



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

TEMA:

**LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL
CENTRO DE SALUD B IESS CELICA**

AUTOR:

LUDEÑA YAGUACHE, ELIO VICENTE

**Trabajo de Titulación de Examen Complexivo para la obtención del
Grado Académico de:**

MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTORA:

ZERDA BARRENO, ELSIE RUTH

Guayaquil, Ecuador

2019



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Elio Vicente Ludeña Yaguache

DECLARO QUE:

El Examen Complexivo **La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS de Celica**, 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 de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 20 de agosto del 2019

EL AUTOR

Elio Vicente Ludeña Yaguache



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Elio Vicente Ludeña Yaguache

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Examen Complexivo de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud titulada: **La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS de Celica**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 20 de agosto del 2019

EL AUTOR:

Elio Vicente Ludeña Yaguache



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

Informe de Urkund

URKUND

Documento: C:\Cursos\Gerencia\Trabajo\Trabajo.doc (1944998)

Presentado: 2019-07-16 15:33:45:00

Presentado por: vicenteludena@hotmail.com

Revisado: maria.sosa.lugo@unsg.edu.ec

Mensaje: Este es un completo doctor ilustre Ludeña. [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estos 30 párrafos, se componen de texto presente en 2 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS_COMPLETA_VERA_ZAFATA.docx
	Tesis\Borrador_Campaña\iza ZafarayTenerio Anchazari_AMAZONIA.docx
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

Archivos de registro de Urkund: TESIS_COMPLETA_VERA_ZAFATA.docx

Instalación? 21

Tabla 1, ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas? 27

Tabla 2, ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo? 27

Tabla 3, ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo? 29

Tabla 4, ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente? 28

Tabla 5, ¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas? 28

Tabla 6, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de trabajo? 29

Tabla 7, ¿El nombre de la institución y su posición en el sector, ¿se justifican para usted? 28

Tabla 8, ¿Las condiciones salariales para usted son buenas? 28

Tabla 9, ¿Las condiciones salariales para usted son buenas? 28

Tabla 10, ¿Las condiciones salariales para usted son buenas? 28

Tabla 11, ¿Las condiciones salariales para usted son buenas? 28

Tabla 12, ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo? 29

Tabla 13, ¿Se siente parte de un equipo de trabajo? 28

Tabla 14, ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente? 28

Tabla 15, ¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas? 28

Tabla 16, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 17, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 18, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 19, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 20, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 21, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 22, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 23, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 24, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 25, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 26, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 27, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 28, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 29, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 30, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 31, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 32, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 33, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 34, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 35, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 36, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 37, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 38, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 39, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 40, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 41, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 42, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 43, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 44, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 45, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 46, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 47, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 48, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 49, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 50, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 51, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 52, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 53, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 54, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 55, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 56, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 57, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 58, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 59, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 60, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 61, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 62, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 63, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 64, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 65, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 66, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 67, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 68, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 69, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 70, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 71, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 72, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 73, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 74, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 75, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 76, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 77, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 78, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 79, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 80, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 81, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 82, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 83, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 84, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 85, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 86, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 87, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 88, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 89, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 90, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 91, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 92, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 93, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 94, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 95, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 96, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 97, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 98, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 99, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

Tabla 100, ¿Se siente satisfecho con su relación con los compañeros de su área de trabajo? 29

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo y sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, a la carrera de Posgrado, a sus autoridades y docentes por la formación académica brindada, que me han convertido en una persona capaz de desenvolverse de mejor manera en la sociedad, y de manera especial dejo constancia de mi gratitud a la Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, quien ha colaborado decididamente con su valioso intelecto y experiencia profesional, en los aportes, sugerencias y dirección científica de la investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a todas las personas que me han estimulado en buscar una nueva forma de brindar mis conocimientos y mi vida al servicio de los demás, entre ellos a mi querida esposa, a mi familia, sobre todo a mi papacito que Dios lo tenga en su gloria, por su apoyo siempre constante, sus sabios consejos y por engrandecer mis sueños, a mis amigos y a mis compañeros de trabajo, guerreros en la lucha diaria y a mi querido Centro de Salud tipo B del IESS de Celica, con el anhelo de verlo como una Institución, posicionado en el más alto nivel de la calidad.

Índice General

Introducción.....	2
Planteamiento del Problema	3
Formulación del Problema	4
Justificación.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Preguntas del Problema de Investigación.....	5
Hipótesis	6
Variables.....	6
Desarrollo	6
Fundamentación Teórico- Conceptual	6
Satisfacción Laboral	6
Desempeño Laboral.....	9
Referentes investigativos.....	11
Análisis de la situación actual	13
Metodología y Resultados	14
Tipo de estudio	14
Área de Estudio	14
Población y muestra	15
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	15
Variables de Investigación	15
Procedimiento.....	17
Análisis de Resultados.....	18
Análisis de las encuestas de Satisfacción	18
Dimensión: Percepción General	18

Dimensión: Motivación y reconocimiento	18
Dimensión: Área y Ambiente de trabajo	22
Dimensión: Formación e información.....	24
Promedio de las dimensiones de la variable Satisfacción	25
Análisis de las evaluaciones de desempeño	26
Dimensión: Conocimiento y habilidades.....	26
Dimensión: Productividad	27
Dimensión: Asistencia y puntualidad.....	28
Dimensión: Cooperación con el trabajo en equipo.....	29
Dimensión: Esfuerzo extra por alcanzar las metas	30
Promedio de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral	31
Comprobación de la Hipótesis General	34
Conclusiones.....	35
Recomendaciones	36
Referencias	38

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	16
Tabla 2. Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	17
Tabla 3. Coeficiente de fiabilidad.....	17
Tabla 4.¿En general, se siente satisfecho trabajando en esta institución?	18
Tabla 5.¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	18
Tabla 6.¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	19
Tabla 7.¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	19
Tabla 8.Los premios están de acorde a las necesidades de los trabajadores.....	19
Tabla 9.El nombre de la institución y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted? ..	19
Tabla 10.¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	20
Tabla 11.¿Se encuentra satisfecho con su relación con los compañeros de trabajo?	20
Tabla 12.¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	20
Tabla 13.¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	20
Tabla 14.¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente? ...	21
Tabla 15.¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?	21
Tabla 16.¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?.....	21
Tabla 17.¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?.....	22
Tabla 18.¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?.....	22
Tabla 19.¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?	22
Tabla 20.¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	23
Tabla 21. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?.....	23
Tabla 22. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?.....	23
Tabla 23.¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?	23
Tabla 24.¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?.....	24
Tabla 25. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	24
Tabla 26.¿Ha recibido la formación básica sobre Prev. Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?	24
Tabla 27. Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?	25

Tabla 28. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la institución se lo proporciona.....	25
Tabla 29. La institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional	25
Tabla 30. Cuenta con conocimiento amplio sobre los procedimientos realizados en su centro de trabajo.....	26
Tabla 31. Los conocimientos del trabajador, ¿son puestos en práctica de manera asertiva? ...	26
Tabla 32. ¿Realiza sus actividades de manera eficiente en función a la experiencia que tiene?	27
Tabla 33. ¿El trabajador resuelve problemas de manera eficiente dentro su área?	27
Tabla 34. ¿El trabajador desarrolla sus actividades haciendo uso óptimo de los recursos?	27
Tabla 35. ¿Cumple con los objetivos propuestos en su trabajo?	27
Tabla 36. ¿El trabajador se esmera en las actividades que desarrolla?.....	28
Tabla 37. ¿Contribuye con sus compañeros al cumplimiento de las metas?	28
Tabla 38. ¿El trabajador se presenta de forma puntual a las actividades desarrolladas en la empresa?	28
Tabla 39. ¿Se presenta a trabajar de manera puntual y oportuna?	28
Tabla 40. ¿Muestra predisposición de ayudar en lugares en donde lo necesitan aun al estar fuera de horario laboral?	29
Tabla 41. Frente a una urgencia, ¿se presenta de forma puntual?	29
Tabla 42. ¿El trabajador demuestra disposición de trabajar en equipos de trabajo?	29
Tabla 43. ¿Se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros?	30
Tabla 44. ¿Se mantiene al pendiente de la continuidad de la información para alcanzar una mayor efectividad?.....	30
Tabla 45. Al trabajar en equipo, ¿se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros?	30
Tabla 46. ¿Cuenta con la disposición de esforzarse para aprender antes una actividad?	30
Tabla 47. ¿Se esfuerza en todas las actividades que desarrolla?	31
Tabla 48. ¿Se esfuerza en cumplir de manera eficiente los trabajos de los que no tiene conocimiento alguno?	31
Tabla 49. ¿Emplea su tiempo libre en cumplir con sus metas o tareas pendientes?.....	31
Tabla 50. Nivel de Satisfacción	32
Tabla 51. Escala Nivel de satisfacción	33
Tabla 52. Escala Nivel de desempeño laboral	33
Tabla 53. Escala Nivel de desempeño laboral	34

Tabla 54. Escala correlación.....	34
Tabla 55. Correlación.....	35

Índice de Figuras

Figura 1. Promedio de las dimensiones de la variable satisfacción	26
Figura 2.Promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral.....	32
Figura 3. Correlación entre las variables Satisfacción y Desempeño Laboral	35

RESUMEN

El presente estudio examinó el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de trabajo de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica. Los objetivos específicos fueron fundamentar los presupuestos teóricos de la satisfacción y el desempeño laboral, caracterizar la situación actual del Centro de Salud e investigar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los empleados. Se utilizaron dos instrumentos de recopilación de datos para el estudio. La población total fue de 35 empleados, de los cuales 34 fueron encuestados. Los datos han sido recolectados mediante cuestionario estructurado y analizados utilizando SPSS versión 25.0. Se utilizaron estadísticas descriptivas, distribuciones de frecuencia, porcentajes y análisis inferencial de estadísticas-regresiones. Los resultados de los análisis de correlación realizados mostraron que hay una correlación de 0,576 entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral con una significación bilateral de valor 0,000. Se trata de una correlación lineal positiva moderada. El estudio concluye que la satisfacción laboral tiene un impacto en el desempeño de los empleados. Sobre la base de los hallazgos anteriores, el Centro de Salud B IESS de Céllica debería tomar medidas apropiadas para mejorar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados para motivarlos a alcanzar un mejor desempeño.

Palabras claves: Empleado, satisfacción laboral, desempeño laboral, Centro de Salud, Céllica.

ABSTRACT

The present study examined the impact of job satisfaction on the performance of the employees of the B IESS Health Center of Celica. The specific objectives were to establish the theoretical assumptions of satisfaction and job performance, characterize the current situation of the Health Center and investigate the relationship between job satisfaction and employee performance. Two instruments of data collection were used for the study. The total population was 35 employees, of which 34 were surveyed. The data were collected through a structured questionnaire and analyzed using SPSS version 25.0. Descriptive statistics, frequency and percentage distributions and inferential analysis of statistics-regressions were used. The results of the correlation analyzes performed showed that there is a correlation of 0.576 between Satisfaction and Labor Performance with a bilateral significance of value 0.000. It is a moderate positive linear correlation. The study concludes that job satisfaction has an impact on employee performance. Based on the previous findings, the B IESS Health Center of Celica should take appropriate measures to improve the level of job satisfaction of its employees to motivate them to achieve a better performance.

Keywords: Employee, job satisfaction, job performance, health center, Celica.

Introducción

Las organizaciones pueden lograr objetivos estratégicos a través de los esfuerzos de la fuerza laboral (Pardo, 2014). Se cree que los empleados son los activos más valiosos de la empresa (Rivero, 2014). Sum (2015) enfatizó que la clave del éxito empresarial es su capacidad para conservar la lealtad de sus partes interesadas, que incluye no solo a sus clientes, sino también de sus empleados. El desempeño de la organización depende, entre otras cosas, del desempeño de su fuerza laboral y esto tiene relación con la satisfacción laboral de los empleados (Jara, 2016). Los empleados satisfechos crean y entregan valor a la organización (Frías, 2014).

La satisfacción laboral de los empleados se ha interconectado con la forma en que las personas piensan, sienten y observan sus trabajos (Robbins & Judge, 2013). Charaja y Mamani (2014) definieron la satisfacción laboral como el comportamiento general y las actitudes de los empleados hacia su trabajo. Locke (1976) citado por Carrasco (2017) definió la satisfacción laboral como un estado emocional agradable que garantiza que un empleado se sienta apreciado por lo que ha hecho. El bajo nivel de satisfacción de los empleados genera una alta rotación de empleados (Castillo & Sabando, 2018). Para Jiménez y Mariño (2018) la lealtad es un estado psicológico e ilustra la asociación de un empleado con la organización para la que trabaja y que influye en su decisión de permanecer en la organización.

El desempeño del empleado es crítico para el éxito de la organización. Por lo tanto, las organizaciones deben esforzarse por invertir recursos en programas para aumentar la satisfacción laboral y el desempeño de sus empleados. Donde hay satisfacción laboral de los empleados, se tiende a tener baja rotación, mayor compromiso y lealtad de los empleados. Los centros de salud deben preocuparse por los conceptos de satisfacción laboral y su impacto en el desempeño laboral.

El estudio proporcionará al Centro de Salud B IESS Celica, la base para desarrollar propuestas de mejora orientadas a garantizar la satisfacción laboral de los empleados para promover su desempeño laboral. Como el desempeño de la organización depende del desempeño de los empleados, el estudio ayudará a la institución determinar el nivel de satisfacción de los empleados y su relación con el desempeño laboral.

Para este efecto, el estudio estará estructurado por cuatro partes a desarrollar: la introducción, donde se plantea la problemática a tratar, se justifica el estudio y se plantean los objetivos; el desarrollo, en donde se analizan las variables a tratar, siendo estas la satisfacción

y el desempeño laboral, en este apartado también se realiza un análisis de la situación actual de la empresa. En el apartado Metodología y Resultados, se especifica el alcance de la investigación, la población en estudio, los instrumentos a utilizarse y se desarrolla el análisis e interpretación de los datos obtenidos. El último apartado muestra las conclusiones y recomendaciones del estudio, y se muestran los trabajos citados y los respectivos apéndices que sirven de soporte de la investigación realizada.

Planteamiento del Problema

Si en una organización existe un alto nivel de satisfacción laboral, contribuye al bienestar de los empleados y la efectividad organizativa, mientras que cuando la satisfacción laboral está en un nivel bajo, puede ser perjudicial para las instituciones y sus miembros (Calderón, 2016). La satisfacción laboral es un concepto muy complejo, pero la literatura revela que está conectada con nuestras expectativas personales de trabajo, comparando los resultados reales con los deseados (Lagos, 2015). Si el resultado real es menor que el deseado, los empleados pueden tener una respuesta emocional negativa hacia el trabajo, lo que a su vez llevará a la insatisfacción laboral. Las organizaciones pueden sufrir graves consecuencias cuando los empleados experimentan altos niveles de insatisfacción laboral (Lupano & Castro, 2016).

Aspectos como la motivación y reconocimiento, el área de trabajo, el ambiente de trabajo, la formación e información, contribuyen al nivel de satisfacción de la experiencia de los empleados (Ministerio del Interior, 2014). Según Arcos (2015) se encontró que la satisfacción laboral de los empleados tenía un impacto en la efectividad de la organización. Los empleadores deben entender que los niveles óptimos de efectividad organizacional están influenciados por el nivel de satisfacción laboral de los empleados y podrían estar influenciados por varios factores organizacionales.

La baja satisfacción laboral no solo puede tener un efecto perjudicial sobre el empleado, sino que también puede tener consecuencias importantes para la empresa. Los empleados están menos motivados para dedicarse a la institución a la que pertenecen, lo que disminuye su productividad y la efectividad de la compañía, esto desmejora su fortaleza competitiva (Sánchez & García, 2017). Las empresas también pueden sufrir financieramente por los bajos niveles de satisfacción laboral, debido a los costos asociados del aumento del ausentismo y la rotación de empleados (Vallejo, 2014).

En un estudio previo realizado por el autor, en donde se diseñó un Plan Estratégico Integral para mejorar los Servicios de Salud del Centro de Salud B IESS de Celica, se evidenció la necesidad de: “Diseñar un ambiente laboral que favorezca la capacitación, motivación y compromiso del personal” (Ludeña, 2015, p. 76), debido a que se detectó que el personal del Centro de Salud se percibía desmotivado e insatisfecho, además, se evidenció que no todos los miembros conocían la filosofía empresarial, y existía un bajo nivel de compromiso del personal. Con base en lo mencionado, se observa la necesidad de medir el nivel de satisfacción del personal y determinar la relación existente con el desempeño laboral, de esta forma se podrá gestionar la mejora en el ejercicio de las funciones del personal.

Por lo anterior mencionado, la presente investigación trata de analizar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS de Celica, con el propósito de determinar la situación actual. Considerando lo planteado se establece la siguiente pregunta de investigación:

Formulación del Problema

¿Cuál es el grado de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica?

Justificación

Con el aumento de la competencia, las organizaciones han reconocido la importancia de la satisfacción y el desempeño laboral de los empleados y están desarrollando su capital de recursos humanos para competir en este mercado global. La satisfacción laboral en las empresas ha estado recibiendo cada vez más atención, porque reduce la rotación de empleados, el ausentismo, los atrasos y los contratiempos de salud debido al estrés. Un individuo que tiene un alto nivel de satisfacción laboral mantiene actitudes positivas hacia el trabajo.

Con base a estudios previos, realizados por Ludeña (2015), se ha detectado cierta insatisfacción por parte de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, es por esto que la medición de la satisfacción laboral de los empleados es importante, ya que su insatisfacción dificultará su desempeño y su capacidad para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios y pacientes, y esto, a su vez, afectará la imagen del Centro de Salud.

En el aspecto académico, la realización de este estudio es un requisito para optar por el título de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Esta investigación permite demostrar que el investigador es capaz de aplicar los conocimientos obtenidos durante su

recorrido en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Este trabajo de titulación constituye un aporte para la línea de investigación Sistemas de evaluación del desempeño.

Se considera que, desde el punto de vista práctico, los resultados obtenidos de esta investigación servirán para sentar las bases a los directivos de la institución a determinar las acciones de mejoras respectivas, que conlleven al incremento de la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, y el manejo óptimo de los factores que de una u otra forma afectan el desempeño laboral.

En el aspecto social, se justifica la realización de esta investigación porque permitirá obtener información valiosa sobre las necesidades de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica; así como determinar los principales factores que inciden en su desempeño laboral. Incrementar la satisfacción de los empleados es muy importante para lograr los objetivos de la organización. Finalmente, este estudio pretende servir de base para futuras investigaciones que estén relacionados con el área, transformándose en una herramienta guía para futuros profesionales en Gerencia de la Salud.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el grado de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica.

Objetivos Específicos

1. Fundamentar los presupuestos teóricos de la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica.
2. Caracterizar la situación actual del Centro de Salud
3. Determinar el nivel de satisfacción y establecer el nivel de desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS de Celica.

Preguntas del Problema de Investigación

¿Cuáles son los fundamentos teóricos de la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS de Celica?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal del Centro de Salud B IESS de Celica?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS de Celica?

Hipótesis

La relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica es significativa.

Hipótesis específicas

1. El personal del Centro de Salud B del IESS de Celica se encuentra insatisfecho
2. El nivel de desempeño laboral del personal del Centro de Salud B del IESS de Celica es insuficiente.

Variables

Variable independiente: Satisfacción

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Desarrollo

Fundamentación Teórico - Conceptual

Satisfacción Laboral

La satisfacción de los empleados es un término amplio utilizado por la industria de recursos humanos para describir qué tan satisfechos están los empleados con elementos como sus trabajos, su experiencia como empleados y las organizaciones para las que trabajan (Sum, 2015). La satisfacción de los empleados es una medida clave que puede ayudar a determinar la salud general de una organización, por lo que muchas organizaciones emplean encuestas periódicas para medir la satisfacción de los empleados y hacer un seguimiento de las tendencias de satisfacción en el tiempo. Un alto nivel de satisfacción indica que los empleados están contentos con la forma en que su empleador los trata Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016).

La satisfacción de los empleados es un término multidisciplinario importante que ha venido siempre utilizado en las diferentes organizaciones que representa una evaluación del desarrollo de económico y social de una determinada población, pudiendo observar el grado de desarrollo de una región o país.

Se puede encontrar una variedad de definiciones de satisfacción de los empleados; sin embargo, todos describen la satisfacción laboral como un resultado o una forma de comportamiento que un individuo trae al lugar de trabajo (Bothma, 2015; Chiang & San Matín, 2015; Solano, 2014). A menudo se describe como una respuesta psicológica multidimensional al trabajo, refiriéndose a los estados cognitivos internos (percepción) y

afectivos (emocionales) accesibles mediante respuestas verbales o de comportamiento y emocionales (Sila, 2018).

La medición de la satisfacción de los empleados es particularmente relevante desde la perspectiva del desempeño de una empresa. La satisfacción aumenta el sentido de pertenencia a la compañía, lo que hace que los empleados se desempeñen de manera más concienzuda y con mayor compromiso, lo cual permite a la empresa mayor crecimiento, desarrollo y competitividad (Robbins & Judge, 2013).

Frías (2014) cree que la satisfacción laboral se relaciona con una mayor eficiencia, productividad y un menor ausentismo. Esto también afecta la disposición de los individuos para adquirir nuevas habilidades, hacer sugerencias de mejora más pequeñas y propuestas de innovación, y aumentar su dedicación al éxito de la empresa a largo plazo.

Con base en la teoría revisada, se puede deducir que las empresas que no promueven la satisfacción de los empleados pueden, por otro lado, encontrar problemas en el comportamiento laboral, como retrasos, ausentismo o cambio de personal. Los empleados que experimentan sentimientos de insatisfacción son menos propensos a invertir esfuerzos adicionales. Tienden a evitar el trabajo extra voluntario, no logran alcanzar los estándares de rendimiento o realizan su trabajo a tiempo, se quejan de cosas triviales, no quieren seguir instrucciones y acusan rápidamente a otros de cometer faltas. Estos patrones de comportamiento pueden llevar a altos costos a largo plazo, causando una falta de personal, retrasos, errores y, en particular, errores relacionados con el trabajo.

Según el Servicio Andaluz de Empleo (2012) la satisfacción laboral se basa en tres factores fundamentales: la motivación, el entorno y la información, a continuación, se describe brevemente cada una de estas dimensiones:

- **Motivación y reconocimiento:** brinda información acerca del nivel de identificación de los empleados sobre el puesto que ocupa en la organización y la relación de la empresa con referencia al sector en el que se desarrolla las actividades. Esta dimensión brinda datos sobre el nivel de conocimiento por parte de los empleados de sus funciones y responsabilidades, y el nivel de pertinencia en el equipo de trabajo. Con los datos obtenidos se puede realizar evaluaciones de cada uno de los miembros de la organización, tanto de forma individual como de forma grupal, esto permite tener una mejor perspectiva de

las habilidades de un grupo de trabajo y de que mejoras podrían implementarse con miras a el mejoramiento de la gestión u optimización de los recursos.

- **Área y ambiente de trabajo:** en esta dimensión se obtiene datos relacionados con las condiciones del área laboral en los aspectos higiene, seguridad y ergonomía. Dichos datos permiten detectar posibles riesgos laborales, lo cual conlleva al planteamiento de mejoras de las condiciones de los espacios de trabajo
- **Formación e información:** los datos obtenidos en este factor se relaciona con el plan de formación de la empresa, no solo de la existente, sino que sirve para detectar necesidad de formación del personal evaluado (Servicio Andaluz de Empleo, 2012).

Según Akshay (2014) la satisfacción laboral se puede determinar a través de los siguientes factores que describen la relación entre los empleados y la organización:

- **Sueldos y salarios:** Los sueldos y salarios desempeñan un papel importante para influir en la satisfacción laboral. Esto se debe a algunas razones básicas. En primer lugar, el dinero juega un papel importante en la satisfacción de las necesidades personales. En segundo lugar, los empleados a menudo ven el dinero como un reflejo de la preocupación de la administración por ellos. En tercer lugar, se considera como un símbolo de logro y fuente de reconocimiento. Las recompensas financieras tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral.
- **Promoción:** La promoción implica la colocación de un empleado en un puesto con un salario más alto, mayores responsabilidades, más privilegios, mayores beneficios y mayores oportunidades. Las oportunidades de promoción afectan considerablemente la satisfacción en el trabajo porque indica que el valor de un empleado para la organización, así como los empleados, toma la promoción como un logro final en su carrera. Por lo tanto, en otras palabras, la promoción significa el avance de un empleado a un puesto más alto con mayores responsabilidades y salarios altos, mejores condiciones de servicio y, por lo tanto, un estatus más alto. La ausencia de oportunidades de promoción hace que los empleados estén insatisfechos y frustrados. Por otro lado, si los empleados perciben que existen posibilidades de promoción en la organización, las mismas se reflejarán en una mayor calidad de producción, menos desperdicio, menos ausentismo y rotación de empleados.

- **Supervisión:** La supervisión es una fuente moderadamente importante de satisfacción laboral. Siempre que el supervisor sea receptivo, comprensivo y tenga interés personal en el bienestar del empleado, habrá satisfacción laboral. Los supervisores, que permiten que sus subordinados participen en decisiones que afectan sus propios trabajos, ayudan a crear un entorno que es altamente favorable a la satisfacción laboral.
- **Recompensas y reconocimientos:** La insatisfacción de los empleados puede resultar si un empleado percibe que sus esfuerzos no son reconocidos o que sus recompensas no son equitativas ligadas a su desempeño o adaptadas a sus necesidades. La falta de reconocimiento adecuado para un trabajo bien hecho por un empleado parece ser un problema importante para muchas organizaciones. Por ejemplo, es más probable que los empleados que experimentan poco reconocimiento experimenten insatisfacción y frustración.
- **Condiciones de trabajo:** Los empleados desean un ambiente de trabajo limpio y saludable. Las condiciones del área laboral afectan la satisfacción laboral. Las condiciones de operación deseables pueden no contribuir en gran medida a la satisfacción laboral, mientras que las condiciones de trabajo deficientes se convierten en una fuente de insatisfacción laboral. Si las personas trabajan en un entorno higiénico y amigable, les resultará más fácil ir a trabajar. Si sucede lo contrario, les resultará difícil realizar tareas.
- **Equipo de trabajo:** Un grupo amistoso y cooperativo brinda oportunidades para que los miembros del grupo interactúen entre sí. Sirve como una fuente de apoyo y comodidad para los miembros individuales del grupo. Por otro lado, si es difícil llevarse bien con las personas, el grupo de trabajo tendrá un impacto negativo en la satisfacción laboral. Un empleado se sentiría más satisfecho cuando sus compañeros de trabajo comparten actitudes y valores similares (Akshay, 2014).

Desempeño Laboral

Las empresas exitosas dependen del alto rendimiento de sus empleados para el cumplimiento de sus objetivos (OIT, 2016). Las organizaciones necesitan mantener su ventaja competitiva, para lo cual es necesario que sus empleados tengan un alto desempeño laboral (Agudelo, Alveiro, & Ramiro, 2016). Gómez (2017) planteó que es crucial contar con los empleados adecuados para los trabajos adecuados. El ajuste persona-trabajo es importante

porque determina si el empleado es o no adecuado para el puesto de trabajo, además, se considera que, si el empleado está comprometido, será productivo para la organización (OIT, 2016).

El análisis del desempeño laboral como un concepto se puede hacer de varias maneras, incluida la capacidad de un empleado para lograr sus objetivos y estándares organizativos. Morgan (2015) definió el desempeño como "una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero, sobre todo, cuánto valor agrega a la organización"(p. 88).

Según OIT (2016) los empleados son contratados para desempeñarse con eficiencia y eficacia. Las instituciones deben comprender que los trabajadores tienen sus propios requisitos y deseos personales que deben ser considerados. Esto puede determinar si el empleado se siente motivados o no, con respecto a la organización, para lo cual es necesario medir su nivel de satisfacción. La satisfacción de un empleado con su trabajo depende de sus valores y motivos.

Un elemento crucial que puede afectar el desempeño laboral es el compromiso de los empleados con su trabajo. También existe una fuerte conexión entre estar satisfecho en su trabajo y su desempeño. Cocha (2015) estudió la conexión entre la satisfacción y el desempeño laboral y obtuvo como resultado una relación directa positiva. Chiang y San Matín (2015) encontraron una relación positiva de la satisfacción y el desempeño laboral, y que esta relación era más fuerte en la población femenina. Bothma (2015) encontró que el coeficiente de correlación entre satisfacción y rendimiento fue significativamente alto.

Con base en lo mencionado se puede argumentar que las organizaciones exitosas se aseguran de que haya una buena correspondencia entre el empleado y el trabajo. Las empresas tienden a experimentar menor desempeño por parte de los empleados cuando estos no están satisfechos con sus puestos de trabajo.

Según (Ruiz, 2016), el desempeño laboral se ve explicado en tres dimensiones:

- La eficacia, que mide el nivel en el que se logran los objetos propuestos en una organización, para lo cual es necesario concentrar los esfuerzos para el cumplimiento de las actividades y procesos encomendadas al empleado y que de esta forma se cumplan las metas definidas.

- La eficiencia, “es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible” (Ruiz, 2016, p. 25). En otras palabras, lo que se busca es la utilización óptima de los recursos del que dispone la institución para alcanzar las metas propuestas.
- La efectividad es la suma de la eficiencia y la eficacia, Ruiz (2016) lo define como: “el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero” (p. 26).

Platis, Reklitis, y Zimeras (2015) mencionan que, en un entorno de tensión y división del trabajo, como los servicios de salud, el desempeño de los empleados es uno de los desafíos más básicos. La razón es que el desempeño como fenómeno está estrechamente relacionado con los aspectos de efectividad, gestión del conocimiento y calidad, por un lado, y con la gestión, financiamiento y desarrollo de la organización por el otro. Especialmente para médicos y enfermeras, los problemas de rendimiento están inextricablemente relacionados con la seguridad del paciente.

Referentes investigativos

Como referentes investigativos se tienen los siguientes:

Ruiz (2016) en su trabajo investigativo Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014 aplicó dos encuestas para medir las variables motivación y desempeño laboral a una muestra de 84 trabajadores. Con los datos obtenidos la autora aplicó la prueba de RhoSpearman, cuyos resultados reflejaron que existe una “una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la UE-400 DIRES San Martín” (Ruiz, 2016, p. 45). Como recomendaciones establece que:

En la DIRES se debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores semestralmente e implementar nuevas políticas que permitan tener un monitoreo permanente acerca de las actividades que viene desarrollando en el puesto de trabajo, así mismo reforzar al personal en base a sus habilidades y destrezas que posee por último se sugiere realizar un estudio para determinar otras causas que repercuten sobre el desempeño de los trabajadores, a fin de tener mayor información para generar medidas

correctivas dentro las áreas, es fundamental además que se tenga claramente establecidos cada uno de las funciones para los nuevos trabajadores que ingresan. (Ruiz, 2016, p. 46)

Arcos (2015) en su investigación sobre “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato”, aplicó instrumentos que les permitieron evaluar las variables satisfacción y desempeño laboral, cuya fiabilidad la realizó con el estadístico Alfa de Conbrach. La población de estudio fue de 116 personas. Para el análisis de la relación existente entre las variables, Arcos (2015) aplicó la correlación de Pearson en donde demostró correlación entre “las mismas dimensiones de desempeño como funciones esenciales, conocimientos y competencias, encontramos correlaciones de 0.567** hasta de 0.376** y entre las dimensiones de satisfacción, motivación y jerarquía encontramos un nivel de correlación entre 0.605** y 0.573***” (Arcos, 2015, p. 58). Las principales conclusiones de este estudio son:

La mayoría de trabajadores se encuentran satisfechos mientras que un mínimo porcentaje están insatisfechos y desmotivados en su puesto de trabajo, debido a un mal manejo de liderazgo y la desvalorización de los beneficios que ofrece la empresa.

Se logró comprobar que el personal se siente identificado con la empresa y está satisfecho con el status que le da la institución, sin embargo, otros aspectos ligados directamente a su satisfacción y desempeño no están siendo atendidos de manera efectiva. (Arcos, 2015, p. 69)

Solano (2014) en su investigación sobre la relación entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco, para lo cual aplicó como técnicas el análisis documental, encuestas, la observación directa y la navegación por internet; y entre los instrumentos utilizó fichas y documentos de la empresa, cuestionario, guía de observación y los buscadores en línea. La población en estudio fueron 100 trabajadores del hospital y utilizó una muestra de 50 personas. El autor utiliza un gráfico de líneas para comprobar la relación entre las variables, declarando que una mediana o baja satisfacción se relacionó con un bajo desempeño profesional (Solano, 2014, p. 54). Sus principales recomendaciones son:

Implementar políticas de recreación social para motivar, mejorar el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores, como por ejemplo la práctica de actividades extralaborales con todo el personal: paseos, días deportivos, comidas o fiestas. Con la finalidad de que los trabajadores disipen sus tensiones y se concentren de mejor forma en sus actividades laborales. Es importante que previamente se designe una comisión de aspectos sociales y culturales, los mismos que serán los encargados de prever y organizar los eventos que sean necesarios con el fin de fortalecer la integración y el compañerismo. (Solano, 2014, p. 55)

Análisis de la situación actual

El Centro de Salud B IESS de Celica se constituyó el 26 de agosto de 2008, se encuentra ubicado en el cantón Céllica de la provincia de Loja. La zona de cobertura de este Centro de Salud, abarca las poblaciones de Puyango, Pindal y Zapotillo. En la actualidad brinda los servicios de “consulta externa en medicina general, odontología, laboratorio, farmacia y enfermería” (Ludeña, 2015, p. 27). La institución cuenta con la colaboración de 36 empleados directos, los cuáles se encuentran repartidos en las distintas áreas, contando con cinco auxiliares de enfermería, dos auxiliares de servicios, cinco choferes de ambulancias, dos enfermeras, tres guardias, dos laboratoristas, siete médicos, un pediatra, dos odontólogos, una psicóloga, un radiólogo, cuatro oficinistas y un director técnico.

En cuanto a recursos materiales, el Centro de Salud posee una ambulancia para el traslado de pacientes y un vehículo para el traslado del personal, cuenta con edificio propio valorado en 800.000 con una antigüedad de ocho años. La institución se organiza por departamentos: “médico, odontológico, enfermería, laboratorio, imagenología, farmacia, bodega, dirección, área administrativa y financiera, entre otros” (Ludeña, 2015, p. 37).

La misión del Centro de Salud B IESS de Celica es:

Servir a los afiliados del sur del país, en un lugar en el cual puedan ser atendidos sus requerimientos médicos en toda clase de enfermedad y proporcionar elementos de seguridad social de alta calidad, a través de un trato profesional, hospitalario y de recursos de alta tecnología, para de esta forma alcanzar sus expectativas de manera cuidadosa y entusiasta, preservando los recursos del estado y cuidando el medio ambiente. (Ludeña, 2015, p. 71)

La visión de la institución es:

Ser reconocidos como una Institución de la Salud en el suroccidente del país; que ofrece seguridad social, atención médica y hospitalaria a todos los afiliados ecuatorianos, con excelente calidad e innovación de nuestros servicios, con un recurso humano altamente capacitado y motivado, excediendo las expectativas de nuestros afiliados y de la comunidad en un marco de hospitalidad integridad y sentido de urgencia (Ludeña, 2015, p. 70).

Considerando que en la institución no cuenta con información que le permita conocer la satisfacción de su personal y su relación con el nivel de desempeño laboral, este estudio tiene la finalidad de conocer los aspectos que afectan el óptimo desenvolvimiento de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, y a partir de los resultados obtenidos poder plantear procesos de mejora que conlleven al incremento del nivel de satisfacción, lo cual se vería reflejado en la atención al usuario.

Metodología y Resultados

En este capítulo se define el alcance de la investigación y se especifican las herramientas que se aplicaron en la recolección de los datos necesarios para comprobar las hipótesis planteadas. Además, se presenta la población en estudio, las variables a analizar con sus respectivas dimensiones, y se explica la forma de tratamiento de los datos.

Tipo de estudio

Este estudio es de tipo cuantitativo, pues se aplicó la estadística para el análisis de las variables. Es descriptiva, porque explica cada una de las variables investigadas, con sus respectivas dimensiones. También es de tipo correlacional, pues busca estimar la relación entre la variable dependiente (desempeño laboral) y la variable independiente (satisfacción), con el fin de determinar si la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS de Celica es significativa.

Área de Estudio

El estudio se desarrolla en el Centro de Salud B IESS de Celica, institución ubicada en el cantón Celica de la Provincia de Loja que brinda cobertura a la población afiliada de Celica, Puyango, Pindal y Zapotillo. El estudio efectuará de manera puntual el estudio de la satisfacción y del desempeño laboral de los empleados de la institución mencionada.

Población y muestra

La población está conformada por 35 empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, al ser una población pequeña como muestra se tomará el total de la población. Como criterio de exclusión se tiene que el estudio no se aplicó al Director Técnico de la institución, por lo que la muestra final fue de 34 trabajadores de la institución.

Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Para la recopilación de los datos se aplicó la técnica de la encuesta, a través de la aplicación de dos cuestionarios, el primero enfocado en la evaluación del desempeño laboral, tomando como base el instrumento aplicado por Ruiz (2016) en su estudio “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014”, conformado por veinte preguntas que hacen referencia a cinco dimensiones a tratar:

1. Conocimientos y habilidades
2. Productividad,
3. Asistencia y puntualidad,
4. Cooperación con el equipo de trabajo,
5. Esfuerzo extra para alcanzar la meta.

Para la evaluación de la satisfacción se tomó como referencia el cuestionario de Satisfacción Laboral del proyecto Europeo desarrollado por Coexphal, Euroempleo, cofinanciado por el Servicio Andaluz de Empleo y el Fondo Social Europeo, en el marco del Programa para la cooperación transnacional e interregional en el ámbito del empleo (Servicio Andaluz de Empleo, 2012), en donde se presentan cuatro dimensiones:

1. Percepción general,
2. Motivación y reconocimiento,
3. Area y ambiente de trabajo,
4. Formación e información.

Variables de Investigación

Las variables de investigación son satisfacción como variable independiente y desempeño laboral como variable dependiente. En la siguiente tabla se muestra la operacionalización de estas variables:

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción	Percepción general	¿En general, se siente satisfecho trabajando en esta institución?	ordinal
		¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	ordinal
		¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?	ordinal
		¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	ordinal
		Los premios están de acorde a las necesidades de los trabajadores.	ordinal
		El nombre de la institución y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?	ordinal
	Motivación y reconocimiento	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?	ordinal
		¿Se encuentra satisfecho con su relación con los compañeros de trabajo?	ordinal
		¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?	ordinal
		¿Se siente parte de un equipo de trabajo?	ordinal
		¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?	ordinal
		¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?	ordinal
	Área y ambiente de trabajo	¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?	ordinal
		¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?	ordinal
		¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?	ordinal
		¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?	ordinal
		¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	ordinal
		¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	ordinal
		¿Puede realizar su trabajo de forma segura?	ordinal
		¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?	ordinal
¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?		ordinal	
Formación e información		¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	ordinal
	¿Ha recibido la formación básica sobre Prev? ¿Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?	ordinal	
	Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?	ordinal	
	Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la institución se lo proporciona	ordinal	
Desempeño Laboral	Conocimientos y habilidades	La institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional	ordinal
		Cuenta con conocimiento amplio sobre los procedimientos realizados en su centro de trabajo.	ordinal
		Los conocimientos del trabajador. ¿son puestos en práctica de manera asertiva?	ordinal
		¿Realiza sus actividades de manera eficiente en función a la experiencia que tiene?	ordinal
	Productividad	¿El trabajador resuelve problemas de manera eficiente dentro su área?	ordinal
		¿El trabajador desarrolla sus actividades haciendo uso óptimo de los recursos?	ordinal
		¿Cumple con los objetivos propuestos en su trabajo?	ordinal
		¿El trabajador se esmera en las actividades que desarrolla?	ordinal
	Asistencia y puntualidad	¿Contribuye con sus compañeros al cumplimiento de las metas?	ordinal
		¿El trabajador se presenta de forma puntual a las actividades desarrolladas de la empresa?	ordinal
		¿Se presenta a trabajar de manera puntual y oportuna?	ordinal
		¿Muestra predisposición de ayudar en lugares en donde lo necesitan aun al estar fuera de horario laboral?	ordinal
	Cooperación con el equipo de trabajo	Frente a una urgencia, ¿se presenta de forma puntual?	ordinal
		¿El trabajador demuestra disposición de trabajar en equipos de trabajo?	ordinal
¿Se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros?		ordinal	
¿Se mantiene al pendiente de la continuidad de la información para alcanzar una mayor efectividad?		ordinal	
Esfuerzo extra para alcanzar la meta.	Al trabajar en equipo, ¿se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros?	ordinal	
	¿Cuenta con la disposición de esforzarse para aprender antes una actividad?	ordinal	
	¿Se esfuerza en todas las actividades que desarrolla?	ordinal	
	¿Se esfuerza en cumplir de manera eficiente los trabajos de los que no tiene conocimiento alguno?	ordinal	
		¿Emplea su tiempo libre en cumplir con sus metas o tareas pendientes?	ordinal

Tomado de Ruíz (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014 y del cuestionario de Satisfacción Laboral del proyecto europeo desarrollado por Coexphal, Euroempleo (Servicio Andaluz de Empleo, 2012).*

Procedimiento

Para el desarrollo de esta investigación se siguieron los siguientes pasos:

1. Se solicitaron los respectivos permisos para la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos.
2. Se obtuvo la ayuda de los jefes inmediatos para la evaluación del desempeño de cada uno de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica.
3. Se aplicó la encuesta de satisfacción laboral a los del Centro de Salud B IESS de Celica.
4. Para medir la fiabilidad de la escala se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, que según Santos (2017) permite determinar la validez de un instrumento, cuyo valor se encuentra entre cero y uno, siendo los valores en el rango de 0,81 a 1,00 considerados como de muy alta confiabilidad.

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Tomado de Santos (2017)

5. En el caso del presente estudio, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,896, por lo tanto el instrumento es de muy alta confiabilidad.

Tabla 3. Coeficiente de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	46

6. Para calcular el nivel de satisfacción del personal del Centro de Salud B IESS de Celica se estimarán los promedios de los indicadores pertenecientes a cada una de las dimensiones y luego se calcularán los promedios de las dimensiones que conforman la variable satisfacción.
7. Para calcular el nivel de desempeño del Centro de Salud B IESS de Celica se estimarán los promedios de los indicadores pertenecientes a cada una de las

dimensiones y luego se calcularán los promedios de las dimensiones que conforman la variable desempeño laboral.

8. Para determinar el grado de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson.
9. También se analizarán las correlaciones entre las dimensiones de la variable satisfacción y las dimensiones de la variable desempeño laboral, para medir su grado de relación.

Análisis de Resultados

Para la tabulación y el análisis de los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Análisis de las encuestas de Satisfacción

Dimensión: Percepción General

Tabla 4. ¿En general, se siente satisfecho trabajando en esta institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	41,2	41,2	41,2
	Casi siempre	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados de la institución si se sienten satisfechos trabajando en el Centro de Salud B IESS de Celica, se obtuvo como principal resultado que el 58,8% de los empleados respondieron casi siempre.

Dimensión: Motivación y reconocimiento

Tabla 5. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	44,1	44,1	44,1
	Casi siempre	10	29,4	29,4	73,5
	Siempre	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 44,1% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que *a veces* sus funciones y responsabilidades están bien definidas.

Tabla 6. ¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,8	11,8	11,8
	A veces	15	44,1	44,1	55,9
	Casi siempre	10	29,4	29,4	85,3
	Siempre	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

De los empleados encuestados, el 44,1% mencionó que *a veces* recibe información de cómo desempeña su trabajo.

Tabla 7. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,8	11,8	11,8
	A veces	11	32,4	32,4	44,1
	Casi siempre	14	41,2	41,2	85,3
	Siempre	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados de la institución si están motivados y les gusta el trabajo que desarrollan en el Centro de Salud B IESS de Celica, se obtuvo como principal resultado que el 41,2% de los empleados respondieron casi siempre.

Tabla 8. Los premios están de acorde a las necesidades de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	16	47,1	47,1	50,0
	Casi siempre	14	41,2	41,2	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 47,1% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que *a veces* los premios están acorde a las necesidades de los trabajadores.

Tabla 9. El nombre de la institución y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	17	50,0	50,0	52,9
	Casi siempre	10	29,4	29,4	82,4
	Siempre	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

De los empleados encuestados, el 50,0% mencionó que *a veces* le es gratificante el nombre de la institución y su posición en el sector.

Tabla 10. ¿Las condiciones salariales para usted son buenas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	15	44,1	44,1	47,1
	Casi siempre	13	38,2	38,2	85,3
	Siempre	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados de la institución si las condiciones salariales son buenas, se obtuvo como principal resultado que el 44,1% de los empleados respondieron a veces.

Tabla 11. ¿Se encuentra satisfecho con su relación con los compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,8	11,8	11,8
	A veces	12	35,3	35,3	47,1
	Casi siempre	13	38,2	38,2	85,3
	Siempre	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 38,2% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que *casi siempre* se encuentra satisfecho con su relación con los compañeros de trabajo.

Tabla 12. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	15	44,1	44,1	47,1
	Casi siempre	13	38,2	38,2	85,3
	Siempre	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

De los empleados encuestados, el 44,1% mencionó que *a veces* le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo.

Tabla 13. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	8,8	8,8	8,8
	A veces	11	32,4	32,4	41,2
	Casi siempre	13	38,2	38,2	79,4
	Siempre	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados de la institución si se sienten parte de un equipo de trabajo, se obtuvo como principal resultado que el 38,2% de los empleados respondieron *casi siempre*.

Tabla 14. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	14	41,2	41,2	44,1
	Casi siempre	11	32,4	32,4	76,5
	Siempre	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 41,2% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que *a veces* la comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente.

Tabla 15. ¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	2	5,9	5,9	8,8
	A veces	12	35,3	35,3	44,1
	Casi siempre	12	35,3	35,3	79,4
	Siempre	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

De los empleados encuestados, el 35,3% mencionó que *a veces* recibe información de cómo desempeña su trabajo; un 35,3% contestó *casi siempre*.

Tabla 16. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,8	11,8	11,8
	A veces	15	44,1	44,1	55,9
	Casi siempre	11	32,4	32,4	88,2
	Siempre	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados de la institución si se sienten partícipes de los éxitos y fracasos de su área de trabajo, se obtuvo como principal resultado que el 44,1% de los empleados respondieron *a veces*.

Dimensión: Área y Ambiente de trabajo

Tabla 17. ¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,9	5,9	5,9
	A veces	8	23,5	23,5	29,4
	Casi siempre	16	47,1	47,1	76,5
	Siempre	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 47,1% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que *casi siempre* conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo.

Tabla 18. ¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	2	5,9	5,9	8,8
	Casi siempre	19	55,9	55,9	64,7
	Siempre	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

De los empleados encuestados, el 55,9% mencionó que *casi siempre* el trabajo en su área está bien organizado.

Tabla 19. ¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	13	38,2	38,2	41,2
	Casi siempre	12	35,3	35,3	76,5
	Siempre	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados de la institución si considera que las condiciones de trabajo de su línea son seguras, se obtuvo como principal resultado que el 38,2% de los empleados respondieron *a veces*.

Tabla 20. ¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	15	44,1	44,1	47,1
	Casi siempre	16	47,1	47,1	94,1
	Siempre	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 47,1% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que *casi siempre* las cargas de trabajo están bien repartidas.

Tabla 21. ¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	12	35,3	35,3	38,2
	Casi siempre	13	38,2	38,2	76,5
	Siempre	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

De los empleados encuestados, el 38,2% mencionó que *casi siempre* mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculo.

Tabla 22. ¿Puede realizar su trabajo de forma segura?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	26,5	26,5	26,5
	Casi siempre	20	58,8	58,8	85,3
	Siempre	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados de la institución si pueden realizar su trabajo de forma segura, se obtuvo como principal resultado que el 58,8% de los empleados respondieron *casi siempre*.

Tabla 23. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	32,4	32,4	32,4
	Casi siempre	19	55,9	55,9	88,2
	Siempre	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 55,9% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que *casi siempre* están claros y conocen los protocolos en caso de emergencia.

Tabla 24. ¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	5,9	5,9	5,9
	A veces	14	41,2	41,2	47,1
	Casi siempre	14	41,2	41,2	88,2
	Siempre	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

De los empleados encuestados, el 41,2% mencionó que *a veces* recibe información de cómo desempeña su trabajo, un porcentaje igual respondió que esto sucede *casi siempre*.

Dimensión: Formación e información

Tabla 25. ¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,8	11,8	11,8
	A veces	16	47,1	47,1	58,8
	Casi siempre	9	26,5	26,5	85,3
	Siempre	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados de la institución si reciben la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo, se obtuvo como principal resultado que el 47,1% de los empleados respondieron *a veces*.

Tabla 26. ¿Ha recibido la formación básica sobre Prev. Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	8,8	8,8	8,8
	A veces	13	38,2	38,2	47,1
	Casi siempre	15	44,1	44,1	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 44,1% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que *casi siempre* ha recibido la formación básica sobre prevención y riesgos laborales previos a la incorporación al puesto de trabajo.

Tabla 27. Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,8	11,8	11,8
	A veces	15	44,1	44,1	55,9
	Casi siempre	13	38,2	38,2	94,1
	Siempre	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

De los empleados encuestados, el 44,1% mencionó que cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación *a veces* ha sido satisfecha.

Tabla 28. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la institución se lo proporciona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	14	41,2	41,2	44,1
	Casi siempre	16	47,1	47,1	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

El 47,1% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica, consideran que cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, *casi siempre* la institución se lo proporciona.

Tabla 29. La institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	8,8	8,8	8,8
	A veces	15	44,1	44,1	52,9
	Casi siempre	10	29,4	29,4	82,4
	Siempre	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Al consultar a los empleados del Centro de Salud si la institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional, se obtuvo como principal resultado que el 44,1% de los empleados respondieron *a veces*.

Promedio de las dimensiones de la variable Satisfacción

Con los resultados obtenidos en las encuestas, se procede a realizar el promedio de las dimensiones de la variable satisfacción, en la siguiente figura se puede observar que la

dimensión mejor puntuada es el área y ambiente de trabajo, con una calificación de 3,82/5; seguida por la variable motivación y reconocimiento, con una puntuación de 3,62 /5; en menor proporción se tiene la dimensión de percepción general con una puntuación de 3,59 /5. La dimensión con menor puntuación es formación e información, con una puntuación de 3,51/5

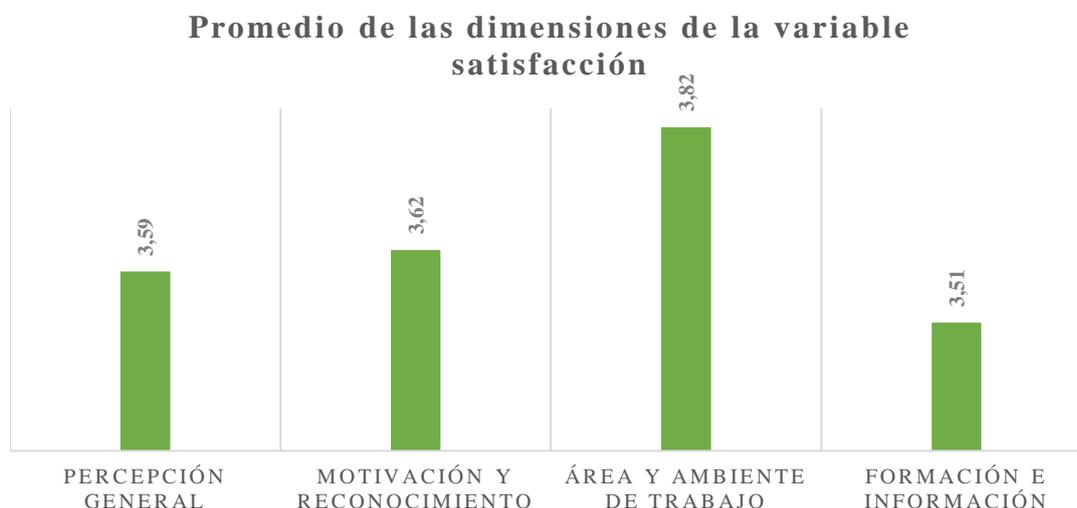


Figura 1. Promedio de las dimensiones de la variable satisfacción

Análisis de las evaluaciones de desempeño

Dimensión: Conocimiento y habilidades

Tabla 30. Cuenta con conocimiento amplio sobre los procedimientos realizados en su centro de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	8,8	8,8	8,8
	Casi siempre	31	91,2	91,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 91,2% de los trabajadores *casi siempre* cuenta con conocimiento amplio sobre los procedimientos realizados en su centro de trabajo.

Tabla 31. Los conocimientos del trabajador, ¿son puestos en práctica de manera asertiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	47,1	47,1	47,1
	Casi siempre	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 52,9% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *casi siempre* los conocimientos del trabajador son puestos en práctica de manera asertiva.

Tabla 32. ¿Realiza sus actividades de manera eficiente en función a la experiencia que tiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	58,8	58,8	58,8
	Casi siempre	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 58,8% de los trabajadores *a veces* realiza sus actividades de manera eficiente en función a la experiencia que tiene.

Tabla 33. ¿El trabajador resuelve problemas de manera eficiente dentro su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	52,9	52,9	52,9
	Casi siempre	16	47,1	47,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 52,9% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *a veces* resuelve problemas de manera eficiente dentro su área.

Dimensión: Productividad

Tabla 34. ¿El trabajador desarrolla sus actividades haciendo uso óptimo de los recursos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	41,2	41,2	41,2
	Casi siempre	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 58,8% de los trabajadores *casi siempre* el trabajador desarrolla sus actividades haciendo uso óptimo de los recursos.

Tabla 35. ¿Cumple con los objetivos propuestos en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	38,2	38,2	38,2
	Casi siempre	20	58,8	58,8	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 58,8% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *casi siempre* cumple con los objetivos propuestos en su trabajo.

Tabla 36. ¿El trabajador se esmera en las actividades que desarrolla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	13	38,2	38,2	41,2
	Casi siempre	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 58,8% de los trabajadores *casi siempre* el trabajador se esmera en las actividades que desarrolla.

Tabla 37. ¿Contribuye con sus compañeros al cumplimiento de las metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	52,9	52,9	52,9
	Casi siempre	15	44,1	44,1	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 52,9% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *a veces* contribuye con sus compañeros al cumplimiento de las metas.

Dimensión: Asistencia y puntualidad

Tabla 38. ¿El trabajador se presenta de forma puntual a las actividades desarrolladas en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	32,4	32,4	32,4
	Casi siempre	23	67,6	67,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 67,6% de los trabajadores *casi siempre* el trabajador se presenta de forma puntual a las actividades desarrolladas en la empresa.

Tabla 39. ¿Se presenta a trabajar de manera puntual y oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	23,5	23,5	23,5
	Casi siempre	23	67,6	67,6	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0

Total	34	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 67,6% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *casi siempre* se presenta a trabajar de manera puntual y oportuna.

Tabla 40. ¿Muestra predisposición de ayudar en lugares en donde lo necesitan aun al estar fuera de horario laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	10	29,4	29,4	32,4
	Casi siempre	22	64,7	64,7	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 64,7% de los trabajadores *casi siempre* muestra predisposición de ayudar en lugares en donde lo necesitan aun al estar fuera de horario laboral.

Tabla 41. Frente a una urgencia, ¿se presenta de forma puntual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	44,1	44,1	44,1
	Casi siempre	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 55,9% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *casi siempre* se presenta de forma puntual frente a una emergencia.

Dimensión: Cooperación con el trabajo en equipo

Tabla 42. ¿El trabajador demuestra disposición de trabajar en equipos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	12	35,3	35,3	38,2
	Casi siempre	21	61,8	61,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 61,8% de los trabajadores *casi siempre* el trabajador demuestra disposición de trabajar en equipos de trabajo.

Tabla 43. ¿Se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	35,3	35,3	35,3
	Casi siempre	20	58,8	58,8	94,1
	Siempre	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 58,8% de los trabajadores *casi siempre* se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros.

Tabla 44. ¿Se mantiene al pendiente de la continuidad de la información para alcanzar una mayor efectividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	13	38,2	38,2	41,2
	Casi siempre	17	50,0	50,0	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 50,0% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *casi siempre* se mantiene al pendiente de la continuidad de la información para alcanzar una mayor efectividad.

Tabla 45. Al trabajar en equipo, ¿se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	41,2	41,2	41,2
	Casi siempre	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 58,8% de los trabajadores *casi siempre* al trabajar en equipo, ¿se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros.

Dimensión: Esfuerzo extra por alcanzar las metas

Tabla 46. ¿Cuenta con la disposición de esforzarse para aprender antes una actividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	26,5	26,5	26,5
	Casi siempre	25	73,5	73,5	100,0

Total	34	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 73,5% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *casi siempre* cuenta con la disposición de esforzarse para aprender antes, una actividad.

Tabla 47. ¿Se esfuerza en todas las actividades que desarrolla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	35,3	35,3	35,3
	Casi siempre	20	58,8	58,8	94,1
	Siempre	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 58,8% de los trabajadores *casi siempre* se esfuerza en todas las actividades que desarrolla.

Tabla 48. ¿Se esfuerza en cumplir de manera eficiente los trabajos de los que no tiene conocimiento alguno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	32,4	32,4	32,4
	Casi siempre	23	67,6	67,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

Un 67,6% de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica *casi siempre* se esfuerza en cumplir de manera eficiente los trabajos de los que no tiene conocimiento alguno.

Tabla 49. ¿Emplea su tiempo libre en cumplir con sus metas o tareas pendientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	14,7	14,7	14,7
	Casi siempre	29	85,3	85,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tomado de la encuesta realizada al personal del Centro de Salud B IESS Celica

En la evaluación de desempeño realizada a los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica se tiene como resultado que el 85,3% de los trabajadores *casi siempre* emplea su tiempo libre en cumplir con sus metas o tareas pendientes.

Promedio de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Con los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño, se procede a realizar el promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral, en la siguiente figura se puede observar que la dimensión mejor puntuada es *esfuerzo extra para alcanzar la meta*,

con una calificación de 3,71/5; seguida por la variable *asistencia y puntualidad*, con una puntuación de 3,69 /5; en menor proporción se tiene la dimensión de *cooperación con el equipo de trabajo* con una puntuación de 3,63 /5. Las dimensiones con menores puntuaciones son conocimientos y habilidades y productividad, con puntuaciones de 3,58/5 y 3,57/5 respectivamente.

Promedio de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

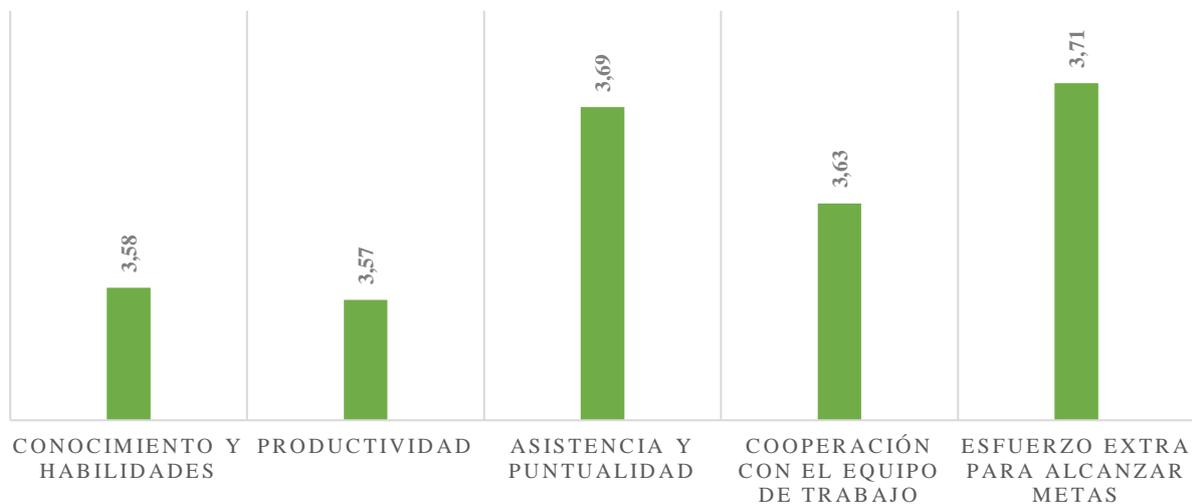


Figura 2. Promedio de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Comprobación de la Hipótesis específica I

Para comprobar la hipótesis específica 1 que establece que *el personal del Centro de Salud B IESS de Celica se encuentra insatisfecho*, se calculó el nivel de satisfacción realizando un promedio de las dimensiones de la variable satisfacción, en la siguiente tabla se muestra que el nivel de satisfacción de los empleados del Centro de Salud es de 3,63/5.

Tabla 50. Nivel de Satisfacción

Dimensiones	Promedio
Percepción General	3,5882
Motivación y reconocimiento	3,6225
Área y ambiente de trabajo	3,8199
Formación e Información	3,5059
Nivel de satisfacción	3,6341

Para interpretar el nivel de satisfacción, es necesario convertir el resultado a una escala de 100 puntos porcentuales, teniendo como resultado un nivel de satisfacción del 72,68%, según la siguiente tabla, se determina que el nivel de satisfacción es bajo, por lo que se comprueba la hipótesis planteada *El personal del Centro de Salud B IESS de Celica se encuentran insatisfecho.*

Tabla 51. Escala Nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción	Clase de factor	Rango
Bajo	Crítico	Menos de 76
Aceptable	Estable	76-85.9
Bueno	Diferenciador leve	86-95.9
Excelente	Diferenciador fuerte	96-100

Tomado de Ministerio del Interior. (2014). Medición de la satisfacción y la percepción del Cliente externo e Interno del Grupo de Servicio al Ciudadano. Bogotá: Ministerio del Interior de Colombia.

Comprobación de la Hipótesis específica II

Para comprobar la hipótesis específica 2 que establece que *el nivel de desempeño laboral personal del Centro de Salud B IESS de Celica es insuficiente*, se calculó el nivel de desempeño laboral realizando un promedio de sus dimensiones, en la siguiente tabla se muestra que el nivel de desempeño laboral de los empleados del Centro de Salud es de 3,64/5.

Tabla 52. Escala Nivel de desempeño laboral

Dimensiones	Promedio
Conocimiento y Habilidades	3,5809
Productividad	3,5735
Asistencia y Puntualidad	3,6912
Cooperación con el equipo de trabajo	3,6324
Esfuerzo extra para alcanzar metas	3,7059
Nivel de desempeño laboral promedio	3,6368

Para interpretar el nivel de desempeño laboral, es necesario convertir el resultado a una escala de 100 puntos porcentuales, teniendo como resultado un nivel de satisfacción del 72,74%, según la siguiente tabla el nivel de desempeño laboral estaría en el rango de 65 - 79, por lo que se determina que *el nivel de desempeño laboral es Satisfactorio* por tanto se **rechaza** la hipótesis planteada *el nivel de desempeño laboral personal del Centro de Salud B IESS de Celica es insuficiente.*

Tabla 53. Escala Nivel de desempeño laboral

Nivel de desempeño laboral	Rango
Insuficiente	0-64
Satisfactorio	65-79
Superior	80-94
Sobresaliente	95-100

Tomado de Manual técnico de evaluación de desempeño (2008)

Comprobación de la Hipótesis General

Para la comprobación de la Hipótesis General: La relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica es significativa, se aplicó la prueba de correlación de Pearson que permite determinar si hay una relación lineal entre la variable dependiente (satisfacción) y la variable independiente (desempeño laboral) y que esta relación no se deba al azar, es decir que sea estadísticamente significativa.

La escala para interpretar la correlación de Pearson es la siguiente:

Tabla 54. Escala correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Tomado de (Beltrán, 2016) *Coefficiente de Correlación de Pearson y Spearman*. Barcelona: Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño.

Como se observa en la Tabla 55, hay una correlación de 0,576 entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral con una significación bilateral de valor 0,000. Se trata de una **correlación lineal positiva moderada**, lo cual se observa en la Figura 3. Con base en este resultado se puede **comprobar** la Hipótesis: **La relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica es significativa.**

Tabla 55. Correlación

		Desempeño Laboral	Satisfacción
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,576**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Satisfacción	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

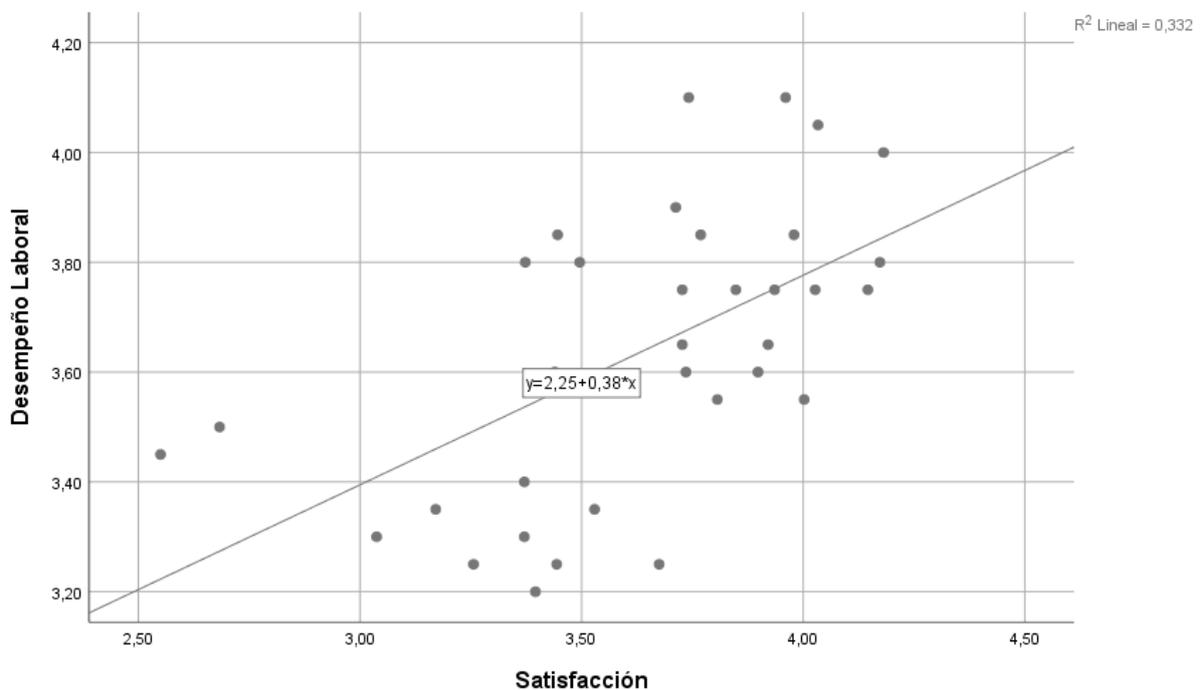


Figura 3. Correlación entre las variables Satisfacción y Desempeño Laboral

Conclusiones

- El análisis de los datos recopilados permitió determinar el grado de relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica, hay una correlación lineal positiva moderada de 0,576 entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral con una significación bilateral de valor 0,000. Con base en este resultado se puede comprobar la Hipótesis: La relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica es significativa.

- Se desarrolló un análisis teórico conceptual, en donde se obtuvo datos que reflejan la relación entre las variables satisfacción y desempeño laboral en distintas organizaciones, estudios como los de (Cocha, 2015), (Chiang & San Matín, 2015) y (Bothma, 2015) encontraron una relación positiva de la satisfacción y el desempeño laboral.
- Se determinó que la institución no cuenta con información que le permita conocer la satisfacción de su personal y su relación con el nivel de desempeño laboral, lo cual podría afectar el óptimo desenvolvimiento de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica.
- Se determinó que el nivel de satisfacción del personal del Centro de Salud B IESS de Celica está establecido por la puntuación de sus dimensiones, siendo estas de: área y ambiente de trabajo, con una calificación de 3,82/5; seguida por la variable motivación y reconocimiento, con una puntuación de 3,62 /5; percepción general con una puntuación de 3,59 /5. La dimensión con menor puntuación es formación e información, con una puntuación de 3,51/5. En lo que respecta al nivel de desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS de Celica, las dimensiones puntuaron de la siguiente forma: esfuerzo extra para alcanzar la meta, 3,71/5; seguida por la variable asistencia y puntualidad, con una puntuación de 3,69 /5; cooperación con el equipo de trabajo con una puntuación de 3,63 /5. Las dimensiones con menores puntuaciones son conocimientos y habilidades y productividad, con puntuaciones de 3,58/5 y 3,57/5 respectivamente.

Recomendaciones

Sobre la base de los resultados obtenidos en esta investigación se sugieren las siguientes recomendaciones:

- La administración del Centro de Salud B IESS de Celica debe evaluar periódicamente el desempeño de sus empleados para reconocer el logro de las personas que trabajan arduamente para obtener compensaciones como promociones, recompensas, otros beneficios, etc.
- La institución debe prestar más atención a los reconocimientos, a los incentivos no económicos y al empoderamiento de los empleados para promover la satisfacción laboral de los empleados para mejorar su desempeño.

- Los empleados constituyen el factor clave de éxito más importante en cualquier empresa. La administración del Centro de Salud debe implementar acciones de mejoras, que conlleven al incremento de la satisfacción laboral y por ende del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud B IESS de Celica.
- Se recomienda brindar capacitaciones al personal sobre la cultura organizacional de la institución, y sobre conocimientos específicos según el área en que se desenvuelvan cada uno de los trabajadores, desarrollando así nuevas competencias que requeridas para sus respectivos cargos.

Referencias

- Agudelo, M., Alveiro, C., & Ramiro, M. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de Calidad y de la Competitividad Organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-20.
- Akshay, R. (2014). *Satisfacción laboral entre empleados de la salud en hospitales del sector público y privado en Punjab*. Punjab: Universidad Himachal Pradesh .
- Arcos, F. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Constituyente.
- Beltrán, P. (2016). *Coeficiente de Correlación de Pearson y Spearman*. Barcelona: Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño.
- Bothma, R. (2015). *The relationship between job satisfaction and job performance in a manufacturing firm in the Vaal Triangle*. South African: Campus of the North-West University .
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. 2016: Universidad Rafael Landívar.
- Carrasco, C. (2017). *La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Castillo, E., & Sabando, J. (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo Puno - Perú. 2013. *Comuni@cción vol.5 no.1*, 1-5.

- Chiang, M., & San Matín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 159-165.
- Cocha, A. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Congreso Nacional. (2012). *Ley orgánica de Salud*. Quito: Registro Oficial .
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda Una Vida*. Quito: SENPLADES.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Santiago: Universidad de Chile.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta Edición)*. McGraw-Hill: México.
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Jara, H. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. Ltda*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Jiménez, F., & Mariño, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto. *Dominio de las Ciencias*, 449-465.
- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en las empresas COPELEC*. Chile: Universidad del Bío-Bío.
- Ludeña, E. (2015). *Plan Estratégico Integral para mejorar los Servicios de Salud de la Unidad de Atención Ambulatoria IESS Celica*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Lupano, M., & Castro, A. (2016). Perfiles de organizaciones positivas. Análisis de características percibidas según variables individuales, organizacionales y de resultado. *Escritos de Psicología, Vol. 9*, 1-11.
- MAG. (2008). *Manual técnico de evaluación de desempeño*. El Salvador: Ministerio de Agricultura y ganadería de El Salvador.
- Ministerio del Interior. (2014). *Medición de la satisfacción y la percepción del Cliente externo e Interno del Grupo de Servicio al Ciudadano*. Bogotá: Ministerio del Interior de Colombia.

- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- OIT. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Pardo, C. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 39-48.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Platis, C., Reklitis, P., & Zimeras, S. (2015). Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en servicios de salud. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 480-487.
- Rivero, J. (24 de Febrero de 2014). *Los Trabajadores: ¿Principal activo de las Empresas?* Obtenido de TodoStartups: <https://www.todostartups.com/bloggers/los-trabajadores-principal-activo-de-las-empresas-por-jonathanriveroa>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Ruiz, S. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Publicación mensual Scientia Et Technica*, 161-166.
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Servicio Andaluz de Empleo. (8 de Octubre de 2012). *Cuestionario de Satisfacción Laboral*. Obtenido de Junta de Andalucía Web site: http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/gestion_colaboradores/projects/eur357/documents
- Sila, E. (2018). La importancia de la satisfacción de los empleados: un estudio de caso de una empresa de servicios de transporte y logística. *Management*, 111-126.

- Solano, O. (2014). *Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco*. Huamachuco: Universidad Nacional de Trujillo.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango : Universidad Rafael Landívar.
- Vallejo, D. (2014). *La Satisfacción Laboral y su relación con la rotación de personal en los Guardias de Seguridad en la Empresa Vicoso Cia. Ltda.* Quito: Universidad Central del Ecuador.

Apéndice

Apéndice A. Formato encuesta Satisfacción

Encuesta para la evaluación del nivel de satisfacción del personal operativo del Centro de Salud B IESS Celica

Nº	Cuestionario	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
<i>INDICADOR: Percepción General</i>						
1	¿En general, se siente satisfecho trabajando en esta institución?					
<i>INDICADOR: Motivación y Reconocimiento</i>						
2	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?					
3	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?					
4	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?					
5	Los premios están de acorde a las necesidades de los trabajadores.					
6	El nombre de la institución y su posición en el sector, ¿es gratificante para usted?					
7	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?					
8	¿Se encuentra satisfecho con su relación con los compañeros de trabajo?					
9	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?					
10	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?					
11	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?					
12	¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?					
13	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?					
<i>INDICADOR: Área y Ambiente de Trabajo</i>						
14	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?					
15	¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?					
16	¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?					
17	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?					
18	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?					
19	¿Puede realizar su trabajo de forma segura?					

20	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?					
21	¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?					
<i>INDICADOR: Formación e Información</i>						
22	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
23	¿Ha recibido la formación básica sobre Prev. Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?					
24	Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?					
25	Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la institución se lo proporciona					
26	La institución le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional					

Adaptado del cuestionario de Satisfacción Laboral del proyecto Europeo desarrollado por Coexphal, Euroempleo, cofinanciado por el Servicio Andaluz de Empleo y el Fondo Social Europeo, en el marco del Programa para la cooperación transnacional e interregional en el ámbito del empleo

Apéndice B. Formato de evaluación de desempeño

Encuesta para la evaluación del desempeño laboral del personal operativo del Centro de Salud B IESS Celica

N°	Cuestionario	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
<i>INDICADOR: Conocimiento y Habilidades</i>						
1	Cuenta con conocimiento amplio sobre los procedimientos realizados en su centro de trabajo.					
2	Los conocimientos del trabajador, ¿son puestos en práctica de manera asertiva?					
3	¿Realiza sus actividades de manera eficiente en función a la experiencia que tiene?					
4	¿El trabajador resuelve problemas de manera eficiente dentro su área?					
<i>INDICADOR: Productividad</i>						
5	¿El trabajador desarrolla sus actividades haciendo uso óptimo de los recursos?					
6	¿Cumple con los objetivos propuestos en su trabajo?					
7	¿El trabajador se esmera en las actividades que desarrolla?					
8	¿Contribuye con sus compañeros al cumplimiento de las metas?					
<i>INDICADOR: Asistencia y Puntualidad</i>						
9	¿El trabajador se presenta de forma puntual a las actividades desarrolladas de la empresa?					
10	¿Se presenta a trabajar de manera puntual y oportuna?					
11	¿Muestra predisposición de ayudar en lugares en donde lo necesitan aun al estar fuera de horario laboral?					
12	Frente a una urgencia, ¿se presenta de forma puntual?					
<i>INDICADOR: Cooperación con el equipo de trabajo</i>						
13	¿El trabajador demuestra disposición de trabajar en equipos de trabajo?					
14	¿Se muestra colaborativo y abierto a ayudar a sus compañeros?					
15	¿Se mantiene al pendiente de la continuidad de la información para alcanzar una mayor efectividad?					
16	Al trabajar en equipo, ¿se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros?					
<i>INDICADOR: Esfuerzo extra para alcanzar metas</i>						
17	¿Cuenta con la disposición de esforzarse para aprender antes una actividad?					

18	¿Se esfuerza en todas las actividades que desarrolla?					
19	¿Se esfuerza en cumplir de manera eficiente los trabajos de los que no tiene conocimiento alguno?					
20	¿Emplea su tiempo libre en cumplir con sus metas o tareas pendientes?					

Tomado de Ruiz (2016). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín, 2014.

Apéndice C. Fotografías

Centro de Salud Tipo B IESS Celica año 2010



Centro de Salud Tipo B IESS Celica año 2019



Personal que labora en el Centro de Salud Tipo B IESS Celica



Área de Cobertura



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Ludeña Yaguache Elio Vicente**, con C.C: # **1102885991** autor del trabajo de titulación: La satisfacción y el desempeño laboral del personal del centro de salud B IESS Celica, 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, 20 de agosto del 2019

f. _____
Nombre: Ludeña Yaguache Elio Vicente
C.C: 1102885991

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La satisfacción y el desempeño laboral del personal del centro de salud B IESS Celica.		
AUTOR(ES)(apellidos/nombres):	Ludeña Yaguache, Elio Vicente		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zambrano Chumo, Laura, Aiza Castro, Gabriela / 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:	20 de agosto del 2019	No. DE PÁGINAS:	46
ÁREAS TEMÁTICAS:	La satisfacción y el desempeño laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Empleado, satisfacción laboral, desempeño laboral, Centro de Salud, Céllica.		
RESUMEN			
<p>El presente estudio examinó el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de trabajo de los empleados del Centro de Salud B IESS de Celica. Los objetivos específicos fueron fundamentar los presupuestos teóricos de la satisfacción y el desempeño laboral, caracterizar la situación actual del Centro de Salud e investigar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los empleados. Se utilizaron dos instrumentos de recopilación de datos para el estudio. La población total fue de 35 empleados, de los cuales 34 fueron encuestados. Los datos han sido recolectados mediante cuestionario estructurado y analizados utilizando SPSS versión 25.0. Se utilizaron estadísticas descriptivas, distribuciones de frecuencia, porcentajes y análisis inferencial de estadísticas-regresiones. Los resultados de los análisis de correlación realizados mostraron que hay una correlación de 0,576 entre la Satisfacción y el Desempeño Laboral con una significación bilateral de valor 0,000. Se trata de una correlación lineal positiva moderada. El estudio concluye que la satisfacción laboral tiene un impacto en el desempeño de los empleados. Sobre la base de los hallazgos anteriores, el Centro de Salud B IESS de Céllica debería tomar medidas apropiadas para mejorar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados para motivarlos a alcanzar un mejor desempeño.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-991152111	E-mail: vicenteludena@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / +593-999617854		
	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):			