo como punto de partida el hecho de que una buena comunicación interprofesional, el mantener criterios parecidos y objetivos claros ejercen influencia sobre la calidad que es ofrecida a las organizaciones de salud (Bustamante, 2013).

Dentro de las actividades que pueden realizarse dentro de esta estrategia también resulta importante actualizar constantemente la información publicada en las carteleras informativas.

Proponer actividades de emisión de opinión: un buzón de sugerencias. Educar a los líderes de unidad en relación a la objetividad que debe mantenerse para la recepción de los

comentarios y sugerencias que tendrán por parte de su personal, y que de igual forma, la actividad no sea únicamente escucharlos, sino discutir, acordar y poner en marcha las buenas ideas.

Estrategias Motivacionales

Antecedentes

En base a la investigación realizada, se observó que los empleados no se encuentran motivados, por lo que los dispensarios no cuentan con programas de motivación, ya que éstos no existen. Por lo que se considera necesario implementar programas de motivación que apliquen a todo el personal.

Objetivo:

Implementar programas de motivación para que el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro esté incentivados en el desempeño de sus funciones.

Descripción

La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de desarrollar el desempeño de los empleados, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos para que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con eficiencia, lo cual proporciona un alto rendimiento a la empresa, por ello, se propone los siguientes programas de motivación.

Indicadores

Mayor grado de participación de los empleados

Mejores resultados de las evaluaciones de desempeño

Trabajo en equipo

Mejor ambiente laboral

Cumplimiento de metas y objetivos

Sistemas para mejorar la comunicación externa

Antecedentes

Un centro de salud es algo más que un centro en el que realizar consultas al médico, recibir cuidados o someterse a pruebas médicas. La Comunicación, en su amplio sentido de la palabra, también supone un factor fundamental a la hora de valorar la calidad de los servicios que prestan estos centros sanitarios.

La Comunicación es una parte fundamental que los centros de salud prestan a los ciudadanos. La Comunicación y la Información ayudan a eliminar la incertidumbre tan habitual en los procesos médicos, ayudan a que la persona se sienta más segura y mitigan la sensación de desorientación que puede darse en un entorno tan complejo como un centro de salud. Es más: la Comunicación es uno de los componentes de la calidad percibida el usuario. Una persona sin formación médica puede no saber si le están atendiendo a nivel médico como deberían, pero sí sabrá decir si le han tratado o si le han informado correctamente durante su visita al hospital.

Actividades

Se pondrá en práctica la cultura de comunicación ascendente para que mejore la satisfacción laboral en la empresa. Se dará una charla a todo el personal sobre la importancia de la comunicación y el papel clave que ésta juega en la institución.

Indicadores

Menos quejas

Mejores relaciones laborales

Trabajo en equipo

A continuación se desarrolla cada estrategia, la manera en cómo se implementara, las actividades y los recursos necesarios

Tabla 8. Dimensión: Respeto y consideración. Capacitación en estilos de liderazgo

| | | |
|--|--|---|
| Objetivo General: | Proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades para lograr el ejercicio de un estilo de liderazgo adecuado y efectivo con el propósito de incrementar el bienestar laboral. | |
| Objetivos específicos: | <ul style="list-style-type: none"> - Formar líderes integrales - Identificar los diferentes estilos de liderazgo - Promover el uso de técnicas y métodos | |
| Duración: | 90 minutos | |
| Propuesta | Explicación de los diferentes estilos de liderazgo Charla motivacional Juegos de roles en una organización | |
| Contenido | Actividades | Recursos |
| <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es un líder? - ¿Cómo se desarrolla el liderazgo? - ¿Cuáles son las habilidades que debe poseer un líder? - ¿Cuáles son los tipos de liderazgo? | <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de folletos A cada participante de la capacitación se le entregará un folleto donde se indique el orden y temática de la capacitación. - Exposición de los tipos de liderazgo. Se ofrecerá orientación sobre el tema y se reflexionará con los participantes. - Videos. Se hará uso de material interactivo como complemento de la información proporcionada en la capacitación. - Juego de roles Se asignará un cargo a cada persona, para que implemente, a partir de lo socializado su rol como líder. - Evaluación Después de haber terminado la socialización se realizará una evaluación para verificar la efectividad de la capacitación. | <ul style="list-style-type: none"> - Material interactivo Videos Diapositivas - Material didáctico Cartelera Folletos Tarjetas con reflexión - Lista de asistencia |

Tabla 9. Dimensión: Comunicación y relación entre compañeros. Capacitación en comunicación organizacional

| | | |
|--|---|---|
| Objetivo General: | Apoyar desde la comunicación, la mejora de salud de los individuos y de la comunidad | |
| Objetivos específicos: | <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar herramientas que resulten útiles para comprender la comunicación a nivel organizacional. - Reconocer la importancia del trabajo en equipo a partir de efectivas estrategias comunicacionales | |
| Duración: | 90 minutos | |
| Propuesta | <ul style="list-style-type: none"> - Explicación de la importancia de la comunicación interna. - Charla motivacional. - Reflexión. | |
| Contenido | Actividades | Recursos |
| <ul style="list-style-type: none"> - Integración del personal en proyectos de promoción de la salud y trabajo en equipo. - La importancia que recae sobre la información que presenta la organización y la promoción de la salud. - La identificación del personal de los centros de salud y con las actividades de buenas prácticas de salud. - Capacitación en promoción de la salud y en la importancia de la comunicación. | <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de folletos A cada participante de la capacitación se le entregará un folleto donde se indique el orden y temática de la capacitación. - Exposición de la importancia de la comunicación. La comunicación en escenarios de salud debe ser desarrollada bajo consideraciones más amplias como la relación médico – paciente, la información sanitaria, la comunicación de crisis, entre otras. - Videos. Se hará uso de material interactivo como complemento de la información proporcionada en la capacitación. - Evaluación Después de haber terminado la socialización se realizara una evolución para verificar la efectividad de la capacitación. | <ul style="list-style-type: none"> - Material interactivo Videos Diapositivas - Material didáctico Cartelera Folletos Tarjetas con reflexión - Lista de asistencia |

Tabla 10. Programa de motivación al personal de salud

| | | |
|---|--|---|
| Objetivo General: | Fortalecer el sentimiento intrínseco de los colaboradores para el mejoramiento de las acciones que se toman, así como de los resultados de la misma labor | |
| Objetivos específicos: | <ul style="list-style-type: none"> - Atender las necesidades que son requeridas actualmente desde el punto de vista de los colaboradores de los centros de salud del Seguro Social Campesino. - Mejorar las condiciones de labores que tienen los colaboradores del centro de salud. - Mejorar la calidad del servicio, atendiendo y fortaleciendo cada una de las áreas que se requieren trabajar. | |
| Duración: | 6 meses | |
| Propuesta | <ul style="list-style-type: none"> - Estrategias para el mejoramiento de las condiciones de trabajo - Cursos de formación continua | |
| Actividad | Objetivo | Indicador |
| - Ordenamiento de áreas de trabajo | Determinar lo que es necesario e innecesario en las áreas de trabajo de la institución | Limpieza y ordenamiento de las instalaciones y de su mobiliario |
| - Señalización y determinación de áreas importantes dentro de la institución. | Educar e informar a los colaboradores acerca de las áreas establecidas y señalizadas dentro de la institución | Fortalecimiento de la instrucción de áreas |
| - Mejoramiento del Clima Organizacional | Fortalecer la forma de dirigir de los jefes de cada área | Evidencia de mejoramiento del funcionamiento de los cargos |
| - Convivencia para todo el equipo | Fortalecer la interrelación entre el equipo de trabajo y directivos. | Evidencia de mejora en la comunicación. |
| - Procedimientos del Centro para colaboradores | Fortalecer la comunicación entre directivos y colaboradores | Mejoramiento de condiciones de comunicación entre niveles. |
| - Superación Personal y Laboral | Fortalecer la instrucción personal e individual que poseen los integrantes del equipo de trabajo | Propuesta de acciones de empoderamiento |

Tabla 11. Sistemas para mejorar la comunicación. Capacitación en comunicación externa

| Objetivo General: | Identificar los componentes fundamentales de la estrategia en Comunicación Externa | |
|---|--|---|
| Objetivos específicos: | <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las capacidades de comunicación, dentro y fuera del centro de salud. - Identificar mecanismos para llevar a cabo estrategias de comunicación. - Identificar formatos y canales de comunicación. | |
| Duración: | 90 minutos | |
| Propuesta | <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación interna e interinstitucional, determinación de roles y selección de canales. - Capacitación; desarrollo de habilidades de comunicación en emergencias de salud. - Programación. | |
| Contenido | Actividades | Recursos |
| <ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de comunicación externa. - Organización, coordinación y planificación. - Capacitación, validación y simulación. - Plan de acción ante emergencias. - Revisión de los planes institucionales y nacionales de emergencia de salud. - Comunicación externa y diversidad cultural. | <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de folletos A cada participante de la capacitación se le entregará un folleto donde se indique el orden y temática de la capacitación. - Exposición de la importancia de la comunicación externa. Métodos y significados de la comunicación externa, seleccionado canales de comunicación apropiados y alternativos, así como también la comunicación externa desde la diversidad cultural - Videos. Se hará uso de material interactivo como complemento de la información proporcionada en la capacitación. - Evaluación Después de haber terminado la socialización se realizara una evolución para verificar la efectividad de la capacitación. | <ul style="list-style-type: none"> - Material interactivo Videos Diapositivas - Material didáctico Cartelera Folletos Tarjetas con reflexión - Lista de asistencia |

La satisfacción del personal de las instituciones sanitarias, se ha convertido en un elemento importante de la definición de calidad de la atención prestada, aunque en varias ocasiones sea cuestionada la relación que mantiene con la percepción de calidad que tienen los pacientes, no se pone en duda que al medir la satisfacción laboral del personal, también se llega a comprobar la calidad de la organización y de la calidad de los servicios que ofrece.

Una buena gestión sobre las personas mejorará la calidad de los procesos clave y, en general, de las actividades de la organización, lo que se proyectará en los resultados, en la satisfacción de los clientes y en el impacto en la comunidad.

Los costos aproximados que se relacionan con la aplicación de las estrategias para la propuesta de capacitación del personal de salud de los centros de Seguro Social Campesino se presentan en la tabla 12.

Tabla 12. Costos de aplicación de las estrategias

| Estrategia | Costos |
|--|-----------------|
| Dimensión: Respeto y consideración. Capacitación en estilos de liderazgo | \$5.600,00 |
| Dimensión: Comunicación y relación entre compañeros. Capacitación en comunicación organizacional | \$6.200,00 |
| Programa de motivación al personal de salud | \$5.600,00 |
| Sistemas para mejorar la comunicación. Capacitación en comunicación externa | \$7.300,00 |
| TOTAL | \$24.700 |

En los costos que conllevan la aplicación de las estrategias, se pone a consideración para su cálculo los diversos recursos y materiales que serán utilizados tanto por las personas que se encuentran encargadas de la explicación y desarrollo de la exposición, así como también el material que será entregado a los asistentes.

Conclusiones

En el trabajo de investigación realizado permitió obtener las siguientes conclusiones de cada uno de los capítulos:

En el capítulo uno se expuso las teorías más relevantes en cuanto a la satisfacción laboral, donde se destacan aquellas relacionadas con la motivación al trabajo, la de la jerarquía de las necesidades, bifactorial de Herzberg. Las teorías referidas permiten determinar que la satisfacción laboral se encuentra relacionada con el clima organizacional que se observa en la organización y con el desempeño laboral.

En el capítulo dos, se pone de manifiesto la importancia de la satisfacción laboral en las instituciones de salud. Se analizaron estudios realizados en varias instituciones de diversos países donde fundamentalmente se expresa la importancia de analizar e identificar aquellos factores que se relacionan con la satisfacción laboral, de esta manera es posible crear entornos y situaciones que contribuyan a brindar un entorno de calidad. En este capítulo también se realizó una descripción del Seguro Social Campesino, y el propósito de brindar mejores servicios a sus usuarios.

En lo que respecta a la metodología utilizada y explicada en el capítulo tres, esta fue de tipo descriptivo, transversal, cuantitativa, la muestra de la investigación se encuentra compuesta por los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro. Los resultados demostraron que los ítems que mayor correlación son: la claridad de los objetivos y responsabilidades; la disposición de los materiales y herramientas para llevar a cabo el trabajo; el reconocimiento que percibe el profesional por el trabajo realizado y el salario percibido.

En el capítulo cuatro, se realiza la propuesta del trabajo cuyo objetivo es el de proponer un plan para mejorar la satisfacción laboral de los dispensarios de Salud de Seguro Social Campesino, así como resolver las problemáticas detectadas, partiendo del diagnóstico de satisfacción laboral realizado.

Las organizaciones enfrentan problemáticas diversas en el desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas internos en los individuos que forman parte de estas organizaciones, dentro de ellos, uno de los principales es la falta de satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. Las posibles causas que afectan la satisfacción laboral son atribuidas en la literatura a diversas variables del ámbito organizacional como son las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

El Seguro Social Campesino se encuentra presente en las 24 provincias del Ecuador. La afiliación a este seguro se realiza a partir de las organizaciones, las cuales se encuentran conformadas por los jefes o jefas de familia. Cada familia tiene bajo su cuidado a personas que, aunque no sean de su mismo grado de consanguinidad, depende de ellos. En la provincia de El Oro existen 16 dispensarios médicos con un beneficio a 28 560 afiliados, donde en el año 2016 se realizaron 20 586 prestaciones.

Los factores que más inciden en la satisfacción laboral están el respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, supervisión y evaluación de las condiciones para el desempeño son indicadores que demuestran un promedio aceptable del nivel de satisfacción y desempeño por parte de personal de los dispensarios de Salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro.

Los resultados de las encuestas permitieron detectar las inconformidades del personal de la empresa, en relación a la satisfacción laboral, lo que permitió la elaboración de un plan de mejora de la satisfacción del personal para que contribuya al adecuado desempeño del mismo, que favorezca al desarrollo de actividades, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral

Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud resulta de interés para la organización, la misma que tienen como misión esencial brindar servicios de salud con un enfoque integral y absoluta precisión, en pro del paciente y el médico, por lo que al ser una organización que se orienta hacia la satisfacción de sus clientes, debe encaminar todos sus esfuerzos al talento humano ya que es el principal factor con el que cuenta.

Es indispensable crear ambientes de trabajo que resulten favorables, donde sean incluidas la identificación de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, los procesos que se realizan y la identificación de las necesidades de los trabajadores y como del ambiente en general, lo cual permitirá acciones que contribuya no solo a lograr el bienestar de los trabajadores sino también a la comunidad a la que se le prestan los servicios. Una manera de mejorar los niveles de satisfacción a partir de la aplicación de un plan de mejora, tomando como punto de partida el diagnóstico de la satisfacción laboral realizado a los dispensarios de Salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro.

Se propone la aplicación de este Plan de Mejora en cuatro aspectos importantes: Respeto y consideración con una capacitación en estilos de liderazgo; la Comunicación y relación entre compañeros con una capacitación en comunicación organizacional; programa de motivación al personal de salud y Sistemas para mejorar la comunicación con una capacitación en comunicación externa.

Recomendaciones

El grado de satisfacción de un individuo en cuanto a una situación o contexto, va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas, por lo tanto

la calidad de vida en el trabajo y el bienestar laboral se conceptualizan desde el punto de vista de la satisfacción que se expresa a través de la evaluación subjetiva de las condiciones actuales percibidas por el individuo a la luz de sus expectativas y aspiraciones.

El factor humano es el recurso más valioso de una organización y de un país en su conjunto, es el que puede desarrollar las competencias necesarias para construir ventajas competitivas y para que esto ocurra es indispensable atender a su satisfacción laboral, ya que de acuerdo a la literatura, un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo. Por lo anterior, se considera deseable y necesario que se monitoree la satisfacción laboral del personal de los centros de salud del Seguro Social Campesino.

Un análisis continuo de los estudios relacionados con los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de salud, puede constituirse en una importante guía que permita mantener actualizado a las personas encargadas de las decisiones a nivel organizacional y que permitan afrontar cualquier eventualidad que se presente.

Mejorar la comunicación también influye en el clima de comunicación el cual es un indicador del grado en el que los empleados consideran que la comunicación les motiva y estimula a alcanzar los objetivos de la organización y les ayuda a identificarse con la misma.

La elaboración de una propuesta que permita trabajar en aquellos factores que causan insatisfacción al personal de salud es indispensable para mejorar el clima organizacional y ofrecer un servicio de calidad.

Los profesionales de los centros de Salud del Seguro Social Campesino, a través de la aplicación del Plan de Mejora, a través de la promoción en cuatro aspectos importantes: respeto y consideración, comunicación y relación entre compañeros, programa de motivación al personal de salud y Sistemas para mejorar la comunicación se puede lograr la promoción de entornos laborales saludables, fomentando el desarrollo personal, familiar y social, apoyando de esta manera al cumplimiento de las metas definidas por los trabajadores, logrando de esta

manera centros de trabajo con condiciones dirigidas hacia el bienestar de los trabajadores, que fomenten las buenas relaciones personales, una buena organización y buena salud emocional.

Referencia

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Acevedo, Á. (2010). La seguridad social. Historia, marco normativo, principios y vislumbres de un Estado de derecho en Colombia. *Anuario de Historia Regional y de las Fronteras*, 15(1), 191-204.
- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: Editorial UNED.
- Alvarado, H. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna, la Estrategia del Éxito. *Razón y Palabra*, 12(56), 1-7.
- Álvarez, S., de Miguel, M., Noda, M., Álvarez, L., & Galcerán, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(3), 407-417. Obtenido de <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v42n3/spu08316.pdf>
- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 4(142), 45-61. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Arrieta, C., & Navarro, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades en Psicología*, 22(109), 67-89. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1332/133213120004.pdf>

- Asamblea Nacional del Ecuador . (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Ecuador: Registro Oficial Suplemento 294.
- Atalaya, M. (1999). *Revista de Psicología*. Obtenido de Satisfacción Laboral y Productividad: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Ávila, O., Ortega, E., & Serna, J. (2011). *Administración Educativa para el aprendizaje*. México: Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Borra, C., & Gómez, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista de Economía Aplicada*, 20(60), 25-51. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>
- Briceno, C. (2005). Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público. *Revista Electrónica de Medicina Intensiva*, 30(4). Obtenido de <https://remi.uninet.edu/2005/05/REMIA030.htm>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Colombia: ARFO Editores.
- Bustamante, E. (2013). La Comunicación Interna y la Promoción de la Salud. Estudio de caso en Madrid. *Hacia la Promoción de la Salud*, 18(2), 79-95. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v18n2/v18n2a07.pdf>
- Bustos, F., & Trigine, J. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*(6), 1-10. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1), 1-10.
- Caballero, K. (2012). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1), 1-10.

- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M., & Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de los profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21(6), 1314-1320.
- Casildo, D. (2014). Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 7(1), 30-36. Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwinkICj8KfWAhWCh7QKHcmBC2kQFggoMAA&url=http%3A%2F%2Frevistascientificas.upeu.edu.pe%2Findex.php%2Frc_salud%2Farticle%2Fdownload%2F211%2F215&usg=AFQjCNF0z8h0PFsBu8t
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía - Brasil)*. España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Celedón, C. (2016). Relación médico - paciente. *Rev. Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello*, 76, 51-54. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/orl/v76n1/art07.pdf>
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 7-32. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>
- Chavarría, R. (2012). *La carga física de trabajo: definición y evaluación*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

- Chiang, M., Gomez, N., & Salazar, C. (2015). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Investigaciones de Economía de la Educación*, 10(10), 751-772.
- Chiang, M., Mendez, G., & Sanchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Contreras, F., Espinal, L., Pachon, A., & Gonzalez, J. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas*, 9(1), 65-80.
- de la Rosa, M. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, 112-132. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiClf634qfWAhWCaVAKHeJiDIoQFggUgMAE&url=https%3A%2F%2Fu>
- Diario El Telégrafo. (2016). Seguro Social Campesino del IESS crece en afiliados y se fortalece. *Seguro Social Campesino del IESS crece en afiliados y se fortalece*.
- Elizalde, A., Marti, M., & Martinez, F. (2012). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 5(15), 3-18.
- Enriquez, C. (2013). *Propuesta con base a la responsabilidad social aplicada en talento humano, como estrategia para la disminución de la deserción laboral. Caso de estudio entidad financiera*. Colombia: Universidad San Buenaventura Calí.
- Figueroa, C., Sosa, J., Ruiz, J., & Rivera, F. (2015). Modelo para la evaluación de la Satisfacción Laboral en una Organización Policial. *Dirección y Organización*(57), 42-62.

- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Qetzaltenango*. México: Universidad Rafael Landívar.
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- García, M. (2014). Derecho a la seguridad social. *Estudios Políticos*, 9(32), 83-113. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4264/426439553001.pdf>
- García, M., Lujan, M., & Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 63-72.
- García, V. (2012). *La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables*. España: Universidad de Valladolid.
- Gargallo, A. (2005). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Management*, 563-575.
- González, P., Peiro, J., & Bravo, M. (2010). Calidad de vida laboral. En *Tratado de psicología del trabajo*.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276.
- Guevara, T., & García, A. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. México: Universidad de Málaga.
- Guevara, E. (2008). *La gestión de las relaciones y la responsabilidad social empresarial*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los Factores Motivacionales y de Higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio.

- Hernández, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP- sede en el departamento de Huehuetenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Hernandez, M., Hernandez, A., Nava, G., Perez, M., Hernandez, G., Matus, R., & Balseiro, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, 9(1), 7-15.
- Hernandez, M., Hernandez, A., Nava, G., Perez, M., Hernandez, M., Matus, R., & Balseiro, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria*, 9(1).
- Huerta, P., Pedraja, L., Contreras, S., & Almódovar, P. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 17(4), 658-676.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2014). *Boletín Estadístico N° 16*. Ecuador: IESS.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2014). *Boletín N16. Información del Seguro Social Campesino*. Quito: IESS.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Seguro Social Campesino*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/19>
- Laca, F., Mejía, J., & Gondra, J. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y salud*, 16(1), 87-92. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/291/29116110.pdf>
- Lafuente, C., & Marín, A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(64), 5-18. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>

- Loachamin, M. (2012). *Diseño e implementación de un plan de mejora del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la Gerencia de Seguridad y Salud Ep Petroecuador*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Lucio, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *Salud Pública de México*, 53(2), 177-187. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10619779013>
- Ludewig, C. (2012). *Universo y muestra*. México: Colegio Mexicano de Ortopedia y Traumatología.
- Manzano, N., Martín, A., & Ruiz, M. (2012). *El reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral: la formación de orientadores, asesores y evaluadores*. España: Gobierno de España.
- Medina, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2015). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administracion Publica*, 42(6), 1213-1230.
- Merino, M., & Díaz, A. (2013). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Hatun Runa*, 132-142.
- Naranjo, P., Velasco, M., Machuca, M., Granda, E., Sacoto, F., & Montes, E. (2014). *La equidad en la mira: La salud pública en Ecuador durante las últimas décadas*. Quito: Flacsoandes.
- Orellana, J., Nava, N., Onofre, M., & Orellana, M. (2013). Comparación de los sistemas de salud de México y de España. *Salud en Tabasco*, 19(1), 28-36. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/487/48727474007.pdf>
- Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*(13).

- Ospina, B. S., Aristizábal, C., & Ramírez, M. (2003). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. *Investigación y Educación en Enfermería*, 23(1), 14-29. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105215401002.pdf>
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. España: Universidad de Extremadura.
- Pavon, P., Gogeochea, M., Blazquez, S., & Blazquez, C. (2011). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud en Tabasco*, 17(2), 13-21.
- Ponce, J., Reyes, H., & Ponce, G. (2012). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. *Rev Enferm IMSS*, 14(2), 65-73.
- Porras, A. (2015). La seguridad social en Ecuador: un necesario cambio de paradigmas. *Revista de Derecho*(24), 89-116. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5285/1/08-TC-Porras.pdf>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2017). *Inauguración de 11 centros médicos del Seguro Social Campesino*. Quito: Presidencia de la República del Ecuador.
- Prochnow, A., Bosi, T. d., Colomé, C., Soares, S., & Toscani, P. (2013). Capacidad para el trabajo en enfermería: relación con demandas psicológicas y control sobre el trabajo. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(6), 1298-1305. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01298.pdf
- Puxol, R., & Osorio, M. (2014). Remuneración y satisfacción laboral. *Retribuciones*, 74-81.
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), 486-496. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.

- Rodríguez, M. (2008). *Relación médico - paciente*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Ruzafa, M., Madrigal, M., Velandrino, A., & López, L. (2012). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Enfermería universitaria*, 9(1), 434-442. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v22n5/original6.pdf>
- Sánchez, M., Sánchez, L., Sierra, A., Ubric, N., & Villalba, M. (2014). Relación entre horas de trabajo, satisfacción laboral y calidad de la relación de pareja. *REIDOCREA*, 4(22), 151-155. Obtenido de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/37029/1/ReiDoCrea-Vol.4-Art.22.pdf>
- Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., & Sanchez, F. (2014). Características organizacionales de la Satisfacción Laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 537-547.
- Sánchez, O. (2009). Factores Intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Enfermería Actual en Costa Rica*(17), 1-9. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/448/44812828002.pdf>
- Sanin, P., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 3-24.
- Santillán, A. (2011). *Implementación de un método de intervención activo y formal denominado ECO (Equipo de Clima Organizacional), para el incremento del nivel de satisfacción del clima organizacional; de una empresa de transporte federal de pasajeros*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Simon, G. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini*. Argentina: Instituto de la Salud "Juan Lazarte" .
- Solano, S. (2010). Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería. *Revista Cuidarte*, 1(1), 53-62.

- Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-12.
- Vicente, J. (2014). La valoración de la profesión, del trabajo, de la ocupación, y de las tareas en el procedimiento de valoración de la capacidad laboral en materia de seguridad social. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 60(237), 660-674. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n237/inspeccion1.pdf>
- Vigo, I., Otiniano, M., Carbajal, R., Cerna, B., Morales, M., Borja, A., . . . Barragan, M. (2012). *Encuesta de satisfacción del personal de salud*. Lima: Ministerio de Salud Pública del Perú.
- Yáñez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *LIBERABIT*, 16(2), 193-202. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Apéndice A



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL PERSONAL DE LOS DISPENSARIOS DE
SALUD DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA
PROVINCIA DE EL ORO**

OBJETIVO

Determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro

ENCUESTA

Instrucciones

La presente encuesta es anónima, no escriba ningún nombre, codificación o cualquier tipo de identificación. El propósito es que usted responda con total libertad expresando la verdad.

INFORMACIÓN GENERAL

Fecha:

Establecimiento de salud:

A continuación se presenta una lista de afirmaciones relacionadas con el cargo que usted desempeña dentro del centro de salud. El puntaje y la respuesta deben ser asignados de acuerdo a la siguiente tabla.

| CODIGO | APRECIACION |
|---------------|--------------------------|
| 5 | Totalmente de acuerdo |
| 4 | Mayormente de acuerdo |
| 3 | Indiferente |
| 2 | Pocas veces de acuerdo |
| 1 | Totalmente en desacuerdo |

| | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | EXCESO O PRESIÓN EN EL TRABAJO | | | | | |
| 1 | Me encuentro satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo | | | | | |
| 2 | Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. | | | | | |
| 3 | Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, me siento satisfecho | | | | | |
| 4 | Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo | | | | | |
| | SATISFACCIÓN CON EL PUESTO DE TRABAJO | | | | | |
| 5 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí. | | | | | |
| 6 | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo | | | | | |
| 7 | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | | | | | |
| 8 | Me siento cómodo con el ambiente de trabajo en general | | | | | |
| 9 | El puesto de trabajo que ocupo dentro del dispensario corresponde a mis capacidades | | | | | |
| 10 | La relación que existe con los pacientes me resulta gratificante | | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | | | | | |
| 11 | La relación con mi jefe inmediato es cordial | | | | | |
| 12 | Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 13 | Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales, médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal | | | | | |
| 14 | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. | | | | | |
| | ASPECTOS DE TENSIÓN | | | | | |
| 15 | Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución | | | | | |
| 16 | Mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución | | | | | |
| 17 | Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros | | | | | |
| | MOTIVACIÓN | | | | | |
| 18 | Me siento bien por el reconocimiento que se le hace a mi labor dentro del dispensario | | | | | |
| 19 | El sueldo que percibo es adecuado | | | | | |
| 20 | Se percibe una efectiva comunicación interna | | | | | |
| 21 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. | | | | | |
| 22 | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias | | | | | |

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Torres Palma Ana Karen, con C.C: # 1803731809 autora del trabajo de titulación: *Factores que Inciden en la Satisfacción Laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 23 de Julio del 2018

f. _____
Nombre: Torres Palma Ana Karen
C.C: 1803731809

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|---|--|---------------------------------|----|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de El oro. | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Torres Palma, Ana Karen | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Zambrano Chumo, Laura / Zerda Barreno, Elsie Ruth | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magister en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 23 de Julio del 2018 | No. DE PÁGINAS: | 95 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Talento Humano, Servicio al Cliente, Administración de Personal | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Satisfacción laboral, clima organizacional, calidad, satisfacción, bienestar, insatisfacción, Seguro Social Campesino | | |
| RESUMEN/ABSTRACT | | | |
| <p>La importancia de la satisfacción laboral en las instituciones que ofrecen servicios y las consecuencias derivadas, se convierten en indicadores del bienestar y de la calidad de vida de los trabajadores, su estudio es de gran valor dentro del ámbito de los servicios, debido a que es una clara influencia para el trato que reciben comúnmente los usuarios, siendo también un elemento que permite evaluar la calidad en el servicio que presta la institución; el personal de cualquier institución es muy importante para el logro y la consecución de los objetivos. De esta manera una buena gestión sobre el personal contribuye a la mejora de los procesos clave, y en general, de las actividades que forman parte de la organización, lo que se verá reflejado en los resultados en la satisfacción de los clientes y su impacto en la comunidad. El objetivo general es determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro. La metodología se basó en un análisis de los aspectos más influyentes del tema a partir de un diseño descriptivo, cuali - cuantitativo y de tipo transversal. Los resultados reflejan factores que generan conflicto: escasez de recursos materiales, las relaciones con los pacientes, el salario percibido. La propuesta de plan para mejorar la satisfacción laboral es contribuir a mejorar el Clima Organizacional de los dispensarios de Salud de Seguro Social Campesino, así como resolver las problemáticas detectadas.</p> | | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593-7-2932430 / 0959473441 | E-mail:dr.torreskaren@gmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: Lapo Maza, María del Carmen | | |
| | Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854 | | |
| | E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |