



**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 Trabajadores del Hospital Israel
Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí.**

AUTOR:

Md. Zaldúa Gorozabel, Alex Bladimir

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

TUTORA:

Game Varas, Cinthya PhD.

Guayaquil, Ecuador

2018



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Médico, Alex Bladimir, Zaldúa Gorozabel**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dra. Cinthya, Game Varas, Mgs.

REVISORA

Ing. Elsie, Zerda Barreno, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Mgs.

Guayaquil, a los 20 del mes de Febrero del año 2018



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Alex Bladimir Zaldúa Gorozabel

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Pajan Provincia De Manabí** previa a la obtención del **Grado Académico de Magister 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 20 del mes de Febrero del año 2018

EL AUTOR

Md. Alex Bladimir Zaldúa Gorozabel



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Alex Bladimir Zaldúa Gorozabel

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 Magister en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Pajan Provincia De Manabí**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 del mes de Febrero del año 2018

EL AUTOR:

Md. Alex Bladimir Zaldúa Gorozabel



**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 MGSS.2018 final 2018 Alex Zaldua(5).docx (D35781903)																
Presentado	2018-02-20 12:08 (-05:00)																
Presentado por	elalex888@hotmail.com																
Recibido	maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com																
Mensaje	trabajo de titulacion Md Alex Bladimir Zaldua Gorozabel Mostrar el mensaje completo																
	2% de estas 63 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Enlace/nombre de archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>tesis MGSS.2018.(4) final 2018 Alex Zaldua.docx</td> </tr> <tr> <td></td> <td>tesis MGSS.2018.(4) final 2018 Alex Zaldua.docx</td> </tr> <tr> <td></td> <td>tesis MGSS.2018 Febrero 17 final 2018 Alex Zaldua.docx</td> </tr> <tr> <td></td> <td>tesis MGSS.2018.(3) final 2018 Alex Zaldua.docx</td> </tr> <tr> <td></td> <td>http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebol...</td> </tr> <tr> <td></td> <td>http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESIS%20DE...</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Enlace/nombre de archivo		tesis MGSS.2018.(4) final 2018 Alex Zaldua.docx		tesis MGSS.2018.(4) final 2018 Alex Zaldua.docx		tesis MGSS.2018 Febrero 17 final 2018 Alex Zaldua.docx		tesis MGSS.2018.(3) final 2018 Alex Zaldua.docx		http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebol...		http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESIS%20DE...	
Categoría	Enlace/nombre de archivo																
	tesis MGSS.2018.(4) final 2018 Alex Zaldua.docx																
	tesis MGSS.2018.(4) final 2018 Alex Zaldua.docx																
	tesis MGSS.2018 Febrero 17 final 2018 Alex Zaldua.docx																
	tesis MGSS.2018.(3) final 2018 Alex Zaldua.docx																
	http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebol...																
	http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESIS%20DE...																

Agradecimiento

Quiero iniciar agradeciendo a Dios por llenar mi vida de bendiciones. A mis padres y hermanos ya que sin su apoyo y amor no hubiera podido culminar esta meta. Quiero extender mi más sincero agradecimiento a la Dra. Cinthya, Game Varas por su apoyo y colaboración en este arduo trabajo de investigación, así como a la directiva del Hospital Israel Quinteros Paredes, por las facilidades e información proporcionada.

Y por último y de forma muy especialmente a todo el personal de salud que de uno u otra forma colaboró para que esta investigación se pudiera llevar a cabo.

Alex Bladimir Zaldúa Gorozabel

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios quién sabe guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer.

A mis padres Jorge y Roció, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda; presentes en todo momento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos Cesar y Andrés, por estar siempre presentes, acompañándome.

A mi novia Liz, quien ha sido y es mi motivación, inspiración y felicidad.

Alex Bladimir Zaldúa Gorozabel

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	5
Planteamiento de la Investigación.....	8
Planteamiento del Problema.....	9
Formulación del Problema	11
Justificación	11
Objetivos de la Investigación.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos específicos	14
Capítulo I: Marco Teórico.....	16
Satisfacción Laboral.....	16
Enfoque psicológico, humano y económico	17
Modelos de Satisfacción Laboral.....	24
Predictores de alteraciones de la Satisfacción Laboral en el Ambito Sanitario	26
Satisfacción Laboral y Calidad de Servicios.....	28
Marco Legal.....	30
Capitulo II: Marco Referencial	33

Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Salud del Sector Público	35
Principales Estudios Encontrados de Satisfacción Laboral como Elemento de Gestión de Calidad	39
Situación del Hospital Básico Israel Quinteros Paredes.	44
Antecedentes Referenciales del Hospital Israel Quinteros Paredes y sus Unidades Satélite	45
Situación Actual del Hospital Israel Quinteros Paredes	46
Capítulo III: Metodología	48
Alcance de la investigación.....	48
Diseño de Investigación.....	48
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	49
Recopilación de la información	50
Pasos.....	50
Población.....	51
Criterios de inclusión y exclusión.....	51
Inclusión.....	51
Exclusión.....	51
Análisis estadístico.....	51
Análisis de Resultados	55
Población.....	55
Estadística Descriptiva de las variables sociodemográficas	55

Análisis de validez	60
Correlaciones entre los factores de satisfacción laboral	62
Capítulo IV: Propuesta de mejora	82
Factores Intrínsecos:	82
Estrategias, Objetivos y Acciones, acorde a las categorías estudiadas:	82
1. Reconocimiento obtenido por el trabajo	82
Objetivo.....	83
Acciones propuestas:.....	83
Responsables: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.	84
Viabilidad de la propuesta.....	84
2. Responsabilidad laboral	85
Objetivo.....	85
Acciones propuestas:.....	85
Responsables: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.	86
Viabilidad de la propuesta.....	86
3. Promoción y estabilidad laboral.....	86
Objetivo.....	87
Acciones propuestas:.....	87
Responsables: Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.	88
Viabilidad de la propuesta.....	88

4. Aspectos relativos al contenido de la tarea:	89
Objetivo:.....	89
Acciones propuestas:.....	89
Responsables: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.	91
Viabilidad de la propuesta.....	91
5. Motivación.	91
Objetivo.....	91
Estrategias y acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo	92
Viabilidad de la propuesta.....	92
Factores Extrínsecos.	93
1. Estructura física, materiales y equipos.....	93
Objetivos.	93
Estrategias y acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo	93
Viabilidad de la propuesta.....	95
2. Relaciones interpersonales.	95
2.1. Comunicación y Supervisión.	96
Responsable: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.	98
Conclusiones	102
Recomendaciones.....	105
Referencias.....	106

Apéndice 112

Lista de Tablas

Tabla 1. Teoría Bifactorial de Herzberg.....	19
Tabla 2. Modelo de Dimensiones de Locke.....	22
Tabla. 3. Mapa de Variables.....	50
Tabla 4. Interpretación de Alfa de Cronbach.	52
Tabla 5. Valores sugeridos para KMO.....	53
Tabla 6. Valores de coeficiente de Spearman.	54
Tabla 7. Población de la investigación.....	55
Tabla 8. Perfil laboral por sexo.	57
Tabla 9. Estadística descriptiva del instrumento.....	61
Tabla 10. Correlaciones.....	62
Tabla 11. Satisfacción Laboral.....	62
Tabla 12. Factor intrínseco.....	63
Tabla 13. Factor extrínseco.	63
Tabla 14. Resultados por cada subfactor del Instrumento..	80
Tabla 15. Diagrama de Gantt, de aplicación de las acciones propuesta	101

Lista de Figura

Figura 1. Satisfaccion Laboral y principales conceptos	17
Figura 2. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler.	23
Figura 3. Edad	56
Figura 4. Estado Civil.....	56
Figura 5. Género.....	57
Figura 6. Profesión	58
Figura 7. Nivel de educación.....	58
Figura 8. Antigüedad	59
Figura 9. Tipo de contrato.	59
Figura 10. Ítem #1, resultados acorde profesión.	64
Figura 11. Ítem #2, resultados generales del total de los encuestados.	65
Figura 12. Ítem #2, resultados acorde a la profesión.	65
Figura 13. Ítem #3, resultados generales del total de los encuestados.	66
Figura14. Ítem #3, resultados acorde a la profesión.	66
Figura 15. Ítem #4, resultados generales del total de los encuestados.	67
Figura16. Ítem #4, resultados acorde a la profesión.	67
Figura 17. Ítem #5, resultados generales del total de los encuestados.	68
Figura18. Ítem #5, resultados acorde a la profesión.	68

Figura 19. Ítem #6, resultados generales del total de los encuestados.	69
Figura20. Ítem #6, resultados acorde a la profesión.	69
Figura 21. Ítem #7, resultados generales del total de los encuestados.	70
Figura22. Ítem #7, resultados acorde a la profesión.	70
Figura23. Ítem #8, resultados generales del total de los encuestados	71
Figura 24. Ítem #8, resultados acorde a la profesión	71
Figura 25. Ítem #9, resultados generales del total de los encuestados.	72
Figura 26. Ítem #9, resultados acorde a la profesión.	72
Figura 27. Ítem #10, resultados generales del total de los encuestados.	73
Figura28. Ítem #10, resultados acorde a la profesión.	73
Figura 29. Ítem #11, resultados generales del total de los encuestados.	74
Figura30. Ítem #11, resultados acorde a la profesión	74
Figura 31. Ítem 12, resultados generales del total de los encuestados.	75
Figura32. Ítem #12, resultados acorde a la profesión.	75
Figura 33. Ítem #13, resultados generales del total de los encuestados.	76
Figura 34. Ítem #13, resultados acorde a la profesión.	76
Figura 35. Ítem #14, resultados generales del total de los encuestados.	77
Figura36. Ítem #14, resultados acorde a la profesión.	77
Figura 37. Ítem #15, resultados generales del total de los encuestados.	78

Resumen

La satisfacción laboral se define como la sensación que el individuo presenta al lograr la armonía entre sus necesidades y el acceso a los fines que la mitiguen, es decir la actitud del trabajador frente a su trabajo (Locke, 1976). Estar satisfecho en ámbito laboral es mantener óptimos niveles de beneficios, bienestar y confort, percibidos al realizar la actividad de trabajo. Objetivo: Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes mediante la aplicación de técnicas cuantitativas, con la finalidad de elaborar un plan estratégico de mejora. Método: La investigación es tradicional, es decir, utiliza el método cuantitativo, con alcances descriptivos, correlacionales y explicativos; con un diseño no experimental y de corte trasversal. Comprendió una población de 65 trabajadores, de los cuales fueron intervenidos un total de 60. La herramienta usada para la recolección de datos fue la encuesta "Overall Job Satisfaction" para valoración de satisfacción laboral, de Warr, Cook y Wall, (1979). Resultados: La satisfacción laboral general fue del 43% del total de encuestados, y al hacer el análisis de sus factores determinantes se encontró una satisfacción intrínseca de 41,7%, y una satisfacción extrínseca de 36,7%; los factores que produjeron mayor insatisfacción fueron: relaciones interpersonales, seguido por la remuneración y las políticas de trabajo. Conclusiones: La satisfacción laboral contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa, dependiendo la naturaleza del factor influyente, en el presente caso se demostró contar con niveles insuficientes de satisfacción laboral en un enfoque general, y dentro del análisis individual de sus factores se determinó la categoría extrínseca como la mayor generadora de insatisfacción dentro de los trabajadores estudiados.

Palabra clave: Satisfacción laboral - desempeño- factores- beneficios – bienestar - calidad.

Abstract

The satisfaction at work is a sensation that the human can feel when he gets the right position between a necessity and the Access to the goals that they need; it means the worker position in front of their own job, (Locke, 1976). To be comfort in the job is to keep excellent status at benefits, wellness and comfort which they can feel working. Objective: analyse the factors which have influence in the worker satisfaction in the Hospital Israel Quinteros Paredes with the application of some quantitative techniques with the objective to create a strategic plan to improve it. Method: the investigation is traditional, it means it's using the quantitative method with description results which are co-relational, with a non-experimental and transversal design. It was about 65 workers, and were used 60. The tool used was the poll "overall Job Satisfaction" to assess the work satisfaction from Warr, Cook y Wall, (1979). Results: The general job satisfaction was 43% above the total, and the analyse of their main factors we found an inside satisfaction above the 41.7% and an outside satisfaction above the 36.7%. the factors which made a mayor in-satisfaction were: interpersonal relationships, salary and political jobs. Conclusions: Work satisfaction contains factors that influence the worker's attitude in a positive or negative way, depending on the nature of the influential factor, in the this case it was demonstrated that there were insufficient levels of job satisfaction in a general approach, and within the individual analysis of its factors the extrinsic category was determined as the greatest generator of dissatisfaction among the workers studied.

Keywords: Work satisfaction - performance - factors - benefits - well-being - quality.

Introducción

La satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la salud es una pieza fundamental que forma parte la definición de la calidad de atención prestada. Por su parte, Torres (2013) menciona que “La calidad total, comprende la satisfacción del cliente y la obtención de beneficios para los miembros de la empresa” (p.18). Si la definición de calidad de atención se resume en la capacidad de proveer respuestas apta, adecuada y cubriendo las expectativas, necesidades y demandas de los diferentes usuarios del sistema sanitario, al cuantificar la satisfacción laboral se valoraría la calidad interna de los servicios (Simón, 2012).

Para otros autores como Castro (2014) “la satisfacción laboral es uno de los elementos por los cuales podemos evaluar la calidad total de un servicio determinado” (p.107). La satisfacción laboral es un tema importante dentro de las organizaciones, tornándose una temática de discusión gerencial, sobre todo en las industrias del servicio, ya que afecta al cliente.

Por estas razones en el presente estudio se ha escogido como objetivos identificar los factores que influyan en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján de la provincia de Manabí. Los resultados obtenidos al cumplir dichos objetivos aportaran a conformar un diagnóstico situacional del personal de salud estudiado que permita implementar medidas de mejora y seguimiento que a su vez contribuirán con adecuados procesos de gestión de calidad en los diferentes servicios, acorde a los estándares exigidos por las industrias del siglo XXI.

Se inicia, en su primer capítulo, con una recopilación de los conceptos de satisfacción laboral. Y se la define como la actitud del trabajador al afrontar su actividad laboral, esta actitud se establece en los dogmas y valores que el desarrolle en la actividad laboral que desempeña. Para Porter y Lawler (1992) la satisfacción laboral es el sentimiento que los trabajadores generan

al mantener la homeostasis entre las necesidades sentidas y los objetos o fines que las mitiga. Plantean también que la satisfacción es la consecuencia de la relación existente entre la motivación/desempeño y de la forma en que el sujeto aprecia la concordancia entre el esfuerzo y premios alcanzados (Urquiza, 2012).

Es pertinente indicar que el desempeño laboral está definido por escenarios particulares a cada sujeto como son: edad, sexo, estado civil; y organizacionales que en el presente estudio comprende: el sector de salud y del entorno social/ambiental. Estos factores concluyentes del desempeño laboral ejercen un impacto determinante en el bienestar de los trabajadores y de forma supeditada en los niveles de satisfacción o insatisfacción laboral que presenten (Simón, 2012).

El poder definir los niveles de satisfacción laboral y comprender la importancia que tienen dentro de una organización cuya acción influyen en la calidad del servicio prestado, conforman un factor sine qua non dentro de la gestión del desarrollo de las instituciones, cultura de calidad, relaciones interpersonales, que tiene como finalidad convergen en el éxito empresarial y la obtención de resultados en calidad total (Simón, 2012).

En el capítulo dos se inicia realizando una breve reseña de la evolución de los conceptos de satisfacción laboral, para de forma posterior centrarse en el análisis de los estudios encontrados que contemplan esta misma temática, y que se los considero mayormente significativos para usarlos como sustento teórico del presente trabajo.

Este capítulo dos, se especifica que el investigar la satisfacción laboral es de suma importancia en las diferentes empresas e industrias proveedoras de servicios, en este caso del sector de salud, ya que la finalidad de estas es mantener un cliente o usuario satisfecho y poder entablar esa relación de preferencia y confort, que permita liderar o mantener una ventaja

significativa en el mercado, sin olvidar sustentar beneficios y bienestar al trabajador, generando en él, el deseo de alcanzar y superar las metas establecidas, fomentando una cultura de calidad.

Para lograr esta meta es necesario que el personal ejecutor del servicio posea lo que se define como cultura del servir, que no es más que la predisposición que estos mantengan al realizar sus actividades de trabajo, que se logra al disfrutar de las mismas, manteniendo un entorno laboral adecuado que satisfaga las necesidades tanto del cliente externo como del interno. Contemplando así no solo las necesidades del usuario sino también las del trabajador (Paris, 2015).

La satisfacción laboral es una herramienta de interés al evaluar la calidad interna de servicios prestados, siendo referente al concepto ya expuesto de calidad, se puede aportar en la elaboración de nuevas pautas de trabajo, mejoras en la organización, mejor status de bienestar y salud del trabajador, en fin lograr un óptimo funcionamiento institucional. Tomando en consideración lo ya mencionado, en el capítulo tres se plantea la metodología a seguir con el afán de cumplir los objetivos propuestos. Dicha metodología es de enfoque cuantitativo y se seleccionó debido al alcance de los objetivos planteados al comienzo del estudio.

Como herramienta de recolección de datos se usó un cuestionario de escrutinio donde se recopilan las variables sociodemográficas, más la aplicación de encuestas con la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) que fue creada por Warr, Cook & Wall (1979).

En este capítulo tres, también se expone el análisis de los resultados obtenidos en la tabulación de los datos, concerniente al: cuestionarios de escrutinio de variables sociodemográficas y las encuestas de la Escala General de Satisfacción Laboral por Warr, Cook y Wall (1979).

En el capítulo cuatro se plantea la propuesta de mejora donde se detallan las estrategias, objetivos y las acciones que se proponen para los dos tipos de factores de satisfacción laboral estudiado, en base a los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento "Overall Job Satisfaction" de Warr, et al (1979).

Finalmente en este estudio se concluye que niveles óptimos de satisfacción laboral conduce a que una institución sea eficiente y proactiva debido a que su personal responde a los objetivos de la misma.

Antecedentes

Es pertinente indicar que se encontraron estudios que consideran esta temática de investigación, entre los cuales los más significativos fueron: Briseño (2005), Díaz (2010), (García, 2010). De Andrade (2012), Simón (2012) y Paris (2015). En ellos se analizan los diferentes niveles de satisfacción o insatisfacción percibidos por los trabajadores de salud del sector público, generado por sus actividades laborales diarias y del medio ambiente institucional.

En donde las limitantes como: la insuficiencia de recursos humanos, escasez de insumos, poco reconocimiento en logros, promoción y remuneración inadecuado, trae aparejado niveles de inconformidad, insatisfacción, estrés y con ello la aparición del Síndrome de Burnout, baja productividad y por ultimo baja calidad en los servicios prestados. Es así que tanto los factores determinantes de insatisfacción laboral, como las del estrés y las del Síndrome de Burnout pueden estar relacionadas en un clima laboral inadecuado, cansancio emocional, despersonalización y dificultad en las relaciones interpersonales que conllevan a una disminución de la calidad en los servicios prestados (Díaz, Stimolo & Caro, 2010).

Es pertinente definir el término estrés, que es una palabra con una definición muy amplia y que se encuentra muy relacionada con la temática de satisfacción, por cuanto se puntualizara su conceptualización como una fuerza externa sobre una persona que demande una respuesta adaptativa, evocando su naturaleza: positiva o negativa, dependiendo del modo en que la persona maneje dicha respuesta, por la capacidad individual de adaptación. Ahora contando con un concepto claro de estrés, definiremos lo que es el estrés laboral, que no es más que la relación individual de cada trabajador con las características del ambiente laboral (Paris, 2015).

Según lo descrito en la obra “Estrés Laboral” de Martínez Selva (2004) el estrés en los trabajadores surge de un desajuste entre la capacidad de respuesta del individuo a las exigencias

de su actividad laboral, con relación al medio ambiente del trabajo y la aptitud individual de cada trabajador a la adaptabilidad. La insatisfacción laboral sumada a las variables individuales, que predisponen a estrés laboral, se encontrarían relacionadas con la aparición de Síndrome de Burnout, y a su vez con una baja productividad y/o calidad en los servicios prestados.

El Psicólogo Herzberg (1959) para explicar de mejor forma el comportamiento de las personas al realizar sus actividades laborales diarias, dentro de ambientes laborales determinados definió la teoría de los dos factores conocida también como la teoría de la motivación-higiene. La cual indica la existencia de dos factores relacionados a proveer niveles de satisfacción o insatisfacción laboral, y a su vez menciona dimensiones y determinantes de la satisfacción laboral, que no son más que la relación causa/efecto de la interacción ser humano con el trabajo.

Dichas dimensiones y determinantes son indispensables estudiarlos ya que las conclusiones encontradas en los estudios: De Andrade (2012) y Simón (2012) demuestran que al medir la satisfacción laboral en forma general se produciría un análisis de poca utilidad para la implementación de estrategias de mejora y de seguimiento. Por lo tanto, la valoración y el análisis de los indicadores de cada dimensión de satisfacción laboral de forma individual son más fiables en el afán de realizar la implementación de estrategias de mejora y seguimiento en lugar de las implementadas al realizar un análisis general.

Una investigación realizada por Safdie (2013) demostró que en Ecuador el 53% de las personas que tienen actividades profesionales, sean estas de preparación superior, técnica, secundaria o formación artesanal; no se siente completamente feliz en su trabajo y llegan a presentar grados de insatisfacción.

Safdie (2013) manifiesta que los trabajadores que no están felices en su actividad laboral entrarán de forma inevitable en condiciones de presión y estrés, presentando actitudes,

comportamientos y respuestas creadas por un momento perturbado/alterado. En otras palabras dicho trabajador no llegaran a relaciones agradables con sus camaradas sea cual fuere el grado jerárquico al cual pertenezca. En estos casos gerencia mediante la ejecución de mecanismos opresivos y intervenciones excesivas es contraproducente y peligroso, ya que se condiciona al talento humano a temer y desconfiar más que a respetar; y no a razonar ni a tomar decisiones (Safdie, 2013).

En relación a lo ya descrito y en base a literatura consultada se ratifica la importancia de conocer los niveles de satisfacción laboral del personal de salud en un abordaje integral de sus factores determinantes, como un indicador en la evaluación de la calidad total del servicio. Que permitan poder implementar estrategias de mejora y seguimiento, para a su vez producir un impacto en el fortalecimiento de las instituciones sanitarias públicas con un enfoque basado en la gestión de procesos de calidad y el bienestar del trabajador (Navas Sanango & Ulloa Romero, 2013).

Los estudios previamente citados demuestran lo valioso de conocer los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores en salud del sector público, que en un enfoque general, acorde a las conclusiones de la mayoría de expertos se presentan satisfechos, más en un análisis minucioso, desglosando todos los aspectos en detalle de las dimensiones y determinantes de satisfacción laboral se evidencian los diferentes grados de satisfacción, indiferencia o insatisfacción que pueden llegar a percibir.

Estas diferentes esferas de dimensiones y determinantes de satisfacción o insatisfacción, estudiados desde un enfoque específico e individual pueden llegar acarrear consecuencias como: estrés y presentación de Síndrome de Burnout, cansancio, ausentismo, falta de motivación, despersonalización, dificultad de mantener relaciones interpersonales armoniosas y por ende

repercuten en una disminución de la calidad de los servicios, y en un marcado deterioro en el bienestar del trabajador.

Planteamiento de la Investigación

En el Ecuador es responsabilidad de cada una de las instituciones del sector de salud, sean públicas o privadas, establecer estrategias de evaluación continua de las condiciones en las cuales se proporciona sus servicios, con el único propósito de generar, evaluar y promover servicios de calidad. El contexto de esta investigación se centrara en determinar los factores que influyan en la satisfacción laboral de trabajadores del hospital Israel Quinteros Paredes como elementos que forman parte de la definición de calidad de atención prestada. En el único afán de contribuir con un plan de mejora en relación a los resultados obtenidos.

Es así como en la temática a investigar propone analizar los beneficios, el bienestar y confort; en fin los factores y determinantes de satisfacción del personal proveedor de servicios de salud como un aspecto importante en la evaluación de la gestión de calidad interna de los servicios.

La satisfacción laboral, no es más que la actitud del trabajador frente a su trabajo, que responde a los factores generadores de beneficios bienestar y confort; la satisfacción laboral se convierte en un elemento significativo al momento de evaluar la calidad de un servicio determinado, ya que el concepto de calidad es muy amplio y no solo se enfoca en poder suplir las necesidades del usuario, sino también en las del trabajador y en este último tópico es donde se centra la presente investigación (Urquiza, 2012).

En el entorno del sector público comúnmente se analiza la calidad de un servicio mediante parámetros de productividad, y satisfacción del usuario externo del sistema sanitario, muchas veces se deja de lado la satisfacción laboral que se encuentra íntimamente relacionado

con el adecuado desempeño laboral, políticas organizacionales, ambiente laboral, bienestar, salud y seguridad del trabajo. Que son factores de mucha relevancia al momento de evaluar la calidad total en sí.

Por lo ya mencionado es pertinente tener como objeto de estudio los factores determinantes de satisfacción laboral del personal proveedor del servicio de salud, que conforma un tópico relevante dentro de la estructura interna de la organización en la industria de salud del sector público, como un elemento que forma parte de gestión de calidad.

Planteamiento del Problema

El Hospital Básico Israel Quinteros Paredes del cantón Paján es el único proveedor de atención médica de segundo nivel en la localidad. El cantón Paján comprende una total de 37.100 habitantes según cifras obtenidas del INEC, dicha población depende de este sanatorio como principal punto de referencia, concerniente a servicios de salud en especialidades básicas comprendiendo: Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General y Medicina Clínica, más la atención de emergencias las 24 horas.

Bajo el contexto del presente estudio se realizó exploración previa al planteamiento de la temática a investigar, mediante entrevistas y conversatorios con los principales ejecutores del desarrollo de la atención médica impartida a la comunidad pajanense. Se pudo observar una inadecuada institucionalidad que repercute en la calidad de atención prestada, que es referente a una insuficiente cultura de servir, destacando la falta de objetivos claros y el desconocimiento de una misión y visión concernientes al establecimiento hospitalario dentro del contexto de la industria de salud del sector público.

En esta exploración se realizaron observaciones que evidencian aspectos relacionados con la gestión interna de procesos de atención, entre los que se registraron se encuentran la escasa

participación interdisciplinaria ya que se encontró un desempeño profesional individualizado tanto entre los profesionales médicos, como los de enfermería y entre ambos. La falta de personal, escasas de información al usuario, déficit de comunicación interna, organización insuficiente con falta de normativas de asignación de tareas, carencia de una identidad institucional; misión y visión, y una falta de liderazgo entre los diferentes turnos de guardia, fueron las principales factores encontrados.

Los aspectos mencionados en la exploración se evidencian en expresiones de su personal en cuanto a malestares de inconformidad y conflictos que mencionaron los entrevistados, que aun cuando no es usual si han producido enfrentamientos entre los diferentes profesionales ejecutores de la atención en salud, perjudicando la prestación del servicio.

En fin todos los factores mencionados se encuentran relacionados al concepto de satisfacción laboral, ya que si las necesidades de los usuarios internos no son suplidas se puede asegurar que se encontrara algún grado de insatisfacción y en consiguiente se obtendrá personal laborando bajo condiciones de malestar y estrés con elevados índices de ausentismo, considerables probabilidades de errores y advenimiento de Síndrome de Burnout, lo cual perjudica la prestación del servicio de salud al usuario y atenta contra el bienestar del trabajador.

Bajo esta exploración de campo se presenta como temática de investigación el análisis de los niveles de satisfacción laboral, su influencia sobre el trabajo y bienestar del trabajador, como tema pertinente y de mucha significancia en los procesos de evaluación de la gestión de calidad de los diferentes servicios en esta unidad hospitalaria. Contribuyendo así en la implementación de objetivos institucionales claros y planes de mejora referente a la gestión del trabajador sanitario y de la organización de los diferentes servicios, sin dejar de lado un enfoque humano orientado a contribuir al bienestar tanto de los usuarios como de los trabajadores.

Es pertinente mencionar que la insatisfacción laboral es un riesgo común entre el personal sanitario de las instituciones públicas, donde la bibliografía especializada nos indica que ésta guarda una estrecha relación con las condiciones de trabajo (Simón, 2012).

Por todo lo anterior descrito, se plantea en este estudio explorar los niveles de satisfacción laboral, sus dimensiones y determinantes, en el personal de salud del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján; como elemento que forma parte de la gestión de calidad de servicios prestada. Proponiendo ejecutarlo con una orientación humanitaria del bienestar del trabajador, contemplando lo que el percibe, sobre si se cuenta con normas higiénicas-motivacionales adecuadas acorde a la actividad laboral que realice.

Permitiendo valorar si estos trabajadores en salud presentan satisfacción laboral, lo que a su vez contribuirá a fomentar la que algunos autores llaman cultura del servir, que no es más que la capacidad de adaptación que genera el personal ejecutor del servicio de atención en salud frente a esos estímulos de estrés que experimenta a lo largo de su jornada laboral, que se logra cuando estos disfrutan de su trabajo y que le permite mantener su bienestar y llegar a obtener satisfacción plena (Urquiza, 2012).

Formulación del Problema

En base a las razones expuestas anteriormente en el planteamiento del problema se puede formular lo siguiente:

- ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján?

Justificación

En la actualidad el sector de salud a nivel público ha sufrido un cambio radical en sus normas y directrices con el afán de buscar poder proveer servicios de calidad con calidez a sus

beneficiarios. En dicho afán las diferentes instituciones gubernamentales pertenecientes al sistema de salud público son severamente juzgadas por un número de usuarios que día a día aumentan en volumen y por ende aumenta las demandas y necesidades de sus servicios. Es aquí donde los diferentes procesos de administración en la atención en salud concatenados al concepto de calidad toman importancia con la finalidad de conseguir el bienestar social (García, 2010).

La realidad que se vive en el sector de salud en el ámbito público difiere en cada una de sus unidades asistenciales, sea hospitalaria o ambulatoria, dichas realidades son diferentes al contemplar el objetivo de generar servicios con calidad, en muchos casos las condiciones donde se desarrollan las atenciones en salud son adversas al concepto de calidad de atención prestada.

Por lo cual es imprescindible contar con estrategias gerenciales que promuevan la gestión de recursos, tanto humanos como materiales, y optimización de servicios en forma eficiente, que generen resultados. En esencia es necesario el contar con la gerencia de los procesos del sector salud para generar, promover, evaluar y dar seguimiento a todos los factores inherentes a generar servicios de salud de calidad.

Teniendo claro la importancia de la gerencia en los servicios de salud, se plantea enfocar el concepto de calidad, que aun siendo una temática muy amplia que abarca muchos aspectos laborales, se define como la satisfacción de las necesidades del usuario superando sus expectativas, a su vez generando beneficios, bienestar y confort para el trabajador.

En este último tópico del concepto de calidad es donde se enfoca el trabajo de investigación, ya que en la mayoría de procesos de evaluación de calidad se toma a la productividad y satisfacción del usuario externo como las principales variables de medición y

muchas veces se ha dejado de lado la satisfacción laboral, que es un aspecto muy importante dentro del concepto de calidad de atención prestada.

Con lo anteriormente citado se demuestra el lineamiento de investigación: “Calidad de Servicios y Satisfacción Usuaría”, que se contempla acorde a las líneas de investigación consideradas dentro de la Maestría de Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Católica de Guayaquil.

La temática de satisfacción laboral es muy conveniente ya que en conjunto con los demás factores a considerar: productividad, satisfacción del cliente externo, clima laboral, entre otros; brinda una visión integral del constructo de calidad, y constituye una variable que usualmente es olvidada al momento de calificar la calidad total de un servicio determinado, ya que es muy común no tomar la percepción del trabajador al momento de realizar los procesos de evaluación de gestión, generadores de dichos servicios (Caballero, 2002).

El estudiar la satisfacción laboral no solo es importante al momento de producir y evaluar servicios de calidad, si no también resalta su relevancia social al ser un indicador netamente preventivo del bienestar y de la salud del trabajador. Beneficiando directamente a la mejora del sector de la salud en el ámbito público fortaleciendo sus procesos de evaluación de calidad, e indirectamente repercute a mejorar la calidad de vida del trabajador tanto en el ambiente laboral como en su esfera social/familiar (Díaz, Stimolo & Caro, 2010).

La información obtenida en el presente estudio servirá para ejercer un diagnóstico situacional referente a la satisfacción de los trabajadores en salud del Hospital Israel Quinteros Paredes. Lo que repercutirá en realizar planes de mejora y/o seguimiento, en el afán de fortalecer dicha institución y dinamizar el modelo de gestión de calidad de los servicios de este centro hospitalario incorporando la satisfacción laboral como una variable a considerar.

Preguntas de Investigación:

- ¿Qué factores afectan la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Básico Israel Quinteros Paredes?
- ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Básico Israel Quinteros Paredes?

Hipótesis.

Existen factores que influyen de forma positiva o negativa en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes.

Objetivos de la Investigación.**Objetivo General**

- Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes mediante la aplicación de técnicas cuantitativas con la finalidad de elaborar un plan estratégico de mejora.

Objetivos específicos

- Construir la fundamentación teórica de la temática satisfacción laboral a través de la revisión bibliográfica de literatura pertinente a esta variable de estudio.
- Emplear la teoría de motivación-higiene de Herzberg, en la metodología para cuantificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes.
- Aplicar la escala genérica de satisfacción laboral (Overall Job Satisfacción) para determinar los principales factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes.

- Diseñar un plan de acción que sirva para mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes, de esta forma contribuir a generar servicios de atención en salud con óptimos niveles calidad.

Capítulo I

Marco Teórico

Satisfacción Laboral

Desde hace varios años el estudio de la satisfacción laboral como epicentro fundamental del bienestar humano ha tomado gran importancia. Esto debido a las ventajas que de ella se derivan, puesto que las mismas se encuentran estrechamente ligadas al crecimiento personal y profesional del trabajador.

Aun cuando la satisfacción laboral es un término muy amplio y contempla diversas definiciones, bajo el ámbito de la psicología organizacional y de salud puede definirse como la sensación que el individuo experimenta al lograr la armonía entre sus necesidades y el fin que las mitiga. En si son los sentimientos que el trabajador genera al realizar su actividad laboral, dichos sentimientos se forjan por los dogmas y valores que el trabajador desarrolla en el trabajo (Simón, 2012).

Así también se plantea que la satisfacción laboral es el resultado de la motivación en relación al desempeño del trabajo realizado, que converge con el nivel en que las retribuciones compensan las expectativas particulares de cada trabajador y de la manera en que el percibe la reciprocidad entre esfuerzo empleado y premio obtenido. Para Martínez Selva, (2004); “Implica una sensación de bienestar derivada de las condiciones del trabajo actual y de todas las experiencias acumuladas a lo largo de la vida laboral, tendientes a conseguir objetivos y logros profesionales” (p89).

Por tanto el peso que el bienestar laboral pueda tener en el individuo repercute directa o indirectamente en su bienestar general y salud mental. Si bien es cierto el concepto de satisfacción laboral varía en cuanto al contenido que el autor incorpora en su definición, lo cual refleja la multiplicidad de variables que pueden incidir en la misma, las circunstancias, características del propio trabajo y las condiciones individuales de cada trabajador determinarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo

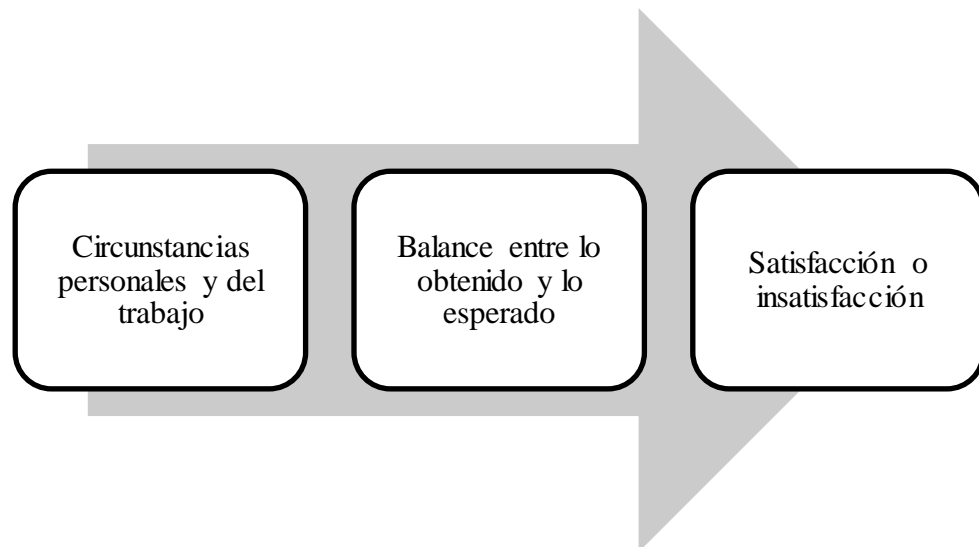


Figura 1. Satisfacción Laboral y principales conceptos

El concepto de satisfacción laboral se encuentra involucrado íntimamente por tres disciplinas científicas: la psicología, los recursos humanos y la economía, que a su vez convergen de forma significativa en la administración. Puesto que para entender la importancia del concepto de satisfacción laboral en la toma de decisiones, con el fin de mantener, aumentar o mejorar los estándares de calidad de atención, es imprescindible conocer el enfoque desde estos diferentes puntos de vista.

Dicho esto lo que se busca a continuación es dar a conocer las diferentes ópticas del concepto de satisfacción laboral, definiendo los puntos clave de cada disciplina y sus principales vertientes.

Enfoque psicológico, humano y económico

- Desde el punto de vista psicológico se ha intentado revelar la razón de poseer diferentes niveles de satisfacción entre trabajadores que tienen el mismo trabajo dentro de las mismas condiciones ambientales (García, 2010).
- El contexto de los recursos humanos ha orientado su afán en proveer incentivos y condiciones para conservar a los obreros satisfechos, ya que los trabajadores

satisfechos son más productivos; relación directa entre el esfuerzo y la compensación (García, 2010).

- En el caso de la economía, Freeman (1978) estableció que “la satisfacción laboral es de sumo interés económico, porque se asocia con aumento de los niveles de eficacia al realizar el trabajo de forma individual o en el contexto de la organización” (p. 218).

Es por tales razones que el conocimiento de los niveles de satisfacción laboral dentro de las instituciones se convierte en una herramienta primordial en la administración para la evaluación de la calidad total de servicios o productos. Es así que la satisfacción en el trabajo en la actualidad es un tema de mucho interés. Weinert (1985) indica que este interés ocurre por diferentes motivos, que conciernen al progreso que ha experimentado a lo largo de la historia las Teorías de la Organización.

Herzberg (1959) definió la teoría de dos factores conocida también como la teoría de la motivación-higiene. La cual indica la existencia de dos factores relacionados con los niveles de satisfacción e insatisfacción laboral, que son; factores higiénicos o factores extrínsecos, que están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; y factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.

Los factores higiénicos implica situaciones físicas y ambientales que no están bajo control del individuo, relación de ambiente laboral/condiciones laborales; por otro lado los factores motivacionales involucran sentimientos concernidos al desarrollo individual, el reconocimiento laboral y el hambre de autorrealización, estos si se encuentran bajo el control el individuo y logrando satisfacer las expectativas de lo que el trabajador espera de su trabajo, lograremos obtener niveles de satisfacción y bienestar adecuados que repercuten de forma positiva en la industria del servicio (Simón, 2012).

Tabla 1.

Teoría Bifactorial de Herzberg

		Factores Motivadores				Factores Higiénicos			
Satisfactorios	Factores que cuando van bien producen satisfacción		Factores que cuando van mal no producen insatisfacción		Insatisfactorios	Factores que cuando van bien producen satisfacción		Factores que cuando van mal no producen insatisfacción	
	<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido y por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc. 		<ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido. 			<ul style="list-style-type: none"> • Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc. 		<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones del trabajo, etc. 	

Tomado de Garcia (2010), <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Los factores higiénicos encierran las circunstancias de trabajo que intuyen elementos como: el salario, la organización y la seguridad; Factores que no están controlados por el trabajador si no por la naturaleza y ambiente del trabajo y que ejerciendo control sobre estos la empresa se asegura de no general insatisfacción (Garcia, 2010).

Los factores motivacionales engloban a los aspectos que forman parte la condición misma de la actividad laboral comprendiendo elementos como: el contenido de la tarea, el compromiso y los frutos generados. Factores donde si existe un control por parte del trabajador en respuesta a las metas propuestas por autorrealización, reconocimiento de los éxitos en tareas, promoción en la empresa; y que ejerciendo control y promoción sobre estos factores se garantiza mantener niveles de satisfacción idóneas (Garcia, 2010).

Por consiguiente los factores higiénicos directamente relacionados con la insatisfacción; al cubrir sus necesidades lo que se consigue es personal no insatisfecho, en algunas condiciones flemático en el ámbito laboral, más cuando sus necesidades no se cubre producen insatisfacción laboral. Por otra parte los factores motivacionales cuando sus

necesidades son cubiertas estas se reflejan directamente con satisfacción laboral plena, mientras que si sus necesidades no se cubren no producen insatisfacción laboral, en cuyo caso la literatura describe personal indiferente en el ámbito laboral.

En fin el hecho de contar con un ambiente laboral adecuado, remuneración adecuada, seguridad en el trabajo, beneficios y seguro social, entre otros, cumpliendo con factores higiénicos me garantiza no tener personal insatisfecho más no guarda relación con tener niveles de satisfacción laboral adecuados.

Por otro lado al cumplir con los factores higiénicos, más la fomentación de factores motivacionales como son: reconocimiento del éxito obtenido en el trabajo por parte de los directivo o compañeros de forma individual o colectiva, aumento de la versatilidad y complejidad de los trabajos encomendados, promociones en la empresa, entre otros, garantizan niveles óptimos de satisfacción laboral.

Según los análisis propuestos por Herzberg (1959) los dos factores mancomunados generar satisfacción, esta capacidad estará establecida por las características particulares de cada trabajador, como son: sexo, edad, estado civil, nivel de preparación académica, entre otros; ya que la percepción del mínimo de cumplimiento de las factores higiénicos y motivacionales diferirá del tipo de trabajador mas siempre en un grupo de trabajadores de similares condiciones se encontrara una tendencia.

Por ejemplo los factores higiénicos y motivacionales no serán satisfechos de igual manera en el personal administrativo que en el personal de salud, un ejemplo más extremo será comparar las expectativas de cumplimiento de dichos factores entre el personal de estudios superiores con el personal de estudios técnicos y estos a su vez con personal estudios secundarios; Así mismo se encontraría diferencia en satisfacer las necesidades de los factores higiénico/motivacionales del personal femenino en relación con la del masculino, o en el personal de diferente grupo etario, las necesidades serán sumamente distintas.

Resaltando una vez más la complejidad e importancia de estudiar los niveles de satisfacción laboral en relación de las características del trabajador y del trabajo, ya que se puede encontrar diferentes resultados en relación a un mismo trabajo, con similares condiciones físicas y ambientales, con diferente clase de trabajadores. Por esto el análisis de la satisfacción laboral en un enfoque general en un grupo de trabajo multidisciplinario es de poca utilidad para implementar estrategias de evaluación, mejora y seguimiento.

El estudio de la satisfacción laboral es aún más complejo que el comprender la teoría de los dos factores; ya que otros autores como Locke (1984) han definido modelos de dimensiones y determinantes, (Tabla 2); que se estructuran dependiendo del tipo de aproximación que se realice con el fin de evaluar la satisfacción laboral. Como resultado tenemos dos propuestas de aproximación al concepto de satisfacción laboral según lo analizado por Locke: la aproximación unidimensional y la aproximación multidimensional.

La aproximación unidimensional está centrada en definir la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo de forma general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto del trabajo, pero si deja claro que dependen de ellas. Por otro lado la aproximación multidimensional define la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo, que están causadas por diferentes condiciones, que al evaluar los niveles de satisfacción en el trabajador pueden ser medidos de forma individual.

Estas definiciones propuestas por Locke suponen la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros (Chiang, Martín & Nuñez, 2010).

Harpaz (1983) señala que en el momento de definir que es la satisfacción laboral podemos encontrara conceptos unidimensionales que solo aluden a la satisfacción

relacionada con el trabajo, o multidimensionales, donde se considera que factores como el entorno y otros que rodean el trabajo pueden condicionar la satisfacción laboral. Este expone que esta diversidad de conceptos se explica a que se incluyen en el tema aspectos relacionados con la conducta, conocimiento, sentimientos y emociones humanas (Lopez, 2009).

La teoría bifactorial de Herzberg no solo analiza en forma general las causales de satisfacción, considera también dimensiones y determinantes cuyos indicadores son muchos más sensibles a los cambios introducidos en la organización en lugar de un análisis generalizado, manteniendo así una aproximación multidimensional. (Simón, 2012).

Tabla 2.
Modelo de Dimensiones de Locke

Nueve Dimensiones de Satisfacción Laboral: esquema de Locke
1.- La Satisfacción con el Trabajo Propiamente Dicha.
2.- La Satisfacción con el Salario.
3.- La Satisfacción con las Promociones.
4.- La Satisfacción con los Reconocimientos.
5.- La Satisfacción con los Beneficios.
6.- La Satisfacción con las condiciones de trabajo.
7.-La Satisfacción con la Supervisión
8.- La Satisfacción con los Compañeros.
9.- La Satisfacción con la empresa y su Dirección.
Nota: Locke diferencia entre eventos o condiciones que generan Satisfacción Laboral los seis primeros y como agentes de la Satisfacción Laboral a los tres últimos.

Adaptado de Barre (2013),

A su vez Lawler (1973) propone un modelo de determinantes de la satisfacción en el trabajo, (Figura 2); que enfatiza la importancia del fenómeno de percepción, en relación a las expectativas individuales y las recompensas obtenidas desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. Este autor se sustenta en la relación que existe entre la expectativa y la realidad

de lo obtenido, producto de la jornada laboral, es lo que genera la satisfacción o la insatisfacción laboral.

En otras palabras la satisfacción laboral se generara a partir de la comparación de lo obtenido, por el rendimiento laboral y lo que el trabajador espera recibir. Por lo tanto si la recompensa satisface o supera las expectativas de lo que el trabajador considera adecuado, el trabajador logra el estado de satisfacción caso contrario se genera insatisfacción (Caballero, 2002).

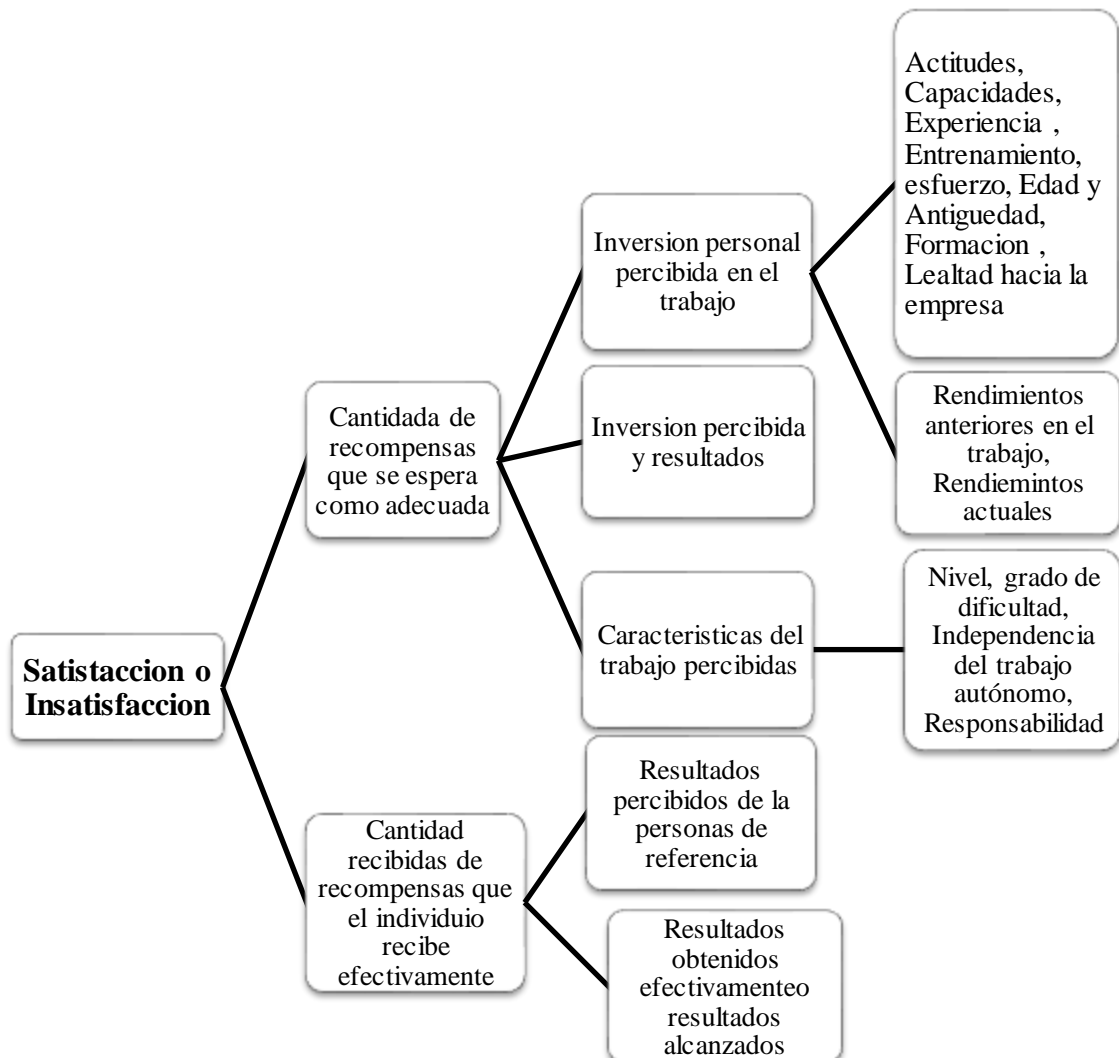


Figura 2. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawler. Tomado de Caballero, (2002)

Modelos de Satisfacción Laboral

El modelo propuesto por Herzberg y Mausner (1959) presenta como elementos no necesariamente relacionados los factores motivacionales y los factores higiénicos. Dichos factores en conjunto tiene la capacidad de generar grados de satisfacción o insatisfacción en el trabajador; mas de forma individual se puede indicar que los factores motivacionales estan directamente relacionados con la satisfacción mientras que los factores higiénicos estan directamente relacionados con la insatisfacción (Lopez, 2009).

Existe evidencia que indica que la percepción que tiene el trabajador sobre su trabajo y la respuesta que genera a determinadas situaciones se incitan en su desempeño laboral y son condicionantes de satisfacción laboral (Lopez, 2009). El modelo de satisfacción anticipada propuesto por Vroom (1964) nos permite explorar una satisfacción laboral condicionada a lo que se espera conseguir en el futuro. Este modelo expone que el trabajador genera expectativas sobre lo que desea del trabajo, como consecuencia de sus experiencias pasadas.

La teoría de ajuste en el trabajo de Dawis (1964) refiere un modelo teórico basado en el equilibrio entre el sujeto, su medio donde se cubran sus necesidades y el reconocimiento que siente recibir por los demás al valorar su actuación en la industria. Constituye la satisfacción por el trabajo realizado y según lo descrito por Hackett (1989) se convierte en una causa potencial de mas rendimiento o, por lo contrario, causa de absentismo laboral.

Un enfoque diferente es el propuesto por el modelo de Facetas de Lawler (1973) que se basa en el análisis de la satisfacción laboral y el rendimiento en función de la gratificación que el trabajador obtiene, (económico, reconocimiento personal), en relación a la percepción de justicia y equidad de dicha gratificación recibida.

El equilibrio entre la selección y distribución de los trabajadores en los puestos de trabajo, y las expectativas del trabajador para ser seleccionado y distribuido son factores que deben considerarse ante la temática de satisfacción laboral, (Lopez, 2009). Es así que Dawis

(1984) manifiesta en sus analisis que debe haber satisfaccion del trabajador y satisfaccion de la empresa con su trabajo para alcanzar el rendimiento previcto.

La teoria de discrepancia de Locke (1984) indica que la satisfaccion laboral se generara en funcion de la percepcion del trabajador en relacion a lo que espera, con lo que recibe de su trabajo. Este modelo estructura dos facetas: la primera plantea lo que el trabajador a dado a su trabajo, y la otra valora lo que podria haber dado. Este modelo analiza el equilibrio entre estas dos facetas, ya que al no estar equilibradas se genera insatisfaccion laboral (Lopez, 2009).

El modelo de “afecto al rol” por Hulin, Raznowki & Hachiya (1985) expone las variaciones de los niveles de satisfaccion que puede producirse en funcion de hechos pasados y presentes. Este modelo llega a concluir que los factores que inciden e influyen en la satisfaccion laboral son aquellos que benefician nuestro trabajo: tiempo necesario, poseer el esfuerzo que se requiere, asi como la habilidad, tecnica, destreza y formacion. Se expone tambien que la gratificacion como: incentivos, reconocimiento profesional, mejora de las condiciones de trabajo dan buenos resultados en el afan de mejorar los niveles de satisfaccion laboral.

Para otros autores como Quarstein (1992) existen factores presentes en el ambito laboral que se valoran antes de ocupar el puesto, como son: el tipo y estilo de direccion, la remuneracion economica, oportunidades de formacion continua, entre otros. Y otros factores que valora el sujeto despues de iniciar su trabajo, factores que pueden ser mas o menos agradables en relacion a lo esperado.

El equilibrio entre estos factores genera una respuesta en lo que a sentimientos y emociones sobre ello se refiera, que general satisfaccion o insatisfaccion laboral dependiendo de las caracteristicas del trabajador. Quarstein, define este modelo como el “Modelo de eventos situacionales”, ya que las situaciones que se van produciendo marcan esa respuesta y

se generara mas o menos satisfaccion en dependencia del control que se tenga sobre dichas situaciones.

Bussing (1992) afirma que no solo se trata de estar satisfecho, sino tambien analizar como es esa satisfaccion, ya que se puede estar satisfecho por situaciones que se tienen y se deseaban, o tener esa satisfaccion por una relacion existente con la que nos conformamos por no tener otra alternativa. Se marca un cambio en ralacion a las demas teorias en donde lo mas importante era la cantidad de satisfaccion laboral, a diferencia de este autor el cual valora la cantidad y la calidad de la satisfaccion laboral (Lopez, 2009).

Es así como Bussing (1992) expone en su modelo hasta seis formas de satisfaccion laboral: satisfaccion progresiva, satisfaccion estabilizada, satisfaccion resignada, insatisfaccion constructiva, insatisfaccion fija y pseudo satisfaccion laboral. Que pasan por tres secuencias para lograr estos tipos de satisfaccion:

- Equilibrio entre las expectativas, recesidades y motivos, con las situaciones de trabajo.
- Llegar al cambio en el nivel de aspiraciones.
- Conducta para la resolucion de problemas y su afrontamiento.

Predictores de alteraciones de la Satisfaccion Laboral en el Ambito Sanitario

Hay que conciderar la las situaciones que el profesional de salud experimenta dia a dia, conciderando su cercania con los procesos de dolor y muerte; estos ambitos de trabajo son donde los profesionales de salud desarrollan sus actividades laborales y engloban elementos de riesgo psicosocial que pueden influir sus niveles de satisfaccion.

Entre estos elementos podemos mencionar la multiculturalidad con su diversidad de costumbres, lenguajes, creencias, ideologias y formas de afrontamiento de los procesos de enfermedad y muerte del paciente/cliente, lo que requiere una preparacion especial del trabajador sanitario e implementacion de estrategias correctas para dominar esas barreras y obstaculos que se pueden manifestar cuando las personas no tienen la misma forma de

entender y asumir el proceso de enfermedad, el dolor y la propia muerte (Hernández, Hernández, Mauri & García, 2012).

Estos elementos constituyen un problema para la adecuada prestación de los servicios en salud y se torna necesario mantener una adecuada comunicación entre el trabajador sanitario y el usuario/paciente para poder satisfacer las necesidades en materia de salud, atender las diferentes actitudes e interpretaciones que hacen según su cultura, hábitos de vida, creencias, para de este modo entender y valorar esa ansiedad y miedo que domina al individuo ante el dolor y la muerte respetando siempre su culturalidad (Lopez , 2009).

La satisfacción laboral también está estrechamente relacionada con el puesto de trabajo y sus características, Muchinsky (1993) describe elementos como: el tipo de actividades que engloban las funciones del puesto, la carga de trabajo en relación a los recursos disponibles, el reconocimiento profesional, que pueden condicionar la satisfacción del trabajador (Galindo, Partida, Blanco & Palomo, 2013).

En relación a los análisis de la mayoría de expertos previamente citados se puede indicar que los bajos niveles de satisfacción laboral se reflejan en un bajo rendimiento cuando las demandas del trabajo superan a los recursos existentes. Otros elementos como el grado de responsabilidad, las dificultades en el desempeño de tareas, la toma de decisiones que el trabajador asume, las horas de dedicación exigidas, la retribución asignada al puesto, son elementos importantes que condicionan el bienestar del trabajador (Lopez, 2009).

Por último pero no menos importante Robles (2005) indica que hay que considerar la relación entre el trabajador y las jerarquías superiores como elemento a tener en cuenta a la hora de medir la satisfacción laboral, así como el nivel de satisfacción que experimenta el trabajador al realizar su trabajo en función de lo agradable o rutinario que a él le parezca (Lopez, 2009).

Satisfacción Laboral y Calidad de Servicios

La posición en el mercado de toda empresa a largo plazo se basa en los estándares de gestión de calidad, que conforman la opinión que los usuarios generen de sus productos o servicios. Para que los clientes o usuarios formen una opinión positiva la empresa debe de mantener productos o servicios que satisfagan todas las necesidades y expectativas de los mismos, es así que la calidad se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo (Ramirez, 2001).

El término calidad se refiere a la propiedad o conjunto de propiedades inseparables a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su tipo. La calidad de servicios no es más que la satisfacción del usuario y la obtención de bienestar y beneficios para los miembros de la empresa.

En el primer tópico de la definición de calidad total o gestión de calidad, se indica la capacidad de producir una asistencia que supere sobremanera las necesidades y expectativas de los usuarios, generando ese sentimiento de preferencia, que es llamado calidad percibida por el usuario, y que permite distinguir a dicha industria sobre las demás de su clase. En un segundo tópico se centra en mencionar la obtención de bienestar y beneficios al trabajador, lo que se encuentra directamente relacionado con la salud del trabajador y un adecuado medioambiente laboral (Urquiza, 2012).

El concepto de calidad no solo está íntimamente relacionado con el usuario del producto o servicio si no también con el trabajador o servidor que lo provee, y es aquí donde la satisfacción laboral cobra mucha importancia en los procesos de evaluación de calidad total o gestión de calidad, ya que nos brinda información clara sobre uno de los aspectos de la realidad de ese medio ambiente laboral.

La calidad y la satisfacción son dos constructos íntimamente relacionados de suma importancia, interés y aplicación en el mundo de la gerencia. Hacer referencia de calidad y

satisfacción resulta complejo, pero muy interesante por la versatilidad que tienen estos conceptos para ser aplicados desde diferentes puntos de vista, ya que no solo son trabajados desde el aspecto gerencial si no también son usados en diferentes disciplinas dentro de la empresa como son: recursos humanos, trabajo social, salud ocupacional, entre otros.

Replanteando lo ya expuesto se llega al consenso que la calidad de servicios, con relación a la satisfacción laboral, debe ser analizada bajo dos tendencias: la primera, enfocada en el usuario y la segunda en el trabajador. Es así que al medir la satisfacción laboral estaríamos valorando uno de los aspectos que conforman la calidad de la organización y de sus servicios.

Condiciones de trabajo óptimas y procesos internos que fomenten satisfacción son pilares fundamentales en el desarrollo de la asistencia en salud con estándares de calidad, generando en los trabajadores lo que algunos autores mencionan como la cultura de vocación al servir. Dicho en otras palabras la satisfacción laboral es uno de los elementos por los cuales podemos medir, evaluar, mejorar y hacer seguimiento de uno de los aspectos que conforman la calidad de atención total de un servicio determinado.

La satisfacción laboral esta mancomunada a la gestión de calidad de los aspectos internos de la generación del servicio que se brinda. Es así que la gestión de calidad interna del servicio implica un ambiente laboral agradable y atractivo, en el cual los trabajadores hallen confort y encuentren motivación en la actividad que desempeñan, donde se reconozca el esfuerzo y los resultados obtenidos, siempre acompañado de adecuadas relación interpersonales.

En fin todo lo concerniente a la calidad de vida laboral, que permitirá al trabajador desarrollar ese sentimiento de satisfacción que acompañado a esa sensación de fidelidad a la empresa, le permitirá generar sentimientos positivos y resultados positivos.

El vigor para lograr este propósito en el sector de salud debe de estar coordinado con el objeto de generar líderes gerenciales que entiendan la importancia de satisfacer tanto a los usuarios como a los trabajadores. Estos líderes emprendedores que aparte de gozar de las habilidades técnicas y cognoscitivas referente a la administración de los servicios que dirigen, tienen que posean un importante grado de “inteligencia emocional” para trabajar en equipos que converjan en cambio positivo.

El abordar la satisfacción laboral como un factor a considerar dentro del concepto de calidad de servicios, es muy complejo pero necesario dentro de una organización/industria, puesto que abarca muchos aspectos mayormente subjetivos del medio ambiente laboral, clima organizacional y productividad, resultando difícil su análisis más aún indispensable.

Marco Legal

Bajo el contexto legal internacional indicaremos que en la novena reunión del comité mixto formado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), celebrada en Ginebra en 1984, abordan entre sus temas, la identificación y el control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo, los cuales repercuten en el desempeño de los trabajadores, relacionándose directamente con la salud y el bienestar de los mismos.

La tendencia a partir de este comité cambia el concepto tradicional de prevención de riesgo laboral, donde solo se contemplaban los factores de riesgo de Seguridad, Higiene, y Ergonomía; considerando desde ese momento los factores Psicosociales relacionados al entorno laboral como un factor de riesgo más y de suma importancia ya que estos pueden influir en el bienestar físico y mental del trabajador, repercutiendo en la productividad, calidad de servicios prestados y salud del trabajador (MDT, 2017).

Dentro del marco legal nacional y contemplando los lineamientos internacionales ya expuestos del concepto de riesgo en el trabajo, salud ocupacional. Dentro del Ministerio del

Trabajo del Ecuador se creó la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo, que fue creada como garante de los derechos y deberes del trabajo, encontrándose sostenido en el Art. 326, numeral cinco de la Constitución del Ecuador (2008), además en Normas Comunitarias Andinas, en Convenios Internacionales de la OIT, en el Código del Trabajo, en el Reglamento de Seguridad, Salud y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo.

Esta Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como misión regularizar el cumplimiento de las políticas organizacionales en seguridad y salud, por medio del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ejerciendo recomendaciones, asesorías, capacitación, control, intervención y seguimiento de programas de prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo con la finalidad de reducir la siniestralidad laboral, mejorar la productividad y la calidad de vida de los trabajadores (MDT, 2017).

Es necesario mencionar que por decreto ejecutivo decimo, publicado en Registro Oficial el 24 de agosto del 2009, se fusiona la Secretaria Nacional Técnica del Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneración del Sector Público (SENRES), al Ministerio de Trabajo y Empleo.(MDT, 2017). Como resultado el Ministerio del Trabajo del Ecuador es el órgano rector tanto de los derechos como de las obligaciones, mediante la norma técnica de calificación de servicios y evaluación de desempeño del trabajador público y privado.

En el ámbito del sector de salud en el Ecuador, el Ministerio de Salud Pública (MSP) como ente rector en salud, mediante la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud; presenta la conformación del manual de calidad donde establece las normativas de evaluación de calidad de servicios y seguridad. Constituyendo así el principal mecanismo evaluador de calidad de los servicios dentro del modelo de atención en salud del sector público y privado (MSP, 2017).

Es así como el MSP evalúa la calidad de los servicios prestados, los cuales en el sector de salud pública netamente en el ámbito del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) deben de realizarse acorde a las guías de práctica clínica vigente.

Finalmente dentro de este marco legal, contemplado en entidades nacionales e internacionales, que engloban los derechos y deberes del trabajador, dentro del sector salud es relevante señalar a la satisfacción laboral no solo como un indicador de calidad dentro del desempeño laboral, si no también se puede usar como un indicador preventivo que aporta datos valiosos para preservar el bienestar y la salud del trabajador.

Esto es sustentado en la definición de Salud en el Trabajo de la OMS/OIT en su sitio web donde se indica: La Salud Ocupacional es rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales (OMS, 2017).

En relación al contenido expuesto la satisfacción laboral es un elemento importante a considerar en el proceso de evaluación del clima organizacional, desempeño laboral, salud ocupacional y finalmente en los estándares de calidad total. Por ello la satisfacción laboral del personal proveedor de servicios de salud en el ámbito público repercute de forma directa o indirecta en la calidad de atención prestada a los usuarios del sistema sanitario.

Es así como su estudio se torna en un instrumento apreciado y útil en la toma de decisiones gerenciales en planes organizacionales de mejora, siendo de mucho provecho al realizar cambios pequeños de bajo costo, como implementar y fomentar una cultura de motivación e higiene, pero que tienen un gran impacto positivo en las instituciones sanitarias con referente a generar servicios con estándares de calidad y bienestar laboral.

Capítulo II

Marco Referencial

Este capítulo iniciara realizando una recapitulación cronológica de la evolución del concepto de satisfacción laboral contemplado como un factor inherente a la calidad total de un servicio determinado, para de forma posterior enfocarse en el análisis de diferentes investigaciones que responden a diversos contextos dentro del ámbito nacional e internacional. Dejando de esta forma evidenciada la importancia de esta temática de estudio y su relevancia en los procesos gerenciales, en afán de optimizar la industria del servicio; en este caso sector salud.

Hoppock (1935) fue quien investigo por primera vez la satisfacción laboral; lo que cambió radicalmente la forma de divisar la analogía entre el trabajador y su actividad. Es así, que el análisis de la satisfacción laboral se convirtió en una variable de suma importancia en el estudio del ambiente organizacional, debido a la relación existente entre óptimo funcionamiento en la industria y la calidad de vida de los trabajador (Lopez, Arias & Rave, 2006).

Herzberg (1959) define en un modelo teórico de satisfacción laboral como el equilibrio entre los factores que generan insatisfacción y los factores que generan satisfacción, es así que se formula la teoría de los dos factores, o teoría bifactorial, o teoría de higiene y motivación.

Locke (1976) define la satisfacción laboral como sentimientos positivos de las apreciaciones subjetivas generadas a partir de las experiencias laborales experimentadas.

Muchinsky (1993) considera que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva y emocional del trabajador referente a determinados aspectos de su trabajo.

En estas definiciones se evidencia la predisposición de categorizar la satisfacción laboral como una respuesta condicionada al sentimiento que genera el trabajo, sin definirlo

como una variable psicosocial permanente, con la capacidad de determinar el comportamiento del trabajador de forma favorable o no, en relación a su actividad laboral.

Robbins (1998) define la satisfacción laboral como las actitudes habituales de la persona hacia su actividad laboral. Explicando así que el trabajador satisfecho presenta actitudes positivas; por contraparte quien está insatisfecho, muestra actitudes negativas.

Esta definición consolida la satisfacción laboral como una serie de lucubraciones, producidas de la relación pragmática, de las peculiaridades individuales del trabajador y las particulares de la actividad y ambiente laboral. Definiendo así que la satisfacción laboral es adquirida, como consecuencia de una serie de procesos de aprendizaje, y no es algo innato del trabajador y lo presenta desde un punto de vista psicosocial (García, 2010).

Considerando estos enfoques se logra definir la satisfacción laboral como el producto de lo que espera recibir cada trabajador de forma individual, en relación a lo que invierten en conjunto en la actividad laboral y lo que cada uno obtiene. Es así que satisfacción laboral es el estado de plenitud en el trabajo que depende de múltiples dimensiones, donde intervienen las singularidades individuales, las particularidades de la actividad laboral, de las políticas organizativas, y de la colectividad en su agregado (Paris, 2015).

En la actualidad se acepta la relación de la satisfacción laboral con elementos como: la edad, la experiencia laboral, rango laboral, grado de conocimiento y nivel académico. Más por lo descrito por Silva (2012), quien indica que la mayoría de autores definen los factores determinantes de este fenómeno psicosocial en las siguientes categorías: desafío de la actividad laboral, sistema de reconocimiento justas, condiciones prósperas, cooperación y apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

La categorización de estos factores que determinan la satisfacción laboral adquiere una importancia primordial ya que el objetivo de toda empresa es mantener un cliente satisfecho, para lograrlo es necesario que sea atendido de forma adecuada, para ello la persona

encargada de brindar dicho servicio, debe a su vez estar satisfecho con la labor que realiza, he aquí la importancia del estudio del nivel de satisfacción laboral como indicador de calidad interna del servicios.

Hackman & Oldham (1975) destacan la categoría Reto en el trabajo, estructurándola en: diversidad de destrezas, paralelismo de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación. Robbins (1998) redefine y recalca lo importante de estas dimensiones, puesto que los trabajadores tienden a elegir trabajos que les admitan explotar sus habilidades, favoreciendo así una firme retroalimentación de su desempeño.

En la recopilación de sustento bibliográfico destacan los estudios: Salinas & Oviedo (1994), Pacheco & Quiroz (1994), Jiménez & Pelaez (1999), Georgina (2000), Simón (2012); en donde los autores investigan los niveles de satisfacción laboral de forma general, intrínseca, extrínseca y por sus dimensiones/determinantes en los profesionales de salud; acorde a la teoría Bifactorial, esforzándose en definir conceptos de satisfacción relacionados con el desempeño laboral, principalmente con el clima organizacional y niveles de calidad interna de los servicios prestados.

Definiendo así el clima organizacional como la opinión compartida de un grupo de trabajadores acerca del entorno laboral, estilo de supervisión, calidad de las capacitaciones, relaciones laborales, políticas organizacionales, comunicación, procesos administrativos, ambiente laboral en general (Simón, 2012) .

Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Salud del Sector Público

Antes de realizar un análisis de la satisfacción laboral en el personal de salud se plantea la definición del mismo, que según la OMS (2006) define el término personal de salud o personal sanitario como todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud. Bajo este concepto se puede dividir en forma general al personal de salud en: personal de salud directamente relacionado con los servicio de salud, o

personal ejecutor, por ejemplo médicos, enfermeras, odontólogos, entre otros; y personal de salud indirectamente relacionado con los servicios de salud, por ejemplo personal administrativo y de soporte.

Es importante destacar que el conjunto en sí de trabajadores del sector de la salud es un equipo multidisciplinario, que debe funcionar como un engranaje perfecto con el fin de promover la salud. Tanto el personal ejecutor, como el administrativo o de soporte son corresponsables de producir servicios de salud con calidad. Al tener claro la gran diversidad de trabajadores que constituye el equipo de salud, se tiene que considerar que las necesidades van a ser distintas entre los diferentes grupos, tornando complejo el estudio de satisfacción laboral pero necesaria en el afán de contribuir en la gestión de calidad.

Ahora se analizará la información encontrada sobre la satisfacción laboral exclusivamente en el sector salud pública, cabe destacar que la información encontrada se basa principalmente en reportes de estudios realizados en el extranjero ya que la información a nivel nacional es muy escasa, una razón más por el cual se evidencia la necesidad de realizar este tipo de estudios.

La información encontrada revela un grupo de factores relacionados con distintos aspectos del trabajo en este sector como tal, y de sus actividades laborales específicas, que se encuentran asociados a la satisfacción laboral del trabajador en el ámbito de salud. Si bien para la industria de servicios en salud es esencial mantener estándares de calidad, entendiendo por concepto de calidad el hecho de satisfacer una necesidad de sobremanera, superando las expectativas del usuario y produciendo beneficios, bienestar para el trabajador; en la mayoría de los casos esta meta conceptual no es del todo alcanzado (Briseño, 2005).

Un fenómeno muy común en el entorno de salud del sector público es dar un enfoque prioritario a la primera parte del concepto de calidad: necesidades y expectativas del usuario, dejando de lado su segundo contexto: beneficios y bienestar del trabajador en salud, donde en

muchas ocasiones ha sufrido un total olvido; Dado que al realizar una simple revisión de las observación documentadas en la mayoría de servicios médicos; en este estudio se hace referencia a la bitácora de entrega de guardia, se puede atestiguar la existencia de factores contraproducentes a la satisfacción, bienestar y salud del trabajador sanitario.

Entre los factores más comunes que se pueden observar y que se encuentran descritos en la mayoría de literatura consultada dentro del entorno de salud del sector público, se encuentran: condiciones laborales inadecuadas para prestar servicios de salud, entendiéndose como: infraestructura deterioradas de las unidades prestadoras del servicio, escasez de insumos, carencia de equipos, personal insuficiente, horario de trabajo extendido, entre otros factores higiénicos (Simón, 2012).

A estas condiciones laborales inadecuadas, en menor o mayor grado, son sometidos los trabajadores en salud, que en conjunto con factores motivacionales insuficientes o inexistentes, pueden no solo llegar a causar índices de insatisfacción que repercuten en el deterioro de la calidad del servicio prestado, si no también atentar contra el bienestar y la salud ocupacional, calidad de vida del trabajador.

Es así que autores como: Briseño (2005), Diaz (2010) y Paris (2015); estudian la calidad de vida laboral del personal de salud, entíendase en su predominio médicos y enfermeras, señalando que es un concepto amplio y complejo que el de la satisfacción laboral en sí, más las dimensiones y determinantes de satisfacción, facilitan la exposición de los factores que en la bibliografía especializada se asocian al bienestar laboral y que corresponden a la realidad ocupacional de este grupo de trabajadores.

Con lo ya mencionado el concepto de satisfacción laboral realza su importancia en los procesos de evaluación del bienestar del trabajador, calidad de vida laboral, productividad que en conjunto forman parte de la calidad total en la industria de salud.

Ahora es pertinente indicar el concepto de bienestar del trabajador en salud: que según lo explorado por Paris (2015) no es más que el estado de salud del trabajador cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad, que le permite realizar sus actividades laborales de forma eficaz, eficiente, con sentimiento de predisposición y agrado, lo que en nuestro medio se denomina *calides*; en muchos casos superando las expectativas planteadas.

Este sentimiento que el trabajador en salud desarrolla al realizar su actividad laboral, que se encuentra relacionado con el ambiente laboral, factores de higiene, con el aspecto motivacional y organizativo del trabajo, es un elemento a considerar no solo en la evaluación de la calidad en la atención prestada sino también en al evaluar el bienestar del trabajador en sí. Pudiendo considerarlo como una variable con enfoque preventivo en el análisis de la salud del trabajador (Paris, 2015).

De forma general, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción laboral. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta, se desarrollan actitudes positivas hacia la organización: mayor compromiso, menor ausentismo y rotación; y hacia el individuo mismo: más satisfacción con la vida personal.

Las instituciones de salud a nivel mundial establecen estrategias continuas y sistematizadas para la evaluación de las condiciones en las que se proporciona la atención en salud, la cual está relacionada de forma íntima con la satisfacción laboral. El personal de salud no puede ofrecer un trabajo de calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho durante el desempeño del mismo (Urquiza, 2012).

Es así que se torna imprescindible considerar las expectativas del personal sanitario, y condiciones de trabajo para establecer un diagnóstico situacional que defina el enigma si nos encontramos o no con un personal laboralmente satisfecho y poder implementar el diseño de

acciones/estrategias de mejora y seguimiento, con la finalidad de corregir aquellos aspectos que sean necesarios, fomentando así la cultura de vocación de servir (Pavón & León, 2011).

Diferentes estudios como: García (2007), Simón (2012), Hernades (2014), Paris (2015); exploran los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del área de la salud con la finalidad de calificarla y relacionarlo con algunos aspectos del desempeño laboral, principalmente con el clima organizacional, incurriendo así de forma directa o indirecta en el concepto de gestión de calidad dentro de los servicios de salud. Es así que se determinó el desempeño y la satisfacción laboral como factores que forman parte de la temática de calidad.

Por lo anteriormente citado, este estudio se base en determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral, contemplando las directrices de la teoría de Herzberg por considerarla un abordaje integral dentro de su evaluación. En el presente trabajo se trata de recabar información que refleje la realidad percibida en el personal de salud del Hospital Básico Israel Quinteros Paredes, tanto en las características generales de los aspectos físicas/ambientales del lugar de trabajo: satisfacción laboral general, como en sus aspectos más específicos: niveles de satisfacción laboral intrínsecos, extrínsecos, como por sus determinantes.

Principales Estudios Encontrados de Satisfacción Laboral como Elemento de Gestión de Calidad

A continuación se presenta una revisión de estudios nacionales e internacionales como precedentes, dentro del contexto de la temática a investigar: satisfacción laboral como un elemento de calidad interna de los servicios prestados en el personal de salud del sector público; ya que comparten características similares al que se plantea realizar en el Hospital Básico del cantón Pajan de la red de Salud del MSP del Ecuador. Se expondrá un análisis de las principales investigaciones encontradas relacionadas con la problemática que se plantea estudiar.

Según una encuesta realizada por estudiantes de la Universidad Nacional (UN) en Colombia, un cuarto de los trabajadores sanitarios de un hospital de la ciudad de Bogotá, ha pensado en cambiar de trabajo por las condiciones laborales a las cuales son sometidos (Romero & Pico, 2012). Mediante un estudio de caso a esta conclusión llegaron las estudiantes de la UN, constatando que en esta unidad hospitalaria la mayoría de los trabajadores sanitarios expresó padecer inseguras condiciones de trabajo y un salario poco adecuados (Romero & Pico, 2012).

García (2007) indica que la satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional, se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr la armonía entre una necesidad y el acceso al los fines que la mitigan. El objetivo planteado en esta obra es identificar el nivel de Satisfacción Laboral del personal de Salud.

Los resultados obtenidos demostraron que la satisfacción laboral general medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente; la mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca, algo satisfecho, y la menor puntuación en la extrínseca, indiferente. Considerando que el resultado obtenido principalmente por la dimensión intrínseca fue algo satisfecho, es importante reforzar las circunstancias mismas del trabajo principalmente en los compromisos Institucionales y reconocimiento.

De acuerdo a la teoría Bifactorial de Herzberg los factores que condicionan la satisfacción son los factores intrínsecos, y los extrínsecos sólo pueden prevenir insatisfacciones. En este caso como factor inherente al concepto de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para originar mejora en el óptimo desarrollo organizacional que impacte de forma positiva en la atención usuaria.

García (2010) recopila un análisis teórico sobre la evolución del concepto de satisfacción laboral, llegando a concluir que estudiar los niveles de satisfacción laboral es de vital importancia para progresar en la gestión en calidad. Es necesario imprescindible adoptar

las nuevas tecnologías y el talento humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones de vanguardia.

En esta obra se afirma que en la colectividad científica consta un consenso en indicar que la satisfacción laboral es la actitud que toma la persona frente su trabajo, que se exterioriza en sentimientos, ánimo y comportamientos (García, 2010).

El talento humano satisfecho con su actividad laboral responde de forma óptima a las exigencias y presiones del mismo; si por el contrario está insatisfecho no se encontrara apto de afrontar dicha labor con eficiencia y calidad; además esta insatisfacción generada se transmitirá progresivamente en frustraciones en todas las facetas de la vida del trabajador.

Por su parte, Simón (2012) en su estudio analiza cómo influyen las dimensiones y determinantes de satisfacción en los trabajadores sanitarios y el ambiente laboral, de acuerdo a las condiciones individuales de cada grupo de trabajador. Esta obra es una de las más representativas encontradas ya que la temática de investigación y las características situacionales de las unidad hospitalaria en donde se desarrolló son similares a las del Hospital Israel Quinteros Pares, contribuyendo como un sustento teórico previo, que enriquece y resalta la importancia de estudiar la satisfacción laboral del personal de salud como uno de los elementos que conforman la calidad total de un servicio.

Este autor concuerda en definir la satisfacción laboral según lo propuesto por Locke (1976) quien la conceptualiza como el sentimiento que el trabajador genera al lograr la armonía entre las necesidades y el camino hacia los fines que lo mitigan. Es la actitud del talento humano referente a su actividad laboral, estar satisfecho es estar feliz, gustoso, conforme.

La población estudiada estuvo constituida por 26 trabajadores de salud, comprendidos en: profesionales médicos, enfermeros, administrativos y personal de servicios generales. Los resultados de las encuestas ejecutadas exponen un grupo de edad que en su mayoría se

encuentra entre los 40 a 59 años. Los determinantes que presentaron mayor satisfacción contemplados en esta obra son: exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales; los de menor satisfacción pertenecen a relación entre profesionales, tensión con el trabajo, motivación, dirección y políticas organizativas (Simón, 2012).

Este autor presenta como conclusión que si bien el nivel de satisfacción laboral general es de 62% que comprende que se encuentran algo satisfechos, en un análisis más detallado hay que considerar que tres de las dimensiones estudiadas presentaron niveles de satisfacción plena, por lo que los valores obtenidos se posicionaron entre: 81% al 86%, el resto de las dimensiones obtuvieron valores entre: 52% a 73%, llegando a considerarlas regularmente satisfechas (Simón, 2012).

Se demostró que las enfermeras son el grupo que presentó menor satisfacción laboral, este autor concluye que 8 de 10 no llegó a presentar valores superiores al 75% del promedio, seguido por el personal administrativo donde según lo expuesto 2 de 3 comparten iguales condiciones. Estos resultados revelan el grupo y las sub dimensiones en las cuales es necesario intervenir con estrategias para mejorar los niveles de satisfacción (Simón, 2012).

Además, Hernández (2012) relaciona la satisfacción laboral con el desempeño y la calidad del servicio o producto que se genere, en la acción de proveer atenciones en salud. El objetivo planteado en su obra es determinar el nivel de satisfacción laboral e identificar los elementos asociados a ella, dentro de los trabajadores del servicio de enfermería de cuatro hospitales públicos de tercer nivel.

La metodología planteada contempla un estudio transversal, observacional y descriptivo. Se aplicó una encuesta compuesta por dos acápites, uno donde se contemplan los datos socio/demográficos y otro para cuantificar los factores relacionados con la satisfacción laboral acorde a la herramienta de Font Roja ampliado.

Los resultados se generaron con una confiabilidad de la herramienta de 0.8 de alfa de Cronbach. De los encuestados 35% fue trabajadores de tercer y cuarto nivel académico, la satisfacción laboral obtuvo una media general de 101 ± 10 . Los factores hallados como generadores de insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los generadores de satisfacción fueron la relación interpersonal.

La promoción y la competencia laboral son los elementos mayormente afectados, además se demuestra que el trabajador de las áreas críticas se halla más satisfecho. Las conclusiones encontradas por este autor refieren que las enfermeras mantienen niveles medio/alto de Satisfacción Laboral. El estudio individualizado de los elementos generadores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para cimentar mejoras e incurrir en la calidad de los servicios.

Otras publicaciones realizadas en el entorno de salud como la obra Hidalgo, por García (2016) indica que la medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar una atención de calidad.

Esta obra tiene como objetivo evaluar la percepción de satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo, México; mediante el instrumento S20/23, con la finalidad de identificar la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con la satisfacción. El instrumento se aplicó al personal de enfermería, considerando una muestra de $n=59$ para el hospital A y $n=149$ para el B.

Los resultados de dicha obra reportan que el nivel de satisfacción laboral general en ambas instituciones, se encuentran algo satisfechos. En cuanto a un análisis más específico la satisfacción intrínseca, están en niveles algo satisfechos, mientras que referente a la extrínseca, se perciben indiferente. En referente a los determinantes de la satisfacción

intrínseca, en ambos hospitales, el factor determinante de mayor puntuación fue la satisfacción que le produce tener un trabajo, que define un nivel bastante satisfecho; el factor con menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar.

En relación a los determinantes de satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media, es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia. Al correlacionar la satisfacción laboral con los cuatro factores intrínsecos y los siete extrínsecos estudiados, se concluye que en todos, se identificó una correlación positiva con la gestión de calidad.

En conclusión realizando un análisis final general de las obras de investigación citadas con anterioridad, se demuestra la relación existente entre los niveles de satisfacción laboral, el desempeño laboral, bienestar del trabajador y la calidad total. Esta relación según los resultados y conclusiones obtenidos en dichas obras es directamente proporcional, en otras palabras en un personal de salud que mantenga óptimos niveles de satisfacción laboral encontraremos un adecuado desempeño y por ende repercutirá de forma positiva al presentar estándares de calidad acorde a las exigencias actuales de la industria de salud.

Por ello la satisfacción laboral se torna un indicador a considerar en la evaluación de calidad total de los servicios en salud, haciendo hincapié en el sector público, ya que en una perspectiva general sustentada en la literatura consultada es un sector donde esta temática ha sido poco explotada teniendo en consideración que cambios pequeños de bajo costo en la industria de servicios de salud pueden repercutir en grandes resultados, positivos tanto para el usuario como para el trabajador.

Situación del Hospital Básico Israel Quinteros Paredes.

En el proceso de realización del presente trabajo de investigación se decidió tomar el Hospital Básico Israel Quinteros Paredes del cantón Pajan, (HBIQP); como locación para la ejecución del mismo. Dicha decisión fue tomada teniendo en consideración que el HBIQP es

la única unidad Hospitalaria de segundo nivel que asiste a todo el cantón y sus poblaciones aledañas, como son las partes limítrofes de los cantones vecinos: cantón Veinticuatro de Mayo y el cantón Pedro Carbo.

Además se toma en cuenta la situación geográfica del Hospital ya que aun cuando se encuentra en una zona urbana, gran parte de sus usuarios son oriundos de las diferentes zonas rurales y sus alrededores, teniendo un efecto enriquecedor dentro del aspecto social, pluricultural en relación al servicio al cliente proporcionado. Sin dejar de lado la facilidad en la accesibilidad de esta unidad Hospitalaria ya que tiene el beneficio de contar con carretera directa en buenas condiciones tanto en invierno como en verano.

Es importante indicar que al proponer este trabajo de investigación científica al comité de docencia del HBIQP, posteriormente a su Director Hospitalario y Director Distrital del área de Salud 13D09; siendo la primera obra en su tipo en contemplar realizarse en este Hospital se contó con una buena acogida y predisposición para la ejecución del mismo. Facilitando de esta manera la recolección de información pertinente a la temática de investigación.

Todas estas causales ya mencionadas fueron las razones por las cuales se resuelve acoger el HBIQP como campo de acción de la investigación propuesta, en donde se realiza su ejecución, aspirando intervenir a la totalidad de trabajadores que integren el equipo sanitario de esta unidad Hospitalaria.

Antecedentes Referenciales del Hospital Israel Quinteros Paredes y sus Unidades

Satélite

En el año 1968 a 1972 la salud de los habitantes del Cantón Paján era controlada por el Programa Integral de Salud de Manabí (PISMA), inicialmente en 1968 existía el Centro de Salud de Paján en la cabecera cantonal, y a partir del año de 1969 se inauguran los subcentros de salud en las parroquias: Cascol, Campozano, Guale y Lascano. Estas unidades que

funcionaban en el cantón Paján en el año 1973 se separan de PISMA para ser parte de la jefatura de salud de Manabí.

En 1976 durante el gobierno de la Junta Militar y siendo ministro de finanzas el Ec. Cesar Robalino Gonzaga y Ministro de Salud Pública el Dr. Asdrúbal De La Torre, considerando el manejo deficiente del Sistema de Salud en el país principalmente en los sectores más alejados de las capitales provinciales, emiten el decreto # 480, publicado en el registro oficial # 117 en el año 1976 facultase al ministro de salud pública para la construcción y equipamiento de varios establecimientos de salud. Es así como el 30 de agosto de 1977 en la ciudad de Quito se notariza el contrato de construcción de 21 hospitales de 18 camas dentro de los cuales se encontraba el Centro de Salud Hospital Paján, que se inauguró como tal en el año 1981.

Situación Actual del Hospital Israel Quinteros Paredes

El Hospital Básico Israel Quinteros Paredes pertenece a la red del MSP, ubicado en la zona 4 de dicho sistema, en el cantón Paján de la provincia de Manabí. Este sanatorio es el único proveedor de atención médica de segundo nivel en el cantón, con una antigüedad de 36 años, cuenta con una cartera de servicios referente a las especialidades básicas: medicina interna, ginecología y obstetricia, cirugía y pediatría; Además cuenta con atención de emergencia y ambulancia para traslado las 24 horas del día; más atención mediante horarios establecidos, con turnos al llamado acorde la necesidad de radiología y laboratorio clínico.

Este Hospital se estructura principalmente en seis áreas proveedoras de servicios de salud de forma directa: I) El área de emergencia donde se cuenta con seis camillas; II) El área de quirófano y sala de partos; III) El área de consulta externa, donde se cuenta con consultorios de las especialidades ya descritas; IV) El área de laboratorio clínico; V) El área de farmacia; VI) El área de hospitalización con dieciocho camas repartidas en: a) Cirugía

cuatro camas; b) Medicina interna cinco camas; c) Pediatría tres camas; d) Ginecología y Obstetricia seis camas.

La dirección está a cargo de un médico general designado por el Ministerio de Salud Pública. En dicho establecimiento de salud laboran un aproximado de sesenta y cinco trabajadores relacionados con la atención sanitaria de forma directa e indirecta, repartidos en: ocho médicos tratantes, seis médicos residentes, cinco médicos rurales, nueve enfermeras profesionales, nueve enfermeras rurales, cinco licenciados de laboratorio, dos técnicos radiólogos, ocho auxiliares de enfermería, cuatro paramédicos, dos personal de cocina, seis personal administrativo.

Capítulo III

Metodología

En este capítulo se desarrolla el método empleado para desarrollar la investigación del tema de este proyecto. La investigación es tradicional, es decir, utiliza el método cuantitativo. Conocido como enfoque cuantitativo se seleccionó debido al alcance de los objetivos planteados al comienzo del estudio.

Alcance de la investigación

El alcance de investigación resulta de la revisión de la literatura y desde la perspectiva del estudio dependiendo de los objetivos planteados para combinar los elementos que forman parte del mismo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El alcance es exploratorio debido a varias razones: (a) investiga un problema poco estudiado (b) indaga desde una perspectiva innovadora, (c) identifica los principales conceptos y (d) da apertura a nuevas investigaciones en el campo (Hernández et al., 2014).

Además, el alcance es descriptivo por considerar al fenómeno de investigación y sus componentes. También mide conceptos y define las variables a ser estudiadas. Por último, el alcance es correlacional debido a la asociación de las variables.

Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales (Hernández et al., 2014).

Diseño de Investigación

La finalidad del diseño de investigación es responder a la pregunta de investigación y llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos del estudio. La definición de diseño es un plan o estrategia para obtener la información que responda al planteamiento del problema (Creswell, 2013, Hernández et al., 2014). El diseño de la presente investigación es no experimental y de corte transversal. Este diseño se enfoca al hecho de que las variables no son

manipuladas y se mantienen en su estado natural (Hernández et al., 2014). La aplicación del instrumento se realizó en el hospital de Pajan a los trabajadores de la institución de salud y la recopilación de las encuestas se realizó en una semana.

Variables de investigación

Las variables de este estudio son de tipo ordinal, la escala mide los factores determinantes de satisfacción laboral. La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) fue creada por Warr, Cook & Wall (1979). Las cualidades de esta escala son: organiza los componentes de satisfacción laboral, manifiesta las sensaciones habitualmente experimentadas por los trabajadores, y recopila la respuesta positivas o negativas referente al contexto del trabajo (Rebaza, 2014).

La escala Overall Job Satisfacción fue implantada por la necesidad de escalas cortas que fueran fácilmente realizadas por todo tipo de trabajador indistintamente su formación. Esta escala se mantiene en el límite de quienes instauran una división de factores productores de satisfacción o insatisfacción en el ambiente laboral, y está delineada para afrontar la cuantificación de las condiciones intrínsecas como las extrínsecas que engloban el trabajo en sí (Hannoun, 2011).

Está formada por dos subescalas:

Subescala, factores intrínsecos: afronta condiciones como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros. Está conformada por los ítems pares (Hannoun, 2011).

Subescala, factores extrínsecos: analiza la satisfacción del trabajador referente a las políticas organizativas de la institución como horarios, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Está conformada por ítems impares (Hannoun, 2011).

Tabla. 3.
Mapa de Variables

Instrumento para valorar la Satisfacción Laboral y las Dimensiones Propuestas.				
Autor	Instrumento	Factores	Subfactores	Ítems
Warr, Cook y Wall (1979)	Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción)	Factores Intrínsecos	El reconocimiento obtenido por el trabajo	#4
				#12
			Responsabilidad Laboral	#6
			Promoción	#10
			Aspectos relativos al contenido de la tarea	#2
				#8
		#14		
		Factores Extrínsecos	El horario de trabajo	#13
			La remuneración y estabilidad	#7
			Las condiciones físicas del trabajo	#1
				#3
			Relaciones Interpersonales	#5
				#9
			Políticas	#11
		Seguridad	#15	

Tomado de: (Govea Chacin, 2008)

Recopilación de la información

Para la obtención de la información se aplicó el cuestionario al personal del Hospital de Pajan. Los datos que se obtuvieron se ingresaron en tablas y matrices. Además, para la tabulación se utilizó el programa SPSS v. 22.

Pasos

La recolección de datos consto de las siguientes fases:

- La aplicación del instrumento: Éste se realizó de forma explícita a los grupos señalados previamente; sin embargo, se hace hincapié en que el modelo de las escalas Overall Job Satisfacción es de tipo Likert dentro de los cuales existen ítems de mayor cuantía que benefician a lograr los objetivos de la presente investigación.

- La codificación de datos: Se la obtuvo mediante Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS v.22, los cuales brindaron información relevante y oportuna con respecto a los procesos de validación y confiabilidad de los datos.

Población

La población es el conjunto que forman parte de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández et al., 2014). En el hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján ubicado en la provincia de Manabí trabajan alrededor de 65 personas de los cuales solo 60 se les aplicó el cuestionario.

Criterios de inclusión y exclusión

Acude a la bibliografía consulta para la realización del presente diseño de investigación se decidió formular criterios de inclusión y exclusión, (Hernández et al., 2014).

Inclusión

Participaron en este estudio aquellos trabajadores que laboran bajo dependencia exclusiva del Ministerio de Salud Pública, con una antigüedad mínima de seis meses en el servicio y con indiferentes edades y profesiones.

Exclusión

No participaron aquellos trabajadores que tienen menos de 6 meses de antigüedad en el servicio, o que no mantuvieran relación de dependencia exclusiva con el Ministerio de Salud Pública, o todo aquel que por diferentes razones: vacaciones, enfermedad, permisos, no se encontraban trabajando en la Institución.

Análisis estadístico

Se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas, validación consistencia interna del instrumento, análisis factorial entre otros.

Análisis de confiabilidad y validez

Para probar la confiabilidad y validez de la escala en este estudio primero tenemos que considerar: según Hernández y colegas (2014) la validez se describe como el nivel seguridad con el que un instrumento evalúa la variable que intenta cuantificar, mientras la confiabilidad se refiere al nivel en que su replicación en los mismo sujeto produzcan resultados similares. Una de las formas de probar estos dos conceptos es a través del Alfa de Cronbach (1951) y el coeficiente KMO obtenido a través del análisis de componentes principales; ambos análisis se llevaron a cabo para cada uno de los constructos mencionados.

El Alfa de Cronbach es un índice que se usa para cuantificar la confiabilidad de la consistencia interna de una escala, es decir, para valorar la magnitud de correlación de los ítems de un instrumento, en este caso la escala de Overall Job Satisfacción. Por tanto es la media de las correlaciones encontradas entre los ítems analizados (Oviedo & Arias, 2005).

La interpretación de los valores obtenidos en el Alfa de Cronbach se observan en la

Tabla 4.
Interpretación de Alfa de Cronbach.

Rangos	Confiabilidad
0.81 a 1	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0,21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

De la misma forma, el análisis de componentes principales es otra forma de medir la validez del constructo pues también se basa en las correlaciones entre los ítems. En este análisis es importante el coeficiente de KMO que permite evaluar la adecuación muestral. Esta medida de adecuación indica cuán grande es la correlación entre las variables medidas; si las correlaciones son suficientemente grandes, la matriz se considera adecuada para su

factorización porque ofrecerá resultados estables, replicables en otras muestras diferentes, independientemente del tamaño de la muestra, o del número de factores, o del número de ítems (Lloret, Ferreres, Hernández & Tomás, 2014). Las adecuaciones según los valores sugeridos por Kaiser se presentan en la Tabla 8.

Tabla 5.
Valores sugeridos para KMO

Rangos	Adecuación
0.01 a 0.59	Inadecuado
0.60 a 0.79	Mediocre
0.80 a 1	Satisfactoria

Análisis correlacional

Dada la naturaleza de las variables, se aplica el método de correlaciones bivariadas de Spearman. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es una prueba paramétrica que mide la asociación entre dos variables medidas en escala ordinal (Tomás-Sábado, 2010). Además, este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar es pequeño, menor de 30 (Barrera, 2014). Al igual que el de Pearson, oscilará entre -1 a 1. Por tanto, mientras más cercanos sean los valores a 1 indicarán que existe una asociación fuerte y positiva; por el contrario, los valores cercanos a -1 indican una asociación fuerte pero negativa o inversa. La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación (Hernández et al., 2014):

Tabla 6.
Valores de coeficiente de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Este coeficiente, al igual que el de Pearson, también es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos (Hernández et al., 2014; Barrera, 2014). Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con el Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Barrera, 2014).

El coeficiente viene definido por:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r = coeficiente Rho de Spearman

n = cantidad de observaciones.

x = el rango de observaciones i con respecto a una variable

y = el rango de observaciones i con respecto a una segunda variable

d = x - y

Análisis de Resultados

El presente acápite desarrolla el marco metodológico explicado en el capítulo anterior. Para ello se utilizó herramientas estadísticas y el programa SPSS v. 22.

Población

Los profesionales que laboran en el Hospital Israel Quinteros Paredes se muestran a continuación:

Tabla 7.
Población de la investigación

Profesionales	N
Médicos	19
Profesionales de enfermería	21
Personal administrativo	5
Auxiliar de enfermería	14
Servicios generales	6
Total	65

Se aplicó el cuestionario a los 65 trabajadores, sin embargo, solo contestaron 60 profesionales que laboran en el Hospital Israel Quinteros Paredes. La aplicación de la encuesta se realizó en cuatro días laborables.

Estadística Descriptiva de las variables sociodemográficas

A continuación se detallan las principales variables demográficas de la población de estudio:

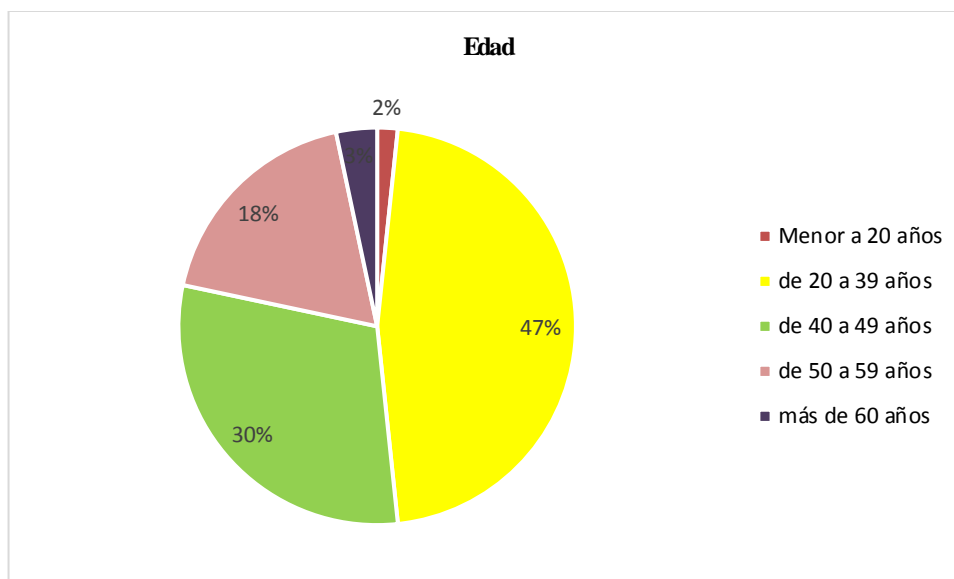


Figura 3. Edad

La edad de los encuestados, el 46.67% está entre los 20 a 39 años, este rango de edad mayoritario se explica ya que el centro hospitalario es sede del programa de medicatura rural obligatorio del MSP, por ende es esperado encontrar en su mayoría trabajadores jóvenes. Además, un 30% tiene entre 40 a 49 años.

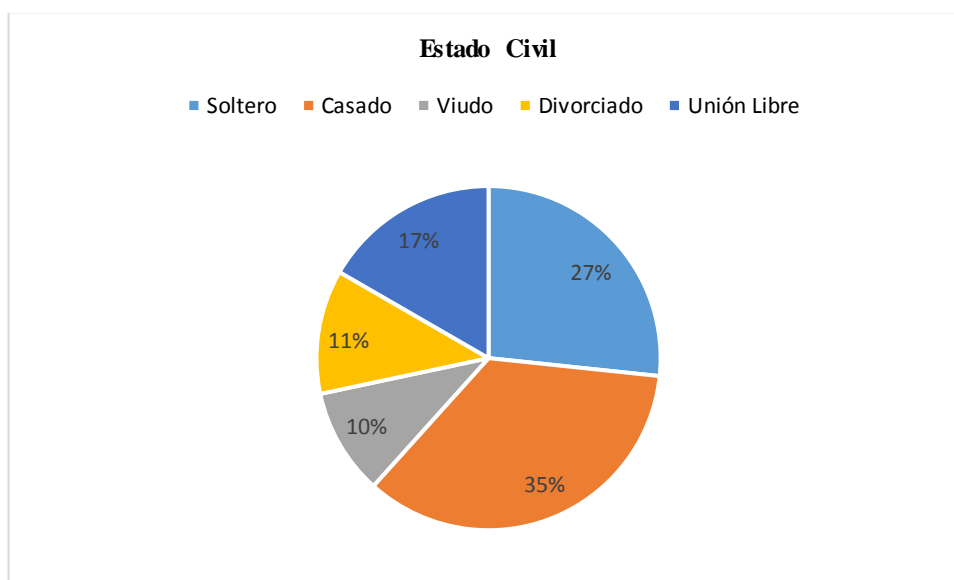


Figura 4. Estado Civil

El 35% de los encuestados están casado, mientras que el 26,67% están solteros. Los demás viven en unión libre, están viudos o divorciados.

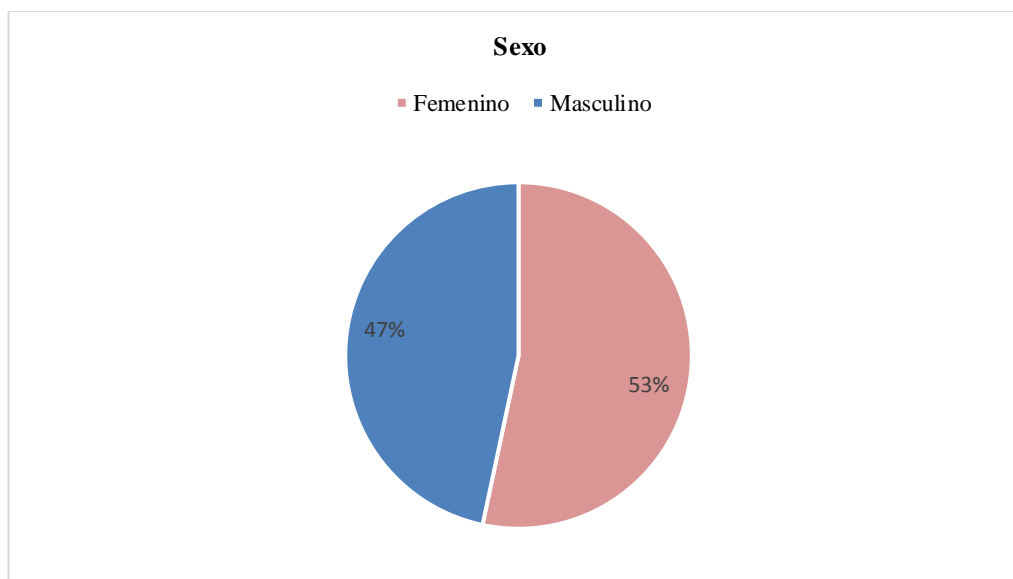


Figura 5. Género

La población estuvo caracterizada en un 53.33% por mujeres mientras que el 46.67% representa a los hombres.

Tabla 8.
Perfil laboral por sexo

Perfil laboral	Sexo		Total
	Femenino	Masculino	
Médico	3.3%	23.3%	26.6%
Enfermera	31.6	3.3	35%
Personal administrativo	3.3%	5%	8.3
Personal auxiliar	13.3	6.6%	20%
\Servicios generales	1.6%	8.3%	10%
Total	53.3%	46.7%	100%

Se puede evidenciar que el sexo femenino es predominante contempla el 53% del total de trabajadores. Destaca en la categoría de enfermera que comprende el 32% del total de

encuestados. Con lo referente al sexo masculino que abarca un 47%, se encuentra representado en su mayoría en la categoría médicos con un 23% del total de encuestados.

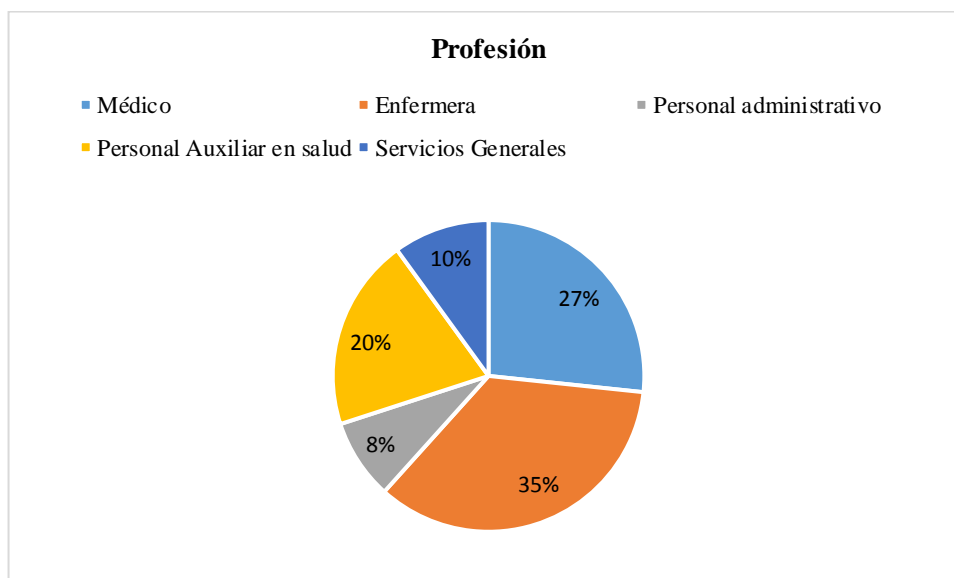


Figura 6. Profesión

El 35% de los profesionales de la salud son enfermeras, el 26.67% médicos, el 20% demás carreras afines a la medicina, el 10% servicios generales y el 8.33% pertenecen a una carrera administrativa.

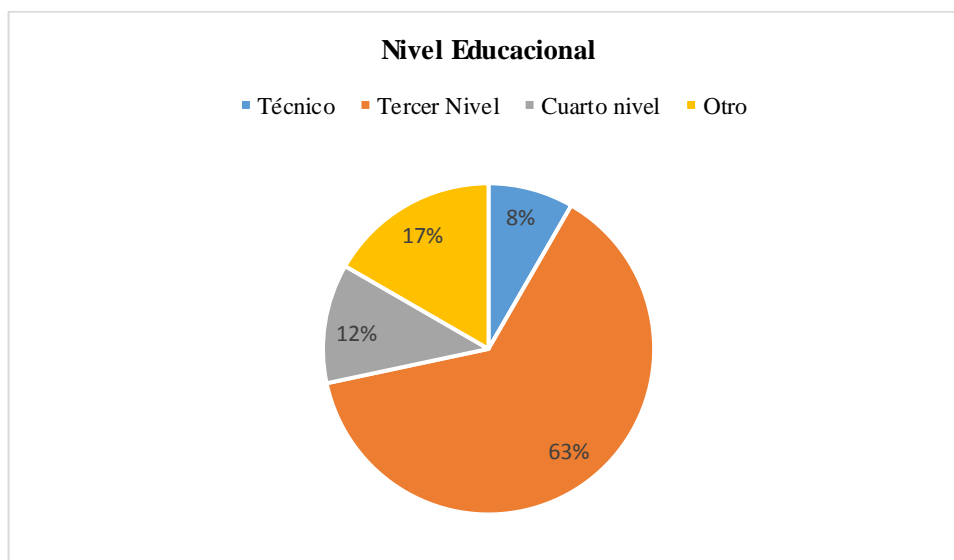


Figura 7. Nivel de educación

El 63.33% de los encuestados tienen estudios universitarios, el 16.67% cuenta con otro nivel de educación. Solo un 11.67% han realizado una maestría o especialización.

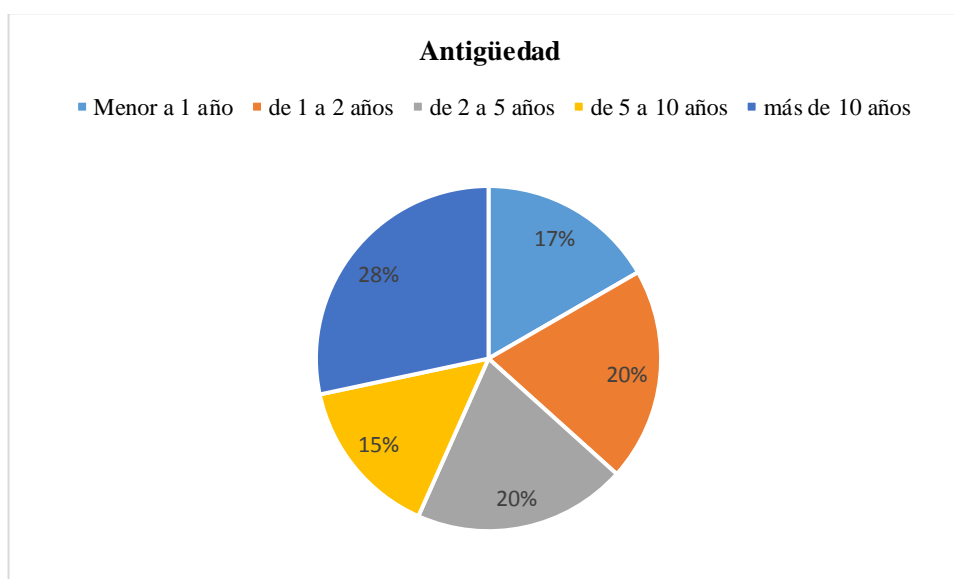


Figura 8. Antigüedad

Un 40% de los encuestados han trabajado en la institución entre 1 a 5 años. Solo el 28.33% tiene más de 10 años laborando en el hospital.

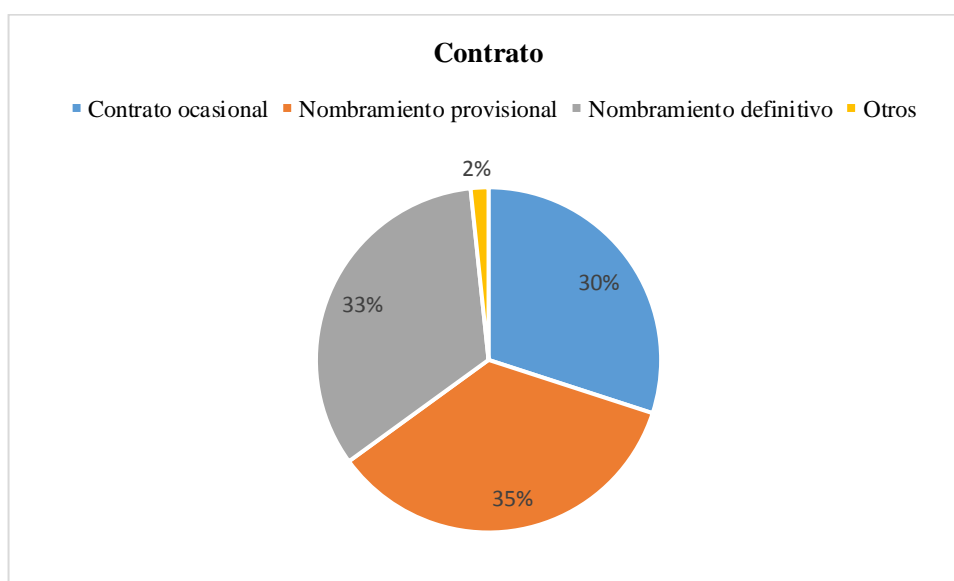


Figura 9. Tipo de contrato.

El 35% tiene un nombramiento provisional, el 33.33% un nombramiento definitivo mientras que el 30% han firmado un contrato ocasional.

Análisis de validez

El análisis de fiabilidad es mayor a 0.70. Al obtener un alfa de 0.863 se concluye que el instrumento de Warr y colegas (1979) se adapta al tema de investigación de conocer los factores que afectan a la satisfacción laboral en el Hospital Israel Quinteros Paredes. Por lo tanto, la consistencia interna del cuestionario es alta. Además, el KMO del cuestionario fue de 0.80 es decir que hay una mayor fiabilidad. Se realizó análisis factorial obteniendo cuatro factores con el 65% de la varianza explicada.

Tabla 9.
Estadística descriptiva del instrumento

	Media	Desviación estándar	N de análisis
Condiciones físicas del trabajo	2,8667	1,43168	60
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	3,4000	1,16735	60
Tus compañeros de trabajo	4,1333	1,51228	60
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	3,2500	,95002	60
Tu superior inmediato	3,5667	1,07934	60
Responsabilidad que se te ha asignado	3,2833	1,09066	60
Tu salario	2,7000	1,09390	60
La posibilidad de utilizar tus capacidades	3,3000	1,26625	60
Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa	3,2667	1,00620	60
Tus posibilidades de promoción o ascenso	2,4500	1,14129	60
El modo en que tu empresa está gestionada	3,2833	,95831	60
La atención prestada a las sugerencias que haces	2,8667	1,03280	60
Tu horario de trabajo	3,6500	,89868	60
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	3,5333	,99943	60
Tu estabilidad en el empleo	3,4500	1,54509	60
En esta institución los colaboradores están comprometidos con su trabajo.	3,4333	1,55538	60
Las personas de esta institución se esfuerzan por desarrollar eficientemente su labor.	3,7000	1,47637	60
Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.	3,6333	1,48400	60
Me preocupa que por una reorganización en la institución se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.	3,4333	1,57702	60
Me preocupan los efectos que puedan tener sobre la estabilidad de mi empleo los cambios de método de trabajo o la automatización en esta institución.	3,3333	1,53674	60
Creo que en cualquier momento puedo perder el trabajo en esta institución.	3,5000	1,64162	60

Para obtener los factores de la escala general de satisfacción se procedió a sumar las preguntas pares que corresponden a los factores intrínsecos mientras que para obtener los factores extrínsecos se sumó las preguntas impares.

Correlaciones entre los factores de satisfacción laboral

Tabla 10.
Correlaciones

		Factor intrínseco	Factores extrínseco
Factor intrínseco	Correlación de Pearson	1	,744**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Factores extrínseco	Correlación de Pearson	,744**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Las correlaciones de los dos factores de la satisfacción laboral es 0.744 a un nivel de confianza del 1%. Por lo tanto, ambos factores están altamente correlacionados.

Para obtener la satisfacción global de los trabajadores del hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Pajan de la provincia de Manabí se sumó las 15 preguntas de la escala obteniendo el siguiente resultado (Tabla 11):

Tabla 11.
Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción laboral	34	56,7
Alta satisfacción laboral	26	43,3
Total	60	100,0

Por lo tanto, el 56.70% del personal de la institución de la salud tienen una baja satisfacción mientras que el 43.30% si están satisfechos.

Para obtener la satisfacción laboral en cuanto a los factores intrínseco se procedió a sumar las preguntas pares y luego se obtuvo la mediana que fue 20. En el programa SPSS v. 22 se calculó la nueva variable donde aquellas personas tenían una sumatoria menor a 20 presentaban una baja satisfacción con este factor. El mismo procedimiento se realizó para calcular los factores extrínsecos pero con una mediana de 26.

Tabla 12.
Factor intrínseco

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo satisfacción laboral	35	58,3
Alto satisfacción laboral	25	41,7
Total	60	100,0

La satisfacción laboral con respecto a los factores intrínsecos es bajo en un 58.30% mientras que solo un 41.70% si están satisfechos con estos factores.

Tabla 13.
Factor extrínseco

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo satisfacción laboral	38	63,3
Alto satisfacción laboral	22	36,7
Total	60	100,0

La satisfacción laboral con respecto a los factores extrínsecos es bajo en un 63.30% mientras que solo un 36.70% si están satisfechos con estos factores.

Además, se realizó el análisis individual de cada ítem del instrumento empleado, en sus rangos generales y acorde a la profesión de los encuestados, para poder determinar los puntos críticos donde se enfocara el Plan de Mejoras. Presentando como resultados:

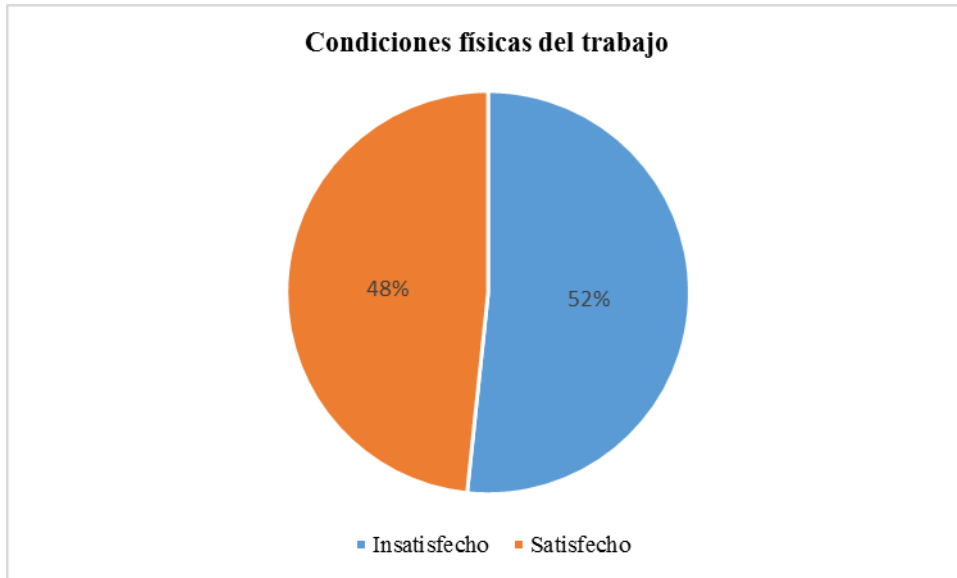


Figura 9. Ítem #1, resultados generales del total de los encuestados

Se puede observar que existe un 52% de insatisfacción en el total de los encuestados, y al realizar un análisis acorde a las profesiones llama la atención que el rango de insatisfacción más alto se encuentra en el personal de enfermería.

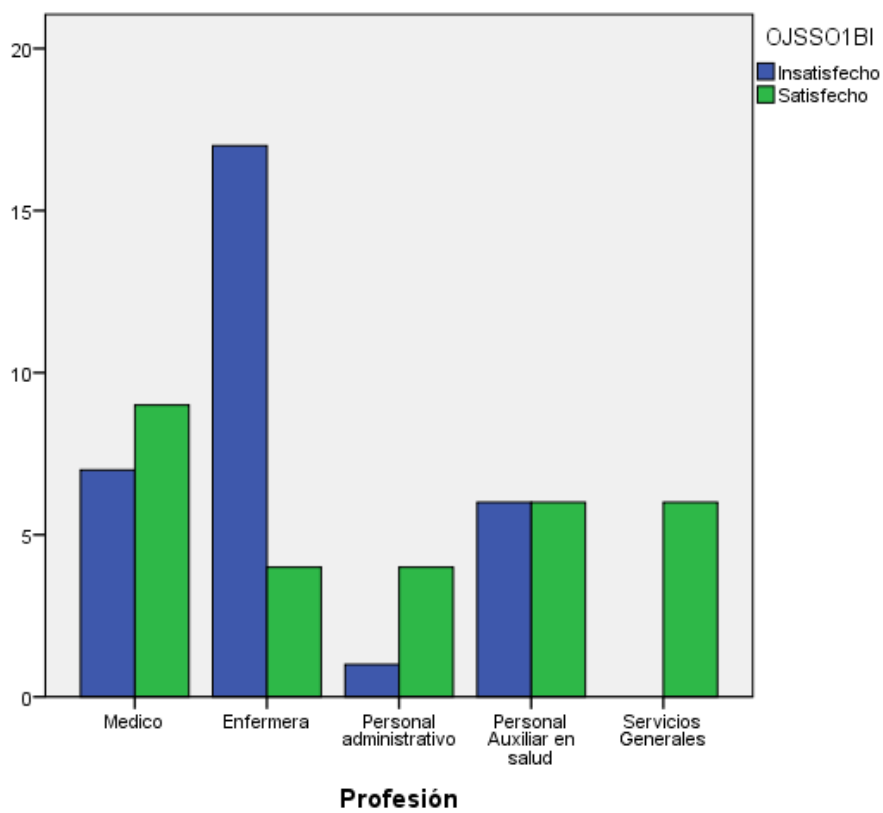


Figura 10. Ítem #1, resultados acorde profesión.

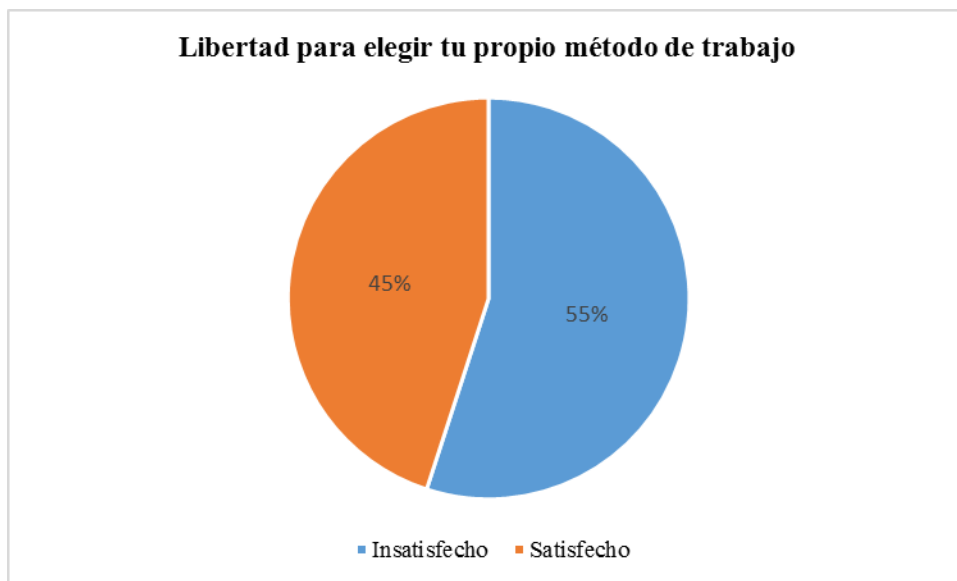


Figura 11. Ítem #2, resultados generales del total de los encuestados.

Se puede observar un 55% de insatisfacción del total de los encuestados, y en relación a la profesión se identifica al personal de enfermería con el mayor nivel de insatisfacción, seguido por el personal auxiliar

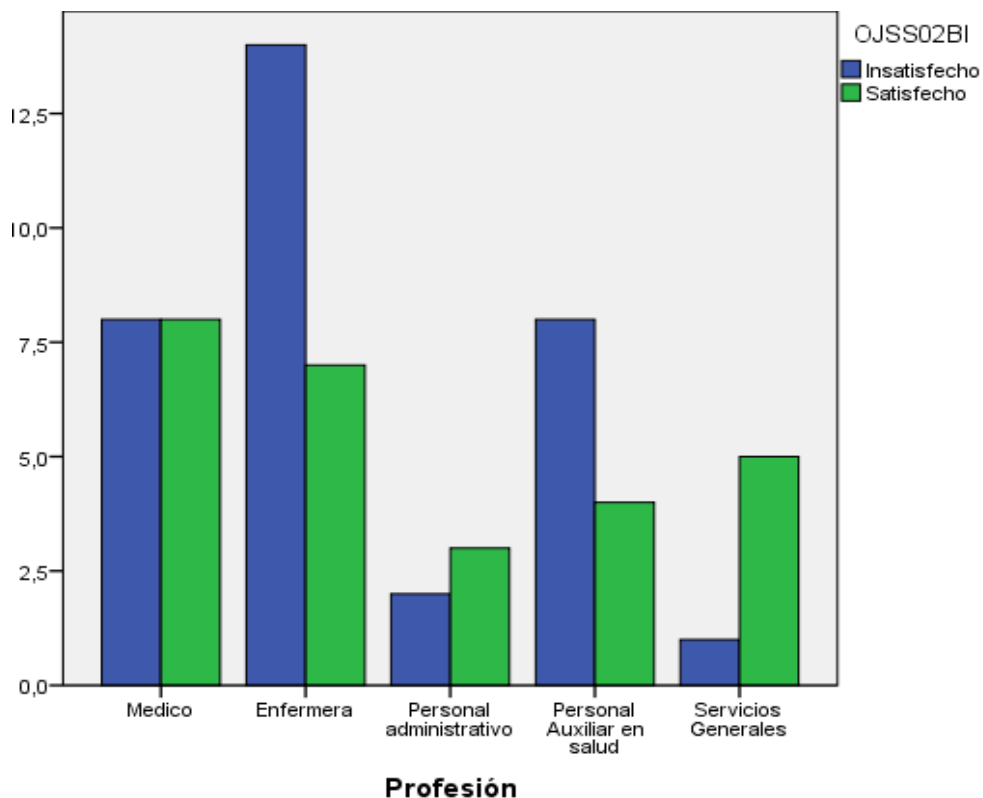


Figura 12. Ítem #2, resultados acorde a la profesión.

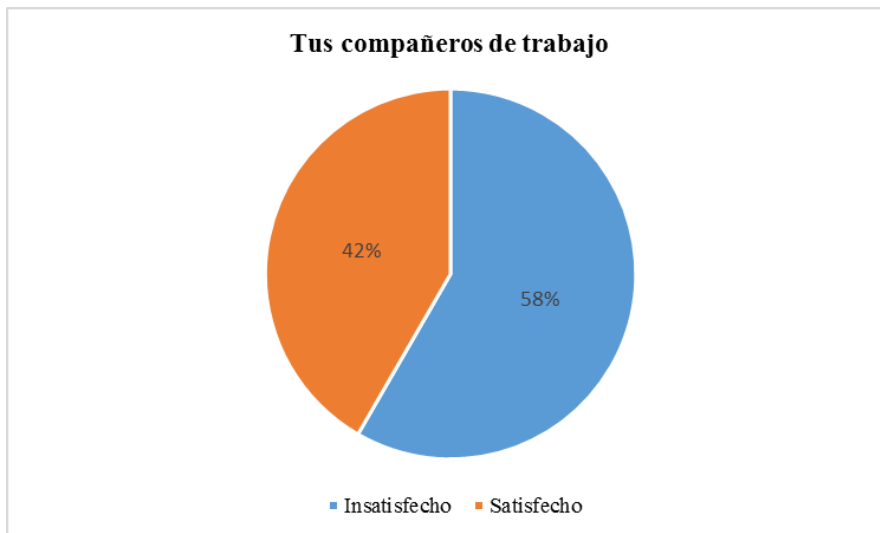


Figura 13. Ítem #3, resultados generales del total de los encuestados.

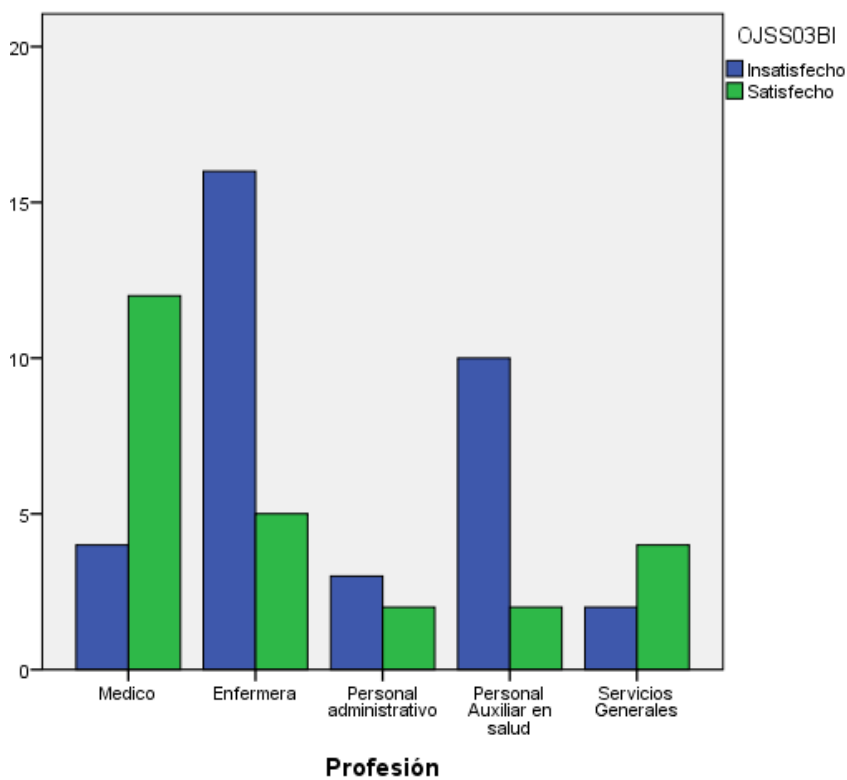


Figura 14. Ítem #3, resultados acorde a la profesión.

Se puede observar que dentro del total de encuestados encontramos el 58% de insatisfacción, y llama la atención que el personal de enfermería y auxiliar son los que presentan el mayor nivel de insatisfacción.

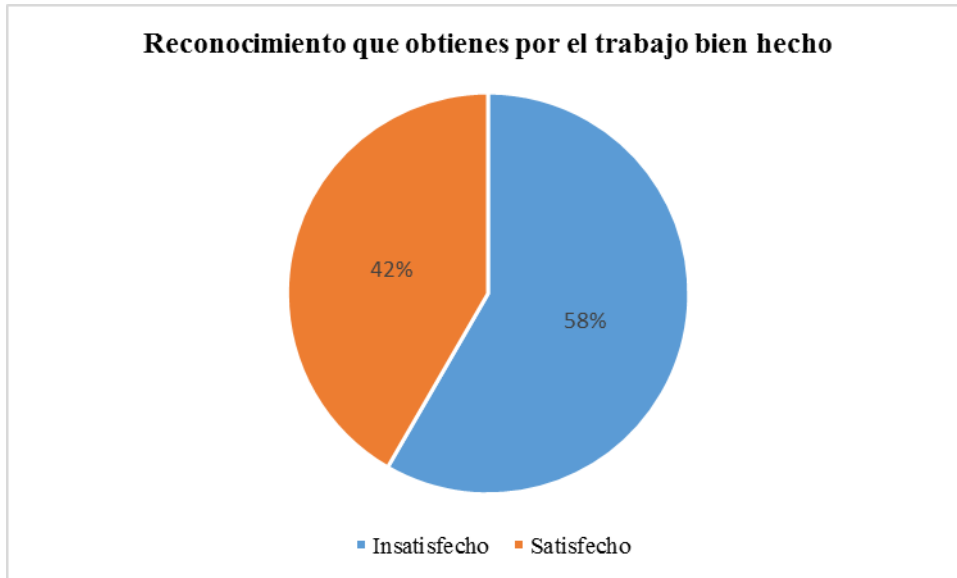


Figura 15. Ítem #4, resultados generales del total de los encuestados.

Se puede observar un 58% de insatisfacción, en mayor relación enfermería y personal auxiliar.

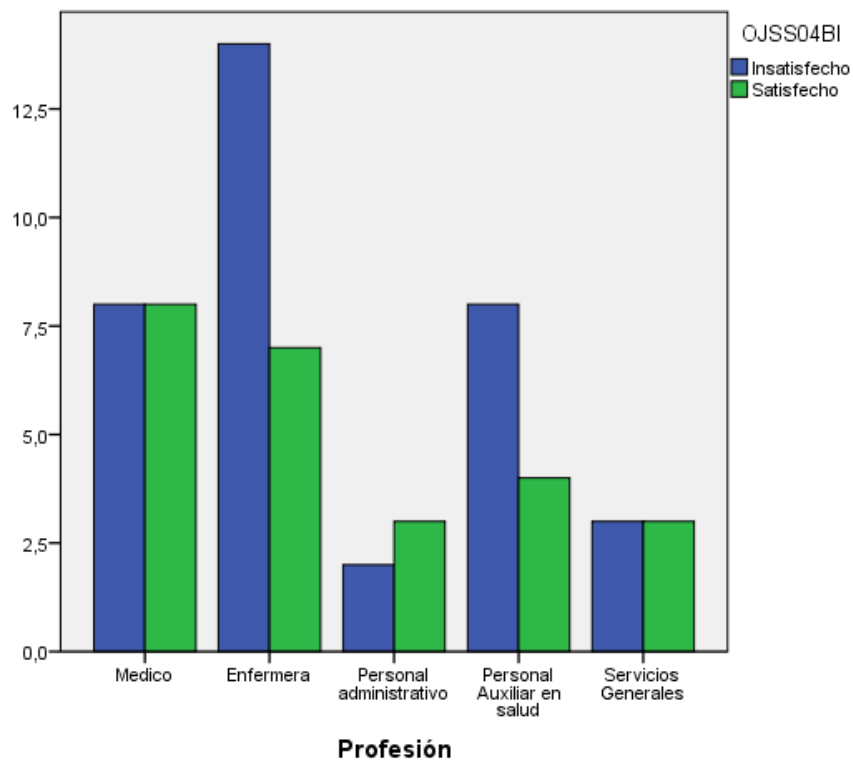


Figura16. Ítem #4, resultados acorde a la profesión.

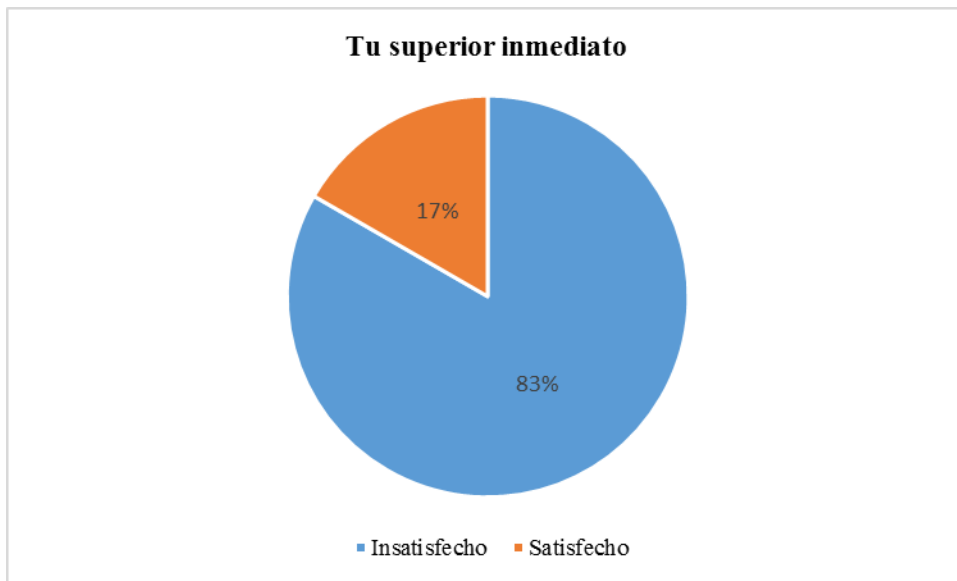


Figura 17. Ítem #5, resultados generales del total de los encuestados.

Se puede observar un 83% de insatisfacción, en este ítem las profesiones que se encuentran más insatisfechas son enfermería y médicos.

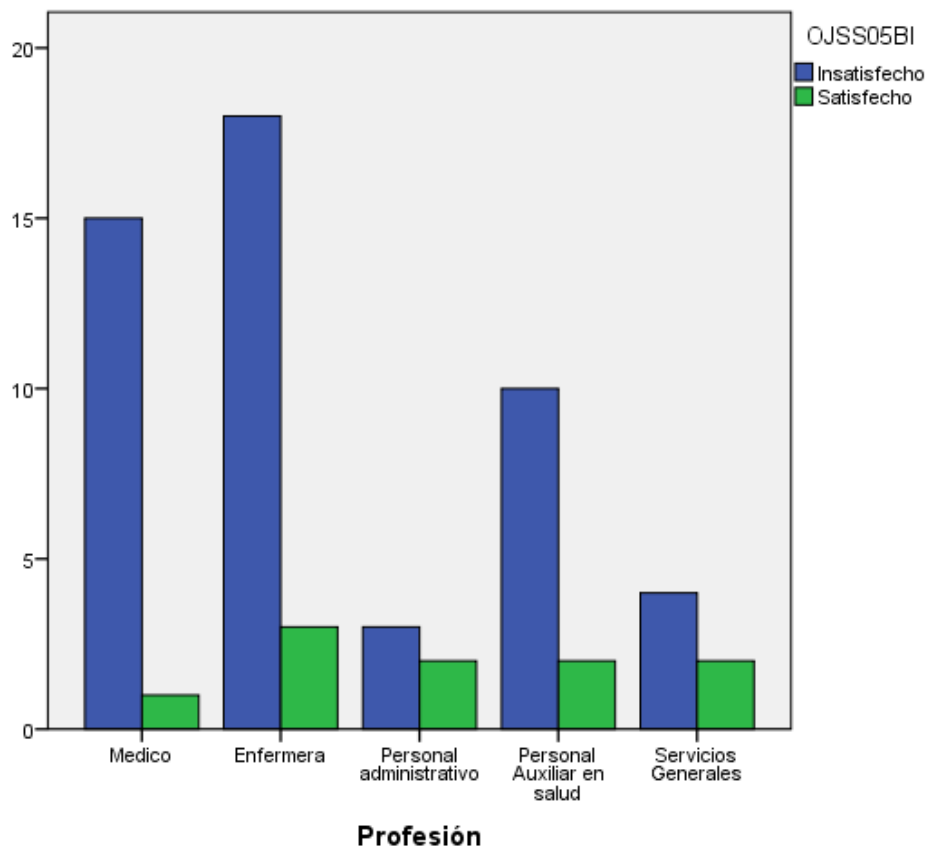


Figura 18. Ítem #5, resultados acorde a la profesión.

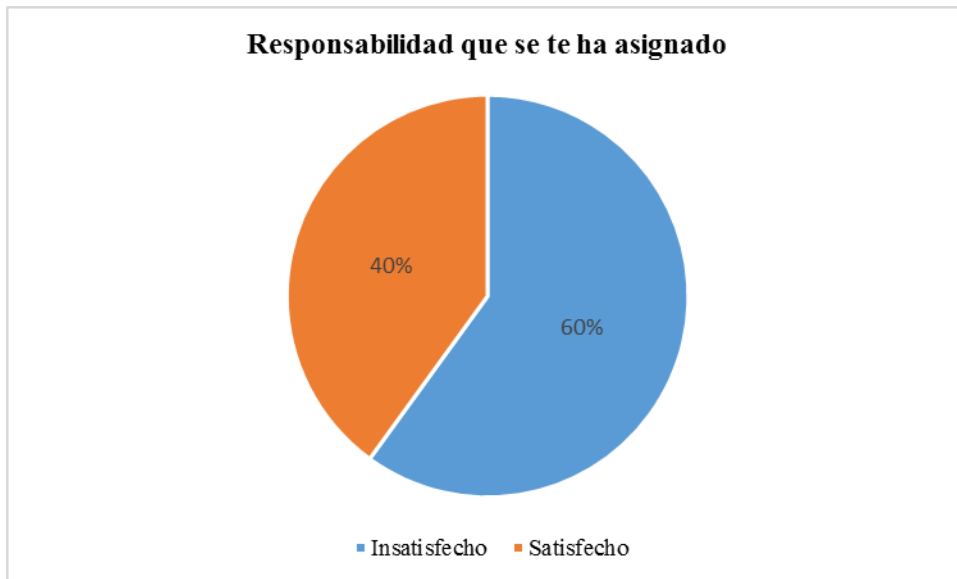


Figura 19. Ítem #6, resultados generales del total de los encuestados.

Se observa un 60% de insatisfacción dentro del total de encuestado, y se encuentra en relación mayoritaria al personal de enfermería.

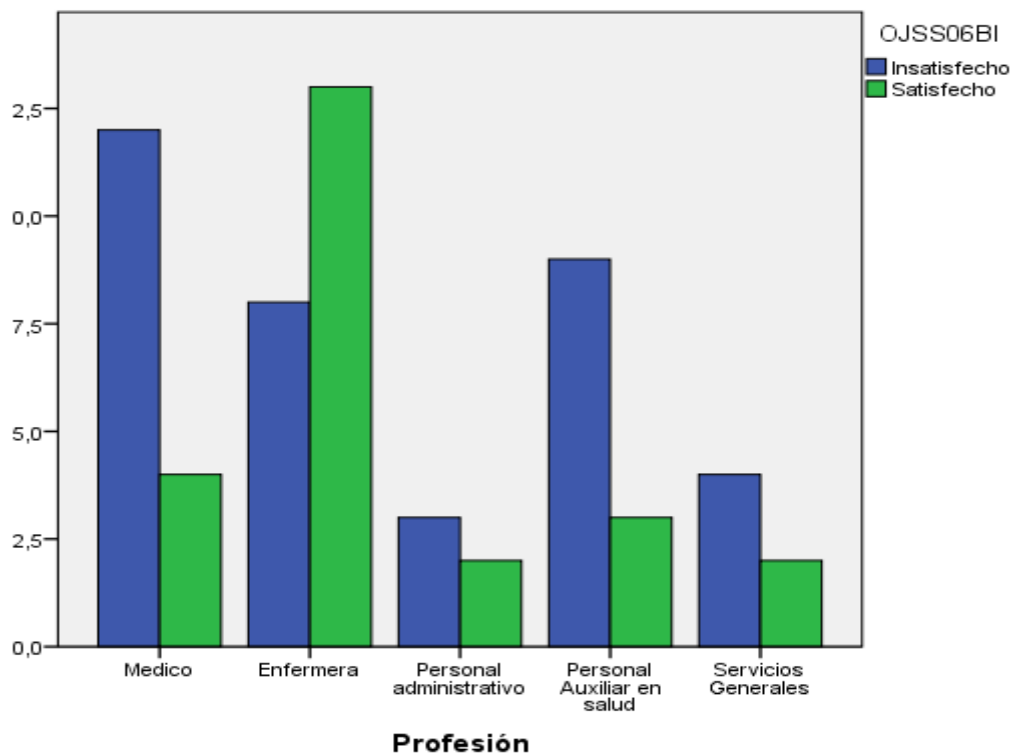


Figura20. Ítem #6, resultados acorde a la profesión.

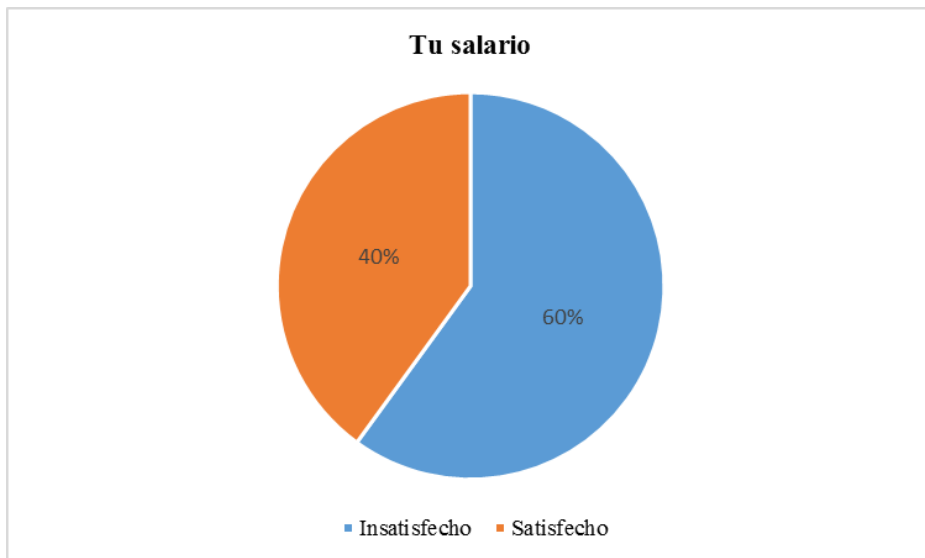


Figura 21. Ítem #7, resultados generales del total de los encuestados.

Se observa un 60% de insatisfacción en el total de encuestados, con mayor nivel en la profesión de médico y auxiliar.

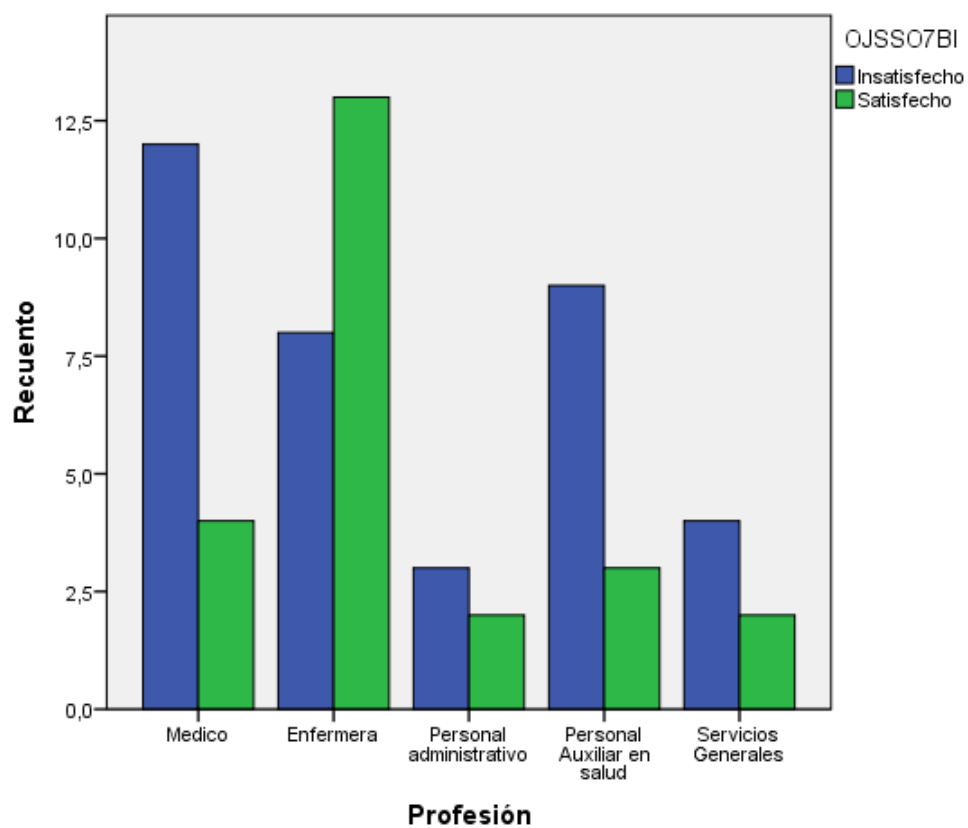


Figura 22. Ítem #7, resultados acorde a la profesión.

Llama mucho la atención que el personal de enfermería se manifiesta en su mayoría satisfecho.

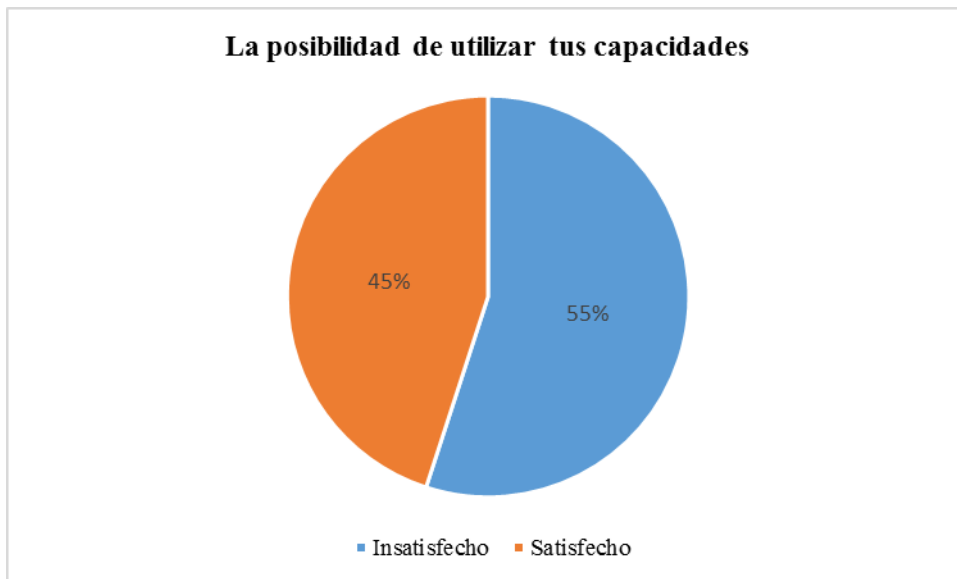


Figura23. Ítem #8, resultados generales del total de los encuestados.

Se puede observar un 55% de insatisfacción general, en predominio concerniente al personal de enfermería y médico.

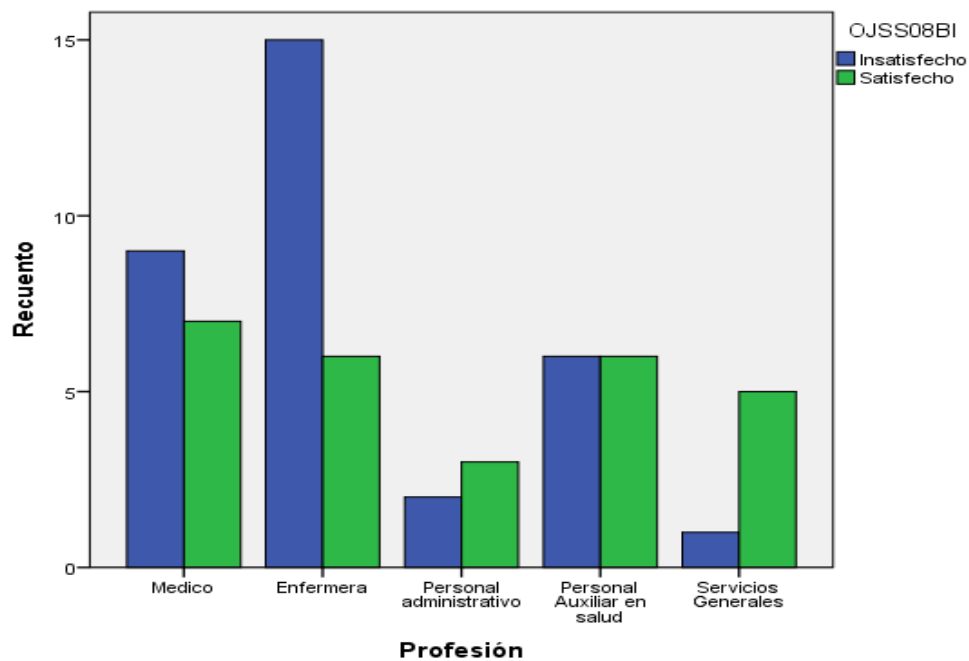


Figura 24. Ítem #8, resultados acorde a la profesión.

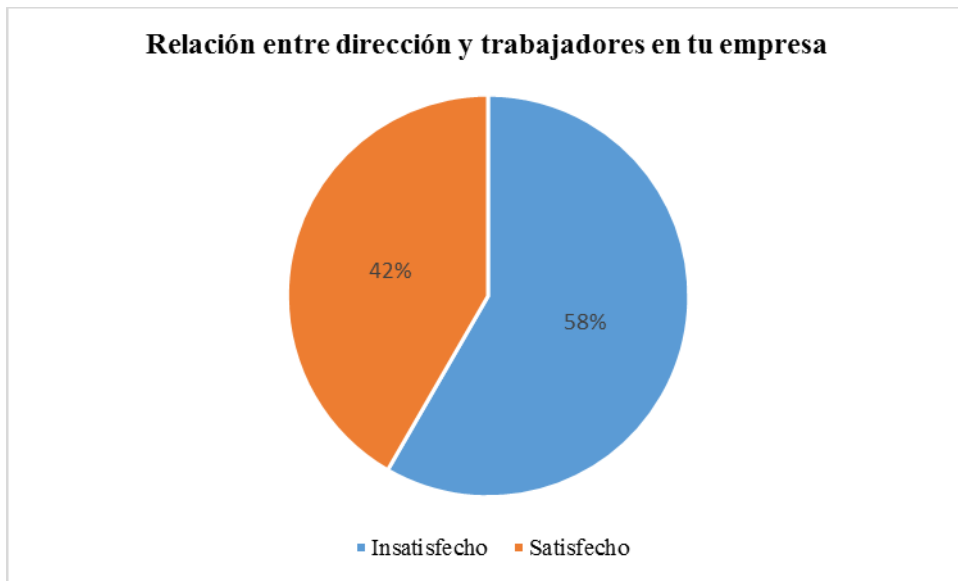


Figura 25. Ítem #9, resultados generales del total de los encuestados.

Se observa un 58% de insatisfacción general dentro del total encuestado, con predominio en el personal enfermería y auxiliar.

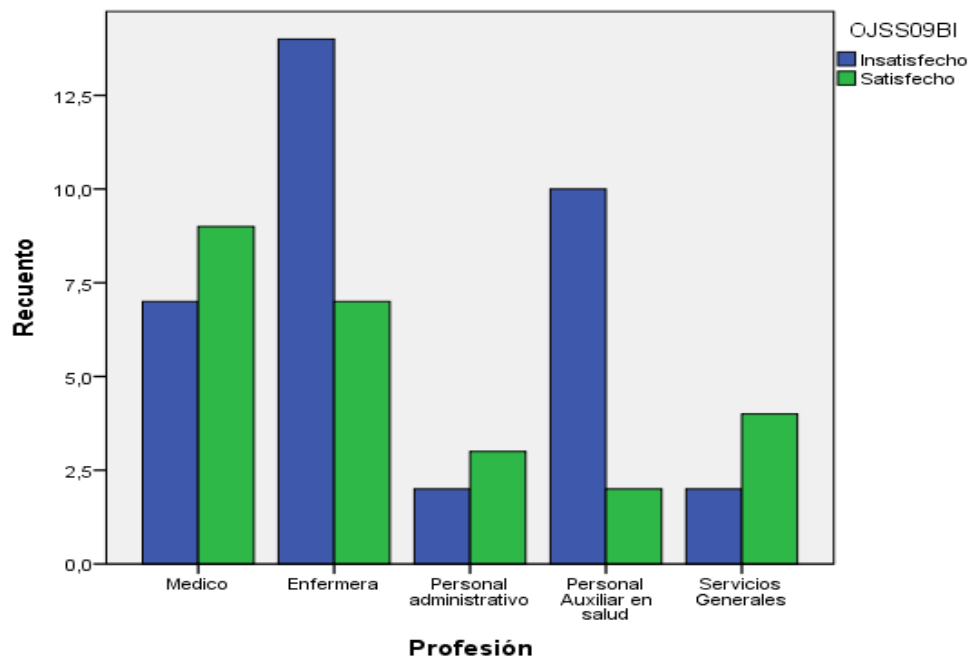


Figura 26. Ítem #9, resultados acorde a la profesión.

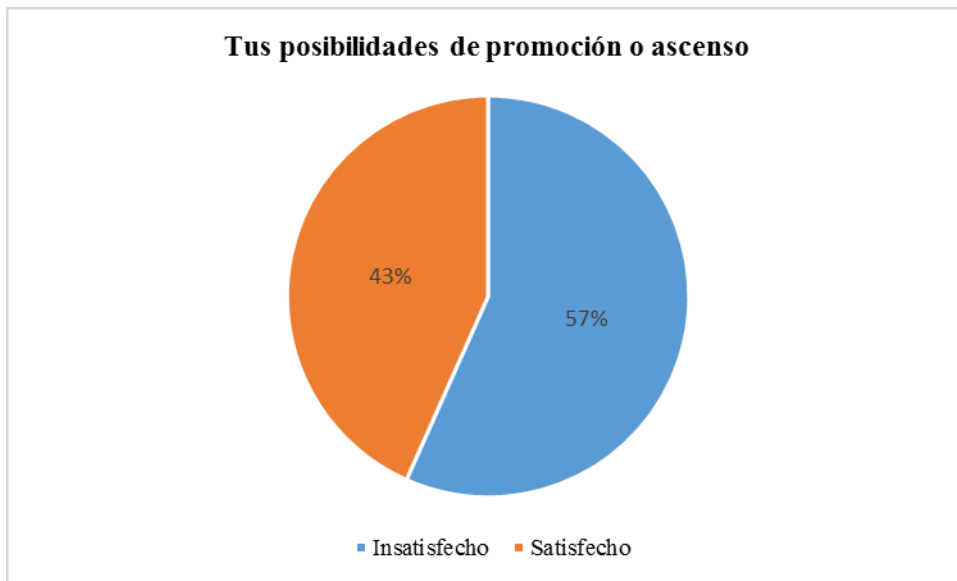


Figura 27. Ítem #10, resultados generales del total de los encuestados.

Se aprecia un 57 % de insatisfacción del total de encuestados, en su mayoría dentro del personal médico y enfermería.

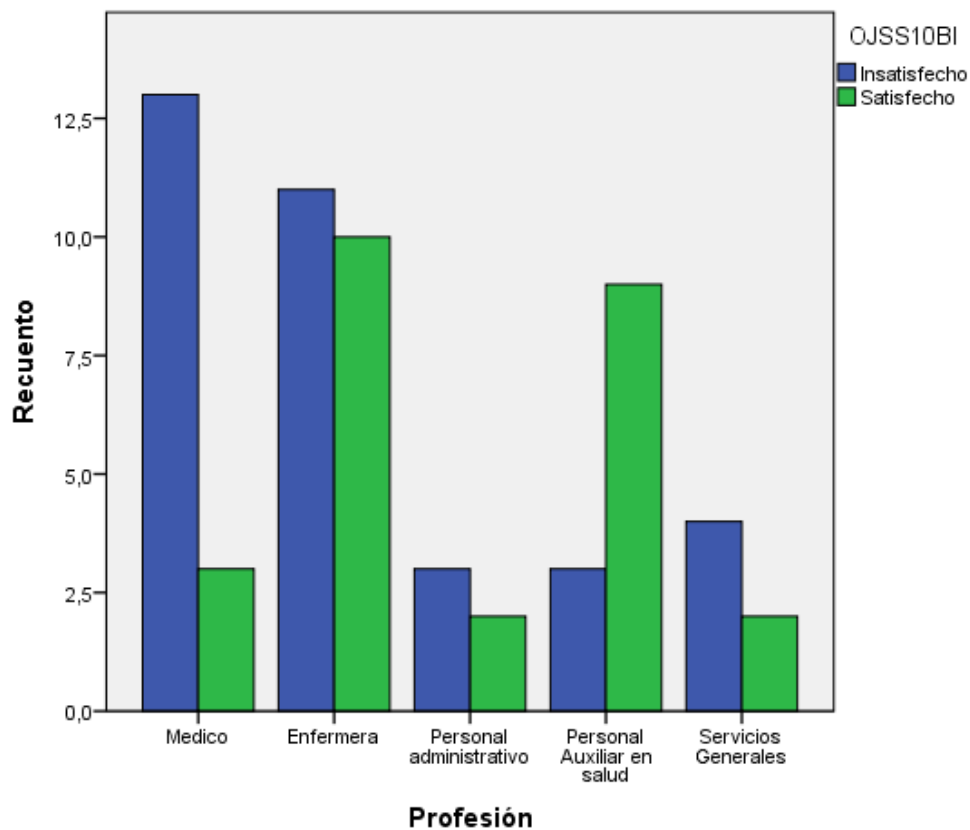


Figura28. Ítem #10, resultados acorde a la profesión.

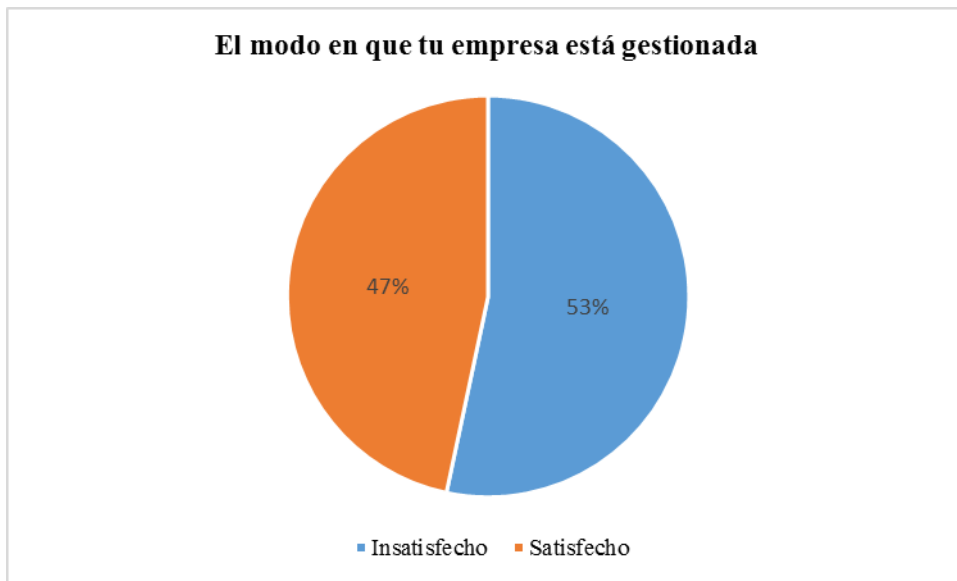


Figura 29. Ítem #11, resultados generales del total de los encuestados.

Se observa un 53% de insatisfacción dentro del total de encuestados, que en su mayoría se encuentran dentro de la profesión de enfermería y médicos.

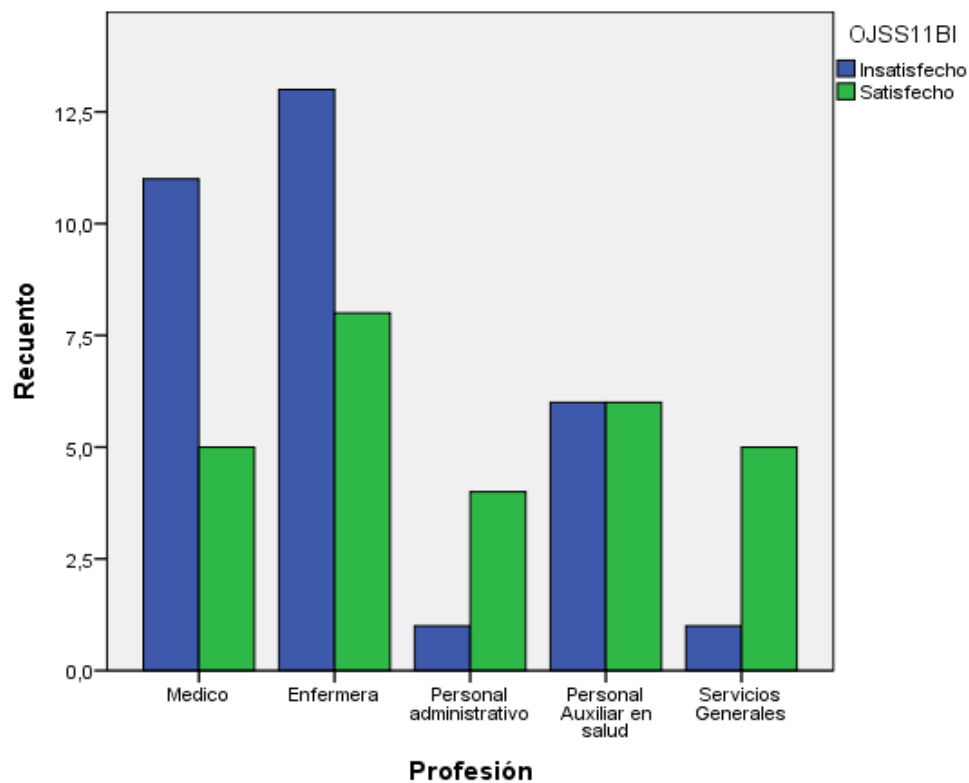


Figura30. Ítem #11, resultados acorde a la profesión

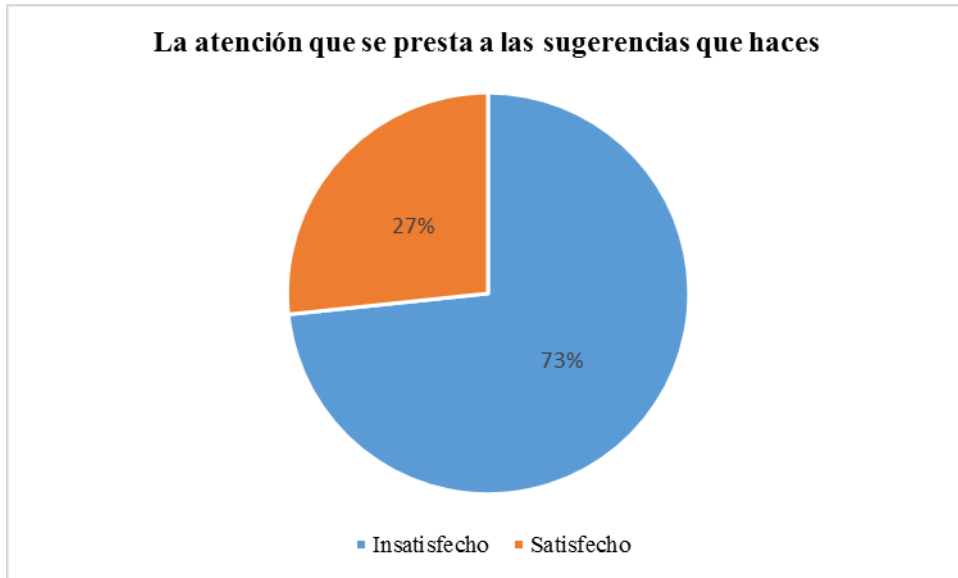


Figura 31. Ítem 12, resultados generales del total de los encuestados.

Se observa un 73% de insatisfacción en el total de encuestados, muy representativo dentro de la profesión de enfermeras y médicos.

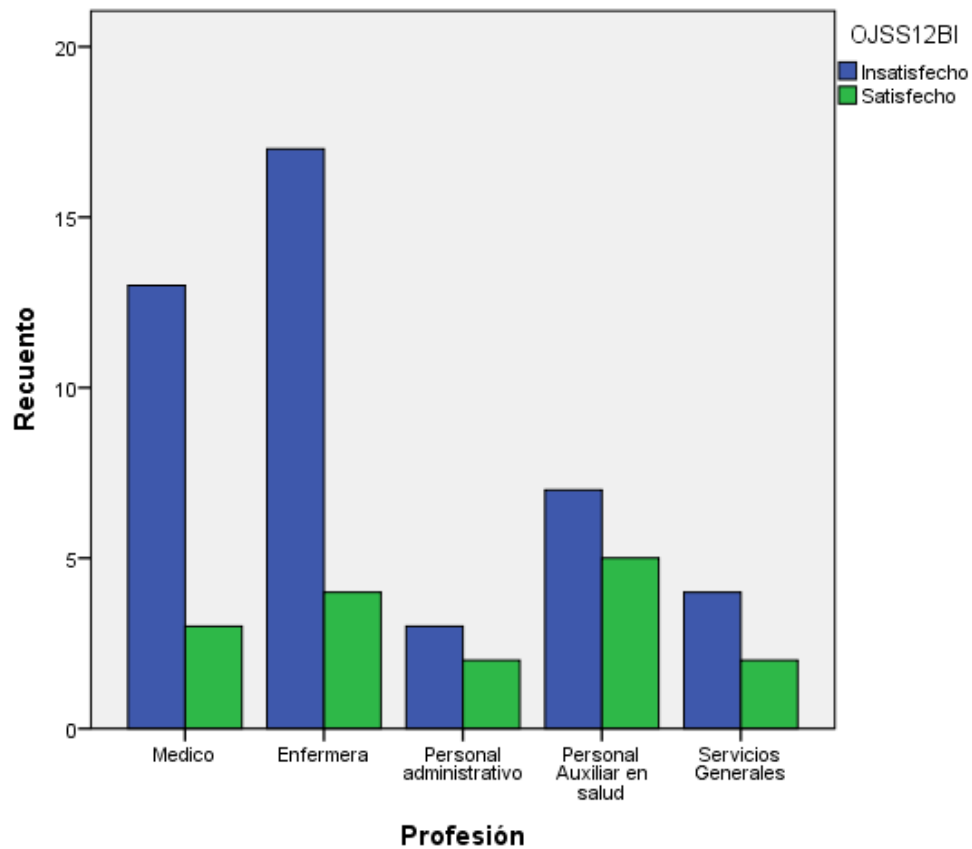


Figura32. Ítem #12, resultados acorde a la profesión.

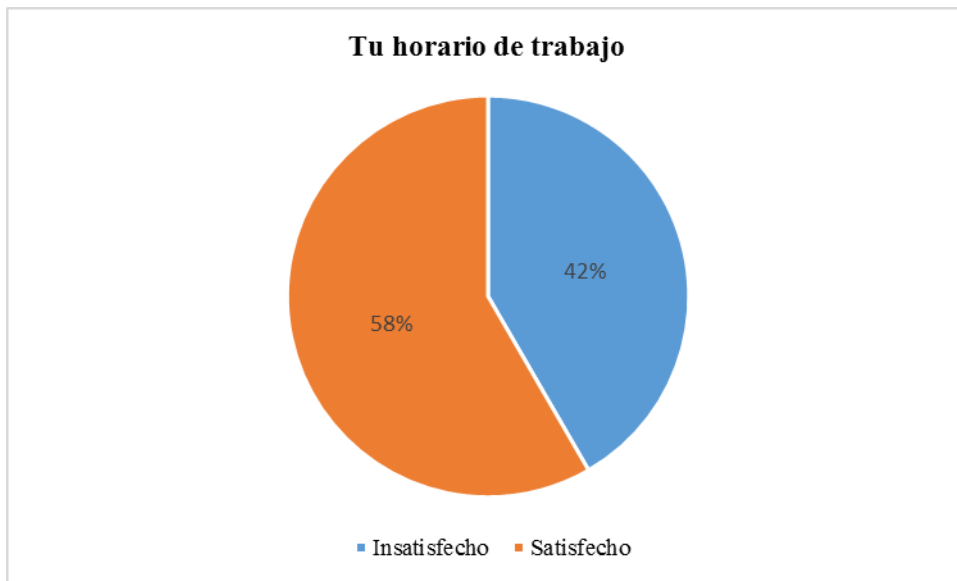


Figura 33. Ítem #13, resultados generales del total de los encuestados.

Se observa un cambio en la tendencia, con un 58% de satisfacción del total de encuestados, la profesión que presentó niveles de insatisfacción fue personal auxiliar.

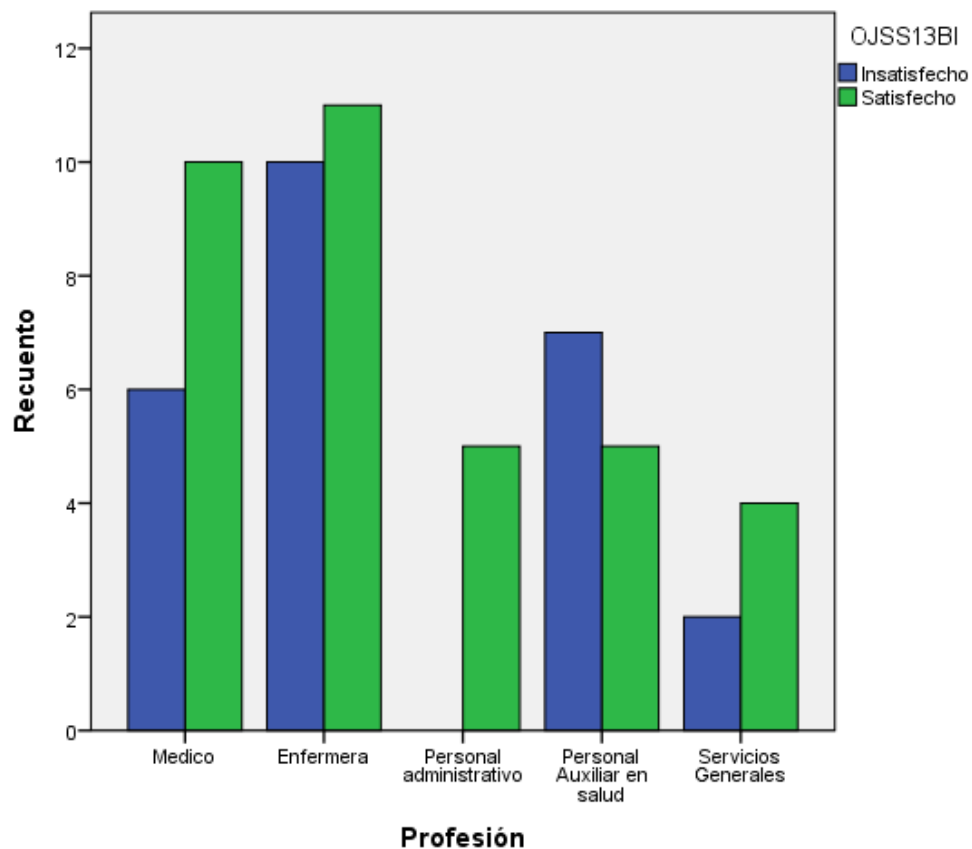


Figura 34. Ítem #13, resultados acorde a la profesión.



Figura 35. Ítem #14, resultados generales del total de los encuestados.

Se observa un 85% de insatisfacción del total de encuestados, encontrando su predominio dentro de la profesión enfermería y médicos.

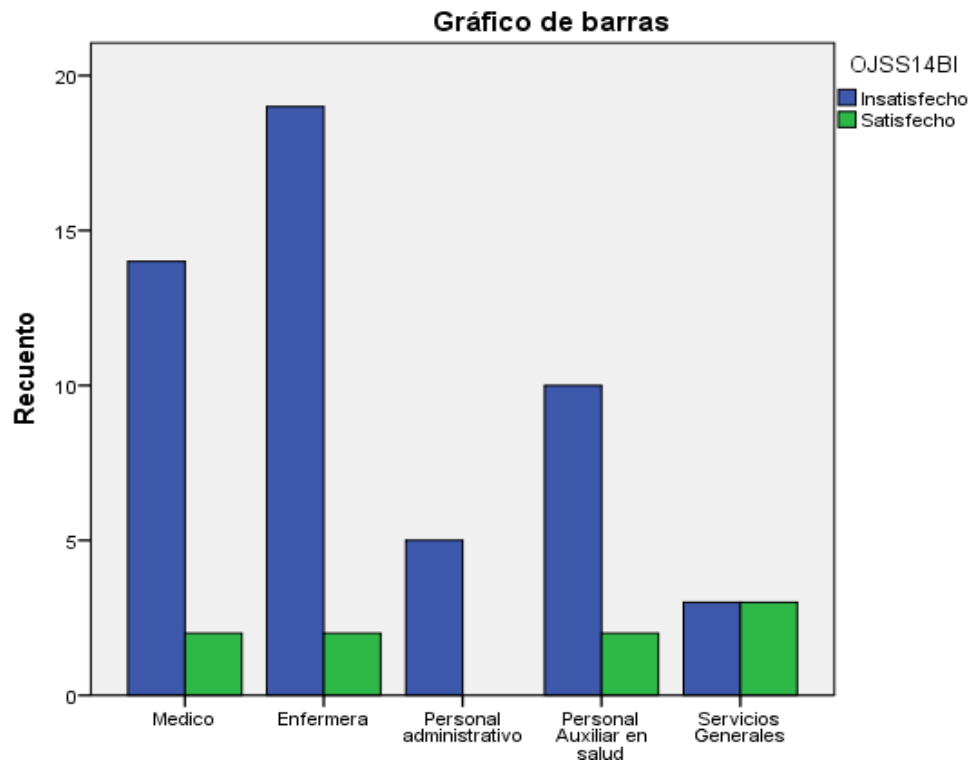


Figura36. Ítem #14, resultados acorde a la profesión.

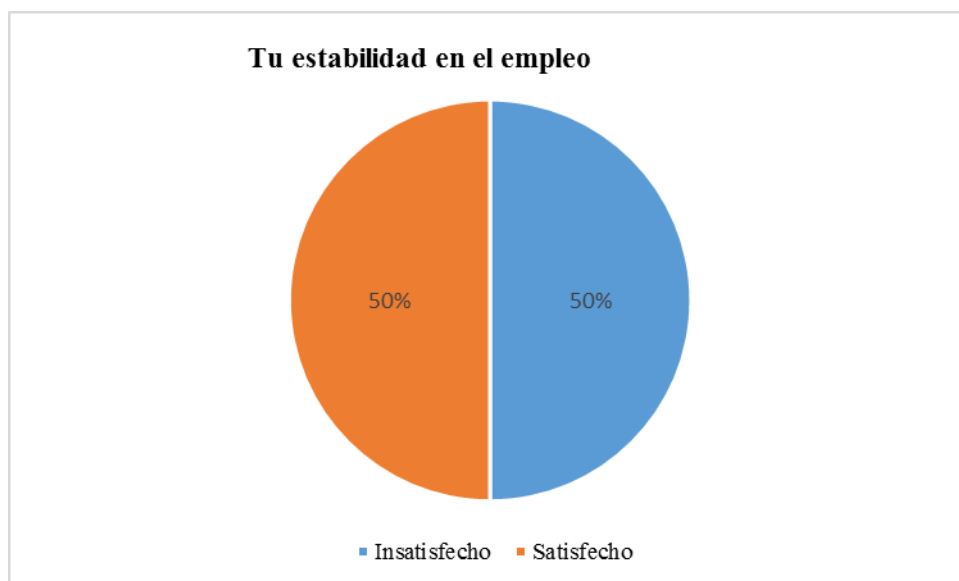


Figura 37. Ítem #15, resultados generales del total de los encuestados.

La satisfacción e insatisfacción son del 50% del total de encuestados.

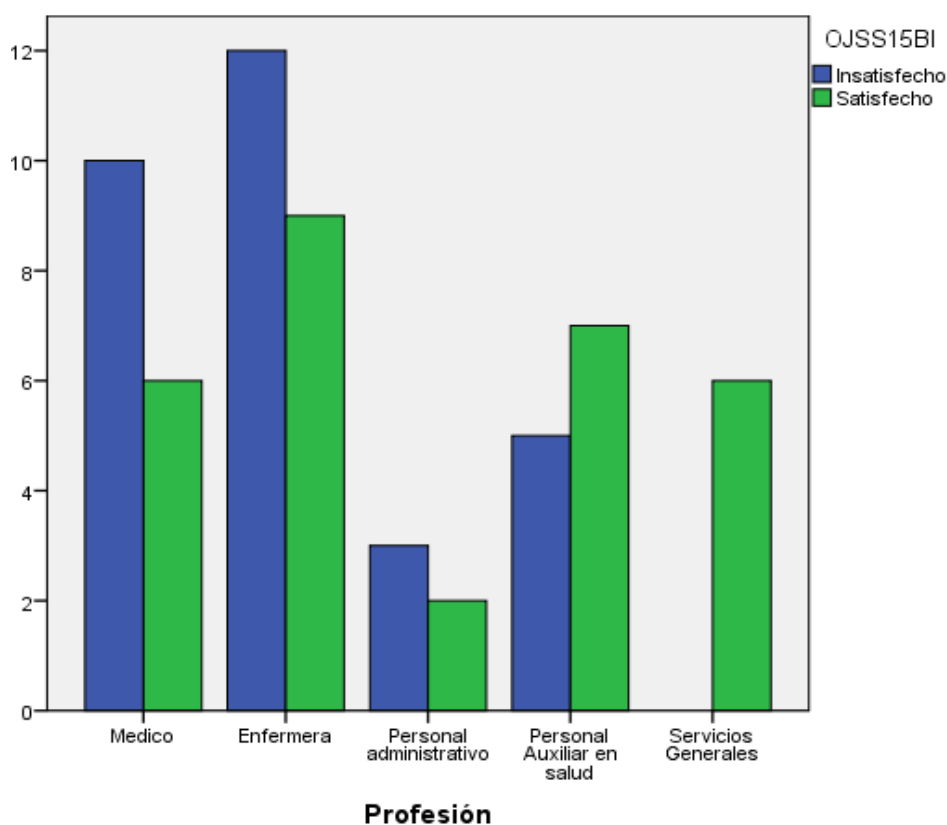


Figura38. Ítem #15, resultados acorde a la profesión.

En un análisis general de la observación de cada resultado por indicador en relación a las profesiones encontrando mayoritariamente las profesiones de enfermería y médicos dentro de los niveles de insatisfacción y las profesiones de personal auxiliar y, servicios generales

dentro de niveles de satisfacción, el personal administrativo se encontró neutro con tendencias a percibir niveles bajos de satisfacción.

Esto se explica ya que las condiciones de contrato son diferentes, tomando en cuenta que el personal auxiliar y servicios generales son contratos colectivos, definitivos amparados por el código de trabajo y las profesiones de enfermería y médicos en su gran mayoría son contratos ocasionales o nombramientos provisionales amparados en la LOSEP. Estas características determinan las condiciones de trabajo y por ende influyen en la tendencia de satisfacción de los trabajadores.

Tabla 14.
Resultados por cada subfactor del Instrumento.

Instrumento	Factores	Subfactores	% de Satisfacción	% de Insatisfacción
Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción)	Factores Intrínsecos	El reconocimiento obtenido por el trabajo	35%	65%
		Responsabilidad Laboral	40%	60%
		Promoción	43%	57%
		Aspectos relativos al contenido de la tarea	35%	65%
	Factores Extrínsecos	El horario de trabajo	58%	42%
		La remuneración	40%	60%
		Las condiciones físicas del trabajo	48%	52%
		Relaciones Interpersonales	34%	66%
		Políticas	47%	53%
		Seguridad	50%	50%

En el caso de los subfactores que presentaba más de un indicador se tomó el promedio como resultado.

El análisis individual hecho en base a los indicadores de los factores de satisfacción intrínseca demuestran que el mayor grado de insatisfacción se encontró con un 65% en los subfactores de reconocimiento laboral y aspectos relacionados al trabajo, seguidos por la responsabilidad con un 60% y la promoción con un 57%, en relación al total de los encuestados.

Con respecto de los factores de satisfacción extrínseca el análisis individual hecho a cada indicador demuestran que el mayor grado de insatisfacción se encuentra en el subfactor de relaciones interpersonales con un 66,3%, seguido por la remuneración en un 60% y las políticas de trabajo en un 53%, en relación al total de los encuestados.

Habiendo realizado un análisis integral de los resultados obtenidos acorde el instrumento implementado referente los factores relacionados con la satisfacción laboral de

los trabajadores del Hospital Básico Israel Quinteros Pares; tanto de forma general como individual, usando el modelo teórico de motivación-higiene de Herzberg, podemos afirmar la hipótesis planteada. Quedando demostrado así que existen factores que influyen de forma positiva o negativa en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes.

Capítulo IV

Propuesta de mejora

En este capítulo se puntualizan las estrategias, objetivos y las acciones que se planean para los dos tipos de factores de satisfacción laboral estudiado: factores intrínsecos y factores extrínsecos, en base a los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook & Wall, (1979).

Para el desarrollo del presente plan de acción; se consideran los puntos críticos encontrados por el instrumento desde un análisis general de los niveles de satisfacción como a su vez desglosando los subniveles, satisfacción intrínseca y extrínseca, y el análisis individual de cada uno de sus indicadores, orientando su aplicado en donde es factible intervenir dentro de esta institución pública, contemplando solo las competencias gerenciales.

Dentro del grupo de factores intrínsecos se resolvió intervenir en factores como: el reconocimiento obtenido por el trabajo, la responsabilidad laboral, la promoción, los aspectos inherentes al contenido del trabajo y la motivación en sí. Y dentro del grupo de factores extrínsecos se decidió por su factibilidad intervenir aspectos relativos a las condiciones físicas de trabajo contemplando equipos y materiales del trabajo, relaciones interpersonales, políticas y seguridad laboral; dejando de lado el salario y los horarios donde no existe injerencia para intervenir en este sector en particular.

Factores Intrínsecos:

Estrategias, Objetivos y Acciones, acorde a las categorías estudiadas:

1. Reconocimiento obtenido por el trabajo

El reconocimiento es un grupo de prácticas destinadas a recompensar y agasajar públicamente a los trabajadores por el óptimo cumplimiento de su labor con la finalidad de fortalecer el adecuado comportamiento y conductas positivas que se encuentren acordes a los lineamientos de la institución y enfocadas a estimular la productividad. (CCAP, 2016)

El reconocimiento se fomenta que un conjunto de trabajadores ordinarios generen resultados extraordinarios, y para esto es ineludible motivarlos y recompensar sus logros y aptitudes. Constituyendo así un grupo de trabajadores que en cualquier posición de la estructura de la institución generen valor y lo hagan en un periodo predecible y planificado en el tiempo (Padilla Ruiz, 2013)

Objetivo

Implementar un programa de reconocimiento público de forma anual al óptimo cumplimiento del trabajo encomendado por cada servicio dentro de la Institución.

Acciones propuestas:

- Estructurar una guía práctica aplicable para el diseño de los programas de reconocimiento en los diferentes servicios de la institución, con lo cual se asegurara mantener iguales directrices aplicadas en distintos grupos de trabajadores. Para la estructura de dicha guía se conformara por parte de la gerencia y mandos medios un comité de reconocimiento, dentro del cual se incluirá de dos a tres trabajadores que conozcan bien los procesos y operaciones institucionales, así como al personal. Quienes en conjunto definirán dicha guía acorde a los intereses y necesidades Institucionales. De esta forma se definirán estrategias, conductas, se plantearan metas, tentativos resultados a esperar y actividades de reconocimiento a realizar.
 - Costos: La acción contemplada no genera costos, ya que dicha guía práctica se plantea estructurar en horarios laborables pertinentes que no entorpezcan el trabajo diario y con los materiales de oficina disponibles.
- Una vez consolidada dicha guía práctica por parte del Comité de Reconocimiento, se implementara un programa anual de reconocimiento por cada servicio de la Institución. De esta forma se plantea premiar públicamente a los mejor trabajadores una vez al año. Dicho premio consistirá en una mención de reconocimiento a la

óptima labor cumplida en una ceremonia pública de confraternidad que integre a todo el personal de la Institución.

- **Costos:** Se plantea realizar autogestión recabando el financiamiento para dichas menciones mediante donativos por parte de los mandos medios y de alta gerencia.

Responsables: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.

Viabilidad de la propuesta

Las acciones presentadas como estrategias de intervención para incrementar el reconocimiento obtenido por el trabajador por su óptimo desempeño laboral en esta institución hospitalaria son viables en su totalidad. Ya que es necesario identificar las necesidades y los intereses institucionales para elaborar un programa específico de metas alcanzables por cada servicio e incentivar y reconocer las acciones del trabajador en pro de alcanzar dichas metas; fomentando conductas positivas que se encuentren orientadas con las estrategias planteadas y enfocadas a incrementar la producción.

Para que las propuestas sean cabal y genere aumento de niveles de satisfacción laboral se requiere de entrega y consagración conjuntos de la alta gerencia y mandos medios que alienten, reconozcan e incentiven la participación del trabajador, compartiendo así metas en común

Impacto Económico: Considerando que esta institución hospitalaria cuenta con auditorio propio y que las menciones de reconocimiento, tomando en cuenta que se realizan una vez por año, pueden ser donadas o gestionadas en conjunto por la alta gerencia no se requiere mayor presupuesto económico; si no esfuerzos en la organización con el afán de mantener personal motivado.

2. Responsabilidad laboral

El término jurídico “responsabilidad” proviene del vocablo latino “responderé” que se traduce en la obligación de responder de alguna cosa o por alguna persona. El concepto de responsabilidad laboral se refiere a la obligación que tienen de responder por sus actos aquellos que ejercen una profesión determinada, entendiéndose por ésta: “la realización habitual a título oneroso o gratuito de todo acto o la prestación de cualquier servicio propio de cada profesión” (Mariñelarena Mariñelarena, 2011).

Teniendo en claro esta terminología y en relación a los resultados obtenidos de los diferentes profesionales que integran el equipo de trabajo de la institución, se puede identificar cierto nivel de malestar al asumir diferentes responsabilidades y obligaciones no inherentes a su cargo.

Objetivo

Socializar los lineamientos de forma clara referente a las competencias, responsabilidades y obligaciones acorde al cargo de cada trabajador y evaluar de forma continua su cumplimiento.

Acciones propuestas:

- Implementar reuniones individuales entre la alta gerencia y los diferentes jefes de servicio en donde se especifique las competencias, responsabilidades y obligaciones de cada trabajador a su cargo. Con lo cual se pretende establecer de forma justa los correctivos y sanciones al personal que incurra en inconsistencias en su labor.
 - Costos: No genera costos.
- Socializar por medio del correo institucional de forma individual las competencias, responsabilidades y obligaciones del cargo de cada trabajador.
 - Costos: No genera costos.

- Socializar por medio del correo institucional de forma grupal las posibles sanciones al incumplimiento de las competencias, responsabilidades y obligaciones al cargo, acorde a la ley.
 - Costos: No genera costos.
- Garantizar supervisiones periódicas, por lo menos una vez al mes, donde se evalúe el adecuado cumplimiento de las competencias, obligaciones y responsabilidades inherentes a cada servicio sin incurrir en un sistema inquisidor de persecución, sino más bien en fomentar lineamientos y procesos claros.
 - Costos: No genera costos.
- Establecer corresponsabilidades entre el jefe de área y sus trabajadores con el afán de fomentar un trabajo en equipo y no individualizado mejorando el funcionamiento de los servicios en beneficio del usuario fomentando la satisfacción del trabajador.
 - Costos: No genera costos.

Responsables: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.

Viabilidad de la propuesta

Las acciones que se proponen implementar para alcanzar dicho objetivo son en su totalidad viables.

Impacto Económico: No repercuten en algún gasto presupuestario, más bien se establece como un esfuerzo por parte de la gerencia en fortalecer la organización dentro de la institución. Tomando en consideración que el cumplimiento de las obligaciones profesionales de cada uno de los trabajadores es un deber y su incumplimiento es sancionado por la ley.

3. Promoción y estabilidad laboral

La promoción y estabilidad laboral es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada por el trabajador. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor

responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de conseguir estabilidad económica mediante el aseguramiento de un nombramiento definitivo, y el no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación de suma importancia para el trabajador.

En el caso del trabajador público, la estabilidad y promoción laboral en la teoría es uno de los derechos recogidos en el estatuto básico de la función pública, en el que se aseguran que dichas oportunidades se rigen según los principios de igualdad, mérito y capacidad, más en la práctica el trabajador no lo percibe así al verse limitado en un sistema de estabilidad y promoción estático donde las oportunidades de alcanzar dicho anhelo son escasas y en su mayoría se basan en un sistema de concursos abiertos donde no solo participan los trabajadores de la institución si no todo aquel que cumple el perfil del puesto, generando ese sentimiento de menosprecio e insatisfacción por quienes ya han invertido su tiempo y esfuerzos en pro de los intereses de la institución.

En base a lo expuesto y entendiendo que dicho sistema de estabilidad y promoción laboral dentro del sistema público es regido por niveles gubernamentales escapando a la injerencia de la administración de esta unidad hospitalaria es limitada las acciones o medidas que se pueden llevar a cabo en pro de satisfacer dichas necesidades.

Objetivo

Estructurar en todos los trabajadores que demuestren interés un sistema de formación y entrenamiento acorde a los requerimientos que rijan los Concursos de Méritos y Oposición gubernamentales para la adjudicación de plazas definitivas o procesos de promoción.

Acciones propuestas:

- Exigir a todo trabajador que no goce de nombramiento definitivo la participación de al menos dos congresos en el año inherentes a su perfil laboral: médicos,

administrativos, enfermeras, odontólogos, técnicos; avalados por el MSP, con 40 horas o más de duración y con su respectivo certificado de aprobación.

- Costos: No genera costos, ya que dicha participación será asumida por el trabajador, aun cuando en algunos casos donde el MSP sea auspiciante de dichos eventos podría gestionarse cupos gratuitos.
- Otorgar facilidades al trabajador en horarios y permisos para la participación de congresos, capacitaciones o estudios superiores inherentes al perfil laboral y a las necesidades de la institución.
 - Costos: No genera costos, ya que se centrara en la buena organización de los servicios para facilitar dichos permisos o flexibilidades de horarios, donde de beneficie el trabajador sin que esto repercuta de forma negativa al desenvolvimiento óptimo de cada uno de los servicios.
- Establecer un sistema de evaluación continua, de los conocimientos sobre las guías de práctica clínica vigentes y el modelo de atención integral de salud (MAIS); tópicos fundamentales en el proceso de los Concursos de Mérito y Oposición Gubernamentales.
 - Costos: No genera costos, dicho sistema de evaluación continua se implementara en horario a convenir, dentro de la jornada laboral, y se usaran materiales de oficina y equipos didácticos disponibles en la institución.

Responsables: Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.

Viabilidad de la propuesta

Tomando en consideración que las acciones en pro de mejorar la estabilidad y promoción de los trabajadores de esta institución en salud son limitadas, podemos asegurar que la propuesta planteada es totalmente viable, ya que se centra en fomentar la capacitación,

preparación y entrenamiento con el afán de poder generar en el trabajador las aptitudes que le faciliten la adjudicación de una plaza definitiva o la promoción a un mejor puesto de trabajo.

Impacto Económico: No repercuten en algún gasto presupuestario.

4. Aspectos relativos al contenido de la tarea:

Este factor evaluó la apreciación que tiene el trabajador, en nuestro caso el personal sanitario, con lo referente a las posibilidades que el medio laboral le ofrece, en relación a su desarrollo profesional y sus perspectivas a futuro.

En cuanto a lo que el trabajador considera como autorrealización es que la institución facilite opciones de desarrollo profesional en donde se fomente continuar con estudios adicionales relacionados a su actividad específica: especializaciones y capacitaciones (Beltrán & Palomino, 2014).

Objetivo:

Instruir de forma continua a los trabajadores fundamentándose en los intereses Institucionales.

Acciones propuestas:

- Identificar las necesidades de formaciones de acuerdo a las grietas de conocimiento de interés existentes, como una institución sanitaria lo primero que se debe realizar es la identificación del tipo de capacitación que el personal requiere; no todo el personal mantiene el mismo nivel académico, factor que debe considerarse en las capacitaciones que se implementen, de esta forma también se podrá homogenizar ciertos conocimientos para capacitaciones de forma general con todo el personal.
 - Costos: No determinado. Para determinar el costo de las capacitaciones primero cada jefe de servicio tendrá que identificar las principales brechas de conocimiento de interés.

- Elaborar un programa de capacitaciones tomando en cuenta las necesidades de la institución: esta acción se ejecutara una vez concretada la anterior. Este programa de capacitación que puede realizarse por nivel académico deberá ir orientado a las necesidades prioritarias de la institución; si para la institución es pertinente mantener índices de morbi-mortalidad bajas en el grupo de riesgo materno-infantil el programa debe estructurarse en base a la temática de interés.
 - Costo: No generara costo.
- Establecer mecanismos que solventen los costos de capacitación, según el tipo de adiestramiento que se requiera. Como esta unidad hospitalaria pertenece a la red MSP, que a su vez es una entidad pública que suministraría distintos tipos de capacitaciones/cursos de especialización en pro de los trabajadores de la salud y la comunidad, se razona justo que pueda estipular acuerdos o alianzas con otras establecimientos para poder solventar o mitigar los términos económicos.
 - Costos. No genera costos.
- Establecer con el trabajador convenios de permanencia para gozar de las diferentes actividades de capacitación continua llevadas con afán de generar mejoras para la Institución. De esta forma se lograría ofertar un programa de especialidad al trabajador sanitario con mejor trabajo desempeñado en recompensa a su compromiso con la Institución, otorgando el costo total o parcial, facilitando horarios. A su vez dicho trabajador habiéndose capacitado tendrá el deber de replicar lo aprendido a los demás trabajadores, produciendo efecto multiplicador referente al conocimiento adquirido.
 - Costos: No determinados, ya que este dependerá del tipo de capacitación o especialidad que se oferte, dentro de las necesidades Institucionales.

Responsables: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.

Viabilidad de la propuesta

Se considera que las acciones mostradas son viables en su totalidad. Más que el esfuerzo de los mandos superiores para reconocer las necesidades y elaborar un programa específico de mejora y lograr establecer el horizonte de dónde se quiere llegar, es preciso comprometer al trabajador y para ello es necesario ofertar posibilidades de crecer dentro de la Industria. De esta forma se contribuye a fomentar el trabajo mancomunado de todos los miembros de la Institución.

Para que lo planteado sean realizables es necesario de la voluntad y dedicación de parte de los regentes y trabajadores formando un equipo de especialistas que incluya al personal para que se logre concretar lo planeado.

Impacto Económico: La Institución Sanitaria necesita resolver y establecer un presupuesto, a convenir al determinar las principales carencias donde se decida iniciar las intervenciones, estas capacitaciones pueden irse dictando de forma progresiva, la Institución no tiene porque dictar los programas de capacitación en un solo periodo fiscal (año), este podría ir ejecutándose en diferentes periodos fiscales y según las necesidades más urgentes.

5. Motivación.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. (Naranjo Pereira, 2009)

Hoy en día constituye un elemento importante en la gerencia y administración del recurso humano, por lo que se requiere conocerlo, y más que ello; dominarlo, sólo así la institución estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

Objetivo.

Mejorar los niveles de motivación de los trabajadores de esta institución hospitalaria.

Estrategias y acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo

- Garantizar la reducción de los niveles de stress laboral percibidos por los trabajadores.
 - Fomentar en los trabajadores los valores institucionales mediante reuniones donde se enfatice la importancia de su labor.
 - Costos: No genera costos.
 - Garantizar el cumplimiento de todos los derechos y beneficios de ley a los trabajadores.
 - Costos: No genera costos.

Responsable: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.

- Garantizar programas de integración y recreación entre todo el personal del Hospital, enfocado a fortalecer una cultura de trabajo en equipo.
 - Organizar Olimpiadas y eventos de convivencia de carácter recreativo entre los miembros del hospital, por lo menos dos ocasiones por año.
 - Costos: No determinados, los costos dependerán del tipo de evento a realizar. Aun cuando cabe indicar que el Hospital Básico Israel Quinteros Pares cuenta con Auditorio y locación deportiva, por lo que se puede presumir que los costos que se llegaran a generar no afectaran el presupuesto de dicha casa de salud.
 - Elaborar ejercicios y talleres grupales de motivación que fomentando el trabajo en equipo.
 - Costos: No genera costos.

Responsables: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.

Viabilidad de la propuesta.

Las acciones a tomar para el cumplimiento del presente objetivo son en su totalidad viables.

Impacto Económico: Son acciones que se pueden gestionar desde los mandos superiores y medios, ya que la institución puede brindar el financiamiento parcial de los eventos facilitando las locaciones necesarias por medio de Gestiones Interinstitucionales, considerando que muchos complejos deportivos públicos podrían servir para este objetivo, y los costos restantes pueden ser financiados mediante la colaboración voluntaria de los trabajadores participantes de dichos eventos.

Factores Extrínsecos.

Estrategias, Objetivos y Acciones, acorde a las categorías estudiadas:

1. Estructura física, materiales y equipos.

Hay que considerar que este centro hospitalario tiene más de 30 años de funcionamiento en donde desde su construcción nunca ha sido repotenciado, por lo que en la actualidad cuenta con una infraestructura vetusta donde es muy difícil generar servicios en salud sin que ello conlleve grados de insatisfacción, tanto para el usuario como para el trabajador. Aun así la adaptabilidad de todo el personal ha logrado sobrellevar tales condiciones adversas para poder hacer funcionar cada uno de los servicios logrando satisfacer la mayoría de necesidades que presentan los usuarios.

Objetivos.

Mejorar la infraestructura física, equipos y dotación de materiales de las diferentes áreas de esta unidad Hospitalaria.

Estrategias y acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo

- Garantizar el mantenimiento y limpieza de forma periódica de la infraestructura física, equipos y áreas verdes, mediante:
 - Realizar un adecuado manejo y clasificación de desechos, tanto comunes como hospitalarios.

- Costos: No genera costos.
- Pintar una vez por año los interiores y exteriores del centro hospitalario, para con ello se torne visualmente agradable al usuario y al trabajador.
 - Costos: No genera costos, presupuesto anual contempla ya este rubro.
- Garantizar el mantenimiento periódico a los sistemas de climatización que tiene esta unidad hospitalaria.
 - Costos: No genera costos, presupuesto anual contempla ya este rubro.
- Efectuar el óptimo mantenimiento de las áreas verdes amigables para el usuario y el trabajador mediante servicios de jardinería periódicos.
 - Costos: No genera costos, presupuesto anual contempla ya este rubro.

Responsable: Director del Hospital/Área administrativa.

- Desarrollar un estudio situacional sobre el estado técnico, mantenimiento y viabilidad de la infraestructura y equipos con los que cuenta actualmente cada servicio hospitalario.
 - Comprometerse en asegurar la repotenciación estructural y de equipos biomédicos de forma progresiva, a mediano y largo plazo, en las diferentes áreas a partir de un diagnóstico situacional del estado actual de cada una de ellas; en relación a las necesidades existentes.
 - Costos: No determinados.

Responsable: Director del Hospital/ Jefe de Área administrativa/ Jefes de las áreas técnicas.

- Garantizar un plan estratégico de abastecimiento, de fármacos e insumos de forma continua para evitar la escases, y que valla acorde a las necesidades de cada uno de los servicios.
 - Reportar de forma continua y oportuna los insumos y fármacos que estén por terminarse en cada uno de los servicios.

- Costos: No genera costos.
- Realizar la solicitud por de requerimientos de fármacos e insumos de forma oportuna, evitando el desabastecimiento.
- Costos: No genera costos.
- Educar al personal médico de realizar los correspondientes descargos del material y fármacos usados en los diferentes servicios.
- Costos: No genera costos.

Responsable: Director técnico del área clínico quirúrgica /Responsable de farmacia/ Jefe de enfermería.

Viabilidad de la propuesta.

Las acciones presentadas para el cumplimiento del presente objetivo son totalmente viables.

Impacto Económico: No tiene porque repercutir en los rubros económicos de la institución ya que son acciones que usualmente están contempladas dentro del financiamiento anual, por lo que sus costos no mermarían la solvencia de este prestigioso centro hospitalario. Más bien se requeriría de los esfuerzos mancomunados de los diferentes responsables de cada área para lograr el adecuado desarrollo de dichas acciones que logren brindar los resultados deseados.

2. Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales conforman un elemento fundamental en la sociedad ya que el ser humano interactúa entre si continuamente, interacción que genera diversos puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formaciones. Por ello se precisa de un trato sano para alcanzar niveles adecuados de calidad de vida que permita mantener la armonía entre los miembros de una sociedad. En el ámbito de trabajo las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental dentro del éxito de la organización y comprende toda interacción de dos o más trabajadores dentro de la vida laboral.

En el trabajo se exhorta a establecer comunicaciones sanas e inquebrantables con cada miembro que conforme la Institución, generando así relaciones interpersonales sanas, la gran mayoría de autores consultados indica que mejorar la comunicación entre las personas es un factor clave para el éxito en de la organización (Montes, 2016). Por tales argumentos se incluye este tópico dentro de la propuesta.

2.1. Comunicación y Supervisión.

La buena comunicación se basa en la de fluidez, claridad, coherencia y precisión de como se trasmite la información que proporciona, en nuestro casa cada integrante de la Institución, siendo esta pertinente para el buen funcionamiento de los servicios como para la generación de adecuada atención al usuario. Asimismo, la supervisión se define como la circunspección de las apreciaciones que los trabajadores experimentan en referente a la supervisión de la actividad laboral, por parte de los superiores. (Beltrán & Palomino, 2014)

Dicha apreciación se encuentra condicionada a la reciprocidad que se brinda al dar apoyo y orientación al trabajador para ejecutar las labores que conforman de su actividad laboral diario (Beltran & Palomino, 2014). Es así como estos dos concepto se encuentran relacionados en la temática de satisfacción laboral considerando que en el afán de proporcionar mejoras en los diferentes servicios es necesario implementar óptimos canales de comunicación concatenados con adecuados mecanismos de supervisión con lineamiento horizontal no jerárquico. Bajo este orden de definiciones, se plantea un objetivo conjunto, para mejorar las situaciones de ambos tópicos.

Objetivos.

Elaborar un plan de comunicaciones internas.

Acciones propuestas:

- Programar reuniones semanales para comunicar el reporte de actividades que se ha llevado a cabo en el transcurso de la semana como: las novedades, dificultades y observaciones encontradas. El fondo de esta acción es concretar formalmente medios de comunicación directos entre el trabajador, mandos medios y gerenciales, tanto en forma grupal como individual con la finalidad de que el trabajador pueda expresar sus ideas de mejora en beneficio de ellos y de la institución. Y con base en las ideas aceptadas se deberá establecer un responsable que se encuentre a cargo de ejecutar o hacer ejecutar las medidas de mejora a tomar que generen resultados en un plazo determinado.
 - Costos: No genera costos.
- Crear un chat interno entre mandos gerenciales y mandos medios, estos a su vez con los diferentes grupos de trabajadores de cada servicio de la institución, en el afán de favorecer la comunicación de forma rápida. La institución cuenta con un sistema de correo institucional (Zimbra), el mismo que facilita tener un canal de comunicación interna directa e inmediata haciendo uso del internet entre los trabajadores y los mandos superiores. Parte del ofrecimiento es fomentar el uso de este ventajoso instrumento, ya que en la institución no se le está dando la valía que realmente tiene, y así redimir un mecanismo elástico de comunicación existente.
 - Costos: No genera costos.
- Establecer equipos de trabajo interniveles, para la realización de las metas establecidas. La acción propuesta tiene como fondo promover la integración fomentando la adecuada comunicación, indiferentemente el grado de adiestramiento o capacidad; es decir conformar equipos de forma aleatoria y no esencialmente por empatía. De esta forma los trabajadores estén en la capacidad de afrontar las necesidades de cada servicio con un enfoque grupal y no individual.

- Costos: No genera costos.

Responsable: Director Administrativo, Directores Técnicos, Jefes de cada Servicio.

Viabilidad de la propuesta

Las acciones presentadas para el cumplimiento del presente objetivo son totalmente viables.

Impacto Económico: En fin cada acción de la propuesta está sustentada en herramientas ya existentes en la institución sanitaria generando un impacto económico mínimo al explotar estos recursos, tornando totalmente viable su ejecución que tendría como resultado la consolidación de equipos de trabajadores integrados y comprometidos. Se fomentaría mejoras en las relaciones interpersonales lo cual es directamente proporcional a mejorar los niveles de satisfacción laboral.

No es requiriendo en este caso presupuesto, sino tan solo el voluntad, consagración y tiempo por quienes decidan implementar las gestiones planteadas en referente a la fomentación de redes de comunicaciones internas.

Lineamientos generales.

En el actual contenido se expondrá la viabilidad general de la propuesta de mejoras para elevar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Pares del cantón Paján.

Viabilidad general del plan.

Esta casa de salud se encuentra regida en su alta gerencia por un Director Hospitalario y sus distintos coordinadores o directores técnicos, que a su vez en conjunto administran, dirigen y coordina bajo los lineamientos dispuestos por el MSP, con la supervisión de un Director Distrital. Por esto resulta muy complejo el aprobar proyectos y

propuestas de mejora, más aun si son cambios sustanciales que repercutan en el presupuesto de esta casa de salud, es así que casi siempre caen en un proceso muy lento que se pierde usualmente en tiempo.

Por lo anteriormente citado la propuesta presentada es de carácter laxo, la Institución no necesita más que contar con la iniciativa para empezar lo propuesto y no con factores que si bien son mayormente significativo: infraestructura, incremento de los sueldos, entre otros, y que también se contempla su gestión en lo propuesto; son difícilmente alcanzables desde las condiciones gerenciales reales de esta unidad hospitalaria ya que al ser parte de la red pública del MSP, dichos factores mencionados no están contemplados dentro de la injerencia directa de la administración de esta Institución.

Se puede afirmar que los mandos gerenciales, en afán de mejorar los niveles de satisfacción laboral, brindaran su total apoyo en la ejecución de lo propuesto, ya que al mejorar los niveles de satisfacción laboral se pronostica en términos de productividad y calidad de servicios un incremento considerable.

La gerencia de esta institución ha señalado su gran inquietud por mejorar y progresar con relación a los niveles de satisfacción laboral, por lo que se está llevando a cabo una mejor en la organización de cada uno de los servicios. Esta Institución tiene proyectos de crecimiento a futuro, lo cual implica enraizar a su talento humano y generar niveles de satisfacción laboral óptimos para que ellos sean el sostén de dicho crecimiento así como también, mejorar la reputación de esta institución sanitaria.

El cuerpo directivo quiere solidificar el staff de médicos, evitando ausentismos, rotación, entre otros factores detectados, para que estos sean el pilar fundamental de los resultados deseados.

Horizonte de aplicación

Se considera el periodo de un año para la realización de las acciones propuestas, asumiendo que la ejecución sea progresiva, algunas de ellas de forma mensual y otras por única vez en el año; más aún cabe ratificar que estas acciones conforman un proceso cíclico, cuya tendencia es replicarlo anualmente; tomando en consideración que dicho proceso tienen un único propósito: la mejora en la satisfacción laboral de los trabajadores de esta casa de salud. A continuación, se exhibe un diagrama de Gantt de aplicación de las acciones propuesta (tabla 15)

Conclusiones

La satisfacción laboral conduce a que una institución sea eficiente y proactiva debido a que su personal responde a los objetivos de la misma, llegando a considerarla por diferentes autores como un indicador clave de la calidad de los servicios en el ámbito hospitalario. La gestión de calidad en el sector de salud no sólo debe enfocarse a las expectativas de la institución en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas; sino también a la satisfacción del trabajador.

En la elaboración de la presente investigación se cumplió con el primero de sus objetivos específicos al aportar en la fundamentación teórica de la temática de satisfacción laboral en el sector de salud, mediante la revisión bibliográfica de la literatura pertinente y la generación de nueva información relevante que corrobora la importancia del estudio de esta variable, que es de gran valor en la toma de decisiones gerenciales, en este caso en el sector de salud.

En relación a dicha recopilación de sustento teórico se determinó la metodología más adecuada para la cuantificación de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Pares, cumpliendo de esta manera con el segundo objetivo específico. Determinando que la investigación es de metodología tradicional, es decir, utiliza el método cuantitativo, con alcances descriptivos, correlacionales y explicativos; con un diseño no experimental y de corte transversal.

Se aplicó un instrumento para conocer los factores que afectan a la satisfacción laboral en el Hospital Israel Quinteros Paredes. Se encuestó a la población de la institución de salud (60). El 53.3% de los encuestados son mujeres mientras que el 46.67% son hombres. Además, se obtuvo un alfa de 0.863, por lo tanto, la consistencia interna del cuestionario es alta. Además, el KMO del cuestionario fue de 0.80 es decir que hay una mayor fiabilidad.

Se encontró un nivel de satisfacción laboral general de 43% dentro del total de encuestados indicando que menos de la mitad del personal percibe adecuados niveles de satisfacción laboral, y al realizar el análisis individual de cada grupo de factores encontramos, dentro de la categoría satisfacción intrínseca un 41,7% de satisfacción, mientras que en la categoría satisfacción extrínseca presento un 36,7% de satisfacción.

Estos resultados nos permiten concluir que un análisis generalizado de satisfacción laboral no es tan sensible para determinar los factores relacionados con satisfacción-insatisfacción, y posterior implementación cambios en la organización en pro de mejorar la institución. En contra parte un análisis individual de la dimensión y determinantes de satisfacción laboral son sensibles en determinar qué factores están relacionados con la satisfacción-insatisfacción y posterior implementación de cambios acertados con un impacto positivo en la institución.

Es así que en el caso del Hospital Israel Quinteros Pares del Cantón Paján los resultados demuestran que existe un 57% de insatisfacción general, que en el desglose de sus determinantes se encontró a los factores extrínseca como su mayor causa generadora con un 63,3% de insatisfacción percibida; de los cuales según el análisis hecho a cada indicador el mayor grado de insatisfacción se encuentra en el subfactor de relaciones interpersonales, seguido por la remuneración y las políticas de trabajo.

En el caso de la categoría intrínseca se encontró un 58% de insatisfacción, de los cuales según el análisis individual hecho en base a los indicadores, el mayor grado de insatisfacción se encontró en los subfactores de reconocimiento laboral y aspectos relacionados al trabajo, seguidos por la responsabilidad y la promoción. Cumpliendo de esta manera con el tercer objetivo específico.

Dentro del análisis individual de cada subfactor contemplado en el instrumento y con relación a las características profesionales del grupo de encuestados, podemos concluir que el

personal más insatisfecho se encuentra en la categoría de enfermería seguido por los médicos. Cabe mencionar que dicha conclusión puede deberse a que en su mayoría los trabajadores son predominantemente médicos y enfermeras, las demás categorías cuentan con un número proporcionalmente bajo en relación a las mencionadas.

Estos datos obtenidos permitieron específicamente elaborar un Plan Estratégico de mejoras, tendientes a ofrecer mayores índices de satisfacción a los trabajadores y así mejorar la calidad de cada uno de los servicios, cumpliendo de esta manera con el cuarto objetivo específico.

En la presente investigación se ha logrado alcanzar todos los objetivos planteados, se concluye de forma general que la satisfacción laboral es un tema de gran importancia en la organización, que contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa, dependiendo la naturaleza del factor influyente, se puede indicar en base a la bibliografía consultada y los resultados obtenidos que un personal satisfecho es un personal más productivo, generando mayor compromiso y mejorando el ambiente laboral, entre otros beneficios.

Recomendaciones

Se recomienda al Hospital implementar el Plan Estratégico de mejoras diseñado a partir de los resultados de esta investigación, que garantizaran mejoras enfocadas a aumentar los niveles de satisfacción referentes a las relaciones interpersonales dentro de los trabajadores.

Se recomienda al Hospital a desarrollar un diagnóstico de la infraestructura física en cada una de las áreas de trabajo para con ello generar las necesidades de repotenciación estructural y crear un mejor ambiente laboral, recomendación sustentada acorde la información recabada en los resultados obtenidos y argumentada en el plan de mejoras.

Se recomienda replicar en un año el presente estudio, posterior a la ejecución del plan de mejora propuesto, y analizar los cambios encontrados en relación a un análisis comparativo.

Referencias

- Aguilar Morales, N., Deneb , E., & Medina , M. (s.f). *IMPORTANCE OF THE LABOR SATISFACTION*. Obtenido de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Adí Sharón , G. (2010). *Medicion de la Calidada de Servicios*. Obtenido de https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf
- Andrade, D., Torres , S., Ocampo, B., & Alca , E. (31 de enero de 2012). *Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg*. Recuperado el 08 de 02 de 2017, de <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- Asamblea Constituyente (2008).*CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/Constitucion_ECU.pdf
- Barre, D. (2013). “*Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy’s del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo de Enero–Agosto 2013*”. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20DANNI%20BARRE.pdf>
- Beltrán, E. A., & Palomino, M. R. (2014). "*PROPUESTA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA A PARTIR DE LA GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL*". Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1>

- Beltrán Maldonado, E. A., & Palomino Llanos, M. R. (2014). "*PROPUESTA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA A PARTIR DE LA GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL*". Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1>
- Briseño, C. E. (2005). *Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público*. Obtenido de <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/74/587>
- Caballero Rodríguez, K. (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/567/56751267012/>
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral* . Madrid : Camillas.
- CCAP, C. (s.f.). *ASOCIACION DE BUENOS EMPLEADORES - PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO*. Recuperado el 2017, de http://www.amcham.org.pe/abe/descargas/GUIA_ABE_RECONOCIMIENTO.pdf
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Delgado Gallegos, M., Vasquez Navarrete, M., & Morales Vanderlei, L. (s.f.). *Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
- Diaz Echenique, M. S., Stimolo, M., & Caro, N. P. (2010). Satisfaccion Laboral Y síndrome de desgaste Laboral de los Hospitales Públicos de Cordoba Argentina. *Med SEGUIR trab (internet)*, 22-38.
- Dirección Nacional de Normatización, & Servicios, D. N. (2016). *Ministerio de Salud Pública. Seguridad del Paciente - Usuario. Manual*. Recuperado el 2017, de

file:///C:/Users/Administrador/Downloads/manual-de-seguridad-del-paciente-usuario-SNS.pdf

- Galindo Mora, J., Partida Puente, A., Blanco Jimenez, M., & Palomo Gonzalez, M. (2013). *La satisfacción del empleado en organizaciones de servicios públicos federales: Caso de estudio CFE en Nuevo León*. Recuperado el 2017, de <http://eprints.uanl.mx/12587/1/A2.pdf>
- García Viamontes, D. (2010). SATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. *Eumet.net*.
- García-Ramos Martina, L.-L. M.-C. (2007). <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72*, pp 63-72.
- Govea Chacin, C. (2008). *ESTILO ATRIBUCIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA FUNDACION NIÑOS DEL SOL*. Obtenido de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-08-02387.pdf>
- Hernades Gijon, J. O. (2014). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal sanitario de España y Argentina. *REIDROCREA*, 60-68.
- Hernández Cabezas, M., Hernández Cabezas, M., Mauri Pérez, J., & García Franco, V. (2012). La filosofía, el proceso salud-enfermedad y el medio. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, vol. 11, núm. 5, pp. 727-735.
- Lopez Montesinos, M. (2009). *Consecuencias Psicosociales del Trabajo en Personal de Enfermería como Indicador Subjetivo de Rendimiento Desde el Enfoque de la Gestión en Recursos Humanos*. Obtenido de Tesis Doctoral - Universidad de Murcia - Departamento de Enfermería : <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf?sequence>

- Lopez, M., Arias, L., & Rave, S. (2006). La organizaciones y la evolucion administrativa .
Scient et technias, 148.
- Martinez Selva, J. M. (2004). *Estres Laboral* . Madrid. España: PEARSON EDUCACION.
- Mariñelarena Mariñelarena, J. L. (2011). Responsabilidad profesional médica.
www.medigraphic.org.mx/cirujano general, Vol. 33, pp:160-163.
- Montes Padilla , F. (2016). *RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO*. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). *MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/510/525>
- MSP. (2017). *Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
- Navas Sanango, M. E., & Ulloa Romero, M. A. (2013). *Evaluacion de la Gestion de Calidad de los Servicios de Salud, Ofertados por el Hopital San Sebastian del Canton Sigsig*. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana.
- (MDT), M. d. (2017). *Seguridada y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 09 de Junio de 2017, de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- (OMS), O. m. (2008). *Directrices de Incentivos para los profesionales de atención de salud.Ginebra-suiza 2008*. Recuperado el 09 de Junio de 2017, de <http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/tool>
- Padilla Ruiz, P. (2013). *LA GESTIÓN DEL RECONOCIMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Padilla_Ruiz/publication/280711192_LA

_GESTION_DEL_RECONOCIMIENTO_EN_LA_ADMINISTRACION_PUBLICA
/links/55c1d13008aeb5e0c5838af9.pdf

Paris, L. E. (2015). *Estrés Laboral en Trabajadores de la Salud*. Buenos Aires-Argentina : Teseo - UAI. Colección UAI - Investigación.

Pavón León Patricia, G. T. (2011). Salud en Tabasco, Secretaría de Salud del Estado de Tabasco, revista@saludtab.gob.mx. *Salud en Tabasco, vol. 17, núm. 1-2, enero-agosto, 2011*, pp 13- 21.

PORTAO, D. L. (2007). <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0042607.pdf>.
Obtenido de IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION LABORAL DEL TRABAJADOR EN.

Ramirez Sanchez, T. N. (2001). Percepcion de Calidad de la Atencion de los Servicios en Salud de Mexico: Perspectiva del Usuario . www.scielosp.org/pdf/spm.

Romero González , A., & Pico Suárez, L. (2012). *Insatisfacción laboral en el sector salud*.
Obtenido de <http://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/insatisfaccion-laboral-en-el-sector-salud.html>

Rebaza, A. (2014). *Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español*. Recuperado el 2017, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v25n2/v25n2ao4.pdf>

Safdie, R. (2013). *Realización laboral*. Obtenido de <http://www.larevista.ec/orientacion/psicologia/realizacion-laboral>

SIMON, G. (2012). *NIVELES DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE SAMCO CARLOS PELLEGRINI*. Obtenido de http://capacitasaalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simón.pdf

Urquiza, R. (2012). Satisfacción Laboral y Calidad del Servicio de Salud. *Revista Médica La Paz versión On-line ISSN 1726-8958*, v.18 n.2 La Paz.

Apéndice

Encuesta de satisfacción laboral en el sistema de salud publico		
Características Sociodemográficas : marque con una (X) lo correcto		
Edad	Estado Civil	Sexo
<input type="checkbox"/> Menor a 20 años	<input type="checkbox"/> Soltero	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
<input type="checkbox"/> de 20 a 39 años	<input type="checkbox"/> Casado	
<input type="checkbox"/> de 40 a 49 años	<input type="checkbox"/> Viudo	Nivel educacional <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Tercer nivel <input type="checkbox"/> Cuarto nivel <input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> de 50 a 59 años	<input type="checkbox"/> Divorciado	
<input type="checkbox"/> más de 60 años	<input type="checkbox"/> Unión Libre	
Características Laborales: marque con una (X) lo correcto		
Profesión	Antigüedad	Tipo de contratación
<input type="checkbox"/> Medico	<input type="checkbox"/> menor a 1 año	<input type="checkbox"/> contrato ocasional
<input type="checkbox"/> Enfermera	<input type="checkbox"/> de 1 a 2 años	<input type="checkbox"/> Nombramiento Provisional
<input type="checkbox"/> Personal Administrativo	<input type="checkbox"/> de 2 a 5 años	<input type="checkbox"/> Nombramiento definitivo
<input type="checkbox"/> Personal Auxiliar en salud: Paramédico - Aux. Enfermería	<input type="checkbox"/> de 5 a 10 años	<input type="checkbox"/> otros
	<input type="checkbox"/> más de 10 años	
<input type="checkbox"/> Servicios Generales		

(War, Cook and Wall, 1979). Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

	Insatisfecho			Satisfecho		
	Completa-mente	Bastante	Un poco	Un poco	Bastante	Completa-mente
Condiciones físicas del trabajo						
Libertad para elegir tu propio método de trabajo						
Tus compañeros de trabajo						
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho						
Tu superior inmediato						
Responsabilidad que se te ha asignado						
Tu salario						
La posibilidad de utilizar tus capacidades						
Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa						
Tus posibilidades de promoción o ascenso						
El modo en que tu empresa está gestionada						
La atención que se presta a las sugerencias que haces						
Tu horario de trabajo						
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo						
Tu estabilidad en el empleo						

DIRECCION DISTRITAL 13D09 – PAJAN – SALUD
DIRECCION DE HOSPITAL BASICO ISRAEL QUINTERO PAREDES - PAJAN

Oficio Nro. MSP-CZ4D09-DHBIQPP-2017-0047

Paján, 03 de agosto de 2017

Asunto: PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA Y ENTREVISTA

Doctor
Alex Bladimir Zaldúa Gorozabel
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. MSP-CZ4D09-VUAC-2017-0154-E ingresado a esta Dirección Hospitalaria donde se solicita PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA Y ENTREVISTA, se autoriza que dicha actividad se realice en el día lunes 7 del mes y año en curso.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

Dr. Freddy Salvador Ruiz Parraga
DIRECTOR DE HOSPITAL BASICO ISRAEL QUINTERO PAREDES

Referencias:
- MSP-CZ4D09-VUAC-2017-0154-E

Anexo:
- dr_alex_zaldua_3_agosto_2017.pdf

Copia:
Señor Ingeniero
Ramon Ivan Castillo Baque
Responsable de Ventanilla Única 13009 (E)

9 de Octubre 347 y 1era. Transversal
Teléfonos: 593 (2) 649214 - 649388
www.hqjp.gob.ec



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Zaldúa Gorozabel Alex Bladimir, con C.C: #1311835183 autor del trabajo de titulación: **“Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí”**, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 20 de Febrero de 2018

f. _____
Nombre: Zaldúa Gorozabel Alex Bladimir
C.C: 1311835183



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITARIO 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 Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí.		
AUTOR:	Zaldúa Gorozabel, Alex Bladimir		
REVISOR/TUTOR:	Zerda Barreno, Elsie; Games Varas, Cinthya		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de Febrero de 2018	No. DE PÁGINAS:	132
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud.		
PALABRAS CLAVES:	Satisfacción laboral - desempeño- factores- beneficios – bienestar - calidad.		
RESUMEN:	<p>La satisfacción laboral se define como la sensación que el individuo presenta al lograr la armonía entre sus necesidades y el acceso a los fines que la mitiguen, es decir la actitud del trabajador frente a su trabajo (Locke, 1976). Estar satisfecho en ámbito laboral es mantener óptimos niveles de beneficios, bienestar y confort, percibidos al realizar la actividad de trabajo. Objetivo: Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes mediante la aplicación de técnicas cuantitativas, con la finalidad de elaborar un plan estratégico de mejora. Método: La investigación es tradicional, es decir, utiliza el método cuantitativo, con alcances descriptivos, correlacionales y explicativos; con un diseño no experimental y de corte trasversal. Comprendió una población de 65 trabajadores, de los cuales fueron intervenidos un total de 60. La herramienta usada para la recolección de datos fue la encuesta "Overall Job Satisfaction" para valoración de satisfacción laboral, de Warr, Cook y Wall, (1979). Resultados: La satisfacción laboral general fue del 43% del total de encuestados, y al hacer el análisis de sus factores determinantes se encontró una satisfacción intrínseca de 41,7%, y una satisfacción extrínseca de 36,7%; los factores que produjeron mayor insatisfacción fueron: relaciones interpersonales, seguido por la remuneración y las políticas de trabajo. Conclusiones: La satisfacción laboral contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa, dependiendo la naturaleza del factor influyente, en el presente caso se demostró contar con niveles insuficientes de satisfacción laboral en un enfoque general, y dentro del análisis individual de sus factores se determinó la categoría extrínseca como la mayor generadora de insatisfacción dentro de los trabajadores estudiados.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 0989385563	E-mail: elalex888@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	