



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

TEMA:

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL
CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS DAULE**

AUTORA:

NADIA BELÉN SIGCHA ANDRADE

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTOR:

ING. FREDDY RONALDE CAMACHO VILLAGÓMEZ, PH. D.

**Guayaquil, Ecuador
2021**



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Nadia Belén Sigcha Andrade**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Freddy Ronalde Camacho Villagómez, Ph. D.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 08 días del mes de marzo del año 2021



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Nadia Belén Sigcha Andrade.

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del centro de especialidades IESS Daule** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 08 días del mes de marzo del año 2021

LA AUTORA

Nadia Belén Sigcha Andrade



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Nadia Belén Sigcha Andrade

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del centro de especialidades IESS Daule**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 08 días del mes de marzo del año 2021

LA AUTORA:

Nadia Belén Sigcha Andrade



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

Informe de Urkund

URKUND

Lista de fuentes Bloques

Documento [TESIS NADIA SIGCHA ANDRADE PARALERO XVIII-MGSS.docx](#) (D96664961)

Presentado 2021-02-26 10:30 (-05:00)

Presentado por naditasigcha@hotmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com

Mensaje TESIS NADIA BELEN SIGCHA ANDRADE- PARALELO XVIII-B.MGSS [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 32 páginas, se componen de texto presente en 2 Fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
+	TESIS DROUET URKUND.docx
+	Tesis Zoila Urkund.docx
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

0 Advertencias
Reiniciar
Exportar
Compartir

#1 Activo

Introducción Carrillo, Martínez, Gómez y Mesguer CITATION Car15 \n \t \l 12298 (2015) indicaron que en la actualidad el recurso humano tiene una gran importancia en cualquier tipo de organización que busca conseguir objetivos, recalcando que esto es posible si la persona se encuentra satisfecha y motivada con su trabajo haciendo que esto genere el incremento de la calidad del servicio que brindan. Por ese motivo se considera que la satisfacción laboral es un indicador relevante a ser analizado y gestionado; por lo tanto, las distintas empresas que prestan servicios, en especial las de salud son quienes deben medir este aspecto a fin de poder ofrecer a sus usuarios servicios de calidad.

La satisfacción laboral se la define como el conjunto de actitudes que una persona tiene hacia las funciones que tiene que desarrollar dentro de la organización; además, establece que los factores que influyen en esta satisfacción son que las tareas estén acorde al puesto de trabajo, la buena disposición del trabajador para realizar sus tareas, la retroalimentación sobre el rendimiento laboral, la posibilidad de formación y la autonomía en el trabajo CITATION Med181 \l 12298 (Medina, 2018). El objetivo de la presente investigación es determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Daule para diseñar estrategias que mejoren el nivel de satisfacción del personal. La investigación se desarrolló por medio de cuatro capítulos que se describen a continuación. El capítulo I se compone de la fundamentación teórica-conceptual, en la cual se han recolectado las diversas teorías y definiciones que tratan sobre la satisfacción

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Nadia Sigcha.docx 99%

Introducción Carrillo, Martínez, Gómez y Mesguer CITATION Car15 \n \t \l 12298 (2015) indicaron que en la actualidad el recurso humano tiene una gran importancia en cualquier tipo de organización que busca conseguir objetivos, recalcando que esto es posible si la persona se encuentra satisfecha y motivada con su trabajo haciendo que esto genere el incremento de la calidad del servicio que brindan. Por ese motivo se considera que la satisfacción laboral es un indicador relevante a ser analizado y gestionado; por lo tanto, las distintas empresas que prestan servicios, en especial las de salud son quienes deben medir este aspecto a fin de poder ofrecer a sus usuarios servicios de calidad.

La satisfacción laboral se la define como el conjunto de actitudes que una persona tiene hacia las funciones que tiene que desarrollar dentro de la organización; además, establece que los factores que influyen en esta satisfacción son que las tareas estén acorde al puesto de trabajo, la buena disposición del trabajador para realizar sus tareas, la retroalimentación sobre el rendimiento laboral, la posibilidad de formación y la autonomía en el trabajo CITATION Med181 \l 12298 (Medina, 2018). El objetivo de la presente investigación es determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Daule para diseñar estrategias que mejoren el nivel de satisfacción del personal. La investigación se desarrolló por medio de cuatro capítulos que se describen a continuación. El capítulo I se compone de la fundamentación teórica-conceptual, en la cual se han recolectado las diversas teorías y definiciones que tratan sobre la satisfacción

Agradecimiento

Gracias a Dios por brindarme el don de la perseverancia, la humildad, y la fuerza de creer en mí, él que me acompaña en mis caminos y siempre me levanta de mi continuo tropiezo, al creador de mis padres y de las personas que más amo, con mi más sincero amor.

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

A mis cuatro compañeros, ya que con ellos vivimos los buenos y malos momentos que solo se disfruta en la universidad y que con ellos más que compañeros fuimos verdaderamente amigos.

A mi tutor de tesis, quien me brindó sus conocimientos, paciencia y apoyo para alcanzar mi meta.

La vida es hermosa, y una de las principales características es que la podemos compartir y disfrutar con quienes amamos, podemos ayudar y guiar a muchas personas si ellas lo permiten, por esto mismo, mediante estos agradecimientos de tesis, quiero exaltar la labor de todos mis amigos y colegas, todos aquellos que estuvieron presentes durante toda o la mayor parte de la realización y el desarrollo de esta tesis, gracias a aquellos que con respeto y decencia realizaron aportes a esta. Gracias a todos.

El desarrollo de esta tesis no lo puedo catalogar como algo fácil, pero lo que sí puedo hacer es afirmar que durante todo este tiempo pude vivirla disfrutando cada momento, cada investigación, proceso, y proyectos que se realizaron dentro de esta, lo disfruté mucho, y no fue porque simplemente me dispuse a que así fuera, fue porque mis amigos y familia siempre estuvieron ahí, fue porque la vida misma me demostró que las cosas y actos que yo realicé, serán los mismos que harán conmigo.

Nadia Belén Sigcha Andrade

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

A esa persona que siempre estuvo para mí en la elaboración de esta tesis, mi esposo. Eres mi amor, mi fuerza y mi ilusión, deseo una larga vida a tu lado, porque eres un hombre especial y maravilloso.

Nadia Belén Sigcha Andrade

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	2
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema	6
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	9
Capítulo I.....	10
Fundamentación Teórica-Conceptual	10
Satisfacción Laboral.....	10
Teorías sobre la satisfacción laboral	13
Factores Influyentes de la Satisfacción Laboral.....	17
Marco Conceptual	19
Capítulo II	22
Marco Referencial.....	22
Investigaciones.....	22
Situación Actual	35
Misión y visión.....	36
Marco Legal	37
Capítulo III.....	40
Marco Metodológico.....	40
Enfoque de Investigación.....	40
Método de Investigación	40
Alcance de Investigación	41
Diseño de Investigación	41
Procesamiento de Datos	42
Técnica de Recolección de Datos	43
Operacionalización de las Variables	44
Población y Muestra.....	46
Resultados	46
Factores demográficos	46

Satisfacción laboral	49
Análisis General de Resultados.....	64
Capítulo IV.....	69
Propuesta.....	69
Objetivos	69
Justificación.....	70
Actividades.....	71
Distribución de trabajo	71
Capacitaciones.....	72
Reconocimientos	74
Actividades recreativas	76
Materiales y Recursos Financieros.....	78
Cronograma.....	78
Conclusiones	80
Recomendaciones.....	82
Referencias.....	83
Apéndices.....	91
Apéndice A. Cuestionario de Satisfacción Laboral	91

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	44
Tabla 2. <i>Promedios de las dimensiones de satisfacción laboral</i>	67
Tabla 3. <i>Tabla cruzada de sexo, edad, estado civil con satisfacción laboral</i>	68
Tabla 4. <i>Actividades por dimensión</i>	69
Tabla 5. <i>Curso de comunicación y resolución de conflictos</i>	73
Tabla 6. <i>Curso de liderazgo y motivación</i>	74
Tabla 7. <i>Recursos financieros</i>	78
Tabla 8. <i>Calendario de actividades 2020-2021</i>	79

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Teoría de los dos factores de Herzberg.....	14
<i>Figura 2.</i> Atenciones realizadas en Centro de Especialidades IESS Daule.....	35
<i>Figura 3.</i> Ubicación del Centro de Especialidades IESS Daule	37
<i>Figura 4.</i> Sexo.....	46
<i>Figura 5.</i> Edad	47
<i>Figura 6.</i> Estado civil.....	47
<i>Figura 7.</i> Profesión	48
<i>Figura 8.</i> Antigüedad	49
<i>Figura 9.</i> Tiempo para realizar trabajo	49
<i>Figura 10.</i> Disposición para ayudar a terminar las tareas.....	50
<i>Figura 11.</i> Satisfecho	51
<i>Figura 12.</i> Satisfecho de usar energía y capacidad.....	51
<i>Figura 13.</i> Objetivos y responsabilidades claros	52
<i>Figura 14.</i> Adaptación al medio laboral	53
<i>Figura 15.</i> Recursos, herramientas e instrumentos suficientes.....	53
<i>Figura 16.</i> Ambiente de trabajo	54
<i>Figura 17.</i> Puesto de trabajo acorde a capacidades	55
<i>Figura 18.</i> Relación con paciente gratificante	56
<i>Figura 19.</i> Relación con jefe cordial	56
<i>Figura 20.</i> Solucionan problemas de forma creativa	57
<i>Figura 21.</i> Satisfecho por relación con compañeros.....	58
<i>Figura 22.</i> Directivos informan sobre rumbo de institución.....	58
<i>Figura 23.</i> Satisfecho por igualdad y justicia de trato	59
<i>Figura 24.</i> Trabajo no influye en ánimo, salud, sueño y vida	60
<i>Figura 25.</i> Satisfecho por distribución de trabajo.....	61
<i>Figura 26.</i> Reconocimiento a su labor	61
<i>Figura 27.</i> Sueldo adecuado	62
<i>Figura 28.</i> Oportunidad para capacitarse.....	63
<i>Figura 29.</i> Ambiente laboral para dar opiniones francas.....	64
<i>Figura 30.</i> Formato de calendario de tareas mensuales.....	71
<i>Figura 31.</i> Socialización de actividad de reconocimiento	75
<i>Figura 32.</i> Invitación a día de recreación	77

Resumen

El recurso humano es muy importante si se busca alcanzar los objetivos de la institución, pero solo es posible si la persona se encuentra satisfecha y motivada con su trabajo haciendo que esto genere el incremento de la calidad del servicio que brindan. La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que una persona tiene hacia las funciones que debe desarrollar dentro de la organización. El objetivo general fue determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Centro de Especialidades IESS Daule para diseñar estrategias que mejoren el nivel de satisfacción del personal. La metodología que se utilizó fue el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental con corte transversal, alcance descriptivo y método deductivo, la técnica fue la encuesta que se le aplicó a una muestra conformada por 60 colaboradores. Los resultados que se hallaron fueron que la satisfacción laboral tuvo un promedio de 2.72, por debajo del valor intermedio del rango de respuestas entre uno y cinco, que se debió a las dimensiones aspectos de tensión, motivación y relaciones interpersonales. Se concluyó que, el género masculino tuvo mayor insatisfacción que las mujeres, así como en la edad de los hombres que fue de 40 a 49 años y en las mujeres las que tienen de 20 a 29 años de edad. Se propuso acciones para la distribución de trabajo, capacitaciones, reconocimientos y actividades recreativas.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, Factores influyentes, Relaciones interpersonales, Motivación, Desarrollo humano, Centro de salud.

Abstract

Human resources are very important if you want to achieve the objectives of the institution, but it is only possible if the person is satisfied and motivated with their work, causing it to increase the quality of the service they provide. Job satisfaction is the set of attitudes that a person has towards the functions that must be carried out within the organization. The general objective was to determine the factors that influence job satisfaction of health professionals at the IESS Daule Specialty Center to design strategies that improve the level of staff satisfaction. The methodology used was the quantitative approach, of a non-experimental type with a cross section, descriptive scope and deductive method. The technique was the survey that was applied to a sample made up of 60 collaborators. The results found were that job satisfaction had an average of 2.72, below the intermediate value of the range of responses between one and five, which was due to the dimensions of stress, motivation and interpersonal relationships. It was concluded that, the masculine gender had greater dissatisfaction than the women, as well as in the age of the men that was from 40 to 49 years old and in the women that were from 20 to 29 years old. Actions were proposed for the distribution of work, training, recognitions and recreational activities.

Keywords: Job satisfaction, Influential factors, Interpersonal relationships, Motivation, Human development, Clinic.

Introducción

Carrillo, Martínez, Gómez y Mesguer (2015) indicaron que en la actualidad el recurso humano tiene una gran importancia en cualquier tipo de organización que busca conseguir objetivos, recalando que esto es posible si la persona se encuentra satisfecha y motivada con su trabajo haciendo que esto genere el incremento de la calidad del servicio que brindan. Por ese motivo se considera que la satisfacción laboral es un indicador relevante a ser analizado y gestionado; por lo tanto, las distintas empresas que prestan servicios, en especial las de salud son quienes deben medir este aspecto a fin de poder ofrecer a sus usuarios servicios de calidad.

La satisfacción laboral se la define como el conjunto de actitudes que una persona tiene hacia las funciones que tiene que desarrollar dentro de la organización; además, establece que los factores que influyen en esta satisfacción son que las tareas estén acorde al puesto de trabajo, la buena disposición del trabajador para realizar sus tareas, la retroalimentación sobre el rendimiento laboral, la posibilidad de formación y la autonomía en el trabajo (Medina, 2018).

El objetivo de la presente investigación es determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Daule para diseñar estrategias que mejoren el nivel de satisfacción del personal. La investigación se desarrolló por medio de cuatro capítulos que se describen a continuación.

El capítulo I se compone de la fundamentación teórica-conceptual, en la cual se han recolectado las diversas teorías y definiciones que tratan sobre la satisfacción laboral y sus factores influyentes. También, se agregan diversos

conceptos que se desprenden de las variables de estudio, con lo cual se brinda información necesaria que facilite la comprensión del tema que es objeto de estudio.

El capítulo II se constituye como marco referencial en donde se encuentra un conjunto de investigaciones realizadas por diversos autores nacionales e internacionales que se relacionan con la variable factores de la satisfacción laboral. Además, se encuentra la situación actual del hospital objeto de estudio, al igual que se revisa y desarrolla el marco jurídico iniciando con la Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo y el Código del Trabajo.

El capítulo III comprende el marco metodológico, el cual abarca la metodología para la investigación, empezando con el enfoque, diseño, tipo y método de investigación. Luego se especifica la población, se calcula la muestra, la técnica de recolección de información para terminar con el procesamiento de datos. Una vez establecidos estos criterios se muestran los resultados de la encuesta y su respectivo análisis.

En el último capítulo se proyecta la propuesta, donde se plantean diferentes estrategias; se da inicio con la determinación del objetivo, se establece la respectiva justificación, para dar paso a las actividades de la propuesta que es donde se enlistan dichas tareas redactando en cada una sus responsables, costos y pasos a desarrollar. Además, se verifican los recursos y el presupuesto necesario para dicha propuesta, finalizando con el calendario de actividades.

Antecedentes

Para Ruvalcaba, Selva y Sahagún (2014) el estudio de la satisfacción laboral inició en 1911 con el trabajo de Taylor denominado *Scientific Management*, en el cual, indicó que la satisfacción era una variable que estaba asociada al

rendimiento. Años después en 1933 la investigación de Elton Mayo hace incapié en estudiar cómo mejorar las interacciones sociales aplicando las teorías y conocimientos de la psicología; así como, investigar la influencia de las condiciones físicas con el desempeño. Esto permitió el estudio de los sentimientos y actitudes individuales, al igual que las valoraciones y apreciaciones subjetivas que se refieren a la satisfacción laboral, las características de las actitudes individuales, el estilo de dirección, la comunicación, las relaciones sociales y la situación laboral. Luego en 1935 Hapock Hawthorne efectuó el primer estudio sobre la satisfacción laboral donde tomó en consideración las diferencias de grupo e interindividuales con lo que se logró observar las diferencias de satisfacción con respecto al tipo de actividad y grupo profesional.

Uribe (2016) hizo una revisión de los diferentes autores que estudiaron los factores de la satisfacción laboral encontrando que Davis y Newstron en el año 1999 expusieron en sus investigaciones que los factores principales de la satisfacción eran tener colegas cooperadores, las condiciones favorables del trabajo, las recompensas equitativas y el trabajo estimulante. Otros autores establecieron otros factores que no forman parte del ámbito laboral, pero que repercuten en la satisfacción, estos fueron las relaciones familiares, las afiliaciones sociales, las actitudes recreativas practicadas, el tiempo libre, las condiciones socioeconómicas, la estabilidad emocional, la antigüedad, la salud, la edad, entre otros. Otro aspecto importante que se debe considerar es el trabajo de Rodríguez, Núñez y Cáceres desarrollado en el 2010 donde determinaron una relación entre los factores externos con la tarea, la insatisfacción o satisfacción laboral, además de relacionarlos con la institución, la supervisión, compensaciones no salariales, las condiciones de trabajo y el salario.

Planteamiento del Problema

Qualtrics (2016) realizó un estudio a 14 países sobre la satisfacción laboral que lo denominó 2016 *Global Attitudes Towards Work Report*, este informe muestra los resultados de las encuestas a un total de 6 250 trabajadores que se seleccionaron de los países de Estados Unidos, Reino Unido, Suecia, Polonia, Nueva Zelanda, Países Bajos, Italia, Irlanda, Alemania, Francia, Canadá y Australia. Los resultados que se hallaron dejaron claro que los países con mayor satisfacción eran los trabajadores de Francia y Estados Unidos consiguiendo el 68% y 67.5% respectivamente, sin embargo, se pudo apreciar que los colaboradores más insatisfechos fueron de Polonia. Se debe resaltar que en lo que se refiere a los más productivos se encontró que Estados Unidos es el país más productivo, superando a los demás con 11 puntos porcentuales, siendo en lo contrario Grecia el país con la más baja puntuación de productividad seguida de Italia.

En el ámbito de América, la empresa Glassdoor en el año 2017 publicó los resultados de un estudio que efectuó sobre la satisfacción laboral con los datos de tres países que fueron México, Brasil y Argentina, estos datos se consiguieron gracias a 100 mil empresas de dichos países, donde se evaluó los niveles de satisfacción con respecto al trabajo general, los beneficios y remuneraciones, la calidad de vida, la cultura organizacional y las oportunidades de carrera. De dicho estudio se observó que México es el país con mayor puntaje en satisfacción laboral, ya que destacó en todas las opciones iniciando con la satisfacción general que mostró un valor de 3.61, seguido de Argentina con 3.45. En lo que respecta a la satisfacción con la cultura organizacional Brasil y Argentina tuvieron un empate con una cifra de 3.20; en cambio, México consiguió una nota de 3.48. Con

relación a beneficios y remuneraciones México alcanzó una cifra de 3.43, seguido de Brasil con 3.25 (Glassdoor Team, 2017).

En el trabajo investigativo de Grijalva, Palacios, Patiño y Tamayo (2017) realizado en Ecuador sobre la evolución de la satisfacción laboral del 2007 al 2015 de acuerdo a la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, se ha evidenciado un incremento, iniciando en 2007 con el 63.41% de trabajadores satisfechos, mientras que para el año 2015 se consiguió el 73.39% de trabajadores satisfechos. Sin embargo, los colaboradores que estaban en total descontento, pero conforme y poco contento manifestaron que las razones de su opinión fueron por los ingresos bajos, seguido de pocas posibilidades de progreso y el hecho de no tener estabilidad en sus trabajos. Además, los empleados que tienen un nivel de educación superior tienen mayor grado de satisfacción con el 84.5% que otros niveles educativos; de igual manera, en lo que respecta a la satisfacción de acuerdo al tipo de contrato contraído se halló que los trabajadores con contrato fijo/nombramiento se encuentran con mayor satisfacción con el 86.0%.

Es necesario mencionar que, al presentar los profesionales de la salud bajos niveles de satisfacción conllevaría a que brinden un servicio deficiente a sus pacientes; lo cual, repercute en la salud de los usuarios y en su calidad de vida; puesto que, al momento que el profesional no ejerce su profesión de manera efectiva podría caer en errores de diagnóstico, omisión de procedimientos y métodos de seguridad del paciente, pudiendo ocasionar la entrega de un servicio de atención deplorable que ocasione lesiones o complique la situación de salud de sus pacientes, esto llevará a que los usuarios se sientan insatisfechos y por ende perjudique la imagen y nombre de la institución.

Esto fue fundamentado en el trabajo de Saltos et al. (2018) sobre la incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión en una clínica de estomatológica, donde se evidenció negligencia de los profesionales a causa de su insatisfacción laboral que mostró un promedio de 2.94 que se encuentra por debajo de sus expectativas, teniendo mayor peso los factores como la toma de decisiones, el salario y las condiciones laborales. Estos datos demuestran la incidencia que tiene la satisfacción de los profesionales de la salud en su desempeño y calidad del servicio.

En el Centro de Especialidades IESS Daule en los últimos años ha venido presentando varios problemas con el personal que labora en dicha institución; estos problemas se relacionan con aspectos como la remuneración, la falta de oportunidades para promociones, la ausencia de capacitaciones que permitan el desarrollo profesional; además, existe ausentismo de parte del personal que en su mayoría son injustificados, lo cual ocasiona que se sobrecargue de trabajo al personal que sí asiste a su turno, lo cual conlleva a las quejas de muchos de ellos, ya que deben laborar doble turno, dejándolos agotados. Por esa razón es indispensable hacer una valoración de los factores que están generando este tipo de conductas en los trabajadores, lo que repercute en su satisfacción y por ende en su rendimiento, lo que produce que el servicio de atención presente deficiencias y, por lo tanto, los pacientes se sientan insatisfechos con los servicios recibidos.

Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Centro de Especialidades IESS Daule?

Justificación

Nava, Brito, Contreras y Patlán (2019) indicaron que es importante evaluar la satisfacción laboral en todos los sectores económicos en especial en el ámbito de la salud, debido a que esta tiene que ver con la calidad total de la atención sanitaria, por lo cual se considera que el nivel de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de sus servicios prestados y de la organización; también se la conceptualiza como la actitud general que tiene una persona hacia el trabajo, donde intervienen varios elementos como son el desafío de cumplir metas y objetivos, el clima organizacional y la interacción con sus jefes y compañeros, dejando claro que la satisfacción laboral cubre varios aspectos que se dan mediante las actitudes de la persona y que estas a su vez se aprecian por medio del desempeño laboral.

La investigación es de gran importancia, puesto que al evaluar la satisfacción laboral en el personal del Centro de Especialidades IESS Daule, se podrá revisar los factores que ocasionan la insatisfacción del personal y de esta manera poder plantear estrategias correctivas que permitan reducir estos factores y a su vez faciliten el aumento del nivel de satisfacción del personal, el cual se vea reflejado en una mejor calidad de los servicios y conlleven a la satisfacción de los usuarios.

Los beneficiarios de la investigación, en primer lugar son los trabajadores del Centro de Especialidades IESS Daule, ya que al conocer los factores que están influyendo de forma negativa en la satisfacción se podrán hacer los correctivos necesarios que permitan eliminar dichos factores y de esta forma aumentar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la salud, dando paso al segundo beneficiario que es el paciente debido a que al contar con personal satisfecho podrán brindar un mejor servicio con calidad, lo que va a facilitar el bienestar de

los usuarios. Esto generará la satisfacción de los mismos, con lo cual ellos podrán expresarse de la institución de forma positiva ante la sociedad, lo que lleva al tercer beneficiario que es la institución que ganará una mejor imagen.

El trabajo de investigación cumple con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil "Calidad de Servicio y Satisfacción usuaria". Además, la investigación se sustenta en base al primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, en la política 1.6 y 1.7 donde se expresa que el Estado es el ente responsable de garantizar a la población el derecho al cuidado integral y la salud de la ciudadanía durante todo el ciclo de vida, que deben estar basados en criterios de calidad y accesibilidad, adicional debe enfocarse en brindar a las personas el acceso a un trabajo digno con seguridad social.

Preguntas de Investigación

¿Cuál es la fundamentación teórica de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud?

¿Cuáles son los trabajos previos que se han desarrollado sobre los factores influyentes de la satisfacción laboral y la normativa jurídica?

¿Cuál es la metodología para la evaluación del nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades IESS Daule?

¿Cuáles son las estrategias correctivas y preventivas que permitan mejorar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades IESS Daule?

Objetivo general

Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Centro de Especialidades IESS Daule para diseñar

estrategias que mejoren el nivel de satisfacción del personal.

Objetivos específicos

Describir la fundamentación teórica de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

Revisar los trabajos previos que se han desarrollado sobre los factores influyentes de la satisfacción laboral y la normativa jurídica.

Establecer la metodología para la evaluación del nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades IESS Daule.

Diseñar estrategias correctivas y de prevención que permitan mejorar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades IESS Daule.

Capítulo I

Fundamentación Teórica-Conceptual

A continuación, se presenta una recopilación de las diversas teorías que se han desarrollado a lo largo de la vida acerca de la satisfacción laboral y sus factores determinantes, para lo cual se revisó las diversas definiciones por los autores, los métodos de evaluación y las teorías de los factores que consideraron influyentes en la satisfacción.

Satisfacción Laboral

Para Montoya et al., (2017) la satisfacción laboral es uno de los temas que más ha sido estudiado en la psicología del trabajo, así como en otras áreas como la administración; por ese motivo se la considera como el conjunto de sentimientos positivos que tiene un colaborador por su trabajo. Además, se lo suele definir como el estado emocional positivo de la percepción subjetiva que tiene un trabajador con respecto a sus experiencias de trabajo, el cual suele predecir conductas como el cambio de organización, de puesto y el absentismo, los mismos que pueden estar influidos por varios factores como el clima organizacional, la estabilidad laboral, la retribución económica y las condiciones del entorno.

Pujol y Dabos (2018) expresaron que la satisfacción laboral se refiere al grado de gusto que sienten los empleados con su trabajo; es decir que, se lo toma como una respuesta emocional o afectiva hacia el trabajo. Además, se lo suele conceptualizar como el proceso cognitivo o emocional por medio del cual las personas autoevalúan su experiencia en el trabajo. La satisfacción laboral afectiva se trata de una respuesta emocional positiva sobre el trabajo por parte del trabajador, el cual se da de manera general, mientras que la satisfacción laboral cognitiva se refiere al proceso de evaluación consciente sobre las características

del trabajo. La satisfacción laboral es fundamental su estudio, debido a que permite explicar diversas variables que están vinculadas con la organización como son el compromiso organizacional, la rotación, el ausentismo, entre otros.

Según Palomino, Matzumura, Gutiérrez y Zamudio (2016) es muy importante la satisfacción laboral del personal de salud para construir la eficiencia y motivación del empleado, ya que al existir una mayor satisfacción esto permite en el trabajador un mejor rendimiento, la interacción armoniosa de distintas áreas, se promueve el trabajo en equipo y la mejora de los procesos, lo cual permite que aumente el nivel de satisfacción de los pacientes.

La satisfacción laboral es el resultado de la calidad de vida laboral y del comportamiento organizacional, ya que esta calidad está asociada a las condiciones de trabajo, las cuales pueden brindar experiencias insatisfactorias o satisfactorias y a su vez pueden promover el bienestar laboral. Además, la calidad de vida laboral se la define como la salud y el bienestar que podrían experimentar los trabajadores, así como los aspectos psicosociales, ambientales y físicos que pueden proporcionar un desempeño adecuado y satisfacción por realizar sus funciones (Paz y García, 2017).

Según Nava et al. (2019) la satisfacción laboral es un tema que en los últimos años ha tenido mayor relevancia, en especial en el servicio de salud con respecto a los profesionales de enfermería, esto se debe a que la satisfacción laboral suele ser definida como un indicador indirecto de la calidad de vida laboral de los colaboradores y de la calidad asistencial que prestan las instituciones de salud. El personal de enfermería puede sentirse satisfecho con los factores intrínsecos de su trabajo como el caso del reconocimiento de los pacientes, lo cual permite que ello compense las deficiencias que existen en los aspectos extrínsecos como es el caso

del sueldo que perciben los profesionales de la salud.

Para Sánchez y García (2017) la satisfacción laboral está relacionada con el conocimiento del trabajador dentro del entorno laboral, haciendo que dicha experiencia se transforme en un componente emocional como es la percepción del trabajador, lo cual conlleva a la manera de actuar de la persona; debido que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que muestra una persona por su trabajo ya sea esto solo en ciertas fases del trabajo o hacia el trabajo en general.

Según Porcel, Martínez, Gil y Grao (2014) la satisfacción laboral en los profesionales de la salud es un factor determinante de la adaptación y calidad organizativa, por lo que se define a la satisfacción como parte de la calidad de atención, ya que esta repercute en los resultados de las tareas de la atención sanitaria y por lo tanto en la satisfacción de los pacientes. Por esa razón establecieron que los principales factores de la satisfacción son aquellos que están derivados de la percepción de apoyo laboral por parte de sus compañeros y jefes, de las recompensas equitativas y del trabajo mentalmente estimulante.

Para García, Martínez, Rivera y Gutiérrez (2016) la satisfacción laboral es importante debido a que los trabajadores deben sentirse bien con los aspectos que se relacionan con su trabajo, ya que esto puede ocasionar experiencias desagradables o agradables dependiendo de la influencia que tengan dichos aspectos tanto laborales como personal sobre la satisfacción. Adicional, la satisfacción laboral es muy estudiada, puesto que tiene gran influencia en el desempeño laboral, por lo cual, es de gran interés para las empresas evaluarla sin importar el sector económico al que se dedican. Sin embargo, en el caso hospitalario, muchas veces las políticas de gestión hospitalaria no van acorde a la satisfacción de los colaboradores y de las metas organizacionales, es por esa razón

que las instituciones sanitarias deben realizar un rediseño de ellas, ya que en diversas investigaciones se ha sugerido la relevancia que tiene el generar compromiso por parte de sus empleados, pues es un predictor de la productividad y de la permanencia en el trabajo.

A través del tiempo se han desarrollado diversos instrumentos para medir la satisfacción laboral, entre ellos se encuentra la categorización que está en función del tipo de satisfacción que se desea medir, ya sea específica o general y en función del tipo de muestra ocupacional tanto específica o general. En el caso particular de los trabajadores de salud, se ha dado mayor esfuerzo para elaborar instrumentos adecuados a las características específicas del trabajo, puesto que esta área es donde se afrontan cambios profundos y rápidos por lo que se necesita conocer el grado de satisfacción del personal de salud con respecto a dichos cambios que experimentan mediante el cuestionario de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de equipos de atención primaria (CSLPS-EAP/33). Esta es una versión resumida que dispone de 33 ítems con respuestas múltiples tipo escala de Likert con puntuaciones de uno a siete, siendo siete el de mayor satisfacción y uno de mayor insatisfacción (Mañas, González y Peiró, 1999).

Teorías sobre la satisfacción laboral

Según Griffin (2011) la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg se formuló en el año de 1959 gracias a las 200 entrevistas que realizó a ingenieros y contadores sobre su trabajo, donde se les pedía que recordaran momentos en los cuales se sintieron insatisfechos o desmotivados y, en donde se sintieron satisfechos o motivados en sus trabajos, dejando claro que los factores de insatisfacción no eran iguales a los que causaban satisfacción; por lo tanto, la satisfacción no era lo opuesto de la insatisfacción como se había pensado hasta

ese instante. Los factores de higiene están relacionados con el entorno laboral y ayudan a conservar la satisfacción, mientras que los factores motivacionales están relacionados con el contenido del trabajo, así como generan satisfacción y motivación. Herzberg concluyó que existen dos etapas en el proceso de motivación de los empleados, primero el gerente debe asegurarse que los factores higiénicos no sean deficientes. Al brindar estos factores en nivel apropiado los gerentes prevén que no estén insatisfechos, continuando con la otra etapa que es brindar a los trabajadores factores de motivación como el reconocimiento y logro.

Para Crespo, López, Peña y Carreño (2003) la teoría se constituyó de dos factores que eran los motivadores y de higiene; los motivadores eran aquellos que estaban directamente relacionados con el trabajo y que permitían la satisfacción en el mismo, estos factores eran el crecimiento y el avance personal, responsabilidad, trabajo, reconocimiento y logro. En cambio, los factores de higiene eran los que se relacionaban con la insatisfacción y al estar presentes en grado suficiente previenen la insatisfacción, pero nunca causarán motivación en una persona. Estos factores fueron el salario, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con el supervisor, el estilo de supervisión y las políticas de la compañía.

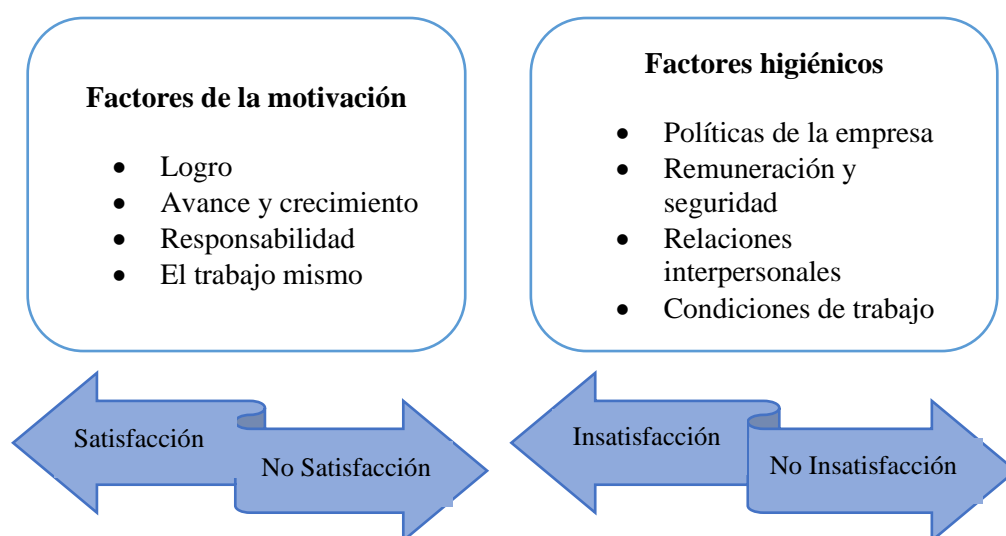


Figura 1. Teoría de los dos factores de Herzberg. Tomado de Griffin (2011).

La teoría de necesidades adquiridas de McClelland fue desarrollada en el año de 1955 donde se sostuvo que a través del contacto cultural se consigue un esquema de tres necesidades básicas que fueron la afiliación, el poder y el logro; los cuales para el autor vienen a ser los motivos primarios de la conducta. Por ese motivo esta teoría favorece a conocer los tipos de motivos y necesidades que impulsan la conducta, así como fortalece el conocimiento para poder influir en el comportamiento de otra persona, así como para averiguar la conducta y motivos personales. En el poder se busca autonomía, puestos de alto nivel donde se tome decisiones; no obstante, siempre se tiende a buscar puestos influyentes. En la afiliación, las personas necesitan un alto grado de acción personal, buscan empleados orientados a las personas, no les preocupa avanzar y buscan relaciones amistosas. En el logro se encuentran las personas que buscan la retroalimentación en sus acciones, trazan planes para alcanzarlos, se fijan metas difíciles, corren riesgo y asumen responsabilidades (Dalton, Hoyle y Watts, 2007).

Según Robbins (2004) la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow se refiere a que cada persona tiene un ordenamiento de las siguientes necesidades que fueron las de autorrealización, de estima, sociales, de seguridad y las fisiológicas. En la autorrealización se encuentra el impulso para que una persona se convierta en lo que realmente es capaz de ser, donde interviene el crecimiento, la autorrealización y el desarrollo del potencial propio. En la necesidad de estima es donde se encuentran los factores externos de la estima como la atención, el reconocimiento y la posición, al igual que los factores internos de la estima como las realizaciones, la autonomía, el respeto por uno mismo. En la necesidad de seguridad se hallan la protección y defensa de daños

emocionales y físicos. En las necesidades fisiológicas están las de carácter orgánico, el sexo, necesidades de abrigo, la sed y el hambre.

La teoría de las necesidades humanas de Maslow se la conoció también como la pirámide de Maslow que fue desarrollada en el año de 1943; esta se basó en una jerarquía de necesidades humanas resaltando que a medida que las necesidades más básicas ubicadas en la parte de abajo de la pirámide, las personas tendrán deseos y necesidades más altas que se encuentran en la parte superior de la pirámide. Esta teoría asegura que las necesidades se ubican en una pirámide con cinco niveles, donde en los cuatro niveles de abajo hacia arriba se hallan las necesidades de déficit; en tanto que, el nivel más alto se lo conoce como autorrealización (Díaz, 2015).

Para Marriner (2009) la teoría X y la teoría Y de Douglas McGregor se refirió a que el estilo de gestión depende directamente de la filosofía de los humanos, donde la teoría X hace énfasis en que el gerente se enfoque en el objetivo de la empresa, ya que asegura que a los individuos les desagrada el trabajo. Se considera que los jefes deben amenazar, coercer, controlar y dirigir a los empleados para que estos logren alcanzar los objetivos de la institución; no obstante, se concluye que las personas desean ser dirigidas debido a que tienen poca ambición. Por otra parte, la teoría Y se basa en el objetivo del individuo.

De acuerdo al modelo teórico de Hackman y Oldham (1976) la satisfacción laboral se logra explicar mediante cinco características intrínsecas que son la retroalimentación de tareas, la autonomía, la identidad de tarea, la significatividad de tarea y la variedad de habilidades, que son las características y diseño del puesto. Este modelo da a entender la relación entre satisfacción laboral y la monotonía, dejando claro que las personas que tienden a estar en un puesto donde

se realizan tareas repetitivas y con una baja carga laboral se sienten más aburridas e insatisfechas; por ese motivo, las habilidades, aptitudes, inteligencia y nivel de formación deben estar ajustados a las exigencias del trabajo para que esto genere una mayor satisfacción laboral. No obstante, este modelo no incluye aspectos extrínsecos, por lo que Morgeson y Humphrey (2006) propusieron un cuestionario donde se consideran ambas características siendo la dimensión características de la tareas coincidente con cuatro de las variables de Hackman y Oldham, aumentando la variedad de tareas.

Factores Influyentes de la Satisfacción Laboral

Según Uribe (2016) existen diversos autores que han estudiado acerca de los factores de la satisfacción laboral. Un punto de vista es que existen siete factores influyentes en la satisfacción, los cuales son la relación con los jefes, el desempeño de áreas, el desarrollo personal, las relaciones sociales, las políticas administrativas, los beneficios laborales y las condiciones físicas. Sin embargo, se considera que aparte existen otros factores que no pertenecen al ámbito laboral, pero que son de gran importancia como son las afiliaciones sociales, las relaciones familiares, las actividades recreativas, la condición social, la estabilidad emocional, la antigüedad, la salud y la edad.

Para Sánchez y Sánchez (2016) existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral, los mismos que fueron estudiados por diversos autores. Se ha logrado establecer la relación que hay entre la satisfacción y las características personales, siendo predictores, la edad, sexo, estado civil, entre otros. En otros estudios sobre el comportamiento humano, se ha evidenciado influencia de las actitudes laborales y la personalidad en la satisfacción laboral. Por otra parte, se

ha estudiado la influencia de la edad al momento de asociarlo con la satisfacción laboral, motivación y características del trabajo.

Según Carrillo, Solano y Gómez (2013) el género y su relación con la satisfacción laboral ha sido debatido en diversas investigaciones, ya que en ciertos casos existe mayor satisfacción en las mujeres por lo que aseveraron que esto se debe a una cualidad innata o que ellas pueden tener expectativas menores en cuanto a su empleo en comparación con la de los caballeros generando que su satisfacción sea mayor por tener mayores exigencias sobre su trabajo, por lo cual es más complicado cumplir.

En lo que respecta a las variables sociodemográficas diversos estudios han demostrado que existe una relación directa entre edad y satisfacción laboral, ya que a mayor edad de los trabajadores hay mayor satisfacción laboral, de igual forma se encontró en las investigaciones sobre la antigüedad en el puesto; sin embargo, no se encontró fundamentos para que haya una asociación precisa y clara entre la satisfacción laboral y la característica como la edad y la ocupación a tiempo completo (Ruvalcaba, Selva y Sahagún, 2016).

Según Galaz (2003) hay tres tendencias históricas que identifican los factores causantes de la satisfacción laboral que son el trabajo, las relaciones humanas y el aspecto físico-económico. En el trabajo se establecen los aspectos como la responsabilidad por las tareas, eficacia y habilidad, como los factores más determinantes de la satisfacción; en cambio, en las relaciones humanas o sociales se enfoca en las relaciones superiores y empleados, los grupos de trabajo y la supervisión como las fuentes primarias de satisfacción. Por último, en el aspecto físico-económico se hallan la remuneración y las condiciones del ambiente de trabajo.

Los factores de satisfacción que fueron desarrollados por Herzberg fueron cinco: realización, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y progreso. El progreso se refiere a la oportunidad de avance, desarrollo y crecimiento continuo en el trabajo; la responsabilidad se trata de realizar el trabajo sin supervisión inmediata o innovar en este. El trabajo es el grado de uso de habilidades de las personas como los retos; el reconocimiento se basa en el agradecimiento que reciben los trabajadores por su trabajo y la realización que es la alegría que muestran los colaboradores cuando consiguen terminar algo o cuando logran resolver problemas. Además, el autor destacó dos puntos importantes que fueron que las personas necesitan ver los efectos de forma inmediata y tangible de sus esfuerzos, ya que al haber mayor tiempo de espera para que se generen las oportunidades de promoción menor es la influencia de estas oportunidades. El otro aspecto es que los trabajadores deben convencerse de que su rendimiento de trabajo está asociado a las oportunidades de crecimiento (D'Souza, 1998).

Marco Conceptual

A la satisfacción laboral la suelen relacionar con el desempeño laboral, por lo cual es necesario conocer su definición que según Chiang y San Martín (2015) se trata del grado de cumplimiento del colaborador con respecto a su trabajo, por lo que se suele decir que el desempeño es considerado como la eficacia del trabajador, la misma que es importante para las empresas. Para Barberán y Fierro (2016) el desempeño laboral se lo considera como el resultado que consigue el trabajador por el conjunto de comportamientos y acciones que son enfocadas a conseguir los objetivos organizacionales de la empresa.

La motivación está relacionada con la conducta humana que no es más que el comportamiento de un trabajador ocasionado por los factores externos e internos

donde las necesidades y deseo brindan la energía necesaria para incentivar al individuo para que realice sus actividades y de esta forma pueda cumplir sus metas (Peña y Villón, 2018). En cambio, Cruz, Rodríguez, Acero y Cruz (2017) afirmaron que la motivación es la voluntad de una persona para alcanzar metas mediante su esfuerzo, en donde esta se da por la presencia de una necesidad que puede ser de lujo, placer, relativa o imperiosa.

Uno de los aspectos que debe tenerse en cuenta para medir la satisfacción laboral son las relaciones interpersonales, la cual se la suele conocer también como relaciones sociales o relaciones humanas. Estas relaciones se pueden dar de manera negativa como algo destructivo o de forma positiva como un aspecto constructivo (Torres, 2017). De igual forma, para Dávila (2017) las relaciones interpersonales se trata de una habilidad que tienen las personas con otros; no obstante, cuando se dan características negativas de las relaciones como que son destructivas o poco cooperativas, sin apoyo y que muestran desconfianza llegan a provocar en la persona niveles altos de estrés que desencadenan el síndrome de desgaste profesional.

Otro de los factores que influye en la satisfacción laboral es la tensión que según Ansoleaga y Miranda (2014) se da producto del desbalance que hay entre el compromiso del trabajador, el esfuerzo y las compensaciones que recibe el mismo, las cuales suelen darse de manera no monetaria o monetaria. Para Osorio y Cárdenas (2017) la tensión laboral se refiere al resultado que se tiene de la interacción entre el control del trabajador y las demandas.

La sobrecarga laboral es un predictor que influye en la calidad asistencial y en la fatiga, lo que genera una relación negativa entre dichas variables; es por eso que la sobrecarga se la considera como una de las principales demandas laborales a las

que se exponen los trabajadores de la salud, lo que ocasiona por parte del colaborador el cinismo y el agotamiento emocional (Moriano, Topa y García, 2019).

La satisfacción laboral se refiere al conjunto de actitudes que una persona tiene sobre su situación de trabajo, las cuales pueden darse en el trabajo en general o solo en ciertas fases del mismo, dejando claro que la satisfacción laboral enfrasca una definición global que destaca principalmente las actitudes de los trabajadores con respecto a su trabajo (Sánchez y García, 2017). La satisfacción laboral es el resultado de la calidad de vida laboral y del comportamiento organizacional, ya que esta calidad está asociada a las condiciones de trabajo, las cuales pueden brindar experiencias insatisfactorias o satisfactorias y a su vez pueden promover el bienestar laboral (Paz y García, 2017).

Una vez desarrollado todo el contenido sobre las teorías de la satisfacción laboral y sus factores influyentes se da paso al siguiente capítulo.

Capítulo II

Marco Referencial

En el presente capítulo se aborda toda la información referente a los diversos estudios que se han llevado a cabo durante los últimos años acerca de la satisfacción y los factores influyentes o determinantes de la misma, para lo cual se verifican trabajos desarrollados a nivel internacional, así como las investigaciones desarrolladas a nivel nacional, para de esta forma tener un contexto más amplio que permita comprender estas variables y a su vez poder comparar los resultados que se consiguieron en los mismos con los que se logren encontrar en el Centro de Especialidades IESS Daule, a fin de poder llegar a conclusiones que aseguren la correcta toma de decisiones al instante de desarrollar las actividades de la propuesta.

Investigaciones

Palomino et al. (2016) realizaron un estudio en Lima acerca de los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en un hospital de dicha ciudad, para lo cual aplicaron como metodología el estudio cuantitativo de tipo descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra que se tomó fue de 75 profesionales de la salud de distintas áreas, para esto se usó el instrumento de escala general de satisfacción de Warr, Cook y Wall, el cual consta de dos dimensiones que fueron los factores extrínsecos e intrínsecos, así como los aspectos generales. Los resultados que se pudieron hallar fueron que la edad promedio de los profesionales fue de 58 años, siendo en su mayoría mujeres, con estado civil casadas, el tiempo de servicio más frecuente fue mayor a seis años.

En los factores intrínsecos, la mayoría de encuestados mostraron insatisfacción en aspectos como el logro donde más de la mitad de estos indicaron

sentirse insatisfechos con la oportunidad de promoción y la atención que brinda a las sugerencias; adicional en la opción de reconocimiento la mayor parte de los encuestados se mostraron insatisfechos con la libertad para elegir sus propios métodos de trabajo, con el reconocimiento que consiguen por su buen desempeño y por la variedad del trabajo. En el aspecto que evalúa la responsabilidad, la opción de responsabilidad que se le confía obtuvo la mayor satisfacción, mientras que la opción de oportunidades para demostrar sus habilidades expresaron insatisfacción. Por otra parte, los factores extrínsecos fueron catalogados en su mayoría como satisfactorios en elementos como la seguridad en el trabajo, las relaciones laborales, relación con sus compañeros, la jornada laboral y la forma como son dirigidos; en cambio, se evidenció insatisfacción en la relación con su jefe inmediato, el monto de salario y las condiciones físicas del trabajo (Palomino et al., 2016).

García et al. (2016) llevaron a cabo un estudio en México acerca de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública, por lo cual, fue necesario utilizar un enfoque cuantitativo, diseño transversal, alcance descriptivo y correlacional, la técnica usada fue el cuestionario S20/23 de satisfacción laboral donde se evaluó las variables sociodemográficas y luego la satisfacción laboral, este último consta de 23 preguntas de respuestas cerradas con opciones de tipo escala de Likert con siete elecciones, la muestra fue de 59 trabajadores en el hospital "A" y en el "B" 149 colaboradores. La información recopilada en la investigación demostró que en ambos hospitales predominó el género femenino con el 88.14% y 93.96% respectivamente, ya que se tomó como muestra solo la profesión de enfermería, en lo que respecta a la edad en ambos hospitales hubo mayor frecuencia de encuestados con una edad entre los 29 a 39 años seguidos de

los de 20 a 29 años representados por el 67.8% y 20.34% en el hospital “A” mientras que en el “B” 43.62% y 26.85%.

Además, en el estado civil de los encuestados predominaron los casados en ambos casos con el 55.9% y 48.99% seguido de los solteros con el 33.9% y 33.56%. La antigüedad en el trabajo para ambas instituciones fue con mayor frecuencia de uno a diez años con el 98.31% y 43.62%, por último, en el turno hubo diferencias entre los hospitales, puesto que en el “A” predominó el turno matutino y extra diurno con el 22.3% y en el “B” con el 36.91% el turno nocturno. En cuanto a la satisfacción laboral tuvo una media de 5.3 en ambos casos, esto se debió a que la satisfacción extrínseca mostró un promedio de 4.8 y 4.7 que demuestra que existe una satisfacción neutral con tendencia a sentirse algo satisfechos, esto es producto de la percepción que tienen sobre el salario que reciben, las prestaciones, formación y capacitación. En cambio, la satisfacción intrínseca fue de 5.8 en ambos casos que quiere decir que los encuestados se sienten algo satisfechos, debido a que perciben que no cuentan con el apoyo para alcanzar los objetivos y metas (García et al., 2016).

Huamán (2016) desarrolló un trabajo que trata sobre la satisfacción laboral y los factores institucionales, el cual, tuvo como objetivo determinar la relación entre dichas variables en el Hospital María Auxiliadora, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y transversal, con alcance descriptivo y correlacional, la muestra fue de 130 colaboradores de la especialidad de enfermería a quienes se les aplicó como técnica la encuesta, la misma que estuvo compuesta por tres secciones iniciando con los datos sociodemográficos, los factores institucionales tuvieron 22 preguntas graduadas por la escala de Likert

con cinco opciones de respuestas, por último se revisó la satisfacción con un cuestionario de 11 ítems bajo la escala de Likert con cuatro elecciones.

Los datos sobre las características personales mostraron que el género predominante fue el femenino con el 93.1%, la edad más frecuente fue el grupo mayor a 40 años con el 43.0%, el estado civil habitual fue el de casado con el 44.6%, siendo el servicio donde labora con mayor frecuencia la hospitalización con el 57.7% y el tiempo de servicio que dominó fue menor a cinco años con el 34.6%. En lo que se refiere a la relación entre la satisfacción laboral y los factores institucionales se comprobó que existe una relación directa y significativa entre ambas variables ($Rho=0.272$, $p=0.002$), demostrando una asociación significativa con las dimensiones salario, políticas administrativas y condiciones laborales, mientras que los factores supervisión y relaciones interpersonales no tuvieron una relación con la satisfacción laboral (Huamán, 2016).

En el estudio de Rodríguez, Gómez y De Dios (2017) que se realizó en Asturias sobre el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud de una institución sanitaria, se usó como metodología el diseño descriptivo y transversal, la técnica fue la encuesta aplicando el cuestionario Font Roja AP y la revisión de las variables sociodemográficas. La población estuvo compuesta por los profesionales que laboran en el centro de salud del área que cumplían con los criterios de inclusión tomando como muestra un censo donde se tomaron a todos los participantes. Por medio de los resultados se logró determinar que la mayoría de trabajadores eran del sexo femenino, siendo el estado civil casado el de mayor frecuencia con el 64.4%, en su mayoría tienen hijos con el 65.3%, el tipo de contrato predominante fue el estatutario fijo con el 69.6%, siendo la categoría

profesional más frecuente la de médico con el 35%, en lo que respecta a la edad la media fue de 50.84, el total de años trabajando tuvo un promedio de 25.13.

Por otro lado, la satisfacción laboral en general mostró un 35.5% insatisfacción y 2.1% indiferente, esto fue a causa de la falta de oportunidad de promociones y de capacitación, la tensión y estrés que les ocasiona la competitividad profesional, el no desconectarse del trabajo al llegar a su casa, el sueldo inadecuado y monótono, el no conseguir reconocimientos por su trabajo, por ese motivo le altera su trabajo el estado de ánimo. Al revisar la relación entre la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas se halló una relación significativa entre la satisfacción laboral y los años que llevan trabajando en atención primaria, el número de pacientes atendidos en el día, la categoría profesional y el tipo de contrato (Rodríguez et al., 2017).

Plascencia, Pozos, Preciado y Vázquez (2016) realizaron una investigación en México sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería de una institución pública, para esto, se empleó como metodología un estudio de tipo observacional, transversal y descriptivo, la técnica usada fue la encuesta con respuestas tipo Likert con siete opciones a seleccionar de cero como nunca a seis como siempre, la muestra fue determinada acorde a los criterios de inclusión quedando un total de 100 enfermeros.

Los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta demostraron que las características sociodemográficas de los encuestados tuvieron predominancia los aspectos como el sexo siendo las mujeres las de mayor frecuencia con casi el 100%, la edad más frecuente fue la del intervalo de mayores de 50 años, la edad promedio fue de 44 años, el nivel de estudio en su mayoría tiene enfermería básica y el tiempo de antigüedad laboral que dominó fue de 21 a 30 años

trabajando. El nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería fue medio, mientras que al revisar la asociación entre la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas se halló una relación con la variable edad, ya que las personas mayores de 50 años sienten más satisfacción que los más jóvenes, al igual hubo mayor relación con los años de servicio siendo los que tiene menos tiempo los más satisfechos (Plascencia et al., 2016).

Troya, Padilla, Camacho y Benavides (2019) hicieron un trabajo investigativo en Ecuador acerca de la satisfacción laboral de un grupo de enfermeras de cuatro ciudades, para lo cual, aplicaron como metodología un estudio cuantitativo, analítico y transversal, la técnica usada fue la encuesta mediante el cuestionario Font Roja modificado que se tomó a una muestra compuesta por 192 profesionales de las ciudades de Ambato, Santo Domingo, Quito y Guaranda, que cumplieron con criterios de exclusión.

Los datos obtenidos mediante el instrumento permitieron conocer que el sexo femenino predominó con el 86.5%, la mayoría no eran solteros con el 57.3%, el área de trabajo que predominó fue el de segundo nivel con el 90.1%, la mayoría trabajan para una institución del IESS con el 76.6%, solo el 2.65% trabaja en otro lugar, la remuneración dominante fue la comprendida entre los \$1 000 y \$1 200 con el 44.8%. En lo que respecta a la satisfacción laboral general se encontró que la mayoría está satisfecha con su trabajo; sin embargo, el 13.1% de colaboradores se sienten insatisfechos y el 1% muy insatisfechos. Al relacionar las variables demográficas con la satisfacción laboral se pudo observar que la remuneración tuvo relación con la insatisfacción, por lo que a menor remuneración menor satisfacción (Troya et al., 2019).

Torres (2018) efectuó una investigación en El Oro que trata sobre los factores incidentes de la satisfacción laboral en un dispensario de esta provincia, para lo cual tuvo que utilizar como metodología un estudio mixto, de tipo no experimental, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 96 personas, el instrumento que se usó para medir la satisfacción laboral fue un cuestionario con respuestas cerradas.

Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de salud es alto, pero a pesar de esto hubo puntos de conflicto en aspectos como información sobre el desempeño, falta de instrumentos y herramientas para trabajar, falta de capacitación, al igual que el no poder dar sus opiniones. Se concluye que los factores determinantes influyen en la satisfacción laboral del personal de salud del dispensario objeto de estudio (Torres, 2018).

Lamilla (2019) desarrolló una investigación acerca de los factores influyentes de la satisfacción laboral del personal de Solca, para lo cual aplicó como metodología un estudio cuantitativo, de tipo no experimental, de campo, analítico, transversal y descriptivo. La muestra abarcó un total de 167 enfermeros, la técnica fue la encuesta mediante el cuestionario de Meliá y Peiró que cuenta con seis factores de estudio. Los resultados que se encontraron en la encuesta permitieron establecer que la mayoría de profesionales son mujeres, que tienen una edad comprendida entre los 26 a 30 años.

En cuanto a la satisfacción se encontró que la mayor parte del personal de enfermería afirmó que su trabajo le produce bastante insatisfacción, que están algo insatisfechos con la variedad de tareas que realizan, al igual que con las condiciones del trabajo, el horario de su jornada laboral, ritmo de trabajo al que está sometido, atención que se presta a sus sugerencias, número de horas

extraordinarias que realizan, sistema de turnos de trabajo, relaciones personales con sus jefes, participación en las decisiones de su grupo de trabajo y toxicidad de su puesto (Lamilla, 2019).

Tapia (2019) realizó un estudio acerca de los factores determinantes de la satisfacción laboral, para esto estableció como objetivo evaluar los factores determinantes en un hospital del IESS en Guayaquil, para lo cual usó como metodología la investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo, de tipo no experimental y transversal, la muestra se compuso por 90 profesionales, el instrumento fue un cuestionario validado por el Ministerio de Salud Pública (MSP).

Los resultados que se hallaron del cuestionario demostraron que la mayor parte del personal médico es del sexo femenino, la mayoría de colaboradores considera que la situación económica del hospital es excelente, están moderadamente de acuerdo que la situación laboral del hospital es excelente; en el riesgo laboral estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, se pudo apreciar desacuerdo en la remuneración que va acorde a la carga de actividades, estuvieron de acuerdo que sus actividades diarias eran frustrantes y que el trabajo era rutinario (Tapia, 2019).

Sánchez (2018) realizó un estudio sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería de un instituto de salud de Lima, para lo cual se utilizó como metodología una investigación de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo, transversal y aplicativo, la muestra se conformó por un total de 40 enfermeras, la técnica fue la encuesta con respuestas tipo Likert que tiene 20 ítems divididos en dos dimensiones que son los factores extrínsecos e intrínsecos. Los resultados preliminares sobre las características de la población demostraron que la mayoría

de personal eran adultos que tenían entre los 36 a 59 años de edad, con estado civil de solteros y una condición laboral de nombramiento.

En lo que respecta a la satisfacción del personal se encontró que el 80% de los encuestados presentaron un nivel medio de satisfacción y el restante fue nivel bajo. Estos resultados se debieron a que los factores extrínsecos en un 67% fueron de nivel medio ocasionado por la seguridad del trabajo, las políticas administrativas, las condiciones de trabajo y un bajo nivel de satisfacción en el salario percibido. En cambio, en los factores intrínsecos se encontró un panorama casi similar con nivel medio de satisfacción que fue del 65%, puesto que consiguió nivel medio la realización personal, el gusto por el ambiente de trabajo, el reconocimiento de méritos y el desarrollo profesional (Sánchez, 2018).

Alcalde (2019) llevó a cabo una investigación en Trujillo acerca de los factores sociodemográficos-laborales y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital de esa ciudad, para lo cual aplicó como metodología un estudio cuantitativo, de tipo experimental, transversal, correlacional y descriptivo, la muestra se conformó por 35 enfermeros; se utilizaron dos cuestionarios, uno para los factores y otro para la satisfacción, los cuales fueron previamente validados. Los resultados indicaron que la mayoría de las trabajadoras tenía entre 25 a 45 años de edad, en su mayoría eran solteras, con situación laboral de nombramiento, disponen de una antigüedad en su función entre 5 a 15 años, la mayor parte de ellos tienen un título con grado.

En lo que respecta al nivel de satisfacción laboral se pudo apreciar que en su mayoría cuentan con un nivel medio. Al momento de relacionar la satisfacción con la edad se observó que los trabajadores que presentaron un nivel medio de satisfacción son quienes tienen entre 25 a 45 años de edad, mientras que los de

nivel alto se ve con mayor frecuencia en las personas que tienen más de 45 años. En la relación entre satisfacción y estado civil los colaboradores que son solteros tienen nivel medio y alto de satisfacción, mientras que en la relación de satisfacción con los años de ejercicio profesional los trabajadores que tienen de cinco a más años presentan un nivel medio y alto de satisfacción (Alcalde, 2019).

García (2017) efectuó un estudio que trató sobre la satisfacción laboral en una institución de Ecuador, para esto se utilizó como metodología una investigación mixta, la muestra se compuso por 105 trabajadores, el instrumento aplicado fue el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró que dispone de 23 preguntas divididas en cinco dimensiones que tienen respuestas múltiples tipo Likert con siete opciones. Los resultados que se pudieron apreciar mostraron que la mayoría de colaboradores son del sexo masculino, tienen nombramiento, trabajan en jornada completa, reciben un salario entre \$601 a \$1 000 y tienen una antigüedad del cargo de más de cinco años.

Con respecto a los factores de la satisfacción se comprobó que más de la mitad de los trabajadores consideran que el factor supervisión de los superiores es algo satisfactorio, ya que consiguió una media de 5.5, el factor ambiente físico tuvo una media de 5.1 siendo medio satisfactorio, el factor prestaciones recibidas consiguió una media de 5.9 que demuestra que se encuentran por encima de algo satisfecho. En el factor intrínseco se apreció una media de 6.0 demostrando que están por encima de algo satisfecho, mientras que en el factor participación su media fue de 6.2 reflejando que está por encima de algo satisfecho, terminando con el resultado que todas los factores tuvieron una relación significativa (García Á. , 2017).

Cosme (2019) desarrolló un estudio en Lima que se refiere a los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal de un instituto de salud, el cual tuvo como objetivo determinar dichos factores. La metodología que se utilizó para la investigación fue cualitativa, observacional, transversal y descriptiva. La muestra se compuso por 61 trabajadores del área de odontología; el instrumento utilizado fue un cuestionario de satisfacción laboral que cuenta con diez preguntas y dispone de respuesta tipo escala de Likert con siete opciones.

A través de los resultados se pudo comprobar que la mayoría de colaboradores se sienten poco satisfechos, seguido de insatisfechos con los factores externos, los cuales se tratan sobre el respeto de horarios de trabajo, remuneraciones que reciben, condiciones físicas del trabajo y su relación con sus compañeros de trabajo; sin embargo, los factores internos mostraron en su mayoría satisfacción por parte de los encuestados, concluyendo que la satisfacción laboral en general la encontraron satisfactoria, seguido de poco satisfactoria (Cosme, 2019).

Cañon (2017) efectuó un estudio en Colombia que tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral en el personal de una industria farmacéutica, para esto requirió del uso de metodología como el estudio cuantitativo, transversal y descriptivo; la muestra fue de 11 empresas, el instrumento utilizado fue el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró que contiene cinco factores.

Los resultados fueron que la mayoría de trabajadores eran del sexo femenino, que tienen entre los 40 y 49 años de edad, teniendo en su mayoría la profesión de enfermería, el tipo de contratación con frecuencia fue el de término indefinido, con horario flexible, laborando entre las 46 a 50 horas de forma semanal. La satisfacción global del personal mostró que la media fue de 131.19 que indica que

esta satisfacción supera el punto de corte que era de 92 (Cañón, 2017).

Alemán (2017) llevó a cabo una investigación en Managua que trató sobre la satisfacción laboral en el personal de un hospital de Nicaragua durante el año 2017, para lo cual se aplicó como metodología un estudio cuantitativo de tipo descriptivo y transversal, la muestra se conformó por 27 enfermeras seleccionadas bajo criterios de inclusión y exclusión, el instrumento que se usó fue el cuestionario. Los resultados que se hallaron en el estudio fueron los siguientes: la mayoría eran menores de 30 años, del sexo femenino, con una instrucción académica técnico superior, contratación de tipo permanente, con antigüedad de uno a cinco años de servicio en la institución. En lo que se refiere a las actitudes del personal de enfermería se apreció que en su mayoría convergen positivamente con los valores, la motivación y con la iniciativa.

Con respecto a las interrelaciones personales son buenas, mientras que las personas reactivas el grado fue alto, lo cual evidencia que existen muchas personas que se encuentran laborando todo el tiempo con actitud pesimista, participando del chisme. Por otra parte, en la responsabilidad y facilitador, la mayoría estuvo de acuerdo que eran responsables con sus tareas, así como en el facilitador lo que asegura que tienen claro el rol del jefe en su trabajo. Con respecto a los principales factores que determinan la satisfacción laboral se encontró que existe la oportunidad de desarrollo personal, conoce la tarea que deben realizar y poseen autonomía de su desempeño; en cambio, en el ambiente de trabajo se halló que este era adecuado, estuvieron muy en desacuerdo con las consideraciones sobre el sueldo y en desacuerdo con el sistema de incentivos (Alemán, 2017).

Valdez (2016) desarrolló un estudio en Lima que se trató sobre la satisfacción laboral del personal de un servicio de salud, para esto se utilizó como metodología una investigación cuantitativa, de tipo no experimental, transversal y descriptiva, la muestra se conformó por un total de 173 colaboradores, la técnica que se usó fue la encuesta Font Roja que tiene 27 ítems que se agrupa en nueve factores. Los resultados que se observaron fueron que la mayor parte de los encuestados tenían una edad entre 25 a 49 años, siendo el género femenino predominante, la antigüedad de trabajo con mayor frecuencia fue de uno a diez años, la condición laboral en su mayoría es por nombramiento.

Con respecto a los factores de la satisfacción laboral se pudo apreciar que el factor satisfacción por el trabajo tuvo una media de 3.68, lo que indica una satisfacción indiferente y buena; en el factor tensión relacionada con el trabajo la media fue de 2.28 que refleja una tensión alta por estar entre dos a tres. El factor compensación profesional mostró una media de 2.59, lo que indica que poseen una baja satisfacción al igual que en el factor promoción profesional que consiguió una media de 2.56. Además, en el factor relación interpersonal con sus jefes logró una media de 2.70 que demostró una satisfacción baja e indiferente de igual manera que en el factor relación interpersonal con sus compañeros que sacó una media de 2.89. El factor satisfacción laboral mediante las características extrínsecas de estatus mostró una media de 1.10 que se lo considera como insatisfacción; asimismo, se mostró insatisfacción en el factor presión del trabajo con una media de 1.60, al igual que el factor monotonía laboral con una media de 2.41 (Valdez, 2016).

Situación Actual

Según el IESS (2014) el Centro de Especialidades IESS Daule es una Unidad de atención Ambulatoria que atiende de forma diaria a alrededor de 500 pacientes en sus diferentes especialidades y a un aproximado de 78 000 afiliados anualmente; sin embargo, la cantidad de afiliados que hay en Daule es de 85 000 personas.

El Centro de Especialidades IESS Daule cuenta con una infraestructura moderna que es a causa de que en los últimos cuatro años se han estado efectuando ampliaciones en distintas áreas, por lo que dicha institución cuenta con un 80% de infraestructura nueva. A medida que han pasado los años este centro fue aumentando la infraestructura, así como las atenciones médicas desde el año 2010. Los datos permiten apreciar que desde dicho año ha ido creciendo la cantidad de atenciones reflejando que en el 2010 se atendían a cerca de 19 580 pacientes, los mismos que aumentaron considerablemente hasta el 2013 que esta cantidad fue más que duplicada llegando a atender a 44 140 afiliados (IESS, 2014). Esta información se la puede apreciar en la figura 2.

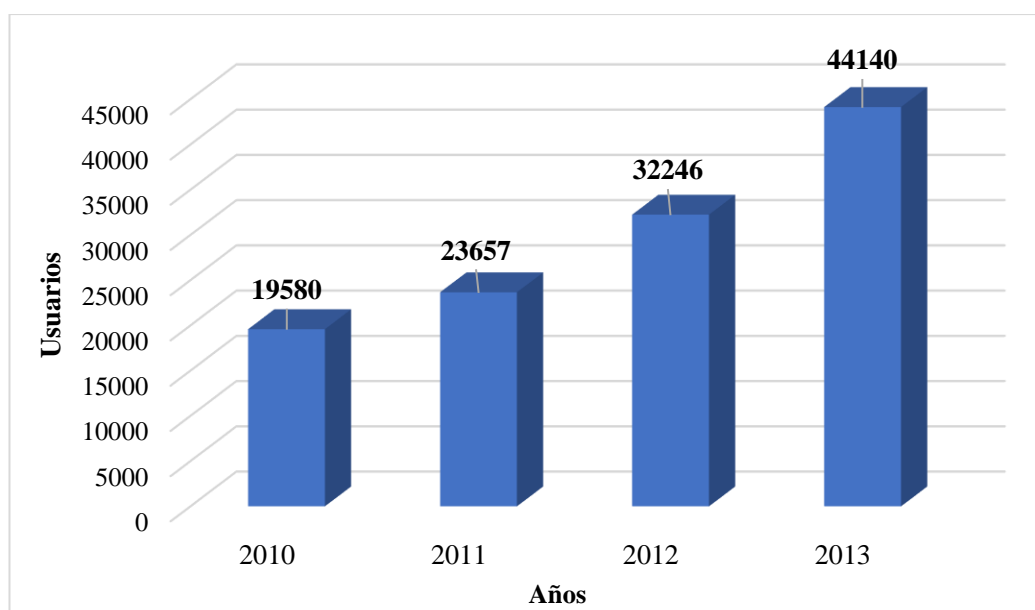


Figura 2. Atenciones realizadas en Centro de Especialidades IESS Daule. Tomado de IESS (2014).

Esta institución cuenta con una cartera de servicios que comprende las áreas de medicina general, optometría, rayos x, rehabilitación, laboratorio, pediatría, medicina interna, traumatología, ginecología, enfermería, odontología, ecografías y densitometría ósea (IESS, 2014). En el 2018 se habilitó el servicio de desintometría ósea que permite identificar precozmente la osteopenia y osteoporosis; cabe destacar que, los usuarios de Daule llevaban años demandando este servicio, por lo que se muestra la modernización que está teniendo el hospital.

En el centro de especialidades IESS Daule se ofrecen 15 especialidades adicionales a la desintometría ósea, las cuales se brindan en un horario de 07:00 a 17:00. Los beneficiarios de estos servicios provienen de Daule y de cantones aledaños como Nobol, Isidro Ayora, Lomas de Sargentillo, Pedro Carbo, Samborondón, Salitre, Palestina, Santa Lucía, Colimes, Balzar y El Empalme (El Universo, 2018).

Misión y visión

Brindar servicios médicos de calidad, en forma oportuna y eficiente en las especialidades básicas, proveer servicios complementarios y auxiliares diagnósticos eficientes que soporten actividades de prevención y recuperación de la salud en la población de referencia y contra referencia de la RED Integral de Salud (IESS, 2014, p.79).

Ser una unidad modelo de Atención Ambulatoria a nivel de la Provincia del Guayas y brindar atención médica de Fomento, Promoción, Prevención y Recuperación de la salud, mediante la oferta de servicios salud de primer nivel de complejidad con altos estándares de calidad y calidez, convirtiéndose en un actor integral de la RED Pública de Salud, descongestionando el segundo y tercer nivel de atención (IESS, 2014, p.79).

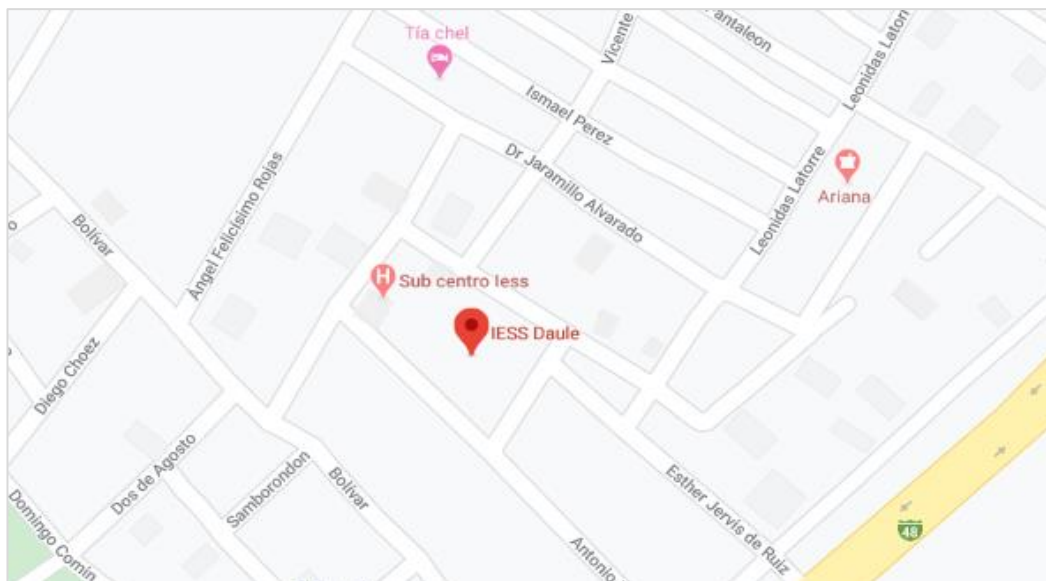


Figura 3. Ubicación del Centro de Especialidades IESS Daule. Tomado de *Google Maps*.

El Centro de Especialidades IESS Daule se encuentra ubicado en Ecuador, en la provincia del Guayas, perteneciente al cantón Daule, en las calles Antonio Parra Velasco y José Gómez Izquierdo.

Marco Legal

En la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 33 se estableció que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 17-18).

En la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 53 se mencionó que:

Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y

consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 25).

En la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 326 se recalca la importancia del derecho al trabajo, el cual está basado en una serie de principios que son impulsados por el Estado como son el pleno empleo, la remuneración justa por su trabajo y el ambiente laboral adecuado en el cual se garantice la salud, bienestar, integridad e higiene del personal (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En la política 1.6 del eje uno del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida se estipula que el Estado es el ente que debe garantizar el derecho a la salud, el cuidado integral y la educación, los mismos que se deben proporcionar durante todo su ciclo de vida, los cuales se basan en los principios de calidad, pertinencia y accesibilidad.

Además, en la política 1.7 se menciona acerca del acceso a la seguridad social y al trabajo digno que el Estado debe garantizar a toda su población. Otra política importante es la 1.16 donde manifiesta que el Estado debe promover la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios y bienes.

En el Código de Trabajo, en el artículo 50 que trata sobre el límite de las jornadas se manifiesta que estas son obligatorias, que no deben exceder de cinco días a la semana y de 40 horas semanales; adicional los días de descanso forzosos son los fines de semana, los mismos que pueden cambiarse solo en caso de existir circunstancias que ocasionen interrupción, se podrá establecer un acuerdo entre el trabajador y el empleador (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

En el Código del trabajo, en el artículo 51 se expresa que el descanso forzoso es un derecho irrenunciable; sin embargo, si llegan a existir circunstancias en las que es imprescindible la labor del trabajador es necesario que ambas partes hagan un acuerdo para trabajar por turnos con un mínimo de 48 horas consecutivas (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

Capítulo III

Marco Metodológico

En este capítulo se mostrará toda la metodología que se usará en la investigación iniciando con el enfoque, método, alcance y diseño de investigación, siguiendo con el procesamiento de datos, la técnica de recolección de datos, la población y muestra, para de ahí dar paso a los resultados y el análisis general de los mismos.

Enfoque de Investigación

De acuerdo a Sánchez (2019) el enfoque cuantitativo es aquel que trata con fenómenos medibles como el peso, la edad, estatura, entre otros; esto es posible mediante el uso de técnicas estadísticas que permiten analizar los datos, para así lograr describir a detalle sus características, darle una explicación, hacer predicciones y seguir un control de las causas.

Se aplicó en la investigación el enfoque cuantitativo, ya que se pretende conocer los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, para lo cual se va a usar técnicas estadísticas para la tabulación de los datos numéricos que se recolecten y así conocer mediante porcentajes el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores del Centro de Especialidades IESS Daule.

Método de Investigación

El método deductivo es aquel que se basa en el razonamiento, por lo cual, se usa la deducción intrínseca de los individuos con lo que permite partir de principios generales enfocarlos a situaciones particulares (Prieto, 2017). En la investigación se aplicó el método deductivo, puesto que se busca conocer los factores que influyen en la satisfacción laboral mediante la revisión de las

distintas teorías y conceptos que se han desarrollado a lo largo del tiempo para con esta información, poder enfocarla al ámbito sanitario específicamente en los profesionales de salud del Centro de Especialidades IESS Daule.

Alcance de Investigación

El alcance descriptivo es aquel que trata de encontrar características y propiedades importantes de los fenómenos, sucesos, situaciones o eventos que se vayan analizar; además, que describe tendencias de una población o grupo específico (Hernández y Mendoza, 2018). En el estudio se usó el alcance descriptivo, debido a que se intenta describir los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, para lo cual se debe analizar las características de los trabajadores y las condiciones que determinan la satisfacción de los mismos dentro del Centro de Especialidades IESS Daule.

Diseño de Investigación

Según Dorantes (2018) el diseño no experimental es aquel donde el investigador hace la búsqueda de manera sistemática y empírica de acontecimientos sin poder controlar las variables independientes, ya que estas ocurrieron en el pasado por lo cual no son manipulables; por ese motivo, solo se puede observar las variables para luego analizarlas.

Para Quintanilla et al. (2019) el diseño transversal es aquel que permite describir diferentes variables en un momento y población determinada, para lo cual es necesario definir la población de referencia, las variables y los criterios de exclusión e inclusión de los participantes del estudio.

El diseño que se utilizó en el trabajo fue el no experimental y transversal, debido a que no se manipularon las variables factores influyentes de la

satisfacción laboral, al igual que para la recolección de datos se la llevó a cabo en el Centro de Especialidades IESS Daule en un solo día determinado.

Procesamiento de Datos

Según Rodríguez, Pierdant y Rodríguez (2016) la estadística inferencial es aquella que tiene como propósito deducir desde estudios de muestras el comportamiento de una población, esto le permite al investigador tomar buenas decisiones. Se dispuso la estadística inferencial para la investigación, ya que esta permite evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud a partir de una muestra seleccionada de dicha población con lo cual se logre comprender los factores que están influyendo.

Conforme a Vilalta (2016) las medidas de tendencia central son aquellas que permiten revisar información más probable, central o frecuente en una distribución de datos; por lo tanto, estas medidas facilitan resumir mediante un valor numérico una parte de la distribución que es representativa, para esto dispone de varias medidas como son la moda, mediana y media aritmética. La media aritmética es el estadístico descriptivo más usado y sencillo, se lo consigue por medio de la suma de todos los valores observados dividiéndola para el número de observaciones. Para poder obtener el nivel de satisfacción laboral se va a requerir de las medidas de tendencia central específicamente la media aritmética, con lo cual se podrá conocer los promedios de las dimensiones.

Los datos de frecuencia se pueden apreciar y analizar mejor mediante gráficos, en el caso de datos categóricos se utiliza el diagrama circular permitiendo hacer representaciones en porcentajes (Llinás y Rojas, 2017). Para la tabulación de los datos se usó el programa Microsoft Excel 2016, con la cual se pudo observar mediante porcentajes los diversos factores que están influyendo en

el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de la salud del centro objeto de estudio; además, se utilizó gráficos estadísticos para una mejor visualización e interpretación de los datos, como se requería mostrar datos de porcentajes se aplicó el diagrama de pastel o circular.

Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta, que según Quintanilla et al. (2019) se trata de un cuestionario de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas con opciones de respuesta múltiple, tiene como ventaja evitar errores por la no comprensión de las preguntas, facilidad para ser contestadas y brinda control para comprobar que el encuestado sea quien las responde.

Para analizar los factores influyentes de la satisfacción laboral se utilizó la encuesta del trabajo de investigación de Torres (2018), instrumento que estuvo compuesto por 22 preguntas que se dividen en cuatro dimensiones que son la motivación (ítems 18-22), los aspectos de tensión (ítems 15-17), relaciones interpersonales (ítems 11-14), la satisfacción con el puesto de trabajo (ítems cinco-diez) y el exceso o presión en el trabajo (ítems uno-cuatro).

Este cuestionario fue estructurado con respuesta múltiples de tipo Likert con opciones como totalmente en desacuerdo (uno), en desacuerdo (dos), indiferente (tres), de acuerdo (cuatro) y totalmente de acuerdo (cinco). El cuestionario fue validado por diez expertos para el ámbito de la salud en el trabajo de Pablos (2016), la fiabilidad del mismo fue de 0.904 mediante el Alfa de Cronbach.

Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Ítems
Independiente: Factores influyentes	Existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral, como las características personales (Sánchez y Sánchez, 2016).	Datos Generales	Sexo Edad Estado civil Profesión Antigüedad
Dependiente: Satisfacción laboral	Es el grado de gusto que sienten los empleados con su trabajo; es decir que, se lo toma como una respuesta emocional o afectiva hacia el trabajo (Pujol y Dabos, 2018).	Exceso o presión en el trabajo Satisfacción con el puesto de trabajo	1. Me encuentro satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo. 2. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. 3. Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, me siento satisfecho. 4. Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo. 5. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí. 6. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi trabajo. 7. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. 8. Me siento cómodo con el ambiente de trabajo en general. 9. El puesto de trabajo que ocupó dentro del Centro de Especialización IESS corresponde a mis capacidades. 10. La relación que existe con los pacientes me resulta gratificante.

Relaciones interpersonales	<p>11. La relación con mi jefe inmediato es cordial.</p> <p>12. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.</p> <p>13. Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales, médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal.</p> <p>14. Los directivos del Centro de Especialización IEISS hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.</p>
Aspectos de tensión	<p>15. Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución.</p> <p>16. Mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución.</p> <p>17. Estoy satisfecho por la forma como se distribuye el trabajo con mis compañeros.</p>
Motivación	<p>18. Me siento bien por el reconocimiento que se le hace a mi labor dentro del Centro de Especialización IEISS.</p> <p>19. El sueldo que percibo es adecuado.</p> <p>20. Se percibe una efectiva comunicación interna.</p> <p>21. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.</p> <p>22. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias</p>

Según Sotelo y Arrieta (2018) el alfa de Cronbach es un coeficiente de correlación al cuadrado, el cual fue creado con la finalidad de poder medir la uniformidad que tienen las preguntas, por ese motivo cuando el índice se acerca más al extremo es mejor la fiabilidad; sin embargo, es necesario recordar que a partir de 0.80 es una fiabilidad respetable. Este instrumento ayuda a saber si la información que se recopila no es defectuosa para que no lleve a conclusiones equivocadas.

Población y Muestra

La población a estudiar son los profesionales de la salud del Centro de Especialidades IESS Daule que son 60 trabajadores. Al ser una muestra pequeña se optó por hacer un censo, es decir que se tomó a toda la población para el estudio.

Resultados

Factores demográficos

1.- Sexo

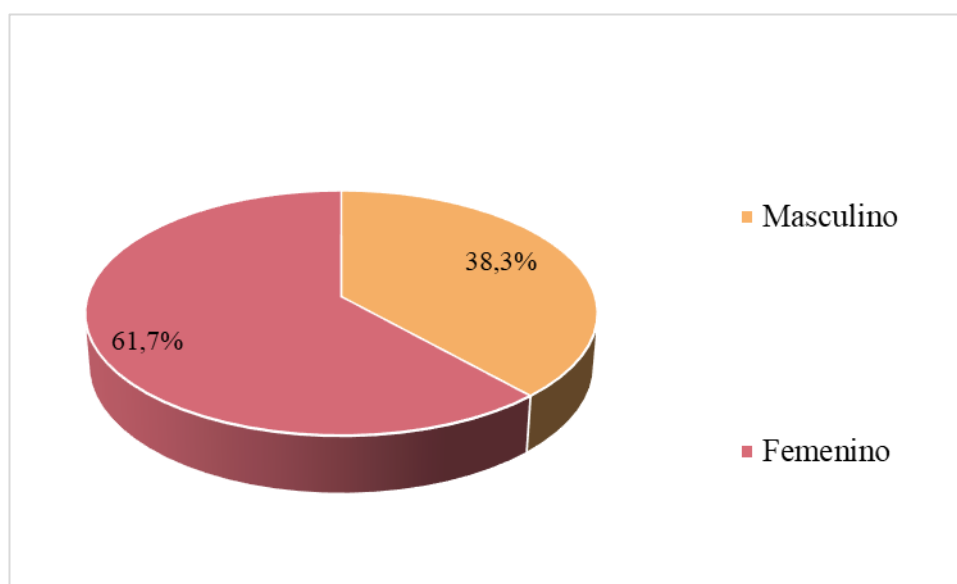


Figura 4. Sexo

Los datos demostraron que el sexo que predominó en la investigación fue el

femenino con el 61.7% de trabajadores, siendo la diferencia del sexo masculino.

2.- Edad

En esta investigación, la edad tuvo mayor predominio en el grupo de 40 a 49 años representados por el 43.3%, seguido del grupo de 30 a 39 años con un 30.0%. Los profesionales más jóvenes están representados por el 20.0% y los mayores a 50 años sólo corresponde al 6.7% de encuestados.

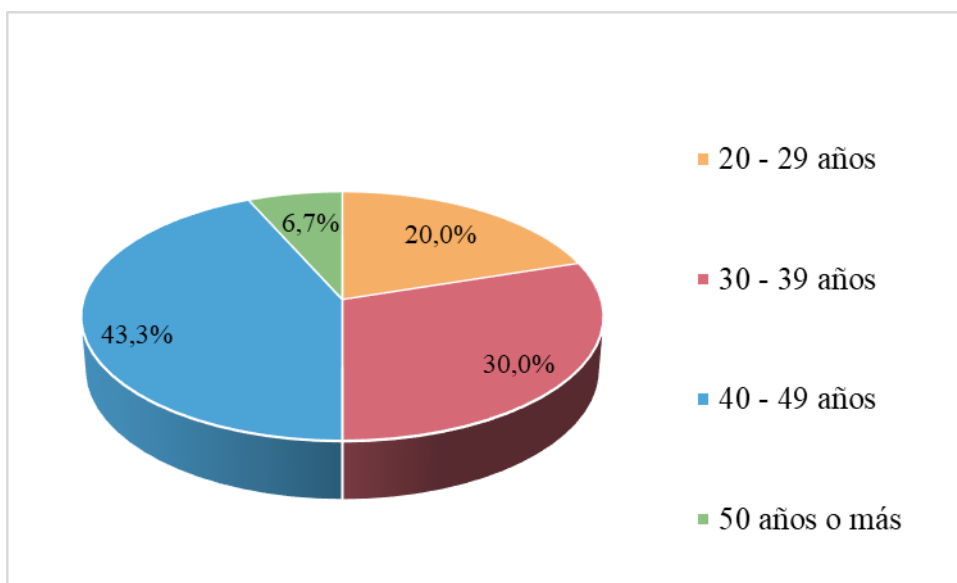


Figura 5. Edad

3.- Estado civil

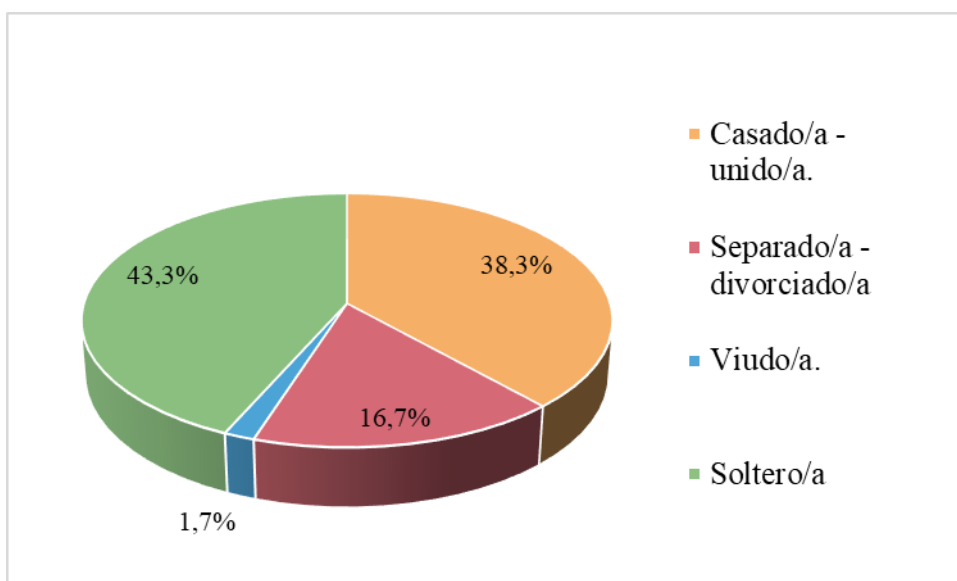


Figura 6. Estado civil

Los resultados del estudio evidenciaron que los trabajadores con estado civil soltero predominaban con el 43.3%, seguido de los casados con el 38.3% y solteros o divorciados con el 16.7%. Por tanto, los solteros y casados o unidos son mayoría.

4.- Profesión

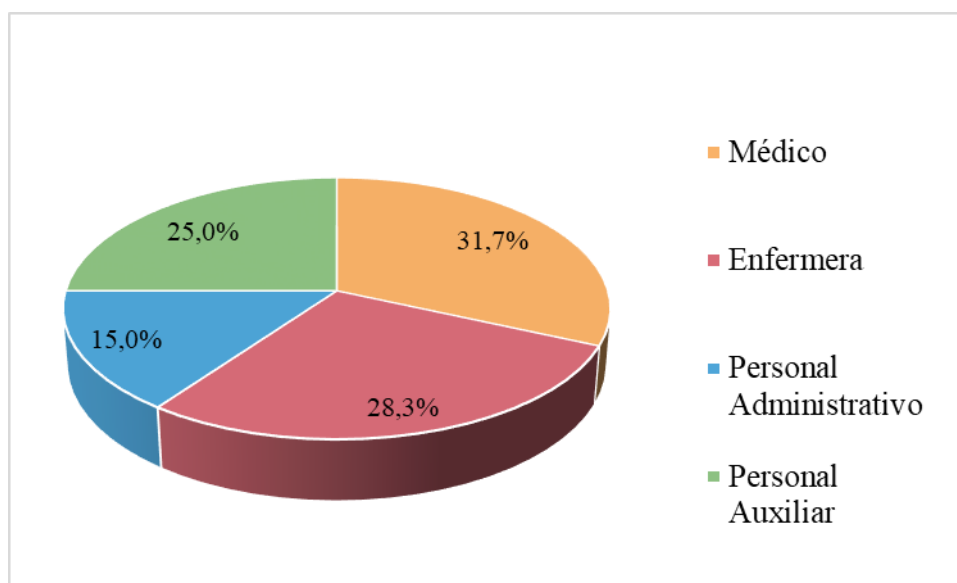


Figura 7. Profesión

En lo que respecta a los resultados de la encuesta sobre la profesión de los colaboradores del Centro de Especialidades IESS Daule, se determinó que el 31.7% eran médicos, seguido del 28.3% enfermeras, mientras que el 15.0% era personal administrativo.

5.- Antigüedad

Los datos demostraron que el 46.7% de los trabajadores del centro tenían entre seis a diez años de antigüedad, seguido de los colaboradores que han estado en esta institución entre uno a cinco años laborando, mientras que el 8.3% de los profesionales contaban con más de diez años de antigüedad.

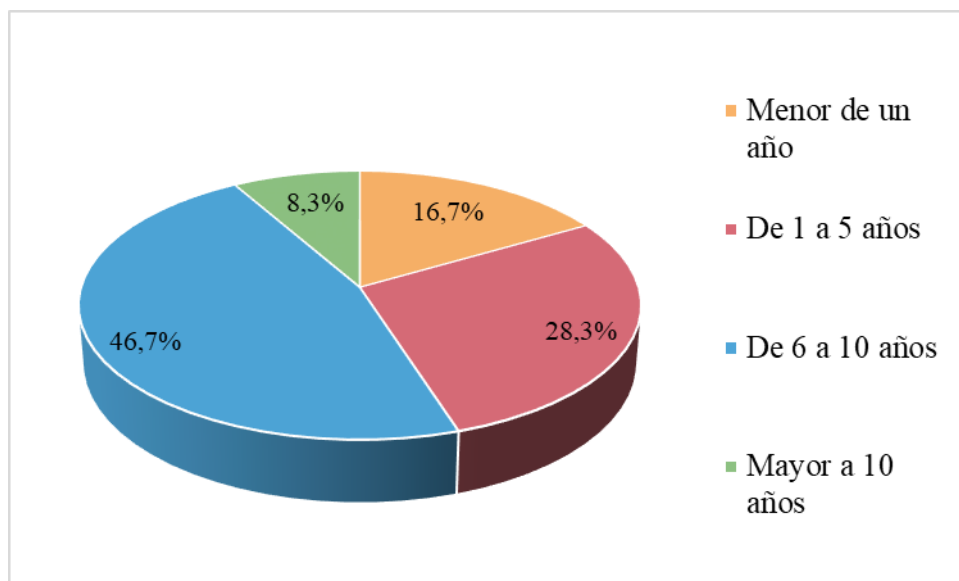


Figura 8. Antigüedad

Satisfacción laboral

1. Me encuentro satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo

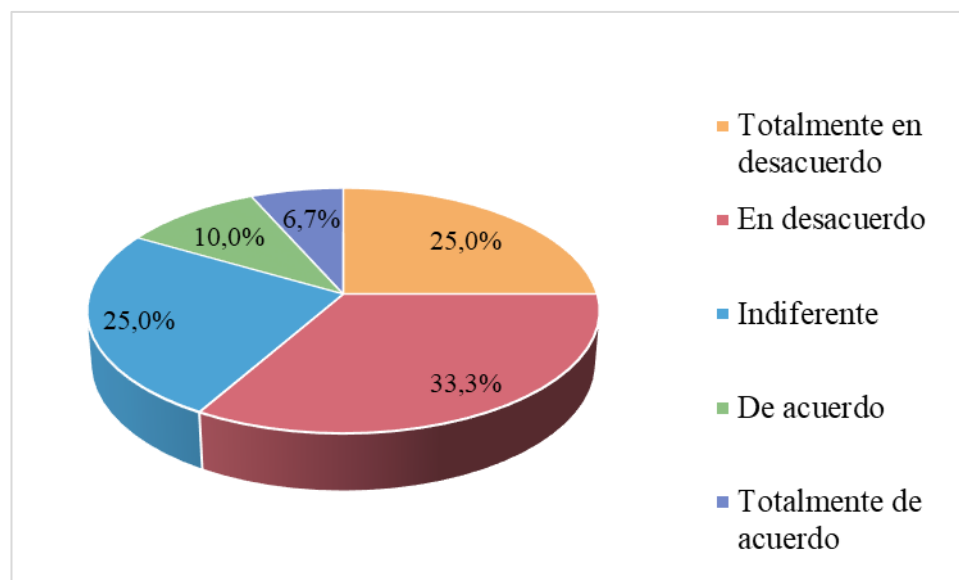


Figura 9. Tiempo para realizar trabajo

Los resultados del estudio evidenciaron que el 33.3% de los encuestados estaban en desacuerdo que el tiempo que les brindan para que realicen su trabajo le satisfacía, el 25.0% de los trabajadores estuvo en total desacuerdo con esto, mientras que el 6.7% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo. Esto

quiere decir que el 58.3% de los encuestados se sintieron insatisfechos por el tiempo que disponen para terminar sus tareas asignadas.

2. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.

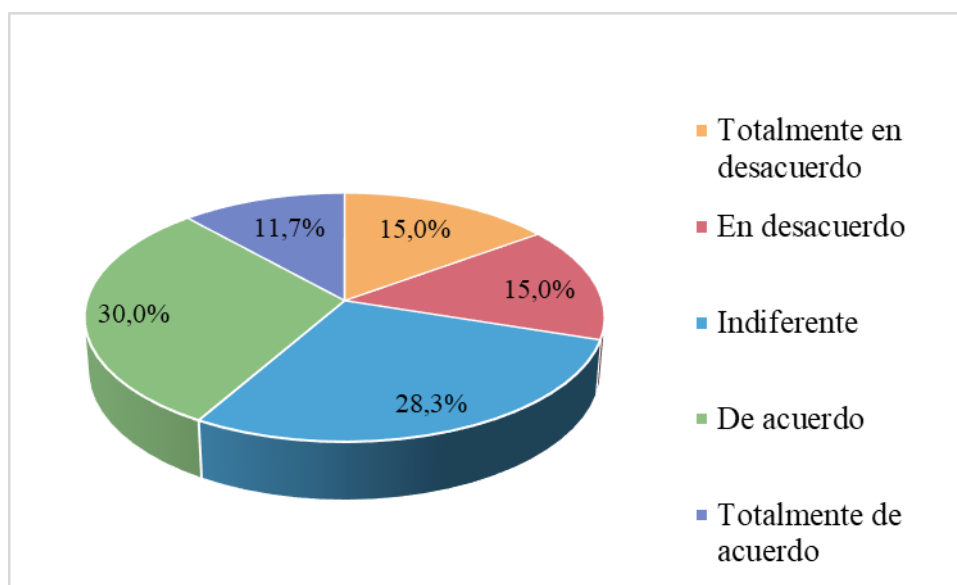


Figura 10. Disposición para ayudar a terminar las tareas

Los resultados determinaron que el 30.0% de los trabajadores están de acuerdo que tiene disposición para ayudarse entre sí para completar sus tareas, seguido del 28.3% de colaboradores que optaron por estar indiferentes con el tema, mientras que el 15.0% de encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo y desacuerdo en igual porcentaje. Es decir que el 30.0% de los empleados estuvieron en desacuerdo que sus compañeros tengan disposición para ayudarlos a terminar sus tareas.

3. Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, me siento satisfecho

En lo que respecta a los resultados de la encuesta se determinó que 28.3% de los colaboradores demostró indiferencia sobre sentirse satisfecho a pesar de estar cansado, seguido del 23.3% de los trabajadores que estaban de acuerdo, mientras

que el 11.7% de los encuestados mostraron total desacuerdo con el tema. No obstante, el 30.0% de los empleados se sintieron insatisfechos.

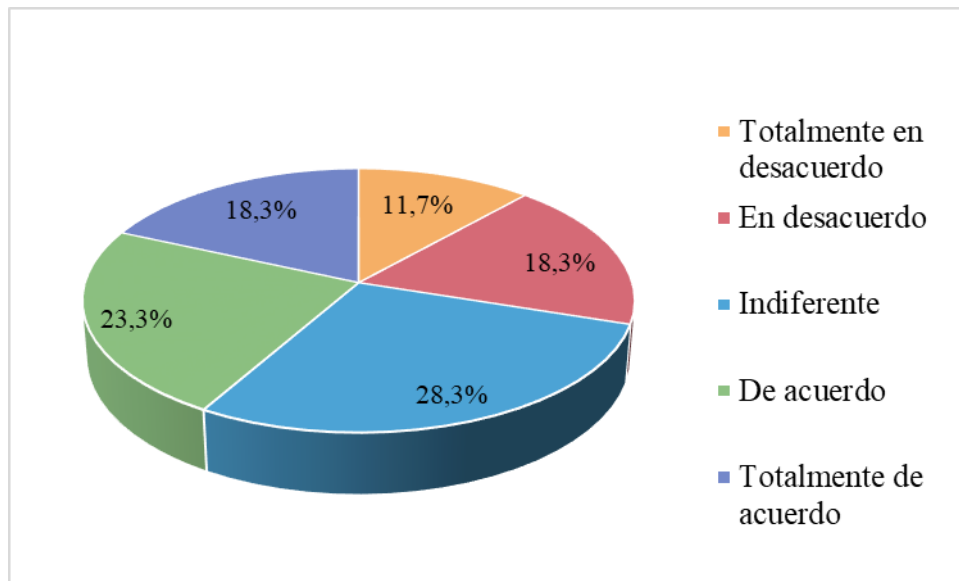


Figura 11. Satisfecho

4. Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo

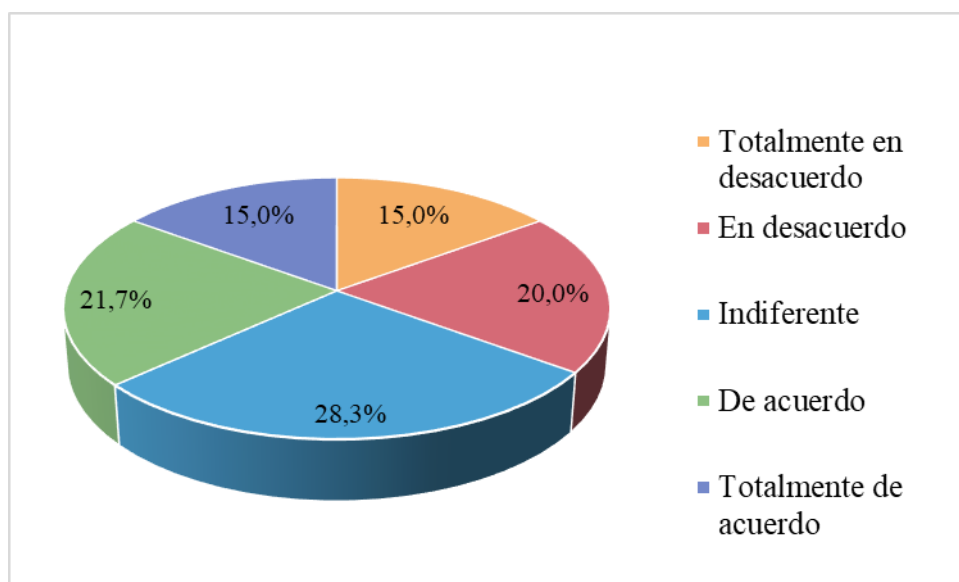


Figura 12. Satisfecho de usar energía y capacidad

Los datos demostraron que el 28.3% de los empleados demostraron indiferencia con respecto a estar satisfecho por usar su energía y capacidad al

momento de realizar su trabajo al máximo, el 21.7% de los encuestados se inclinó por estar de acuerdo, mientras que el 15.0% de los colaboradores estuvieron en total desacuerdo. Se pudo evidenciar que, el 35.0% de los trabajadores no están satisfechos con usar su capacidad y energía para realizar el trabajo al máximo.

5. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.

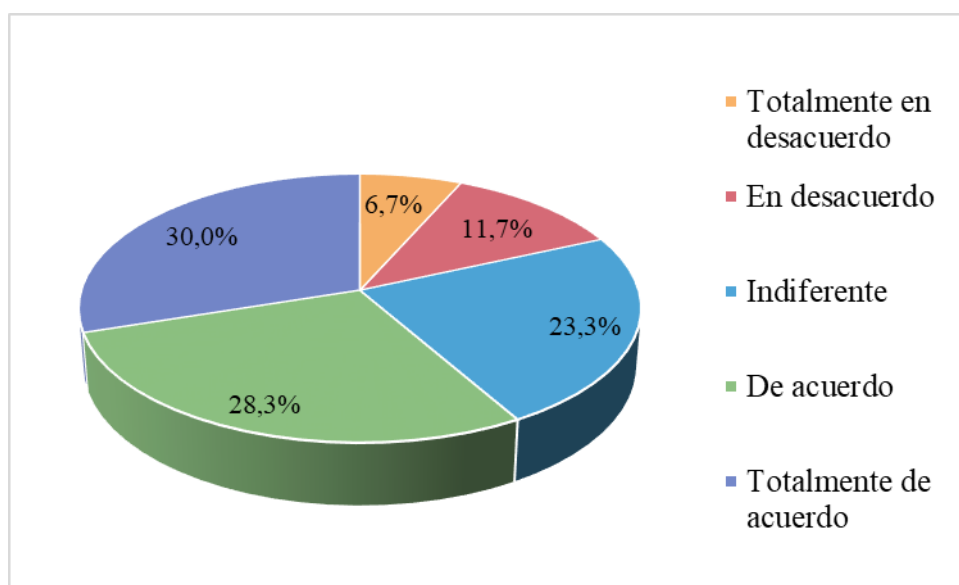


Figura 13. Objetivos y responsabilidades claros

En esta investigación se determinó que el 30.0% de los empleados estuvieron en total acuerdo que los objetivos y responsabilidades son claros, el 28.3% de los encuestados demostraron sentirse de acuerdo, mientras que el 6.7% de los trabajadores manifestaron estar en total desacuerdo. Es decir que, el 18.4% de los encuestados expresaron que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo no son claros.

6. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi trabajo.

Los resultados del estudio evidenciaron que el 35.0% de los trabajadores mostraron indiferencia sobre sentirse adaptados a las condiciones de su medio

laboral, el 26.7% de empleados estuvieron de acuerdo con el tema, mientras que el 10.0% de encuestados opinó estar en total desacuerdo. Es evidente que, el 23.3% de los empleados siente que no puede adaptarse a las condiciones que le ofrece su medio laboral.

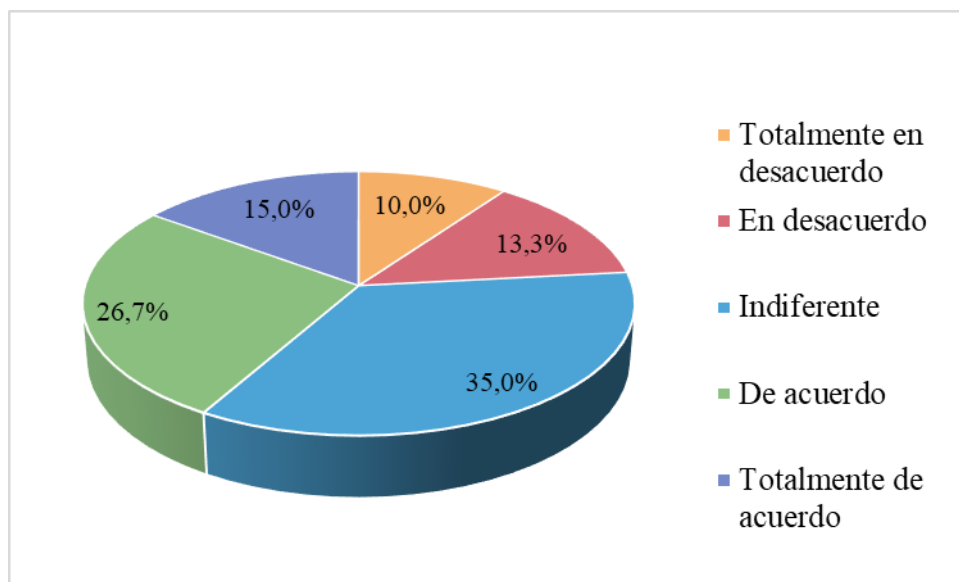


Figura 14. Adaptación al medio laboral

7. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.

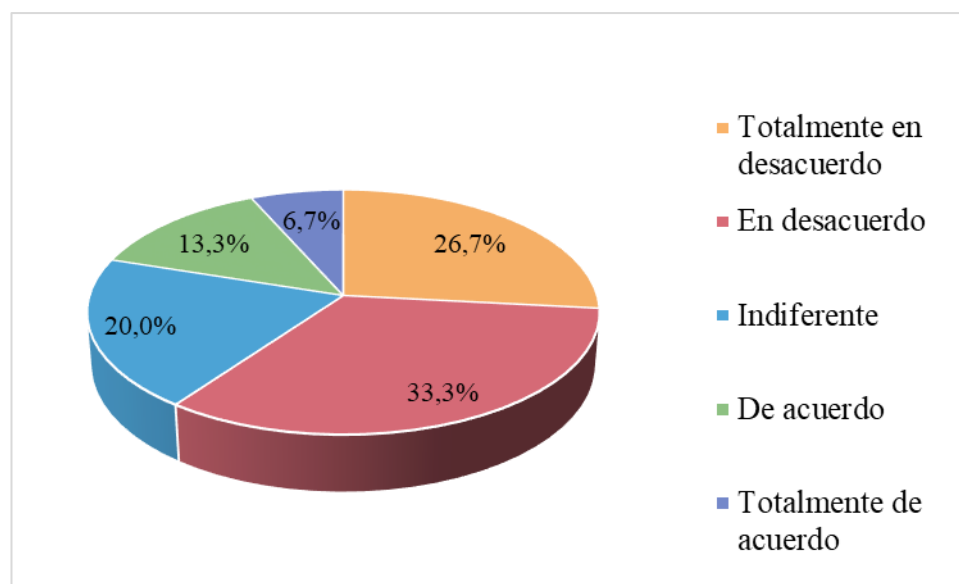


Figura 15. Recursos, herramientas e instrumentos suficientes

En lo que respecta a los resultados de la encuesta se determinó que el 33.3% de los encuestados expresaron estar en desacuerdo que la institución les proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para que puedan desempeñarse en su puesto, el 26.7% de empleados se mostró en total desacuerdo al respecto, mientras que el 6.7% de trabajadores estuvo en total acuerdo sobre el tema. Esto quiere decir que, el 60.0% de los colaboradores se sintieron en desacuerdo con los recursos, herramientas e instrumentos que la institución les facilita para que puedan llevar a cabo su trabajo.

8. Me siento cómodo con el ambiente de trabajo en general

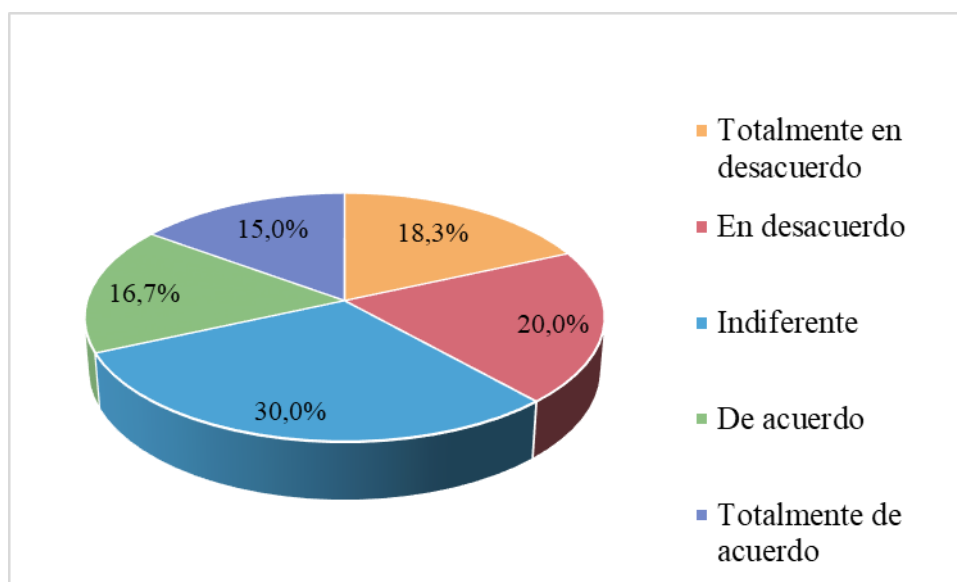


Figura 16. Ambiente de trabajo

Los datos demostraron que el 30.0% de los colaboradores se mantuvieron indiferentes acerca de sentirse cómodos con el ambiente de trabajo, el 20.0% de los trabajadores manifestaron sentirse en desacuerdo; en cambio, el 15.0% de los empleados mostró total acuerdo al respecto. Se evidenció que, el 38.3% de los encuestados se sienten incómodos con el ambiente de trabajo.

9. El puesto de trabajo que ocupo dentro del Centro de Especialización IESS corresponde a mis capacidades

En esta investigación se determinó que el 30.0% de los colaboradores demostraron indiferencia con respecto a que su puesto de trabajo corresponde a sus capacidades, el 23.3% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, mientras que el 6.7% de los empleados expresaron estar en total desacuerdo. Los resultados reflejaron que, el 25.0% de los trabajadores opinan que su puesto de trabajo no va acorde a sus capacidades.

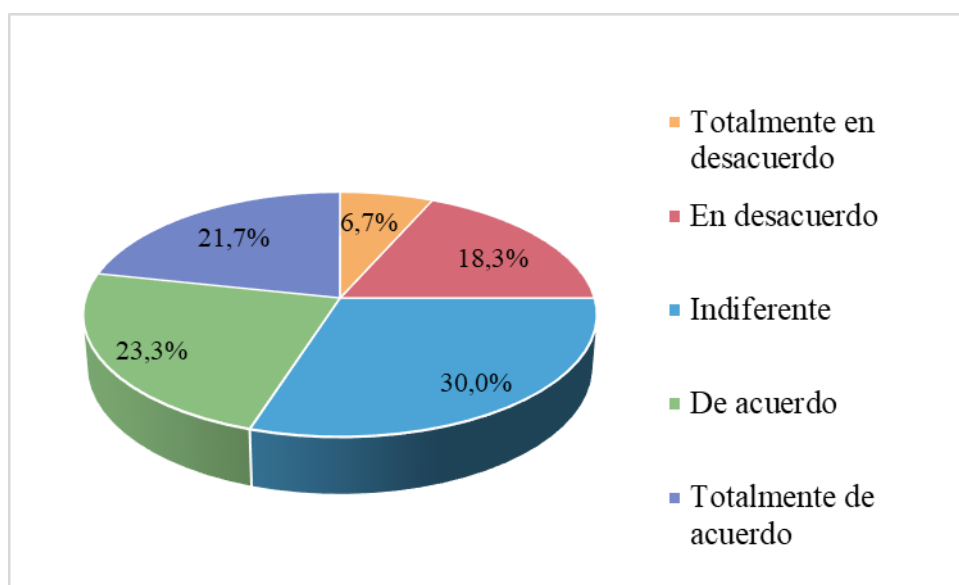


Figura 17. Puesto de trabajo acorde a capacidades

10. La relación que existe con los pacientes me resulta gratificante

Los resultados del estudio evidenciaron que el 31.7% de los empleados se inclinó por la opción de indiferente sobre que su relación con pacientes es gratificante, el 25.0% de los colaboradores indicó sentirse en desacuerdo con el tema; en cambio, el 11.7% de los trabajadores manifestó sentirse en total acuerdo. Se observa que, el 43.3% de los encuestados consideraron que su relación con los pacientes no es gratificante.

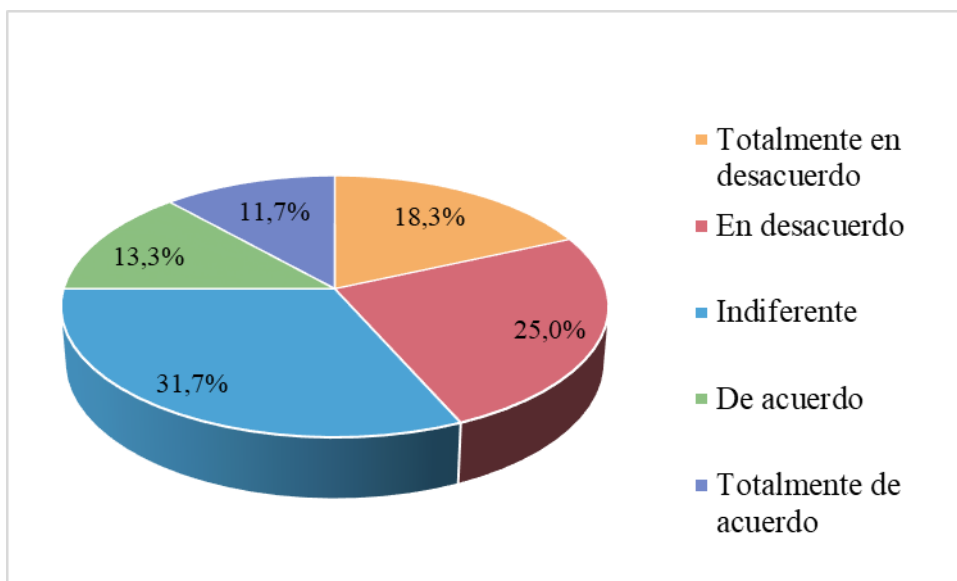


Figura 18. Relación con paciente gratificante

11. La relación con mi jefe inmediato es cordial

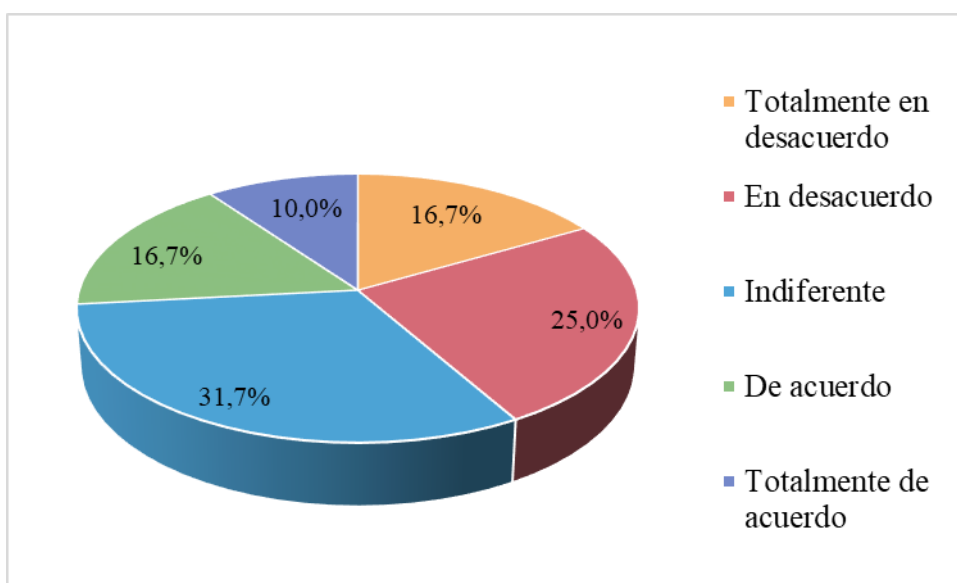


Figura 19. Relación con jefe cordial

En lo que respecta a los resultados de la encuesta se determinó que el 31.7% de los encuestados manifestó estar indiferente acerca de una relación cordial con el jefe, el 25.0% de los trabajadores estuvo en desacuerdo con esto, mientras que el 10.0% se mostró en total acuerdo con el tema. Los resultados muestran que, el 41.7% de los colaboradores expresaron que su relación con el jefe no es cordial.

12. Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras

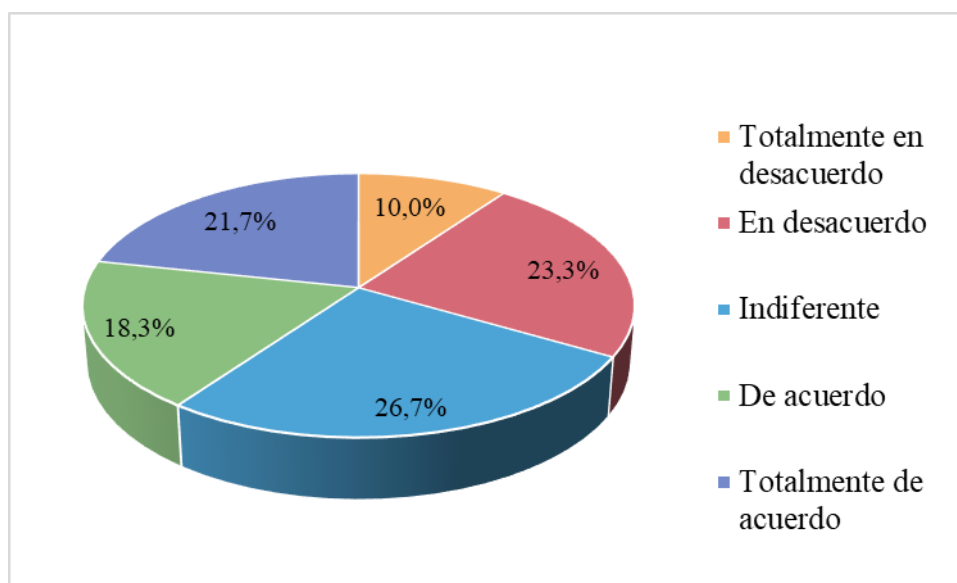


Figura 20. Solucionan problemas de forma creativa

Los datos demostraron que para el 26.7% de los colaboradores es indiferente sobre que los directivos y jefes solucionan los problemas de forma creativa y que buscan siempre mejoras, el 23.3% de los encuestados opinaron estar en desacuerdo al respecto; en cambio, el 18.3% de los trabajadores manifestó sentirse de acuerdo con el tema. Es evidente que, el 33.3% de los empleados consideran que los jefes no tienden a solucionar problemas creativamente, ni que buscan mejoras e innovación de forma constante.

13. Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales, médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal

En esta investigación se determinó que el 33.3% de los colaboradores se ha mostrado indiferente acerca de estar satisfecho por la relación que tiene con todos los profesionales que laboran en la institución, el 28.3% consideran estar en desacuerdo con esto, mientras que el 10.0% de los encuestados expresaron

sentirse de acuerdo. Se refleja que, el 41.6% de los trabajadores están insatisfechos con su relación con todo el personal que labora en dicha institución.

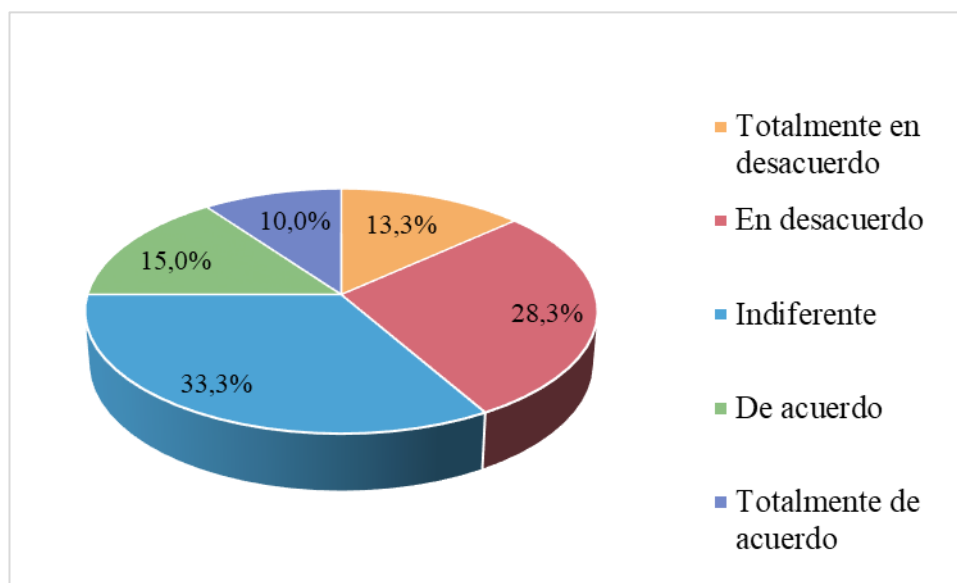


Figura 21. Satisfecho por relación con compañeros

14. Los directivos del Centro de Especialización IESS hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.

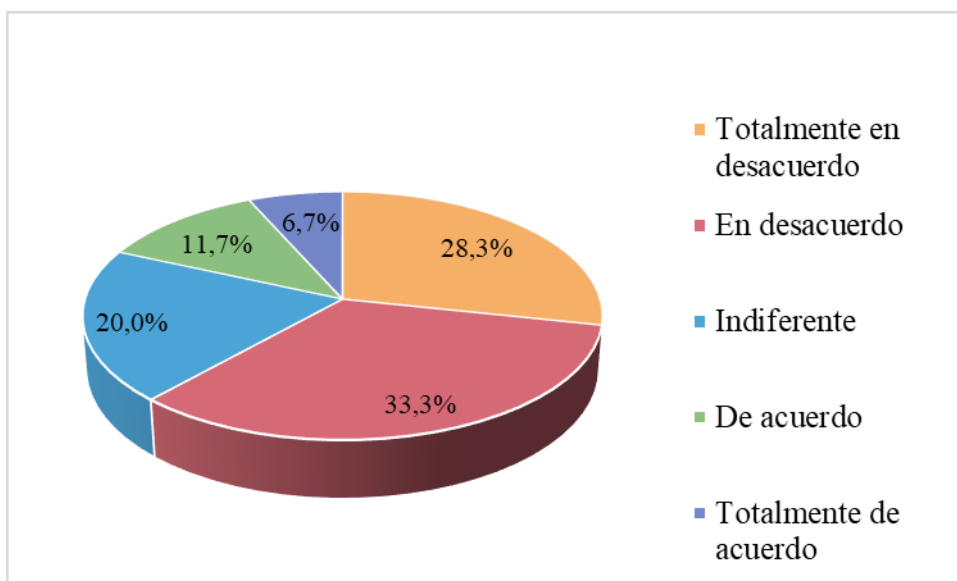


Figura 22. Directivos informan sobre rumbo de institución

Los resultados del estudio evidenciaron que el 33.3% de los trabajadores estuvo en desacuerdo que los directivos informen sobre asuntos que les afecte y el rumbo de la institución, el 28.3% de los colaboradores se sintieron en total desacuerdo con el tema; en cambio, el 6.7% de los trabajadores expresó total acuerdo al respecto. Está claro que, el 61.6% de los encuestados opinan que los directivos no tienden a informar a los trabajadores acerca de asuntos que pueden interesarles o afectarles.

15. Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución

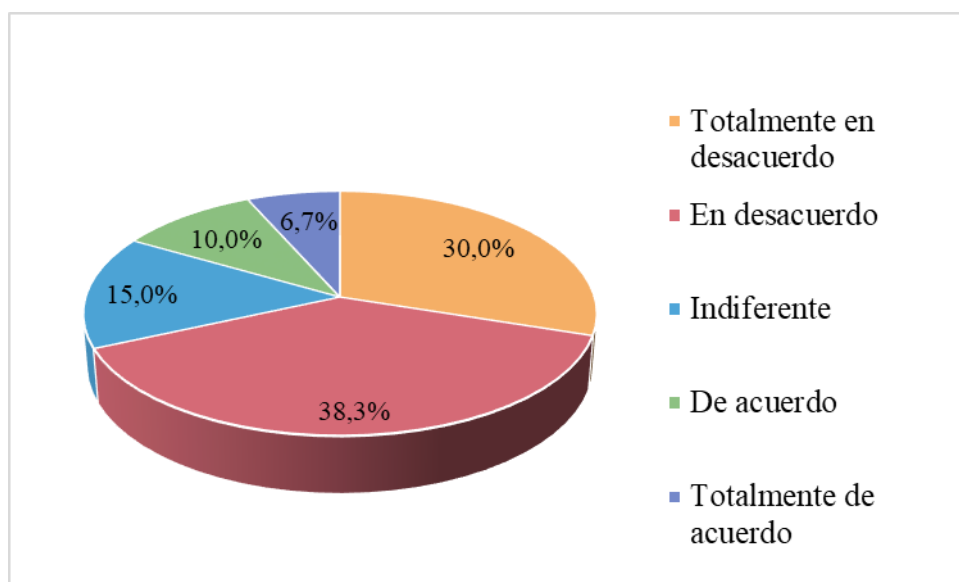


Figura 23. Satisfecho por igualdad y justicia de trato

En lo que respecta a los resultados de la encuesta se determinó que el 38.3% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo sobre sentirse satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibe por parte de la institución, el 30.0% de los trabajadores estuvo en total desacuerdo, mientras que, el 6.7% de los colaboradores estuvieron en total acuerdo con el tema. Es decir que el 68.3% de los empleadores sienten insatisfacción por el trato que reciben de la institución.

16. Mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución.

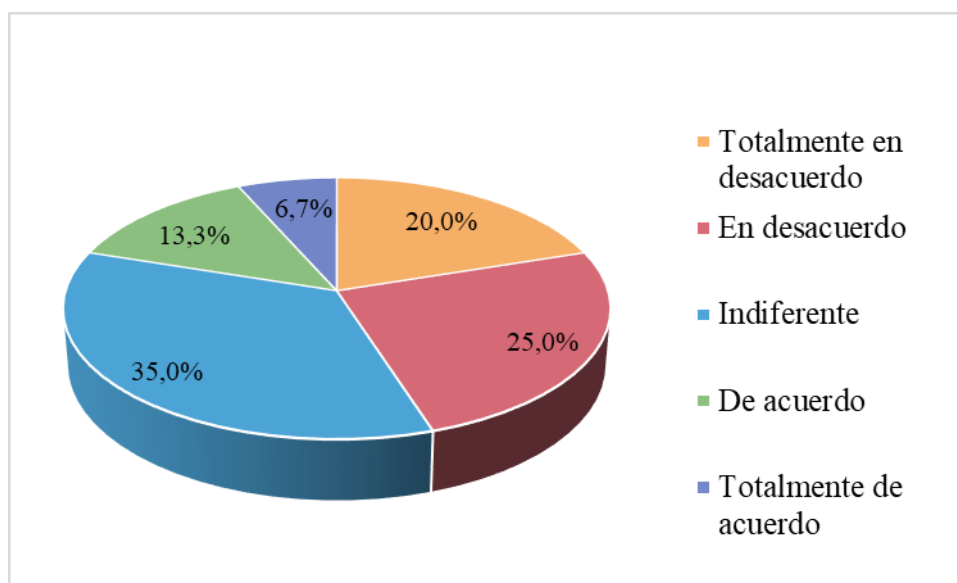


Figura 24. Trabajo no influye en ánimo, salud, sueño y vida

Los datos demostraron que el 35.0% de los colaboradores demostró estar indiferente acerca de que su trabajo no influye en ánimo, salud, descanso, sueño y vida fuera de la institución, el 25.0% de los encuestados opinaron estar en desacuerdo al respecto; en cambio, el 6.7% de los trabajadores expresaron total acuerdo con el tema. Es evidente que, el 45.0% de los empleados sienten que su trabajo influye en su estado de ánimo, salud, descanso, sueño y vida.

17. Estoy satisfecho por la forma como se distribuye el trabajo con mis compañeros

En esta investigación se determinó que el 41.7% de los colaboradores se sienten en desacuerdo acerca de que están satisfechos por la forma como distribuyen el trabajo con sus compañeros, el 33.7% de los empleados manifestaron estar en total desacuerdo al respecto, mientras que el 6.7% de los encuestados estuvieron de acuerdo. Es decir que, el 75.0% de los trabajadores se muestran insatisfechos con la manera de distribuir el trabajo con sus compañeros.

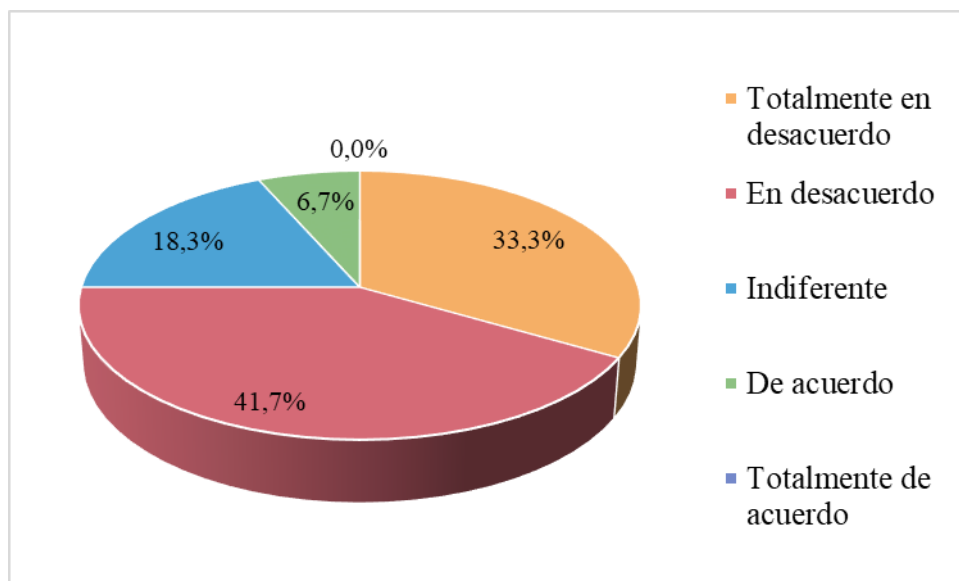


Figura 25. Satisfecho por distribución de trabajo

18. Me siento bien por el reconocimiento que se le hace a mi labor dentro del Centro de Especialización IESS.

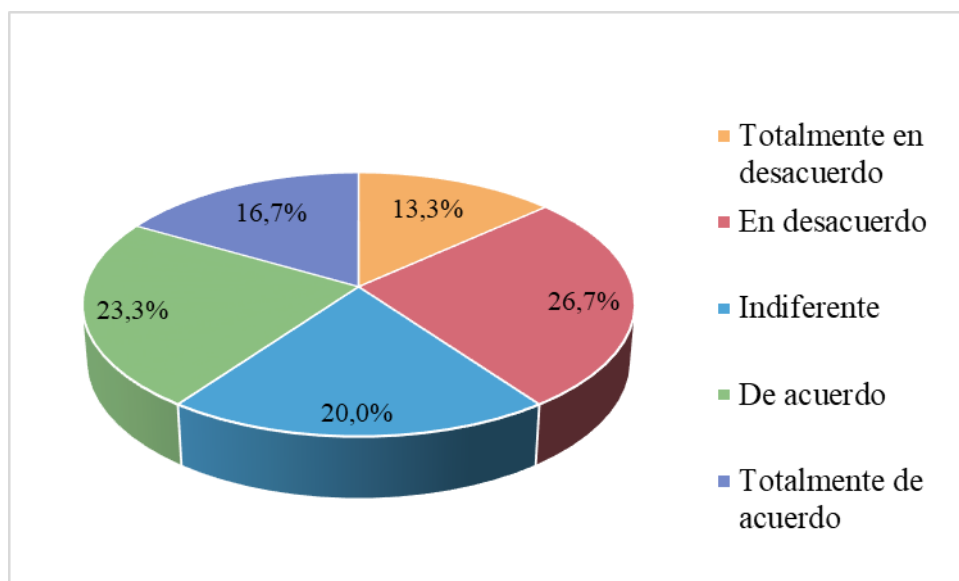


Figura 26. Reconocimiento a su labor

Los resultados del estudio evidenciaron que el 26.7% de los trabajadores estuvieron en desacuerdo sobre sentirse bien por el reconocimiento que se le hace a su labor dentro de la institución, el 23.3% de los colaboradores se sintieron de acuerdo; en cambio, el 13.3% de los trabajadores se mostraron en total desacuerdo

al respecto. Está claro que, el 40.0% de los encuestados manifestaron insatisfacción por la falta de reconocimiento a su labora dentro de la institución.

19. El sueldo que percibo es adecuado

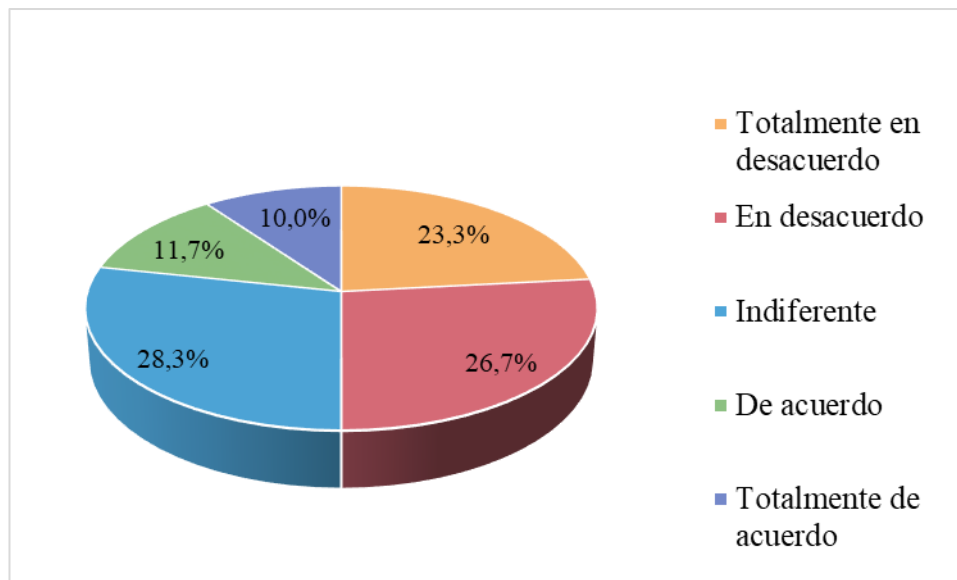


Figura 27. Sueldo adecuado

En lo que respecta a los resultados de la encuesta se determinó que el 28.3% de los encuestados manifestaron estar indiferente sobre percibir un sueldo adecuado, el 26.7% de los trabajadores estuvieron en desacuerdo al respecto, mientras que, el 10.0% de los colaboradores estuvieron en total acuerdo con el tema. Los resultados evidenciaron que, el 50.0% de los empleados perciben que su sueldo es inadecuado.

20. Se percibe una efectiva comunicación interna

Los datos demostraron que el 40.0% de los colaboradores demostraron sentirse en desacuerdo con percibir una comunicación interna efectiva, el 30.0% de los encuestados opinaron estar en total desacuerdo; en cambio, el 13.3% de los trabajadores expresaron sentirse de acuerdo con el tema. Es evidente que, el 70.0% de los empleados perciben una comunicación interna inadecuada.

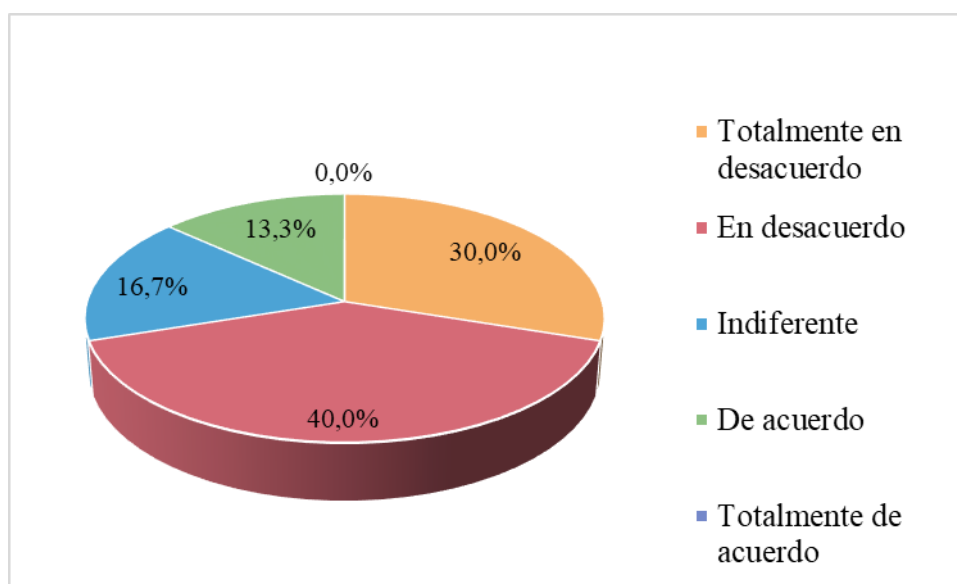
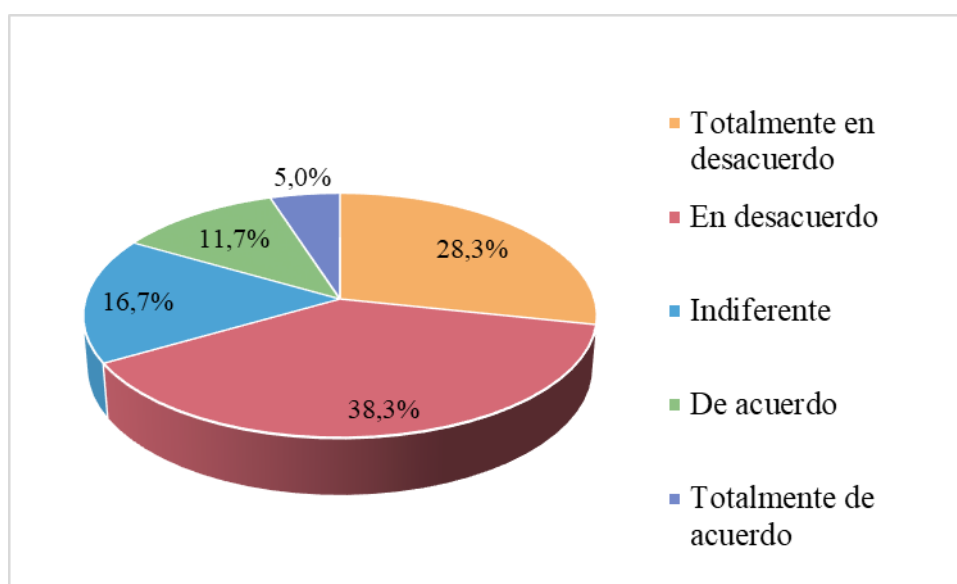


Figura 28. Oportunidad para capacitarse

21. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.



En esta investigación se determinó que el 38.3% de los colaboradores estuvo en desacuerdo sobre tener suficiente oportunidad para recibir capacitación para su desarrollo humano, el 28.3% de los empleados manifestaron estar en total desacuerdo con el tema; mientras que, el 5.0% de los encuestados manifestaron estar en total acuerdo. Es decir que, el 66.6% de los trabajadores sienten que no tiene oportunidad de capacitarse para su desarrollo humano.

22. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias

Los resultados del estudio evidenciaron que el 35.0% de los trabajadores expresaron estar indiferentes sobre el ambiente de la institución que permite expresar opiniones con franqueza sin temor a represalias, el 21.7% de los colaboradores se sintieron en desacuerdo sobre el tema; en cambio, el 5.0% de los trabajadores se mostraron en total acuerdo al respecto. Se pudo evidenciar que, el 41.7% de los encuestados expresaron que el ambiente laboral no es propicio para opinar con franqueza, ya que existe temor de represalias.

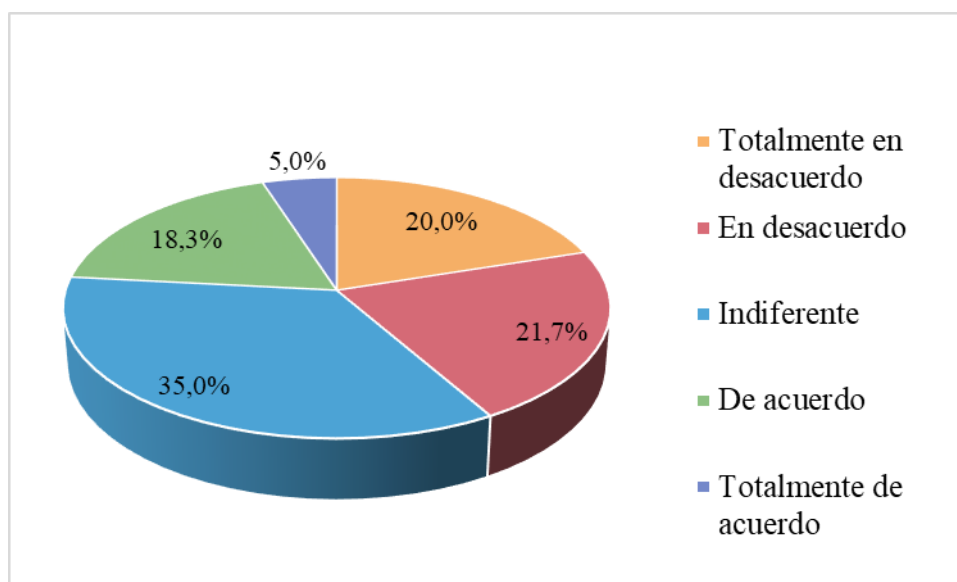


Figura 29. Ambiente laboral para dar opiniones francas

Análisis General de Resultados

En la investigación se pudo conocer que la mayoría de trabajadores que laboran en el Centro de Especialidades IESS Daule eran del sexo femenino, donde la profesión que predomina en dicha institución es la de médico seguido de las enfermeras. Además, la edad de los colaboradores con mayor frecuencia fue la comprendida entre los 40 y 49 años, esto demuestra que la mayoría de trabajadores son personas mayores con alta experiencia y conocimientos, puesto

que tiene una antigüedad de trabajo en dicho centro entre seis a diez años, reafirmando con esto la experiencia dentro de sus puestos de trabajo.

Con respecto a la variable satisfacción laboral se encontró que la mayoría de trabajadores se sentían insatisfechos por el tiempo que disponen en el centro para realizar sus tareas; a esto se suma la falta de recursos, herramientas e instrumentos para desempeñarse en su puesto de trabajo, complicando de esta manera que se pueda llevar a cabo adecuadamente todas sus funciones, provocando inconformidad en los usuarios que lo dan a conocer mediante reclamos. Adicional, se evidenció la ausencia de comunicación interna efectiva, ya que los profesionales no mantienen buenas relaciones personales con sus colegas y jefes, lo que se ve reflejado en la insatisfacción de los profesionales; no obstante, se considera que las relaciones interpersonales entre pares, jefes y usuarios es deficiente.

Además, en la institución objeto de estudio se evidenció poco esfuerzo de los directivos para mantener informados a sus subordinados sobre asuntos que les interesa o afecta, lo que demuestra la inexistencia de canales de comunicación adecuados y de predisposición por mantener una buena comunicación interpersonal dentro de dicha institución. De igual manera, se encontró que no existe un trato justo y equitativo, que se puede apreciar claramente por la forma cómo se distribuye el trabajo entre los profesionales, generando su inconformidad. Esto debido a que a unos profesionales consideran que tienen una mayor recarga de trabajo que otros colegas, reduciendo con esto su tiempo para realizar cada tarea y aumentando considerablemente el estrés, fatiga e insatisfacción; por último, se encuentra la ausencia de capacitaciones que les permita el desarrollo

personal y profesional, lo que es un insatisfactor al no tener un crecimiento profesional.

Todos estos causales han provocado que los trabajadores de la organización se sientan insatisfechos dentro de sus puestos de trabajo, dejando un panorama claro sobre los problemas que aquejan dentro de la institución como son la inexistencia de comunicación efectiva, la falta de capacitaciones, la inadecuada distribución de tareas, las malas relaciones interpersonales entre diferentes niveles jerárquicos; así como, la falta de recursos y equipos que les permita a los profesionales hacer su trabajo.

Esto se puede corroborar con los promedios obtenidos de las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, que su media fue de 2.72, lo que demuestra insatisfacción por parte de los colaboradores hacia el centro, debido a que su promedio se encuentra por debajo del valor intermedio del rango de opciones de respuesta que es tres (rango uno - cinco).

Este promedio en parte se debió principalmente por las dimensiones aspectos de tensión, motivación y relaciones interpersonales que fueron las de menor puntuación, reflejando graves problemas de comunicación entre colegas, la falta de motivación para que desempeñen su trabajo y que están expuestos a altos niveles de estrés durante su jornada laboral, lo cual, ocasiona la insatisfacción de estos con respecto a su puesto de trabajo. Estos datos se pueden apreciar en la tabla dos.

En lo que se refiere a la revisión de los datos demográficos con la variable satisfacción laboral se halló que el sexo masculino tuvo menor puntuación en comparación a las mujeres con una media de 2.63 y 2.78 respectivamente (ver tabla tres). Al comparar las puntuaciones con respecto al sexo y edad con la

satisfacción se encontró que las mujeres con una edad entre 20 a 29 años mostraron menor promedio con 2.66 en comparación a las profesionales de más edad, mientras que las mujeres que tienen estado civil soltero y una edad de 20 a 29 años mostraron menor media con 2.62 en comparación a los otros estados civiles de las colaboradoras.

Tabla 2
Promedios de las dimensiones de satisfacción laboral

Dimensiones	Media
Exceso o presión en el trabajo	2,93
Satisfacción con el puesto de trabajo	3,04
Relaciones interpersonales	2,77
Aspectos de tensión	2,30
Motivación	2,54
Variable Satisfacción Laboral	2,72

En cambio, al comparar a los hombres con la edad se observó que los hombres de 40 a 49 años mostraron menor puntaje con respecto a las demás edades con un promedio de 2.48, inclusive este puntaje es inferior a los obtenidos por el sexo femenino en todos sus grupos de edades, mientras que al relacionar a los hombres por estado civil se observó que los hombres casados que tienen entre 40 a 49 años consiguieron menor media que fue de 2.25. Por último, los hombres consiguieron menor promedio en las diferentes edades en comparación a las mujeres, lo que ratifica que los hombres sienten mayor insatisfacción laboral.

Tabla 3
 Tabla cruzada de sexo, edad, estado civil con satisfacción laboral

Sexo	Edad	Estado civil	Satisfacción Laboral		
			Cantidad	Media	
<u>Femenino</u>	20 – 29 años	Casado	4	2,69	
		Separado	1	2,69	
		Soltero	5	2,62	
	Subtotal				2,66
	30 – 39 años	Casado	2	2,77	
		Separado	3	2,67	
		Soltero	6	2,79	
	Subtotal				2,75
	40 – 49 años	Casado	6	2,69	
		Separado	3	2,77	
		Soltero	5	2,76	
	Subtotal				2,74
50 años o más	Casado	2	2,96		
				2,96	
Total				2,78	
<u>Masculino</u>	20 – 29 años	Soltero	2	2,67	
		Subtotal		2,67	
	30 – 39 años	Casado	2	2,82	
		Separado	1	2,54	
		Soltero	3	2,75	
		Viudo	1	2,75	
	Subtotal				2,71
	40 – 49 años	Casado	6	2,25	
		Soltero	6	2,71	
	Subtotal				2,48
	50 años o más	Casado	1	2,45	
		Soltero	1	2,96	
Subtotal				2,65	
Total				2,63	

Capítulo IV

Propuesta

En el siguiente apartado se hace una revisión sobre las estrategias que se van a tomar para mejorar la satisfacción laboral del personal de la salud, para lo cual se han tomado en consideración todos los aspectos más críticos encontrados dentro de los datos de las encuestas, entre ellos se encuentran las dimensiones de aspectos de tensión, motivación y relaciones interpersonales (ver tabla 4). Esta sección inicia con el planteamiento de objetivos, para dar paso a la respectiva justificación de la propuesta, continuando con las actividades a desarrollar donde se especifica de manera detallada las acciones a seguir con sus respectivos costos, recursos y responsables de controlar cada una de las diligencias pensadas para dicho fin.

Tabla 4
Actividades por dimensión

Actividades de Propuesta	Dimensiones o Factores de la variable satisfacción
Distribución del trabajo	Exceso o presión en el trabajo
Actividades recreativas	Aspectos de tensión
Capacitaciones	Relaciones interpersonales
Reconocimientos	Motivación

Objetivos

Establecer estrategias enfocadas en reducir los aspectos de tensión dentro del Centro de Especialidades IESS Daule.

Determinar acciones que faciliten la motivación de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades IESS Daule.

Estipular actividades que permitan mejorar las relaciones interpersonales entre las diferentes áreas y niveles jerárquicos dentro del Centro de Especialidades IESS Daule.

Justificación

La importancia de la propuesta se justifica, puesto que, al planificar mejor la distribución del trabajo de manera equitativa sin preferencia de ningún tipo, hará posible que se reduzca la tensión que existe entre colegas haciendo que se reduzcan los conflictos internos y que se pueda tener una comunicación efectiva entre profesionales. Otro aspecto importante que se consideró en la propuesta es el hecho de brindar a los colaboradores oportunidades de capacitación y otorgar reconocimientos por la labor bien desarrollada; lo cual, es una manera de motivarlos a desempeñarse adecuadamente en cada una de sus tareas diarias.

Adicional, la propuesta tiene gran relevancia, ya que, al mejorar las relaciones interpersonales dentro de la institución, los diferentes profesionales sanitarios podrán mantener una buena comunicación entre ellos, con otros trabajadores de la institución y con sus superiores; así como, se fomenta el trabajo en equipo, permitiendo de esta forma que se sientan más a gusto dentro de su puesto laboral.

Los beneficiarios de la propuesta son los trabajadores, los usuarios y la institución, esto se debe a que al perfeccionar la distribución del trabajo, las relaciones interpersonales y la motivación del personal, los profesionales estarán más cómodos y predispuestos a brindar una mejor atención a los usuarios; asimismo, habrá una mayor comunicación entre ellos permitiéndoles un trabajo en equipo efectivo que facilite cumplir con su cometido que es mejorar la salud y calidad de vida de los usuarios; lo cual, abre paso a que ellos se sientan satisfechos por el servicio recibido, lo que implica el mejoramiento de la imagen y renombre de la institución.

recursos humanos, siendo este el responsable de revisar las tareas asignadas a cada colaborador, el calendario se enviará a los jefes de área para que lo socialicen con todo el personal.

Capacitaciones

Uno de los factores que han provocado insatisfacción en personal de salud es la falta de oportunidades de capacitación para el desarrollo humano, por lo cual, se ha considerado el ofrecer formación a todo el personal sobre temas de gran relevancia como es integración de equipos de trabajo, comunicación efectiva, manejo de conflictos y liderazgo. Se seleccionará a dos colaboradores de la institución, los mismos que van a recibir los cursos, el primer profesional tomará el itinerario sobre comunicación efectiva y asertiva, el otro hará el de resolución de conflictos, dichos trabajadores deberán cumplir con ciertos criterios para ser considerados como es el ser puntuales, no mantener durante los últimos seis meses dos faltas injustificadas, ni más de una justificada.

Los candidatos que cumplan los criterios de inclusión estarán asignados en la lista del sorteo, las dos personas que resulten ganadores serán notificados para que acudan a dichos cursos costeados por la institución, de esta forma se premiará al personal que cumple con sus funciones y se motiva a que realicen sus responsabilidades de la mejor forma posible para que alcancen los objetivos de la institución. El programa a seguir se presenta en la tabla cinco.

El responsable de llevar a cabo esta actividad será el jefe de recursos humanos y el costo de los dos cursos a tomar será de \$370.00. Una vez que los profesionales hayan culminado la capacitación deberán preparar el material respectivo sobre dicha información para que puedan transmitirlo al resto del personal del Centro de Especialidades IESS Daule, el mismo que se efectuará

dentro de las instalaciones de la institución.

Tabla 5
Curso de comunicación y resolución de conflictos

Título	Subtítulo	Horas	Recursos
Comunicación	Concepto Principios de la comunicación Bloqueos de la comunicación Inteligencia emocional Lenguaje corporal	30 Min.	
Comunicación efectiva y asertiva	Concepto Elementos básicos de la comunicación humana Actitudes que favorecen la comunicación La escucha activa Tipos y factores del conflicto	30 Min.	Proyector y laptop
Resolución de conflictos	Actitudes ante conflictos Resolución de conflictos Causas y análisis de los conflictos Métodos para resolverlos	30 Min.	
Taller	Actividades y juegos	30 Min.	

Los recursos a utilizar son un proyector y laptop para mostrar la información sobre los temas de capacitación; además, se llevará un control de la asistencia al curso mediante una lista con firma que deben llenar cada uno de los trabajadores, se notificará con anticipación el día y hora mediante los canales internos de comunicación que maneja el centro objeto de estudio.

En cambio, en los jefes el primero recibirá la capacitación acerca del liderazgo y el otro escuchará sobre cómo mantener motivado al personal. De igual manera, el conocimiento que reciban por medio del curso deben transferirlo a los otros jefes y a la dirección, con lo cual, se pretende mejorar la manera de liderar y que consigan métodos para motivar a sus subordinados manteniendo siempre el buen trato con todo el personal.

Adicional, los jefes también recibirán la capacitación de la tabla cinco,

esperando que con esto se logre mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación interna dentro del centro objeto de estudio. El responsable de dicho curso es el jefe de recursos humanos, el costo de este programa será de \$400.00, los materiales a usar son similares a la otra capacitación como son el proyector y laptop para mostrar el material digital sobre dichos temas.

Tabla 6
Curso de liderazgo y motivación

Título	Subtítulo	Horas	Recursos
Liderazgo	Concepto Bases, estilos y evaluación de capacidades Los valores como base del crecimiento El líder como potenciador de habilidades y capacidades El líder como motivador El trabajo en equipo práctica y teoría	1 hora	Proyector y laptop
Motivación	Concepto Motivación interna, construcción y componentes Motivación externa y alternativas La autoestima en colaboradores y cómo fortalecerla Revitalización del entorno de trabajo Restaurar el compromiso de la gente con la empresa	1 hora	

Reconocimientos

Otra manera de poder motivar a los trabajadores es mediante el reconocimiento de su desempeño; por esa razón, se plantean varias opciones de incentivos que estarán a cargo del Jefe de Recursos Humanos. Para esto se parte de la socialización de los reconocimientos que se harán a los profesionales de la salud siempre y cuando cumplan los criterios de participación, la mejor manera de informar es mediante la creación de un grupo de Whatsapp que deben crear los jefes de áreas, de esta manera no solo se difundirán las actividades de la propuesta, sino que permitirá que se puedan comunicar siempre que se lo requiera.

Por este mismo medio, se publicará la lista de participantes y se solicitará su votación para el empleado del mes. Luego los datos se sumarán y así se dará a

conocer el ganador de dichos eventos; por ese motivo, es indispensable socializar con todo el personal con anticipación sobre las actividades planificadas, con la finalidad de que empiecen a reducir sus faltas y atrasos y puedan ser acreedores de un premio significativo. La socialización se llevará a cabo mediante el grupo creado enviando una imagen informativa que se muestra a continuación.



Figura 31. Socialización de actividad de reconocimiento

Iniciando con el reconocimiento de la puntualidad donde se brindará cada trimestre un pequeño incentivo por mantenerse sin faltas de ningún tipo ni atrasos. Primero se felicitará a todos los trabajadores que estuvieron en la lista de participación y se les agradece por su responsabilidad con el trabajo, luego se efectúa el sorteo para conocer los dos ganadores que se harán acreedores de un combo de un popular restaurante de comidas rápidas.

En cuanto a otro de los reconocimientos que se llevarán a cabo es el de mejor

colaborador del mes donde se premiará al empleado que cumpla varios criterios importantes como puntualidad, terminar sus funciones durante su jornada laboral, compañerismo y trabajo en equipo. El personal sanitario que cumpla con estas especificaciones será postulado para este reconocimiento, al final se decidirá por votación a quien se premie en esta actividad.

Además, el trabajador que sea reconocido como colaborador del mes se les entregará un combo en el restaurant antes mencionado para que lo disfrute, se tomará las respectivas fotos que serán publicadas en la institución y se las compartirá mediante el grupo de Whatsapp creado como canal de comunicación entre jefes y subordinados, esto se lo realiza a fin de que estas acciones motiven a otros a desempeñarse mejor y poder ser un ganador de este reconocimiento.

Actividades recreativas

Las actividades recreativas son apropiadas para que una empresa logre que sus colaboradores de distintas áreas socialicen y rompan ese escudo que les impide relacionarse, interactúen con otros colegas, se conozcan mejor y eliminen esas diferencias que causan conflictos. Para esta actividad se pensó en dos acciones distintas empezando con la celebración de cumpleaños de manera mensual, para lo cual, se tomará del registro de empleados las fechas de festividad de cada uno de los trabajadores y se ordenará por mes en listado; con lo cual, se tendrá presente los colaboradores que deben ser agasajados, esta festividad comprende el reunirse todos los cumpleaños para que se les cante, se reparta torta con una bebida y se pase un momento ameno, donde podrán conocer otros compañeros que nacieron en su mismo mes.

Además, el día que cumplen años se les enviará a los trabajadores una respectiva tarjeta de felicitación digital por el canal creado, con esto se busca

motivar a los trabajadores, que se sientan que son tomados en cuenta por la institución y que son importantes para cumplir con los objetivos organizacionales; además, de permitir como se mencionó anteriormente que logren conocerse entre ellos, que puedan ver sus similitudes que antes no sabían por no darse la oportunidad de hablar. Esta actividad generará un costo mensual de \$15.00 que comprende la torta y la bebida, ya que la tarjeta será por concepto de autogestión, es decir que la institución la realizará, el responsable de la misma será el jefe de recursos humanos.

Por otro lado, se estableció un evento para que disfruten todos los trabajadores y se relacionen entre ellos, el cual se realizará dentro de las instalaciones del Parque Cultural Garza Roja que es un complejo que se encuentra ubicado en el Km 37 vía Daule-Nobol. Este lugar cuenta con dos piscinas para adultos y niños, dispone de tres museos, áreas verdes y bar, adicional se pueden realizar otras actividades con costo como paseo en chiva, canoa y caballo.



Figura 32. Invitación a día de recreación

La información sobre el programa se lo socializará mediante el canal creado donde se enviará una imagen de invitación al grupo, indicando la fecha, lugar y hora de este día de recreación entre compañeros, el costo de admisión al sitio será de \$3.50 por persona por ser un grupo grande, el responsable de llevar a cabo los pormenores de la recreación es el jefe de recursos humanos. Al momento de ingresar al parque se deberá firmar en un listado su asistencia, de esta forma se tendrá un registro de los colaboradores que acudieron al evento.

Materiales y Recursos Financieros

Con respecto a los materiales que se van a usar para las diferentes actividades, la mitad fueron autogestionados por el personal de la institución como son las invitaciones a eventos, tarjetas de socialización de información y de felicitaciones de cumpleaños digitales, creación de grupo de Whatsapp y listas de asistencias a capacitaciones y eventos, las demás, tuvieron costos que se pueden apreciar detalladamente en la siguiente tabla.

Tabla 7
Recursos financieros

Cant.	Materiales	Precio	Costo total
60	Tarjetas de felicitaciones digitales	-	-
12	Calendarios de tareas	-	-
2	Listas de asistencias	-	-
1	Tarjeta de invitación digital	-	-
1	Creación de grupo por Whatsapp	-	-
12	Tortas	\$13,00	\$156,00
12	Colas	\$2,00	\$24,00
20	Combo KFC	\$6,50	\$130,00
1	Curso para colaboradores	\$370,00	\$370,00
1	Curso para jefes y dirección	\$400,00	\$400,00
60	Parque Cultural Garza Roja	\$3,50	\$210,00
	Total		\$1.290,00

Cronograma

Una manera de poder tener un control de cada una de las acciones propuestas en este apartado es mediante el seguimiento de un calendario que muestre las diferentes fases que se requieren para culminar cada actividad, con lo cual, el

responsable de llevar a cabo la propuesta pueda verificar que todo se efectúe en el tiempo estipulado inicialmente y en caso de surgir algún inconveniente o fuerza mayor pueda hacer los cambios necesarios que permitan agilizar las actividades mediante la reprogramación. A continuación, se muestra el calendario respectivo.

Tabla 8
Calendario de actividades 2020-2021

N°	Actividades	2020		2021												
		N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Reunión con directivos Centro de Especialidades IESS Daule	x														
2	Autorización para llevar a cabo la propuesta		x													
3	Solicitar listado de trabajadores que no tengan atrasos ni faltas en el semestre		x													
4	Solicitar a los jefe que hagan una lista con los números de contacto de trabajadores y fecha de cumpleaños		x													
5	Realizar cotización de tortas, colas, combos y complejos			x												
6	Socializar con el personal las actividades y la creación del grupo en Whatsapp			x												
7	Creación de formato de tarjeta de felicitaciones			x												
8	Realizar calendario de tareas de trabajo de personal y socializarla				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9	Celebración de cumpleaños				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
10	Elección del trabajador del mes				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
11	Socialización de sorteo para capacitarse jefes y profesionales				x											
12	Elección de personal a capacitarse				x											
13	Capacitación de personal seleccionado					x										
14	Preparación de material digital para cursos de personal general						x									
15	Socializar fecha y día de capacitaciones						x									
16	Sorteo de colaboradores puntuales y entrega de premio						x				x					x
17	Capacitación de jefes							x								
18	Capacitación de todo el personal							x								
19	Selección de lugar para día de recreación								x							
20	Socializar invitación del evento								x							
21	Día de recreación en parque									x						

Conclusiones

La satisfacción laboral es un proceso cognitivo y emocional donde las personas autoevalúan su experiencia dentro de su puesto de trabajo, por ese motivo es muy importante conocer el nivel de satisfacción de los profesionales de la salud, ya que, esto permite construir la eficiencia y motivación del empleado puesto que al sentirse satisfechos tendrán un mejor rendimiento, mejorarán las relaciones interpersonales en distintas áreas, se promueve el trabajo en equipo y mejoran los procesos, lo cual permite que aumente el nivel de satisfacción de los pacientes. Los factores que influyen en la satisfacción, según la teoría, son la relación con los jefes, el desempeño de áreas, el desarrollo personal, las relaciones sociales, las políticas administrativas, los beneficios laborales y las condiciones físicas, otros factores a considerar son las afiliaciones sociales, las relaciones familiares, las actividades recreativas, la condición social, la estabilidad emocional, la antigüedad, la salud y la edad.

Los trabajos previos realizados acerca de los factores influyentes de la satisfacción laboral se han efectuado mediante diferentes cuestionarios; sin embargo, en su mayoría coincidieron en problemas sobre la falta de reconocimientos por el buen desempeño, la falta de oportunidad para el desarrollo profesional, la mala relación que tienen con sus jefes, la ausencia de capacitaciones que les permita mejorar sus habilidades, la remuneración no acorde a la carga de trabajo que realizan, el aumento de horas extraordinarias que deben realizar y el hecho de no respetar el horario de trabajo que tienen asignado.

La metodología que se utilizó para evaluar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades IESS Daule se basó en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal, alcance descriptivo

y método deductivo, la técnica usada fue la encuesta que se aplicó a una muestra de 60 trabajadores. Los resultados demostraron que la mayoría de trabajadores son del sexo femenino, predominando la profesión de médico y enfermera, siendo más frecuente los colaboradores de 40 a 49 años de edad y los que tienen una antigüedad de seis a diez años. El nivel de satisfacción estuvo por debajo del valor intermedio del rango de opciones consiguiendo una media de 2.72 que demuestra la insatisfacción de los profesionales sanitarios ocasionado por las dimensiones aspectos de tensión, motivación y relaciones interpersonales, resaltando aspectos concretos que se deben corregir como son la inadecuada distribución de tareas, la falta de capacitaciones y de motivación; así como, las malas relaciones interpersonales que tienen los diferentes niveles.

Las estrategias tomadas para corregir los problemas detectados en la investigación se basaron en tres aspectos importantes que son la distribución de tareas de manera equitativa, la oportunidad de su desarrollo humanos mediante la capacitación del personal sobre solución de conflictos, comunicación efectiva y asertiva; adicional, a los jefes y dirección se les capacitó sobre liderazgo y cómo mantener motivados a los colaboradores. Se determinó la creación de un grupo de Whatsapp para brindar información de la institución a los profesionales y así socializar con ellos actividades; además, se planteó la entrega de reconocimiento a personas por la puntualidad y por su desempeño, al igual, que se estipuló el crear un día de recreación donde todos puedan disfrutar un día fuera del trabajo en compañía de colegas, la celebración de los cumpleaños por mes, con esto se pretende mejorar las relaciones entre colegas y jefes, incentivar a que se desempeñen mejor y que no falten a su jornada laboral; asimismo, se fomenta el trabajo en equipo, repartiendo las tareas igualmente.

Recomendaciones

Desarrollar nuevos estudios sobre la satisfacción laboral relacionándolo con otras variables importantes como son la cultura organizacional, el clima laboral y el comportamiento organizacional, debido a que es necesario conocer si estos aspectos tienden a afectar la satisfacción del personal.

Efectuar una revisión sistemática sobre los factores influyentes de la satisfacción laboral del personal profesional de la salud a nivel global y regional, con la finalidad de establecer los problemas que predominan en las diferentes instituciones sanitarias de manera anual.

Realizar de manera semestral nuevas evaluaciones aplicando un instrumento que contenga más factores respecto a la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Centro de Especialidades IESS Daule con el propósito de conocer si existen cambios con respecto a la perspectiva que tienen los colaboradores acerca de su puesto de trabajo, así como, poder identificar otros problemas no detectados en la anterior evaluación.

Dar seguimiento constante a las actividades de la propuesta, a fin de que se logren desarrollar en el tiempo establecido, anticiparse a cualquier cambio o evento que se presente y así poder dar frente a la situación. Además, esto permite darse cuenta si a medida que se van llevando a cabo las acciones planteadas se ven cambios positivos en el personal.

Referencias

- Alcalde, R. (2019). Factores sociodemográficos-laborales y la satisfacción laboral de la enfermera Hospital Belén de Trujillo. (Tesis de Especialización). Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Alemán, J. (2017). Satisfacción laboral de personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua-Nicaragua, junio 2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Ansoleaga, E. y Miranda, G. (2014). Depresión y condiciones de trabajo: revisión actualizada de la investigación. *Revista Costarricense de Psicología*, 33(1), 1-14.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de <https://informacionecuador.com/codigo-de-trabajo-ecuador-actualizado-2017-descargar-pdf/>
- Barberán, M. y Fierro, I. (2016). Análisis de la influencia del burnout sobre el desempeño laboral en aviación comercial. *Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo*, 1-28.
- Cañón, L. (2017). Factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia.

- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C. y Mesguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650.
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Latino Am Enfermagem*, 21(6), 1314-1320.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.
- Cosme, G. (2019). Factores que influyen en la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño. (Tesis de Especialización). Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Crespo, T., López, J., Peña, J. y Carreño, F. (2003). *Administración de empresas volumen II*. Sevilla: Editorial MAD.
- Cruz, M., Rodríguez, P., Acero, M. y Cruz, Y. (2017). La motivación de los estudiantes de enfermería. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(4), 570-587.
- D'Souza, A. (1998). *Éxito en el liderazgo*. Cantabria: Sal Terrae.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. México D.F.: Editorial Thomson.
- Dávila, M. (2017). *Relaciones interpersonales y desgaste profesional*. Obtenido de <http://anahuacmayab.mx/icaam/archivos/pdf/congreso/7.pdf>
- Díaz, O. (2015). *La administración en el deporte*. Badalona: Editorial Paidotribo.
- Dorantes, C. (2018). *El proyecto de investigación en psicología de su génesis a la publicación*. México: Universidad Iberoamericana.

- El Universo. (2018). *Afiliados y jubilados de Daule ya cuentan servicio de densitometría ósea*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/11/29/nota/7074090/afiliados-jubilados-daule-ya-cuentan-centro-especialidades/>
- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública*. México D.F: Editorial ANUIES.
- García, Á. (2017). *La satisfacción laboral en un centro educativo superior*. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Espíritu Santo.
- García, Y., Martínez, M., Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*(1), 26-42.
- Glassdoor Team. (2017). *La satisfacción laboral en Brasil, México y Argentina*. Obtenido de <https://blog-content.glassdoor.com/site-mx/la-satisfaccion-laboral-en-brasil-mexico-y-argentina/>
- Griffin, R. (2011). *Administración*. México D.F: Cengage Learning.
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C. y Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Revista de análisis estadístico*, 13(1), 7-45.
- Hackman, J. y Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Huamán, N. (2016). Factores institucionales y satisfacción laboral de profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 9(2), 47-53.
- IESS. (2014). *Plan Médico Funcional*. Obtenido de <https://docplayer.es/45443974-Plan-medico-funcional.html>
- Lamilla, G. (2019). Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Llinás, H. y Rojas, C. (2017). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Mañas, M., González, V. y Peiró, J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. Almería: Universidad de Almería.
- Marriner, A. (2009). *Gestión y dirección de enfermería*. Barcelona: Elsevier Mosby.
- Medina, N. (2018). *Manual. Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: Editorial CEP.
- Montoya, P., Beijo, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 7-13.
- Morgeson, F. y Humphrey, S. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.

- Moriano, J., Topa, B. y García, C. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Editorial Sanz y Torres.
- Nava, M., Brito, J., Contreras, M. y Patlán, J. (2019). *Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud de Baja California, México*. Michoacán: Academia Journals.
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90.
- Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres . 8Tesis Doctoral). Repositorio d ela Universidad de Extremadura.
- Palomino, J., Matzumura, J., Gutiérrez, H. y Zamudio, L. (2016). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecobtetricia del Hospital Nacional Docente Madre niño San Bartolomé en Lima, Perú. *Revista Centroamericana de Obstetricia y Ginecología*, 21(3), 53-58.
- Paz, M. y García, H. (2017). Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de Salud Pública de Pueyrredón (San Luis, Argentina). *Revista de Psicología*, 9(2), 9-26.
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Plascencia, A., Pozos, B., Preciado, M. y Vázquez, J. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(2), 42-46.
- Porcel, A., Martínez, C., Gil, E. y Grao, A. (2014). Construcción y validación del cuestionario G-Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales

- de enfermería de las unidades de gestión clínica. *Revista Española de Salud Pública*, 88(3), 419-428.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18-46, 1-29.
- Pujol, J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Qualtrics. (2016). *2016 Global Attitudes Towards Work Report*. Obtenido de https://www.qualtrics.com/wp-content/uploads/2016/05/Global_Attitudes.pdf
- Quintanilla, L., García, C., Rodríguez, Raquel, Fontes, S. y Sarriá, E. (2019). *Fundamentos de investigación en psicología*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Pearson Education.
- Rodríguez, A., Gómez, P. y De Dios, R. (2017). Estudio de satisfacción laboral en atención primaria en un área de Asturias. *Enfermería Global*, 16(47), 369-383.
- Rodríguez, J., Pierdant, A. y Rodríguez, E. (2016). *Estadística para administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ruvalcaba, F., Selva, C. y Sahagún, M. (2016). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios sobre el trabajo en la región Centro de México*, 113-128.

- Ruvalcaba, J., Selva, C. y Sahagún, M. (2014). *Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación*. México D.F: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Saltos, J., Bravo, C., Ramos, Y., Ramírez, F., López, I. y Martínez, J. (2018). Incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión. Caso Clínica Estomatológica. *Revista Médica Electrónica*, 40(3).
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
- Sánchez, M. (2018). Satisfacción laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017. (Tesis de Especialización). Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sánchez, M. y García, L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166.
- Sánchez, M. y Sánchez, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/549/54948501002/>
- Sotelo, J. y Arrieta, D. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. México: Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Tapia, L. (2019). Factores que determinan la satisfacción laboral de un hospital de segundo nivel: caso del área de traumatología del Hospital IESS Ceibos.

(Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Torres, A. (2018). Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Torres, M. (2017). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. Cuauhtémoc: De Lasalle.

Troya, C., Padilla, M., Camacho, L. y Benavides, L. (2019). Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. *Práctica Familiar Rural*, 5(1).

Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. España: Editorial El Manual Moderno.

Valdez, B. (2016). Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja periodo 2013. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Ricardo Palma.

Vilalta, C. (2016). *Análisis de datos*. México: Centro de Investigaciones y Docencia Económicas.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario de Satisfacción Laboral



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

Por favor conteste el siguiente cuestionario con toda la sinceridad del caso, los datos que proporcione serán usados para el ámbito académico, por lo que no se revelará ninguna información de sus participantes. El tema de estudio es “Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del centro de especialidades IESS Daule”.

Encuesta

Datos Generales

1. Sexo

- Masculino
- Femenino

2. Edad

- 20 – 29 años
- 30 – 39 años
- 40 – 49 años
- 50 años o más

3. Estado Civil

- Casado/a - unido/a.
- Separado/a - divorciado/a
- Viudo/a.
- Soltero/a.

4. Profesión

- Médico
- Enfermera
- Personal administrativo
- Personal auxiliar

5. Antigüedad

- Menor de un año
- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- Mayor a 10 años

Conteste de acuerdo a los siguientes parámetros: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Preguntas	1	2	3	4	5
Exceso o presión en el trabajo					
1. Me encuentro satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo					
2. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
3. Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, me siento satisfecho					
4. Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo					
Satisfacción con el puesto de trabajo					
5. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
6. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi trabajo.					
7. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
8. Me siento cómodo con el ambiente de trabajo en general					
9. El puesto de trabajo que ocupo dentro del Centro de Especialización IESS corresponde a mis capacidades					
10. La relación que existe con los pacientes me resulta gratificante					
Relaciones interpersonales					
11. La relación con mi jefe inmediato es cordial					
12. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
13. Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales, médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal					
14. Los directivos del Centro de Especialización IESS hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
Aspectos de tensión					
15. Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución					
16. Mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución.					
17. Estoy satisfecho por la forma como se distribuye el trabajo con mis compañeros.					

Motivación				
18. Me siento bien por el reconocimiento que se le hace a mi labor dentro del Centro de Especialización IESS.				
19. El sueldo que percibo es adecuado				
20. Se percibe una efectiva comunicación interna				
21. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.				
22. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias				

Tomado de *Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro*, por A. Torres, 2018. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

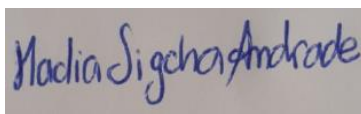
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Nadia Belén Sigcha Andrade, con C.C: #0921733309 autora del trabajo de titulación: *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del centro de especialidades IESS Daule* 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, 08 de marzo de 2021



f. _____

Nadia Belén Sigcha Andrade
C.C: 0921733309

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del centro de especialidades IESS Daule		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Sigcha Andrade, Nadia Belén		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno, Elsie Camacho Villagómez, Freddy Ronalde		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	08 mar 2021	No. DE PÁGINAS:	82
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, Factores influyentes, Relaciones interpersonales, Motivación, Desarrollo humano, Centro de salud .		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El recurso humano es muy importante si se busca alcanzar los objetivos de la institución, pero solo es posible si la persona se encuentra satisfecha y motivada con su trabajo haciendo que esto genere el incremento de la calidad del servicio que brindan. La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que una persona tiene hacia las funciones que debe desarrollar dentro de la organización. El objetivo general fue determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Centro de Especialidades IESS Daule para diseñar estrategias que mejoren el nivel de satisfacción del personal. La metodología que se utilizó fue el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental con corte transversal, alcance descriptivo y método deductivo, la técnica fue la encuesta que se le aplicó a una muestra conformada por 60 colaboradores. Los resultados que se hallaron fueron que la satisfacción laboral tuvo un promedio de 2.72, por debajo del valor intermedio del rango de respuestas entre uno y cinco, que se debió a las dimensiones aspectos de tensión, motivación y relaciones interpersonales. Se concluyó que, el género masculino tuvo mayor insatisfacción que las mujeres, así como en la edad de los hombres que fue de 40 a 49 años y en las mujeres las que tienen de 20 a 29 años de edad. Se propuso acciones para la distribución de trabajo, capacitaciones, reconocimientos y actividades recreativas.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-991807246	E-mail: naditasigcha@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	Teléfono: +593-9-3804600 / 0997196258		
	E-mail: maria.nunez@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):			