



*Maestría en*

# **GERENCIA EN SALUD**

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

**AUTOR:** Dra. Vanessa del Pilar Tuza Bazurto.

**TUTOR:** Dr. Carlos Fernando Terán Puente

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO ESMA DE  
SALINAS EN EL AÑO 2020.**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación tiene un valor especial para culminación de un nuevo peldaño en mi vida profesional entre tristezas, alegrías, soledad y compañía agradezco a Dios por las bendiciones que cada día tengo, a todas aquellas personas que siempre me demuestran el cariño el amor mis padres mi familia la FAMILIA de RAMIRITO (mi sobrino) son el impulso de superación personal y profesional, al Dr. Ernesto Torres Director de la Maestría por su ayuda en todo momento, compañeros y amigos que dentro de nuestra integración en nuestra formación fuimos simpatizando deseo dejar las mejores huellas en sus corazones, al director de la Unidad operativa Dr. Ramírez Carlos y su esposa por su gran aporte para mi trabajo siempre apoyándome con sabios consejos.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a la Universidad Internacional del Ecuador sus autoridades respectivamente que se encuentran liderando la entidad, sus docentes por impartir y brindar seguridad en mi para continuar con lo que un día tan solo era un sueño donde llegue a liderar departamentos manera empírica y ahora muy contenta porque podré desenvolverme de mejor manera.

Agradezco a mi tutor por su direccionamiento para conmigo y su aporte mientras surgían dudas para termino de mi proyecto de titulación.

## Índice

Certificación de autoría del trabajo de titulación.....	II
Autorización de derechos de propiedad intelectual .....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice.....	VI
Índice de anexos.....	VIII
Índice de gráficos.....	8
Índice de cuadros.....	8
Resumen .....	1
Abstract .....	2
1. Introducción.....	3
2. Justificación.....	5
3. Objetivos.....	8
3.1. Objetivo general:.....	8
3.2. Objetivo específico: .....	8
4. Marco teórico y conceptual.....	9
4.1. Satisfacción laboral .....	13
4.1.1. Importancia de la satisfacción laboral .....	13
4.1.2. Factores de satisfacción laboral.....	14
4.1.3. Satisfacción laboral y calidad del servicio.....	17
4.2. Desempeño laboral.....	20
4.2.1. Factores del desempeño laboral .....	23
4.2.2. Evaluación de desempeño.....	27
5. Metodología y diseño de la Investigación .....	30
5.1. Nivel y tipo de investigación .....	30
5.1.1. Criterios de inclusión .....	30
5.1.2. Criterios de exclusión .....	30
5.2. Instrumento de medición .....	31
6. Resultados.....	32
7. Discusión.....	39
8. Conclusiones.....	41

9. Recomendaciones.....	42
10. Referencias.....	43
11. Anexos.....	49

## Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario propuesto para el presente estudio .....	49
--	----

## Índice de gráficos

Gráfico 1. ....	32
Gráfico 2. ....	33
Gráfico 3. ....	34
Gráfico 4. ....	35
Gráfico 5. ....	36
Gráfico 6. ....	37

## Índice de cuadros

<b>Cuadro 1</b> Métodos directos e indirectos en la medición de la satisfacción laboral...	16
<b>Cuadro 2</b> Dimensiones conceptuales de la calidad de vida laboral.....	20

## **Resumen**

El comportamiento de los trabajadores de la salud se ha podido explicar mediante los conocimientos del clima organizacional, siendo un indicador de procesos que abarca estructura, comunicación, relaciones interpersonales, apoyo e identidad que antes eran considerados como factores independientes y que no tenían relación. Por tal motivo, el presente estudio pretende comprobar los factores que interfieren en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital Básico ESMA. Además, identificar el nivel de desempeño laboral de profesionales de salud que laboran en el Hospital Básico ESMA. Establecer la relación entre los factores externos y el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Básico ESMA. Analizar el impacto de los factores internos que influyen en el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Hospital Básico ESMA. La investigación será de nivel básico de tipo descriptivo no experimental mediante Cuestionario de Satisfacción Laboral de una previa investigación. Del mismo, la principal conclusión se menciona que los trabajadores manifiestan altos niveles de insatisfacción con la infraestructura actual dentro del ambiente del trabajo, así como el poco reconocimiento por las tareas que realizan con frecuencia, las cuales consideran poco importantes.

### **Palabras clave:**

Satisfacción laboral, cuestionario, hospital, salud.

## **Abstract**

The behavior of health workers has been explained through knowledge of the organizational climate, being an indicator of processes that include structure, communication, interpersonal relationships, support and identity that were previously considered as independent factors and that had no relationship. For this reason, this study aims to determine the factors that influence the job satisfaction of health personnel working at the ESMA Basic Hospital. In addition, identify the level of work performance of health professionals who work at the ESMA Basic Hospital. To determine the relationship between external factors and the work performance of health professionals at the ESMA Basic Hospital. To analyze the impact of internal factors that influence the work performance of health personnel working at the ESMA Basic Hospital. The research will be of basic level of non-experimental descriptive type by means of Job Satisfaction Questionnaire of a previous investigation. From it, the main conclusion is mentioned that workers manifest high levels of dissatisfaction with the current infrastructure within the work environment, as well as little recognition for the tasks they perform frequently, which they consider unimportant.

### **Keywords:**

Job satisfaction, questionnaire, hospital, health.

## **1. Introducción**

El presente trabajo de investigación está realizado como aporte para las futuras investigaciones de los sistemas de evaluación del desempeño, y es que desde el ámbito práctico, los resultados que se obtendrán con la misma sentarán las bases para los directivos dentro de la institución a estudiar e implementar nuevas acciones de mejoras, que incrementen la satisfacción laboral que tienen los trabajadores del Hospital Básico ESMA, así como proporciona un manejo adecuado de los factores que actualmente puedan afectar el desempeño estudiado.

Por este sentido, la investigación es considerada relevante porque aborda una realidad conflictiva en el sector de la salud, y sobre todo responde a las necesidades de una persona e institución. Además, es reconocido que los hospitales, se han basado a través de una gestión básica de administración, donde no se han establecido acciones que mejoren las condiciones laborales de los trabajadores, por ende, el presente trabajo de investigación pretende evaluar situación actual del hospital acorde a los servicios de salud que prestan a los usuarios.

La motivación a desarrollar el trabajo es analizar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, porque es un tema muy amplio y abarca aspectos laborales donde se responde a expectativa, beneficios y bienestar. La investigación será conveniente, para identificar el tipo de gestión que maneja el hospital, las cuales pueden ser reestructuradas y mejoradas para un mejor desenvolvimiento de los trabajadores, además, tendrá relevancia dentro del mercado competitivo, ya que, permitirá mostrar nuevas estrategias de desempeño.

Los resultados obtenidos serán usados como apoyo a las actividades y procesos que se realizan actualmente, permitiendo evidenciar específicamente en qué áreas se tiene insatisfacción dentro del Hospital Básico ESMA, y los beneficiarios serán los profesionales y los pacientes que asisten a esta casa de salud. Finalmente, se otorga información para investigaciones futuras con relación al tema de investigación, permitiendo utilizarse como antecedente, incluyendo los ejes que se pueden considerar para desarrollar estas investigaciones.

## 2. Justificación

Los profesionales de salud actualmente presentan niveles de satisfacción bajos, por diferentes factores internos y externos con lo que pueden prestar un servicio más deficiente para los pacientes, no solo afectando los niveles de satisfacción por la atención, sino que puede repercutir en la salud y calidad de vida de los usuarios, puesto que los profesionales al no sentirse a gusto con sus actividades, estarían realizando su profesión de manera deficiente, cayendo en errores que se pueden evitar y que pueden acarrear otras consecuencias, como errores de diagnóstico, métodos de seguridad y omisión de los procedimientos, entregando un servicio cuestionable que complique la salud y pueda aumentar las lesiones presentadas en los pacientes, perjudicando en definitiva la imagen que tiene una institución de salud.

De acuerdo con la investigación de Saltos et al. (1) sobre como incide el descontento laboral en la eficacia de la gestión en una clínica odontológica, se observó apatía por parte de estos principalmente por su descontento laboral, mostrando un promedio de 2.94 encontrándose por debajo de las expectativas, en las que tiene mayor importancia los factores como el salario, la toma de decisiones y las condiciones laborales actuales, con lo que se demostró que tienen una incidencia considerable en la satisfacción profesional y desempeño del servicio.

En cuanto a la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud se puede mencionar que ha decrecido debido a su esfuerzo diario, por ello, es necesario mencionar que, al presentar niveles bajos de satisfacción conllevaría en un hospital un servicio deficiente para los pacientes; y esto, tiene repercusiones en la en la salud de los pacientes, ya que cuando un profesional no ejerce de manera adecuada su profesión, puede presentar de manera frecuente errores en el diagnóstico, omisión de procedimientos y métodos

de seguridad del paciente, con lo que se puede ocasionar un grupo de problemas en el servicio de atención, que complique la situación de salud y pueda ocasionar lesiones innecesarias, dando como resultado que los usuarios se sientan insatisfechos, perjudicando el nombre y la imagen de la institución.

Hoy en día, el sector de la salud ha sufrido grandes cambios con relación a su desempeño y satisfacción laboral, puesto que con el surgimiento de la pandemia a causa del COVID-19, muchos profesionales de la salud han tenido que acogerse al nivel de trabajo que se originó en los centros de salud a nivel global. Además, se han evidenciado cambios radicales en las normas y directrices con el fin de proveer un servicio de calidad a los pacientes que acuden a los hospitales.

La realidad que puede existir en cada una de las instituciones de salud difiere en la atención y desempeño de los colaboradores, para lo cual es necesario contar con estrategias que permitan la mejora de la satisfacción laboral y atención a los usuarios. Con el aumento de la competencia en los diferentes campos, especialmente en los servicios de salud, para las organizaciones ha sido fundamental reconocer la importancia que tiene la satisfacción del cliente y el desempeño laboral de los empleados, para lo que se encuentran desarrollando planes y estrategias con el capital de recursos humanos que permita una competencia adecuada.

La satisfacción laboral dentro de las empresas ha sido un tema que continúa aumentando la atención, ya que, si se ejecutan los planes adecuados para gestión y manejo dentro de las organizaciones, se tiene una menor reducción de empleados, se disminuye el ausentismo, atrasos y otros contratiempos que son más evidentes en la salud de los trabajadores causados por el estrés. Cuando una persona tiene un nivel de satisfacción elevado, es más propenso a

mantener actitudes positivas hacia la realización de sus tareas, y es que, de acuerdo a otras investigaciones, esto es porque al realizar la medición de satisfacción laboral se evitan o mitigan las posibles brechas existentes que afectan la imagen de los centros de salud con relación a los servicios de calidad para pacientes y usuarios.

El proceder de estos profesionales se ha podido explicar mediante los conocimientos del clima organizacional, siendo un indicador de procesos que abarca estructura, comunicación, relaciones interpersonales, apoyo e identidad que antes eran considerados como factores independientes y que no tenían relación, por lo que al analizar los niveles de satisfacción laboral se puede entender y explicar de mejor forma el comportamiento en el ámbito de salud. Analizar los factores que interfieren en la satisfacción permite a las organizaciones crear planes e implementar herramientas que mejoren el desempeño dentro de una institución, especialmente en aquellas que se dedican a la atención de pacientes y que puede impactar en el trato a ellos cuando los colaboradores no se encuentran satisfechos.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general:**

Determinar los factores que interfieren en la satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Hospital Básico ESMA.

#### **3.2. Objetivo específico:**

- Evaluar los factores que participan en el desempeño laboral (infraestructura, compensaciones, inclusión en toma de decisiones, etc.) en el Hospital Básico ESMA.
- Determinar la relación entre los factores externos y el desempeño laboral de los profesionales de salud del Hospital Básico ESMA.
- Identificar los factores internos que influyen en el desempeño laboral del personal de salud que labora en el Hospital Básico ESMA.

#### **4. Marco teórico y conceptual**

Cuando se habla de la producción en los países, en Estados Unidos es considerado como el país más productivo, teniendo 11 puntos porcentuales por encima de los demás, así como Grecia es considerado el país con la puntuación más baja de productividad luego de Italia. La compañía Glassdoor publicó en el año 2017 los resultados de un artículo sobre la satisfacción laboral en Argentina, México y Brasil, donde se evaluaron con relación al trabajo integral los niveles de satisfacción, calidad de vida, las remuneraciones y ventajas, la carrera y cultura organizacional. Siendo el estado con puntaje mayor en cuanto a satisfacción laboral, resaltado en todos los aspectos, con una puntuación de 3.61, lo seguía con 3,45 Argentina. Argentina y Brasil se encontraban en cuanto a la satisfacción de la cultura organizacional con valores de 3.20; consiguiendo México cifras de 3.48. Para las remuneraciones y beneficios México obtuvo valores de 3.43, le seguía Brasil con 3.25 (2).

En la investigación de Grijalva et al., efectuado en Ecuador sobre el progreso de la satisfacción laboral del 2007-2015 relacionado con la Encuesta Nacional de Subempleo, Desempleo y Empleo, se pudo evidenciar un aumento, que partió con 63% en 2007 de obreros satisfechos y que alcanzaron el 73% para el año 2015 de satisfacción. Los que estaban disconformes y descontento expresaron que las razones de su criterio fueron por bajos ingresos, pocas posibilidades de avance y no sentirse con estabilidad dentro del puesto de trabajo. Además, los empleados que cuentan con un nivel de educación superior demostraron tener mayor satisfacción con relación a la satisfacción laboral principalmente por el tipo de contrato siendo los fijos o de nombramiento los que mantienen esta afirmación con el 86.0% (3).

Las percepciones en el ámbito laboral especialmente en la actualidad se han visto modificadas por las han sido afectadas por las desviaciones cognitivas que genera la

información difundida por las redes sociales y que es de carácter negativo, lo que pueden enviar mensajes con información diversa sobre factores que potencialmente modifiquen el ámbito laboral, haciendo que los trabajadores modifiquen sus patrones y su eficiencia, siendo preciso abordar el tema con herramientas que mantengan el desempeño y la atención en su mayor potencial. Aunque para bastantes personas el rendimiento y la productividad gremial son lo mismo, es bastante interesante diferenciar entre uno y otra; existe otro conjunto de especialistas y autores para los que lo adecuado es tener en cuenta el rendimiento como un grupo de conductas en el ámbito gremial, en vez de definirlo como el resultado de las mismas (4).

A partir de este criterio, los términos productividad, excelencia, eficiencia o efectividad se referirían a los resultados, mientras tanto que el rendimiento tiene relación con los comportamientos que se dirigen a la consecución de estos resultados. En primera instancia la motivación sin sitio a dudas pertenece a los componentes claves que inciden en el funcionamiento gremial. Y sabiendo que la motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, debido a que comprendemos que hay además una motivación intrínseca que es dependiente de todos nosotros mismos, lo cierto es que una vez que no sientes que tu trabajo tiene costo y razón de ser, posiblemente te cueste muchísimo más ejecutarlo. En segundo sitio el clima organizacional es otro componente determinante en nuestro rendimiento. A todos nos fascina laborar teniendo un óptimo clima gremial que nos de paz y donde podamos manifestarnos libremente y sentirnos bien. Una vez que no se respira un óptimo clima organizacional, el rendimiento baja de manera considerable (5).

Otro elemento determinante para un óptimo rendimiento es la comunicación en el seno de la compañía. Si no hay una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es bastante factible que el rendimiento de los trabajadores reduzca. Está demostrado que esas

empresas en las que la comunicación es abierta y fluye en cada una de las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más. Los horarios además son un elemento determinante. Afortunadamente ya hace ciertos años aquella iniciativa de que laborar más horas suponía rendir más ha ido cambiando. Esto ha llevado a muchas empresas a plantearse este asunto de los horarios e incorporar cambios como una más grande flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas compañías van introduciendo además el laborar a partir de vivienda, desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era importante. Lo cierto y verdad es que laborar demasiadas horas puede ser contraproducente (6).

Componentes del medio ambiente o higiénicos, a partir de que la prevención de riesgos de trabajo alcanzó el valor que constantemente debió tener, los componentes del medio ambiente e higiénicos son considerados además primordiales para un óptimo rendimiento. El clima (frío o calor desmesurados están afectando negativamente), el sonido, la iluminación, la calidad del viento, la ergonomía y todo eso que perjudique a la salud física o de la mente del trabajador se estima clave para su rendimiento. Sin embargo, el desarrollo profesional y promoción de los empleados; las plantillas rígidas son otro elemento que sin sitio a dudas perjudica al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debería promoverlos. Deben tener la probabilidad de realizarse profesionalmente por medio de planes de carrera que maximicen su motivación y su rendimiento (7).

Por una parte, la satisfacción laboral se define como el placer que posee un individuo hacia su trabajo, lo cual tiene una incidencia considerable en la satisfacción con la vida y el bienestar general. Esta se puede medir con diferentes instrumentos, los cuales miden el desempeño, la motivación y la relación que tienen estas dentro de las instituciones de salud. La satisfacción laboral se mide por un instrumento el cual cuenta con 44 ítems, distribuidos en

diez factores que son: ambiente físico, satisfacción por el trabajo en general, forma de realización de las actividades, oportunidad de desarrollo y crecimiento, relación con los jefes, autonomía, remuneración, reconocimiento, sección o área en la que se desempeña y por la empresa a la que trabajan, respondiendo con la escala de Likert de cinco puntos donde 5 es satisfacción total y 1 insatisfacción total (8).

Dentro del ámbito económico, es considerado como uno de los factores para determinar la utilidad total, derivada del trabajo y este a su vez parte de la satisfacción laboral (9). De acuerdo con Cernas et. al. (10), la satisfacción en el trabajo se ha reconocido como un componente del compromiso organizacional, donde la literatura de gestión de los RRHH tiene como objetivo disponer de trabajadores motivados y satisfechos, considerados un factor determinante para el éxito empresarial, contrario a que, si un trabajador no se siente satisfecho o identificado con las metas y valores de la organización, no será posible alcanzar los niveles de calidad competitiva, ni en los servicios o productos ofrecidos. Esto demuestra la significancia de los esfuerzos por saber cuáles son los factores que determinan y definen la satisfacción laboral.

En este sentido la calidad de atención dentro del área de la salud puede percibirse de diferentes puntos de vista, mismas que son influenciadas por las corrientes y paradigmas sociales, por ello, es el grado en que los servicios médicos se ajustan a los conocimientos de los profesionales, centrándose en los niveles óptimos de seguridad, eficiencia y efectividad (11). Por otro lado, la satisfacción laboral también involucra el desempeño de los trabajadores, mismo que se evidencian a través de acciones que van direccionadas a una meta, para lo cual, Rodríguez y Lechuga (12) testifican que el desempeño laboral se percibe como la actuación de

los obreros cuando aplican sus inclinaciones, aptitudes, y necesidades para conseguir las metas de una compañía o el lugar donde laboren, con el fin de obtener resultados específicos.

#### **4.1. Satisfacción laboral**

Grado en que un obrero se siente contento, motivado, y satisfecho desarrollando sus actividades laborales diarias. La satisfacción laboral se presenta cuando un empleado siente que tiene crecimiento profesional y personal, estabilidad laboral, y un equilibrio cómodo entre la vida personal y laboral. Implica que el empleado está satisfecho dentro de su trabajo y cumple con las labores que se espera de este (13).

##### ***4.1.1. Importancia de la satisfacción laboral***

Un empleado y su satisfacción es importante para cualquier organización, ya que ofrecerá el máximo de su capacidad. Todos los empleados quieren trabajar en un ambiente donde perciban un fuerte crecimiento en el ámbito profesional y un equilibrio individual y laboral gracias a su trabajo. Si un empleado está conforme con sus labores y su empresa, buscare retribuir con sus esfuerzos (14). La importancia de la satisfacción laboral se puede ver desde dos perspectivas:

- Para empleados: significa ganar un buen salario, capacitaciones y crecimiento profesional frecuente, estabilidad laboral, recompensas, reconocimiento y tener nuevas oportunidades para crecer integralmente constantemente.
- Para empleadores: es un elemento esencial que permitirá sacar lo mejor de los empleados. Un obrero que tenga satisfacción contribuirá y aportará siempre más a la compañía, ayudando a controlar el desgaste y en definitiva ayudando a que

continúe creciendo la empresa. Los empresarios deben facilitar una descripción buena del trabajo para conquistar trabajadores, además de ofrecer asiduamente oportunidades que permitan el crecimiento y aprendizaje dentro de sus labores.

Los efectos positivos de la satisfacción laboral incluyen:

- Más eficiencia en el lugar de trabajo mientras se sientan satisfechos.
- Mayor lealtad y compromiso.
- Mayor ganancia para la empresa.
- Se puede tener una retención alta de los empleados contentos (15).

#### ***4.1.2. Factores de satisfacción laboral***

Por lo general está relacionada a la psicología de cada empleado, ya que, si estos se sienten contentos y felices en su trabajo, la motivación permitirá que contribuyan aún más. Por su parte, si un trabajador se siente insatisfecho estará más propenso a los errores, convirtiéndose en una carga para los demás compañeros y la compañía (16). Los factores y elementos que favorecen a la satisfacción laboral son:

- Resarcimiento y buenas condiciones laborales: se denomina como uno de los factores más importantes. Un empleado que tiene un salario adecuado, bonos, incentivos, opciones de salud, etc. Se manifiesta más contento con su trabajo que otro trabajador que no tenga estos, creando un saludable entorno laboral que agrega también valor a un obrero.
- Conciliación de la vida laboral: todos los individuos aspiran tener un buen lugar de trabajo, donde se les permita pasar tiempo con su familia y sus actividades cotidianas. Por lo general, la satisfacción laboral se debe a una buena política

que permite el equilibrio entre lo individual y laboral, garantizando que los obreros pasen tiempo de calidad con su familia sin tener que descuidar el trabajo o viceversa, mejorando la vida del empleado.

- Reconocimiento y respeto: todo individuo aprecia y se motiva cuando se le demuestra respeto en el trabajo y si además son recompensados por sus esfuerzos, son más motivados los obreros. Consiguientemente, se registra el reconocimiento como uno de los factores de satisfacción laboral.
- Seguridad laboral: cuando un empleado tiene la seguridad de que la empresa lo retendrá incluso en situaciones adversas que pueden generar incertidumbre, le da una confianza, convirtiendo a la seguridad laboral en un pilar de satisfacción de los empleados.
- Desafíos: si las actividades laborales son monótonas pueden llevar a empleados insatisfechos, por lo que se recomienda incorporar capacitaciones laborales que enriquezcan al personal y que contribuyan en la satisfacción de los empleados.
- El desempeño laboral es uno de los contextos de mayor interés, donde se puede determinar el estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas de una persona que trabaja. La satisfacción laboral es fundamental en todos los sectores laborales, no solo al hablar de bienestar, sino en productividad y calidad del trabajo que se tendrá como resultado (17).

Por otro lado, Chiavenato (18) asegura que la actitud de satisfacción dentro del trabajo se relaciona con un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este contexto, se puede aludir que la satisfacción laboral es el estado emocional derivado del conocimiento personal de la experiencia laboral diaria, donde se incluyen un conjunto de sentimientos sobre

el nivel del trabajo realizado. Además, entre los principales conceptos que pueden hacer referencia a la satisfacción laboral se integran los siguientes:

- Equilibrio entre lo obtenido y lo esperado
- Factores personales y del trabajo
- Satisfacción o insatisfacción (19)

Por otro lado, entre las dimensiones que posee la satisfacción laboral se pueden mencionar los siguientes:

- Con el trabajo
- Salario
- Provisiones
- Reconocimientos
- Con los beneficios
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Empresa y su dirección (20)

### **Cuadro 1**

Métodos indirectos y directos para medir la satisfacción laboral

<b>Método</b>	<b>Particularidades</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Método directo	Se utiliza para escalas tipo Likert, donde se utiliza con frecuencias preguntas globales,	Escalas de diferencial semántico, incidentes	de Menor complejidad	Tendencia a ocultar las apreciaciones

	mostrando la finalidad de la prueba.	críticos, entrevista.		genuinas de los trabajadores.
Método indirecto	Rapidez y formalidad, ocultando el objetivo de la prueba.	Interpretación de dibujos, escalas de cara, método de completar frases.	No tienden a esconder las actitudes verdaderas de los empleados	Subjetividad para interpretar resultados, dificultad para cuantificar las respuestas.

**Fuente:** Adaptado de Harpaz (21)

#### 4.1.3. *Satisfacción laboral y calidad del servicio*

La satisfacción laboral se define como las relaciones afectivas del individuo sobre su rol laboral y es una función de la relación que se percibe entre lo que se espera del y lo que percibe que se ofrece en comparación. La satisfacción en el trabajo también hace referencia a los sentimientos y actitudes que tienen las personas sobre sus labores, en el que las actitudes favorables y positivas demuestran satisfacción laboral, mientras que las actitudes desfavorables y negativas son las que indican insatisfacción laboral (22).

Dado que el trabajo es un elemento significativo, la relación entre el trabajo y la satisfacción con la vida tienen sentido, ya que las experiencias laborales de una persona se derraman en la vida de uno y una vida feliz o infeliz se derrama en el desempeño, las evaluaciones y experiencias laborales de la persona. Las organizaciones tienen cierto control sobre la satisfacción laboral de una persona, porque para muchas personas, su satisfacción laboral es el resultado, del efecto indirecto de su satisfacción con la vida. Para las organizaciones el tomar medidas para mejorar la baja satisfacción laboral no solo es importante

para la eficacia organizacional, sino para causar un efecto en su satisfacción laboral y con esto mejorar su satisfacción con la vida, sus familias y sus actividades regulares (22).

Las características del trabajo, como la autonomía, la claridad del desempeño esperado, la identidad de la tarea, la variedad de habilidades y similares, promueven la satisfacción laboral. Mientras que las restricciones organizacionales, como el apoyo presupuestario insuficiente o la escasez de recursos, afectan negativamente el rendimiento y la satisfacción laboral. Se ha descubierto que las personalidades de los empleados influyen en la satisfacción laboral, ya que aquellos con un control interno están más satisfechos con sus trabajos y pueden desarrollar mayores habilidades que permitan un crecimiento laboral y un desempeño integral beneficiando a todos los involucrados (23).

Se relaciona positivamente la satisfacción con los incentivos, la participación, la organización, comportamiento ciudadano, compromiso organizacional, satisfacción con la vida, salud mental y desempeño laboral. La volatilidad del trabajo, el ausentismo y la presión percibida se asocia negativamente a factores en el desempeño laboral y la calidad del rendimiento que tienen los trabajadores, sin importar en que área se desempeñen. La satisfacción de los clientes se puede determinar y controlar mediante factores fundamentales en los empleados, ya que si ellos se sienten cómodos y escuchados desempeñaran de una mejor forma todas sus actividades y esto será percibido por el cliente (23).

La prestación de un servicio de calidad se considera una estrategia esencial para la supervivencia en el entorno competitivo contemporáneo de las organizaciones. Las entidades de servicio se han encauzado en los conocimientos de los usuarios sobre la calidad del servicio, ya que esta ayuda a desarrollar estrategias que conducen a la satisfacción del cliente y al

crecimiento del personal y de la organización. Actualmente ha habido un cambio del enfoque en los bienes sin mucho énfasis en los servicios a un enfoque en los servicios prestando atención a los bienes. La calidad del servicio es importante porque conduce a una mayor satisfacción del cliente, rentabilidad, a la reducción de costos, retención y lealtad del cliente, entre otros (24).

La calidad del servicio se define como la relación entre la apreciación de los consumidores sobre los servicios ofrecidos por una organización particular y sus expectativas sobre las organizaciones que ofrecen estos servicios. Cuando el servicio percibido es inferior al servicio esperado, involucra una calidad de servicio inferior a la satisfactoria, la cual implica cambios en el sistema organizacional de las empresas que permitan aumentar la calidad del servicio percibido (24). Los juicios de la calidad del servicio dependen en su mayoría de la percepción que tienen los clientes con relación al desempeño real durante el servicio, además de las expectativas que tenían de la experiencia. La clave para asegurar una buena calidad de servicio será cumplir y superar las expectativas que tienen los consumidores del servicio (25).

Es probable que los empleados satisfechos trabajen duro y brinden mejores servicios mediante un comportamiento de ciudadanía organizacional, ya que se tienden a involucrar más en sus organizaciones y los procesos que en ella se desarrollan. Asimismo, están dispuestos a proporcionar un alto nivel de calidad en los servicios, servicios personalizados que satisfagan las necesidades específicas de cada cliente. Los empleados leales son más capaces de proporcionar un nivel mayor de calidad de servicio, asociado a la satisfacción laboral (26).

Los trabajadores que estén satisfechos dentro de su lugar de trabajo tienen más posibilidades de laborar con entusiasmo y proveer mejores servicios mediante un excelente

comportamiento organizacional. Ya que, tienen a involucrarse en su trabajo de lleno, entregando un alto nivel de calidad (27). En tal virtud, la misión de un centro de salud conlleva a mejorar las condiciones de salud dentro de una localidad, reduciendo las diferencias, manteniendo los costos, satisfaciendo los requerimientos de los pacientes y creando condiciones propias para la realización de todos los servicios médicos (28). Para que esto suceda, es necesario que se incluyan de la calidad de vida laboral, mismos que pueden ser:

## Cuadro 2

Dimensiones conceptuales de la calidad de vida laboral

<b>Condiciones de la calidad de vida laboral</b>	
<b>Objetivas</b>	<b>Subjetivas</b>
- Entorno físico	- Universo laboral y esfera privada
- Entorno tecnológico	- Actividad profesional y sujeto
- Entorno contractual	- Equipo laboral y sujeto
- Entorno productivo	- Institución, equipo laboral y sujeto
- Entorno profesional	- Función directiva e institución

**Fuente:** Adaptado de Casa et al. (5)

### 4.2. Desempeño laboral

Para Chiavenato (18), “es la conducta del obrero en la búsqueda de las metas establecidas; éste es la estrategia particular para conseguir los propósitos” (p.359). Interpretándose como un cargo con el que se espera conseguir tanto objetivos organizacionales y particulares. Es necesario indicar para esto, que deben mejorarse las habilidades, talentos, cualidades y requerimientos de todos los participantes, los cuales interactúan con el contexto del trabajo particular y de la entidad, produciendo actuaciones que afectan los resultados.

Milkovich y Boudreau (6) el desempeño laboral desde su punto de vista se relaciona con las particularidades propias de cada sujeto, conformadas por: cualidades, pericias y conocimientos conseguidos con las cuales cada persona contribuye a la competitividad de las empresas. También hace referencia a cómo es el desempeño de los individuos en sus actividades laborales, que incluye además de las capacidades y habilidades naturales tales como una habilidad o destreza inherente con los números, el desempeño laboral se ve afectado por factores ambientales en el lugar de trabajo, los que incluyen tareas físicamente exigentes, la moral en los empleados, horarios de trabajado alargados y los niveles de estrés, de acuerdo con el área en el que se desenvuelven. Las malas condiciones dentro del trabajo elevan los niveles de estrés, con los que se pueden crear o empeorar hábitos que comprometen la salud (29).

Cuando se tiene un entorno de trabajo diseñado de manera adecuada, que asegure niveles menores de estrés, así como un jefe que sea comprensivo se puede tener un impacto considerable en el trabajo que efectúa, lo que se convierte en parte importante de la producción y seguridad que ofrece el ámbito de trabajo. El desempeño laboral puede reflejar aspectos importantes que permitirán la expansión, el crecimiento y la producción que tendrá a largo plazo la empresa. Contar con empleados sanos en buenas condiciones de trabajo como parte de la fuerza laboral fomenta la producción constante, al mismo tiempo que minimiza los riesgos de lesiones o accidentes, reduciendo las primas de atención médica (30).

Las enfermedades debilitantes más comunes de la salud pueden ejercer presión productiva y financiera que tiene un impacto negativo en los negocios. El desempeño laboral de un empleado se puede analizar parcialmente con pruebas como la competitividad laboral y las diversas pruebas de personalidad, pudiendo identificar si el desempeño laboral real se verá

afectado por factores, teniendo como resultado, un estudio de los impactos, evidenciando las consecuencias antes de que estas se presenten (29).

Los dirigentes institucionales deben conocer y percibir los beneficios elementales para el desempeño de sus obreros a fin de que puedan implementar técnicas objetivas y consistentes para evaluar a los obreros de forma frecuente. Al conocer estos beneficios facilita establecer las debilidades y fortalezas de gestión en la entidad. Para esto se aplican una serie de herramientas, procesos y enfoques de gestión del desempeño que las empresas pueden adoptar para monitorear e inspirar a los empleados. Un sistema de gestión del desempeño efectivo requiere dedicación y compromiso no solo por parte del departamento de RRHH, sino de los gerentes y de todos los empleados de una organización (31). Un correcto desempeño laboral está compuesto de los siguientes factores:

- Oportunidad de avance es uno de los factores en el desempeño más importantes, ya que es el que evidencia los logros de las metas planteadas. Los empleados exitosos son considerados como aquellos que cumplen con los plazos, realizan sus actividades y construyen una organización mediante positivas interacciones con los usuarios. Si los obreros no laboran efectivamente, los consumidores pueden sentir que la entidad no presta atención a sus requerimientos, buscando otra organización que si los cumpla. Los empleados que se desempeñan efectivamente hacen todas sus actividades la primera vez de forma correcta. Los empleados que no estén motivados para hacer el trabajo de la forma indicada pueden impactar negativamente en el desarrollo de un departamento.
- Cultivar un ambiente de trabajo positivo es fundamental, en el que se recompense a los empleados con incentivos y reconocimientos grupales durante las evaluaciones y reuniones, manteniendo el interés y mejorará el desempeño

de los obreros. La mayoría de los empleadores realizan evaluaciones frecuentes en las que califican el desempeño de los empleados, haciendo algunas sugerencias con las que puedan mejorar.

Las evaluaciones consistentemente beneficia al crecimiento de los obreros, permitiendo que se sientan bien acerca del progreso con el tiempo, así como les muestra las áreas en las que puede mejorar a fin de alcanzar su máximo potencial. Ver el crecimiento de los obreros demuestra el talento que tienen y alcanzan las áreas encargadas para el liderazgo y avance. Cuando los obreros no se desempeñan correctamente, pueden afectar la producción y los resultados finales. Los gerentes inteligentes evalúan las deficiencias evidentes y las que comunican los mismos trabajadores, a fin de determinar si se está presentando un problema de gestión, de desarrollo o con el talento. Cuando un empleado realiza su trabajo de la mejor forma posible, está beneficiando a la organización y a su persona.

#### ***4.2.1. Factores del desempeño laboral***

Iturralde (32) expresa que los factores para evaluar el desempeño son necesarios a considerar, de acuerdo a la evaluación que se emplee y los objetivos que tenga la empresa con relación a sus trabajadores. El acoso es uno de dichos constituyentes de relevancia a considerar, es decir, toda reacción o conducta sistemática y constante de una persona o conjunto hacia otra en el sitio de trabajo que atenta contra su dignidad e totalidad psicológica, física y emocional, con el fin de destruirla, degradando su ambiente gremial y poniendo en riesgo su puesto de trabajo. Este está construido por un enorme conjunto de razones negativas que inciden de manera directa en el clima organizacional y que producen un efecto relevante, en medio de las cuáles se tiene la posibilidad de detectar el conocido celo profesional que tiene como impacto

afectar de manera directa en el proceso de desarrollo del trabajo generando un sabotaje para producir implicaciones en la víctima que probablemente generen un despido.

El incumplimiento de funcionalidades produce malas colaboraciones interpersonales como resultado de la falta de logro de fines que forjan inestabilidad para mantener un clima gremial satisfactorio. Las amenazas son otra de las razones que producen un enorme efecto en el individuo, debido a que al no dejarse influenciar por las cosas que en la ética de dicha persona no son parte, los victimarios intentan manipularlos para lograr ejercer el cumplimiento de labores con índole ilegal. La violencia y el acoso en el trabajo son una de las primordiales problemáticas de nuestro tiempo.

La Confederación Sindical de las Américas (CSA) pretende entablar un marco de regulación universal que, a partir de la OIT, contribuya a minimizar y a remover este caso. Eulogia Familia, presidenta del Comité Continental de Fémimas Trabajadoras de la CSA, explica qué está pasando con la violencia y el acoso gremial en Latinoamérica y recomienda resoluciones para su erradicación. Actualmente, el modo de producción a escala mundial se fundamenta en un modelo político y económico neoliberal vinculado de manera directa al patriarcado: economías impulsadas por la globalización de los mercados, procesos productivos descentralizados, intermediación financiera, y aumento de los sectores de servicios. Esto, lógicamente, conduce además la transformación del mercado de trabajo (33).

Es imprescindible conocer y evaluar el estado presente del acoso en el trabajo para conocer a hondura qué efectos causa internamente en los trabajadores y así empezar un proceso, en el que se tomen medidas acertadas según las situaciones presentadas. El individuo que obtiene las agresiones entra en una época de deterioro y retiramiento en el cual empiezan a

sucederse inconvenientes de salud que proceden de la variación de su equilibrio psicológico y socioemocional. En las secuelas que están afectando de manera directa a la salud física y emocional, indicios físicos, ansiedad, pérdida de memoria, irritabilidad, fobias, inestabilidad emocional, depresión, pensamientos suicidas o intentos. Además se puede contar ausentismo, trastornos del sueño, desamparo del trabajo, tensiones con la pareja, mal humor, retiro, reducción de la actividad gremial al mínimo y/o inseguridad (34).

El desempeño de un empleado está influenciado por factores internos y externos. Se ha demostrado que una persona necesita recibir un cierto nivel de apoyo de la administración y los líderes de la entidad para hacer su mejor trabajo y continuar motivado a la mejora y crecimiento dentro de la empresa. También debe disfrutar de su trabajo y trabajar todos los días concentrado en sus tareas, preparado para realizar de la mejor manera su trabajo (35).

Asuntos personales: cuando un trabajador presenta problemas en casa, es posible que presente un rendimiento menor en el trabajo. Estos factores pueden incluir problemas financieros o materiales, que crean distracciones en una persona. Los problemas de salud, que incluyen las condiciones médicas o recuperación de abuso de sustancias, las cuales pueden captar gran parte del enfoque de un trabajador, lo que afectara su desempeño en el trabajo.

Idoneidad para el trabajo: si una persona se siente indicada para un trabajo, es más probable que se presente mayor rendimiento en comparación con alguien que no está preparado para asumir el puesto. Un trabajador que tenga las habilidades y la experiencia requeridas para realizar las tareas esperadas, creando expectativas de sobresalir en su trabajo, y se demostrara el entusiasmo en su desempeño.

Motivación: una buena cultura empresarial es aquella que reconoce y está en constante celebración del éxito, motivando a los empleados a continuar trabajando duro. Al reconocerse las metas alcanzadas, los logros, bien sea con incentivos monetarios y otras recompensas, se alienta a un empleado a mejorar su desempeño según sus estándares. También es de considerar que el elogio por el trabajo bien realizado arraiga los sentimientos de valor para los trabajadores, lo que suele reflejarse en su desempeño.

Las condiciones de trabajo: dependen de las condiciones de trabajo en las que se desempeñan los empleados. Cuando un trabajador cuenta con tiempo, el equipo adecuado y apoyo para completar una tarea, tiene mejores condiciones para producir un buen trabajo. Por el contrario, cuando no se tienen las condiciones adecuadas para trabajar, los resultados pueden ser menores a los esperados por parte de la organización.

Formación profesional: los empleados deben recibir la correcta capacitación antes de comenzar a realizar labores de en un nuevo puesto y de manera continua, ya que, si no recibe capacitación desde su inicio, no puede aprender de manera adecuada los procesos que existen para completar el trabajo de acuerdo con los estándares de la empresa.

Retroalimentación: los trabajadores dependen de los supervisores para saber si el trabajo que realizan está cumpliendo con las expectativas. Aquí se considera importante el elogiar a un empleado por un trabajo bien realizado y hacerle saber cuándo se necesita mejorar en determinada área, contribuyendo a mejorar el desempeño. Otros de los factores que pueden influir en el desempeño de los trabajadores son:

- Calidad y cantidad de trabajo
- Conocimientos del puesto

- Desarrollo de los subordinados
- Control de costos
- Relaciones con el público
- Iniciativa
- Dirección
- Planificación
- Responsabilidades.

#### **4.2.2. Evaluación de desempeño**

El término evaluación del desempeño hace referencia a la revisión regular del desempeño laboral de todos los empleados, así como de su contribución para la compañía. Se conoce, además, como revisión anual, evaluación de los obreros, englobando las valoraciones que se han realizado sobre el desempeño que valora las prácticas, los beneficios y el progreso de un obrero dentro de la compañía, o su falta de alguno de ellos. Las compañías emplean estas evaluaciones para brindar a los obreros información sobre sus labores y así evidenciar los incrementos salariales que hayan tenido, de la misma forma con las bonificaciones, e incluso las decisiones de despido. Pueden realizarse durante cualquier periodo, aunque frecuentemente pueden hacerse cada año, de forma semestral o trimestral (36).

Las evaluaciones de desempeño generalmente son diseñadas los recursos humanos (RR.HH.) de cada empresa como cualidad para que los obreros progresen en sus áreas específicas. Brindando a las personas comentarios sobre su trabajo, con las que se puede asegurar que los empleados estén gestionando y cumpliendo los objetivos que se esperan de ellos, brindándoles orientación sobre cómo alcanzarlos si se quedan cortos.

Propósito de la evaluación del desempeño (37).

- Es como una boleta de calificaciones que tiene un empleado, en donde se reconoce la labor ejercida durante un período determinado y el logro de la mejora.
- Un empresario puede hacer comentarios consistentes sobre las fortalezas que demuestra un obrero para que este pueda esforzarse por mejorar en las áreas en las que se necesitan trabajar.
- Se convierte en una plataforma integrada para que tanto el empleado como el empleador comenten lo que ambos creen que es adecuado para alcanzar un desempeño de calidad.
- Ayuda a mejorar la comunicación, lo que conduce a métricas de equipo mejores y más precisas y con ello a mejores resultados de rendimiento.
- El objetivo de evaluación del desempeño es perfeccionar el funcionamiento de una entidad o equipo laboral, para conseguir niveles de satisfacción altos del usuario.
- Un gerente es el encargado de evaluar a los miembros de su compañía regularmente.
- El equipo puede impedir nuevos problemas inesperados y nuevos con un trabajo sistemático para mejorar la eficacia y competencia.
- La periódica evaluación del desempeño ayuda a determinar el crecimiento de un empleado y el nivel de motivación que tiene dentro de una organización, así como las áreas en las que puede mejorar para mantener la motivación.
- La evaluación del desempeño le permite a los empleados el comprender dónde se encuentra en comparación con otros empleados en la organización.

Beneficios de la evaluación del desempeño de los empleados (38).

- Comunicación mejorada: gracias a una correcta retroalimentación, los empleados pueden perfeccionar su trabajo y cerrar cualquier barrera que haya sido identificada

por sus gerentes, así como permite la exposición de muchos problemas que los empleados pueden tener y que deben abordarse.

- Construir una carrera profesional: este es el momento para analizar la trayectoria profesional, donde se le permite al empleado saber cuáles son sus metas a futuro y los caminos que debe recorrer para obtenerlos, ayudándoles a crear metas alcanzables, asignarles plazos y trabajar para completarlos. También permite que los empleados sepan dónde se encuentran en la jerarquía y dónde estarán en los próximos años.
- Verifique los niveles de compromiso: aquellos empleados comprometidos tienen un mejor desempeño que sus contrapartes, demuestran un mejor trabajo en equipo, son más productivos y ayudan activamente a sus compañeros. La evaluación del desempeño permite verificar qué tan comprometido está un empleado, donde no solo se descubre el compromiso del empleado, sino que también le permite conocer los pasos a seguir para mantener el compromiso.
- Las evaluaciones del personal ayudan a comprender cómo se está desempeñando un empleado y cuáles pueden ser sus futuras asignaciones de objetivos, contribuyendo en la gestión efectiva de objetivos, y en la planificación de recursos, permitiendo reasignar sus recursos de manera efectiva o contratar nuevos miembros para agregar a su equipo.

## **5. Metodología y diseño de la Investigación**

### **5.1. Nivel y tipo de investigación**

La investigación será de nivel básico, ya que no buscará transformar de forma inmediata con relación a lo planteado, sino que pretende aportar conocimientos de acuerdo a las variables (39). A más de ello, mantendrá un enfoque cuantitativo retrospectivo por haber sido la información recopilada del instrumento, de una muestra intencional no probabilística que incluyó a todos los profesionales de la salud del Hospital Básico ESMA en Salinas durante el 2020. Según la temporalidad fue un estudio de corte transversal, debido a que la toma de datos transcurrió en un periodo delimitado y no de forma secuencial, se analizó en un tiempo específico y en una sola ocasión del área de endocrinología. Es descriptiva ya que evaluará y cosechará datos sobre las variables la satisfacción laboral y los factores que intervienen en ella. Los estudios descriptivos son aquellos que eligen un grupo de interrogantes. Asimismo, la investigación será no experimental, debido a que no manipula variables, observando los fenómenos en su contexto natural (40).

#### **5.1.1. Criterios de inclusión**

- Todo personal que desee participar en la encuesta.
- Individuos en un rango de edad entre los 26 a 51 años.
- Personal que labora en el área de atención primaria, secundaria y del servidor público del Hospital Básico ESMA.
- Personal sin ningún tipo de compromiso que repercuta a futuro en sus labores.

#### **5.1.2. Criterios de exclusión**

- Personal que no laboren en el hospital Básico ESMA durante el año 2020 y/o se cuente con permiso vacacional, de maternidad o médico durante el periodo de investigación.
- Personal de salud que comprendan el rango de edad menor a 26 y/o mayor a 51 años.

## **5.2. Instrumento de medición**

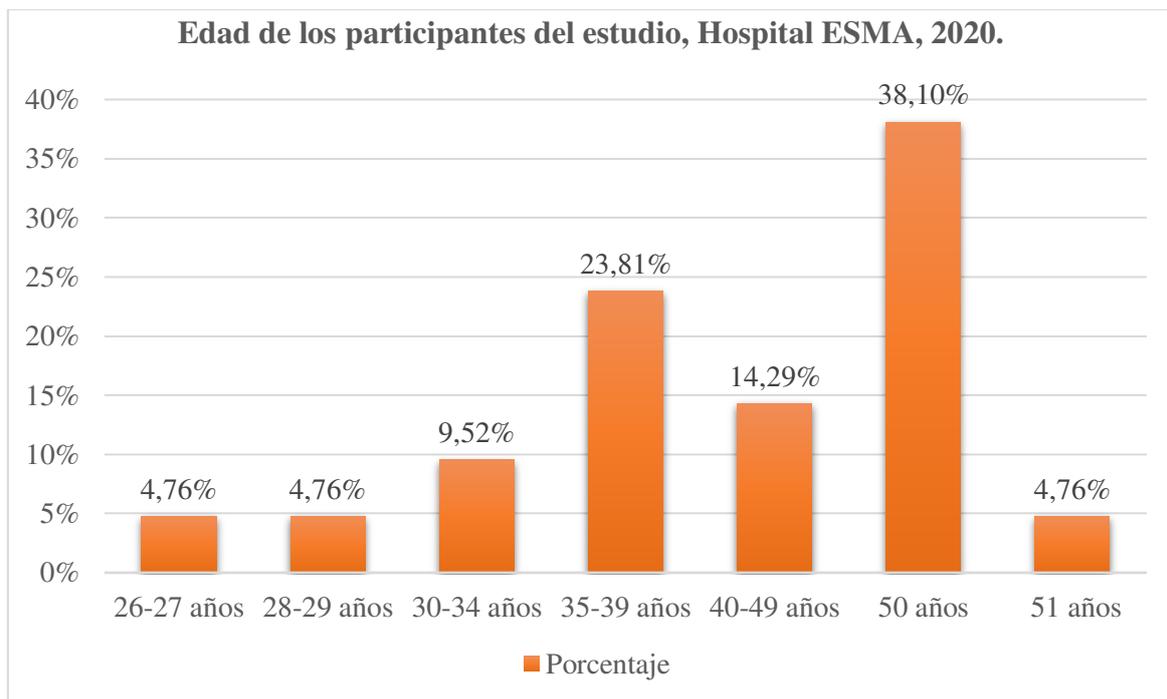
Cuestionario de Satisfacción Laboral: Confeccionado por René Ríos 2015, alumno de la Universidad Cesar Vallejo. Empleando opciones de respuesta según escala Likert, compuesto por 36 interrogantes con cinco dimensiones: (a) Condiciones físicas: 7 interrogantes; (b) Beneficios: 8 interrogantes; (c) Políticas: 7 interrogantes; (d) Relaciones: 7 interrogantes y (e) Realización personal: 7 interrogantes; considerando este estudio el puntaje general. Las interrogantes de afirmación positiva poseen 49 estimación de 1 a 5 puntos y la puntuación es invertida para los de afirmación negativa, consiguiendo un puntaje general entre 35 y 181 puntos (41). Del mismo se describe en Anexo 1.

## 6. Resultados

De la realización del total de 21 encuestas del hospital puesto a estudio. A continuación, se presente el análisis estadístico procesado a través de SPSS Software de contraste estadístico y análisis descriptivo de los datos recopilados.

*Gráfico 1.*

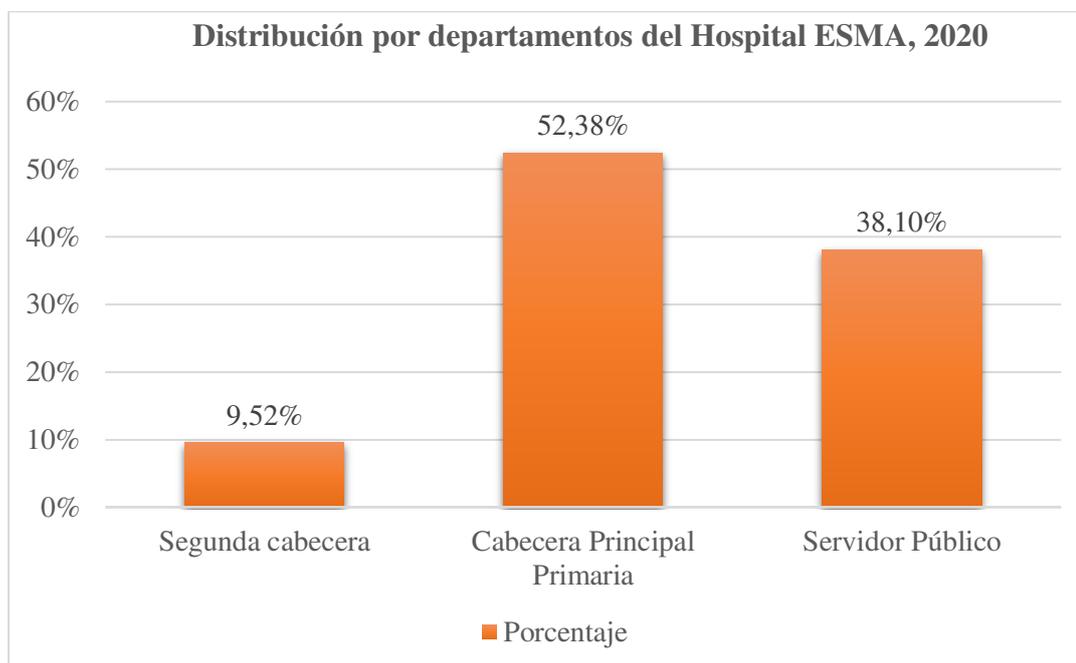
Edad de los participantes del estudio, Hospital ESMA, 2020.



Análisis: Se pudo condensar lo dicho hasta aquí que en los resultados planteados en el gráfico 1 se exhibió un rango de edad predominante del 38,10% en los entrevistados con 50 años, seguidos del 23,81% con 35 a los 39 años, un 14,29% con 40 a los 49 años, el 9,52% con 30 a los 34 años y con 4,76% cada personal de 26 al 29 y 51 años.

Gráfico 2.

Distribución por departamentos del Hospital ESMA, 2020

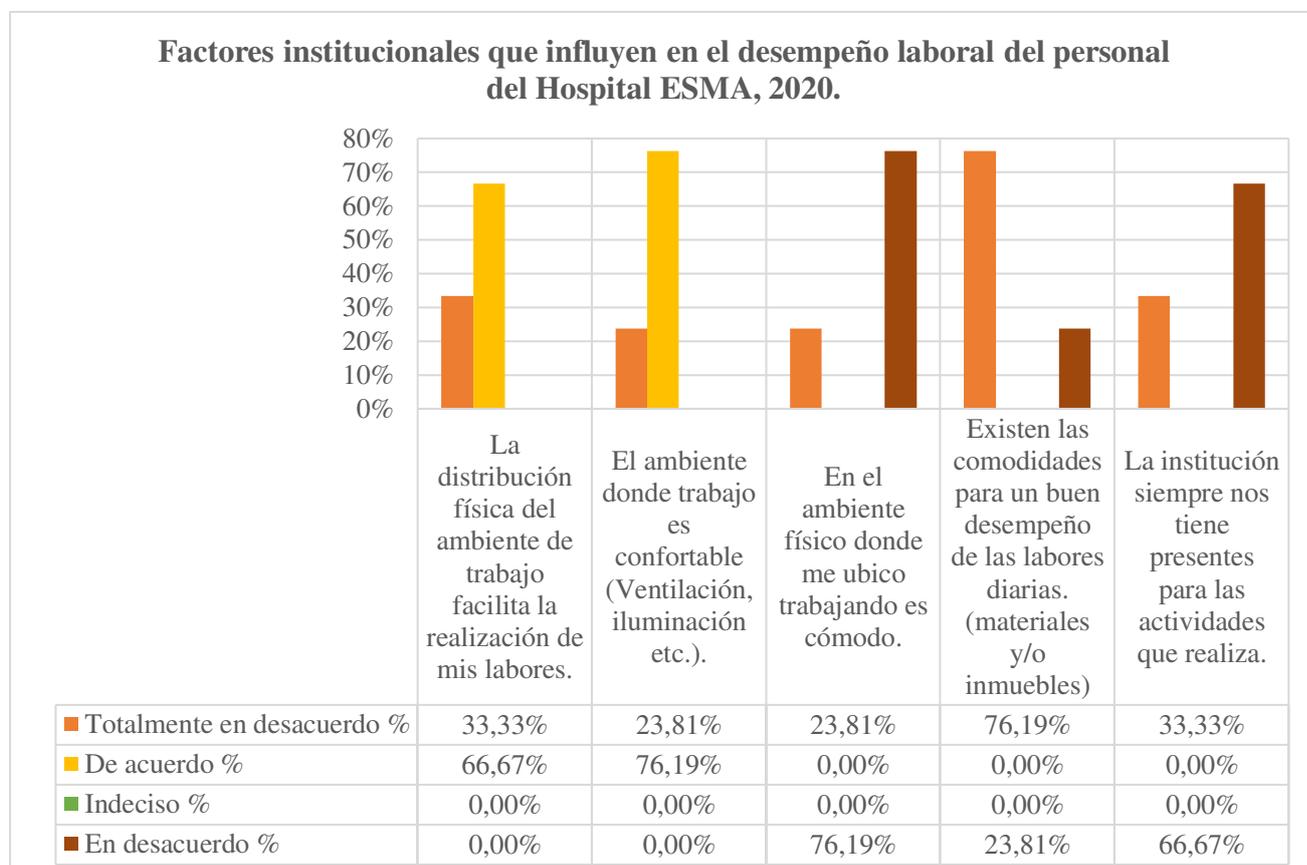


Análisis: En el gráfico 2 se exteriorizó una predominancia del 52,38% de los encuestados que se desenvuelven en el área de cabecera principal primaria (atención primaria), seguido de servidor público con 38,10% y por último los de segunda cabecera (atención secundaria) con 9,52%.

Gráfico 3.

Factores institucionales que influyen en el desempeño laboral del personal del Hospital

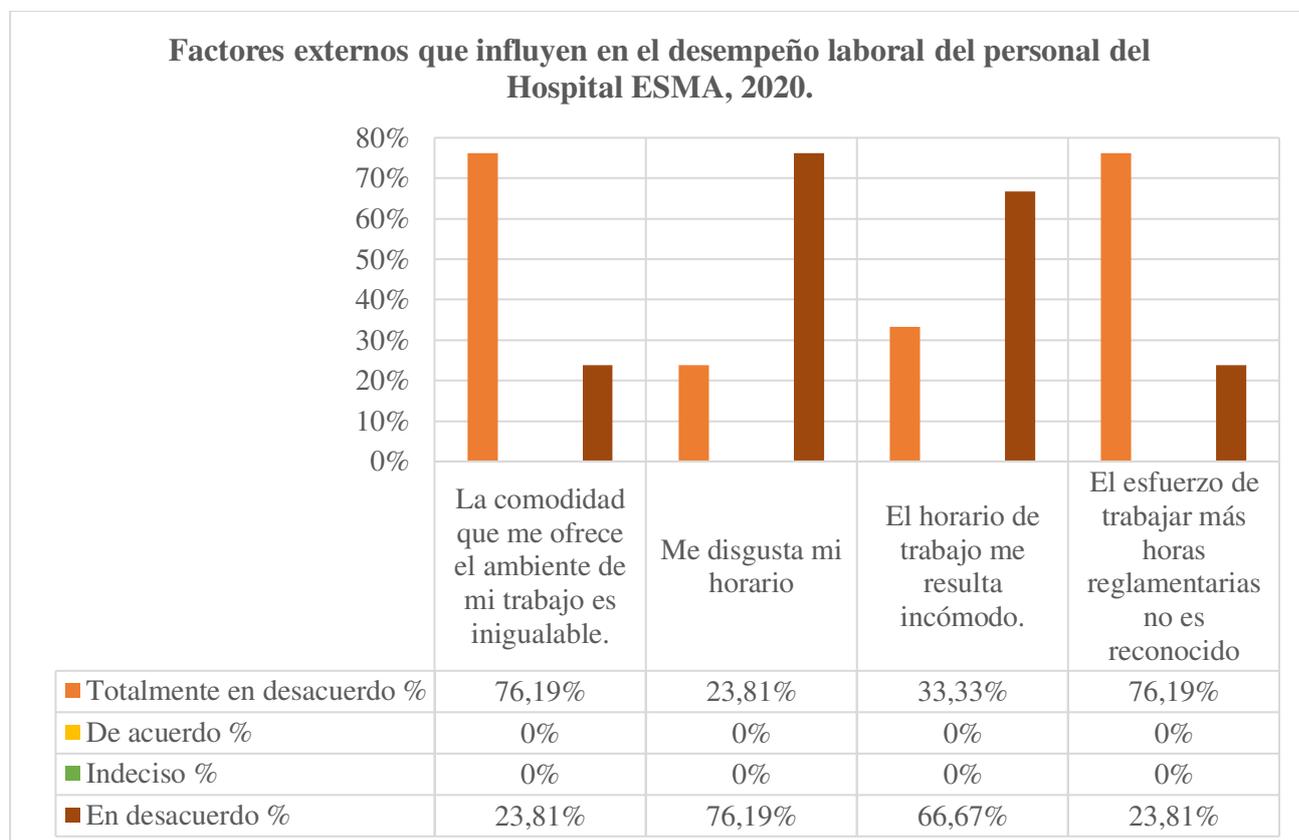
ESMA, 2020.



Análisis: En el gráfico 3 se observó factores institucionales varios como la distribución física del ambiente laboral del cual el 66,67% de los encuestados manifestó un desacuerdo, seguido de un 33,33% que estuvo totalmente en desacuerdo. Esto es seguido de la confortabilidad del ambiente donde se trabaja, en el cual están de acuerdo los participantes en un 76,19% y en totalmente en desacuerdo un 23,81%. Subsecuentemente, se puede apreciar que un 76,19% estaba en desacuerdo con que el ambiente físico donde se ejerce es cómodo, mientras que un 76,19% concuerda totalmente en desacuerdo ante la existencia de comodidades tanto en materiales como de inmuebles. Finalmente, un 66,67% se expresaron en desacuerdo en que la institución siempre tiene presente al personal para las actividades que efectúa, por condiciones de pandemia los flujos de atención fueron modificados.

Gráfico 4.

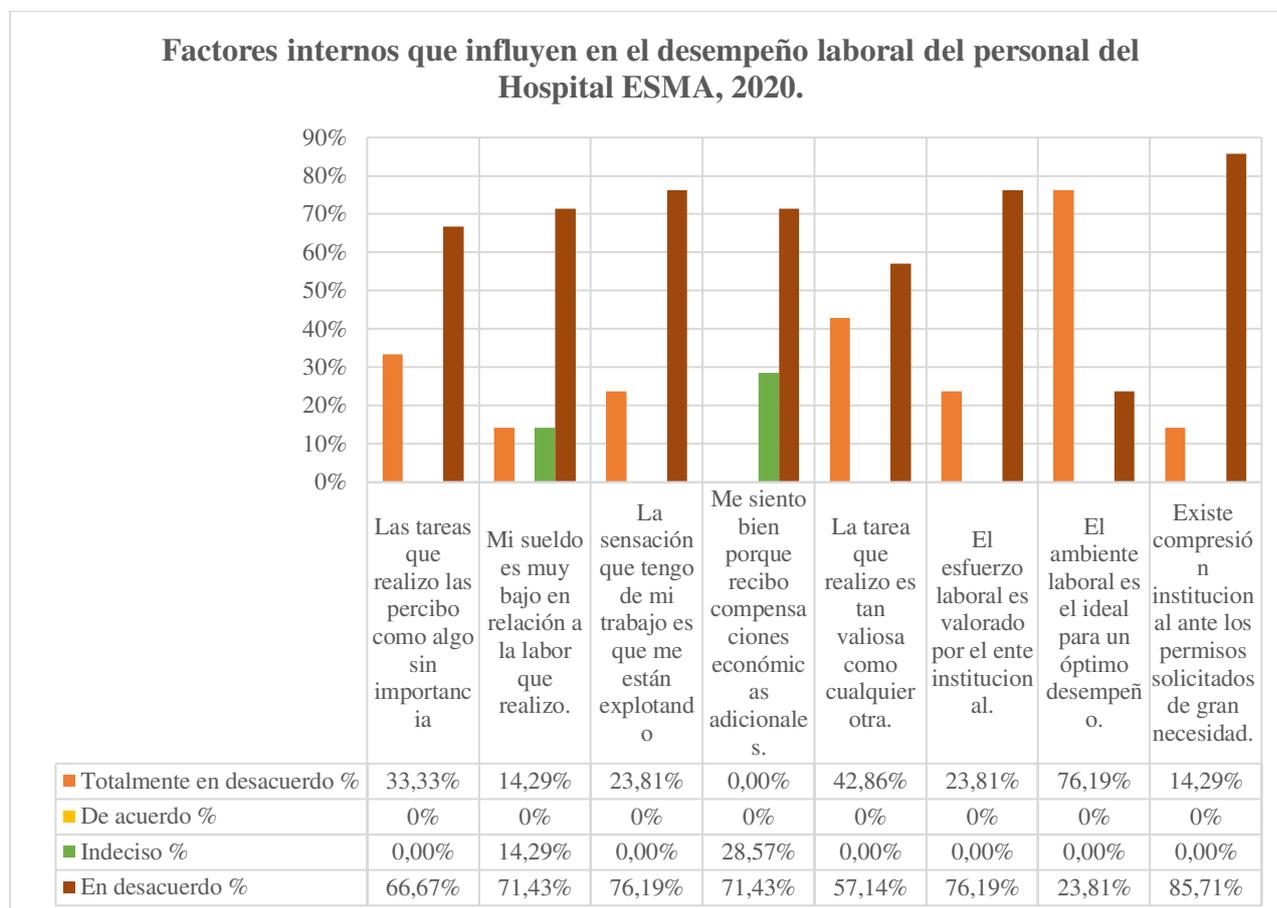
Factores externos que influyen en el desempeño laboral del personal del Hospital ESMA, 2020.



Análisis: En el gráfico 4 se desplegó que de los factores externos expuestos un 76,19% se desplegó un desacuerdo total ante la comodidad ofrecida en el ambiente de trabajo, puesto que no sería inigualable. A más de ello un 76,19% notificó un desacuerdo ante un disgusto en el horario y esto es equiparable con el 66,67% que expresa un desacuerdo con una incomodidad del mismo. Por último, se exhibe que un 76,19% está totalmente en desacuerdo en que el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido debido a la planificación anual programa previas a las contrataciones.

Gráfico 5.

Factores internos que influyen en el desempeño laboral del personal del Hospital ESMA, 2020.

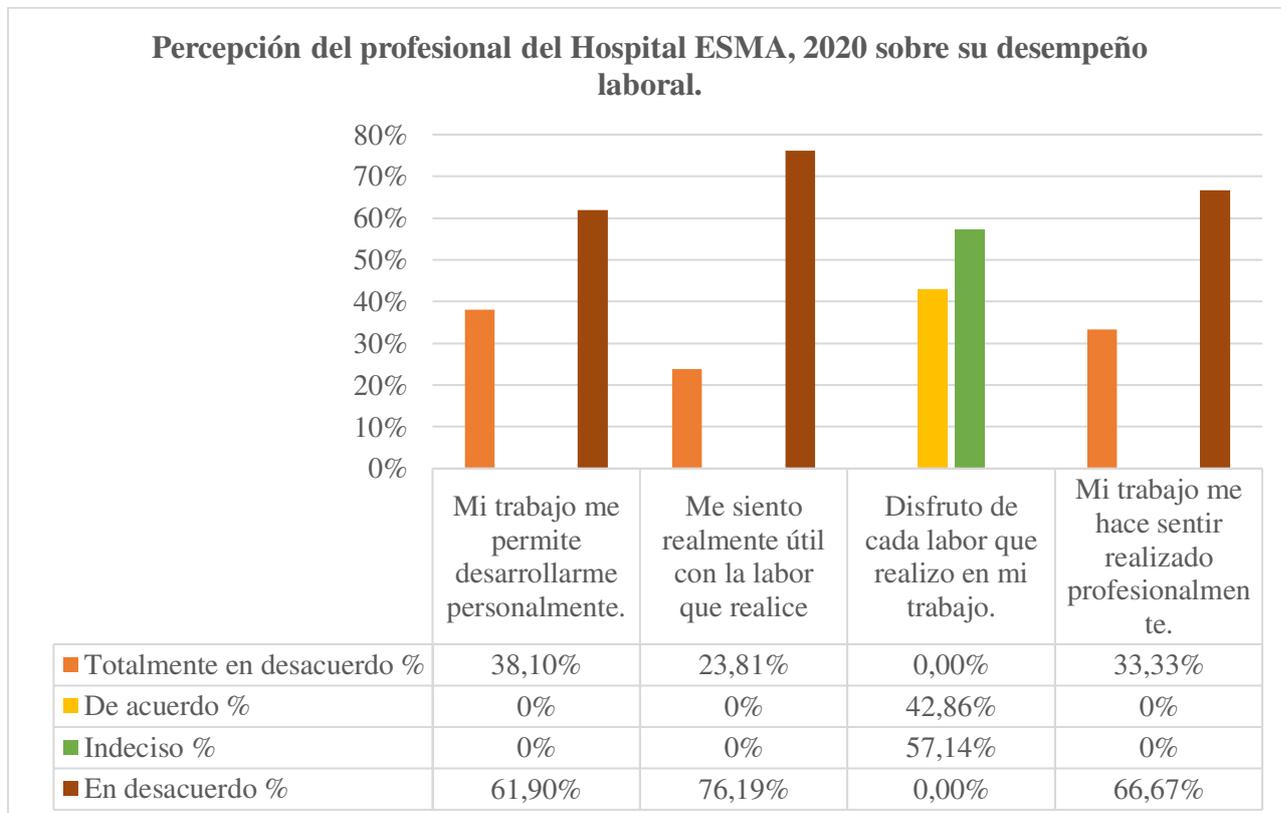


Análisis: En el gráfico 5 se declaró que de los factores internos emitió un 66,67% en desacuerdo en que las tareas que efectúan los profesionales de salud en la institución hospitalaria las percibieron como algo sin importancia. Fuera de ello un 71,43% de los participantes estuvieron en desacuerdo con que el sueldo es muy bajo, a pesar que es de esclarecer que dicho valor a pagar ya mantiene su previa planificación por la administración hospitalaria; y en las contrataciones siempre les indican su salario en correspondencia con la labor ejercida. A más de ello también predomina dicha categoría una sensación de explotación en un 76,19% y también un 71,43% estuvieron en disconformidad ante sentirse bien por compensaciones económicas adicionales receptadas.

Consecutivamente, los evaluados declararon que el 57,14% se encontraban en desacuerdo con que la tarea que realizan son tan valiosas como cualquier otra, mientras que un 76,19% también tienen la misma percepción en que el esfuerzo laboral es valorado por el ente institucional. Se suma un 76,19% de profesionales que estuvieron totalmente en desacuerdo con que el ambiente de trabajo es ideal para un óptimo desempeño y finalmente un 85,71% estuvo en desacuerdo con la existencia de comprensión institucional ante los permisos solicitados de gran necesidad debido al órgano regular que se mantiene, pero en una emergencia si es dada inmediatamente obviamente con todos los requisitos de evidencias para su justificación.

*Gráfico 6.*

Percepción del profesional del Hospital ESMA, 2020 sobre su desempeño laboral.



Análisis: En el gráfico 6 se reveló que un 61,90% tuvo una percepción en desacuerdo sobre permitir un desarrollo personal durante el trabajo se debe al tema de movilización de una ciudad para otra para continuar con su preparación como tal, mientras que un 76,19% estuvo también dicha percepción, es decir, en desacuerdo con sentirse realmente útil con la labor que se efectuaba ya que debido a la pandemia por COVID donde se desarrolló diferentes estrategias en cada área. Por otro lado, un 57,14% se manifestaba indeciso con el hecho de disfrutar cada labor que realizaban durante su oficio, a más de ello se puede finalizar que un 66,67% estuvo en desacuerdo con que su trabajo lo hacían percibirse realizado profesionalmente ya que fue muy difícil el contexto de la pandemia.

## 7. Discusión

Dentro de los resultados más resaltantes obtenidos de los instrumentos aplicados al personal del Hospital ESMA 2020 se puede detallar que:

La mayoría de las personas están desacuerdo al mencionar un jefe comprensivo indican más que todo estricto y ligado a disposiciones que siempre se deben manejar acorde al órgano regular y por desconocimiento de una pandemia hasta tomar correctamente decisiones el manejo a futuro si fue difícil adaptarse a nuevos procesos y lineamientos a seguir, vivir algo desconocido en medio de tantas preguntas que hoy en la actualidad hemos comenzado a tener respuestas para adaptarse a un nuevo estilo para con el trabajo y vivir diario.

Las personas detallan tener una postura negativa frente a su crecimiento profesional, el contexto de la pandemia ha dejado muchas lecciones donde prácticamente hubo un giro de 360 grados tanto en nuestras vidas personales como sociales el miedo el temor se apodero en su momento de volver a retomar un estudio todo se complicó no estábamos preparados para poder organizarnos en todos nuestros ámbitos.

Los resultados obtenidos en la investigación de Pimentel por su parte, demuestran que los profesionales que laboran en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, atienden diariamente a todos los pacientes para aliviar sus dolencias, por lo que todo profesional debe ser responsable, reconociendo su labor de acuerdo a su formación, para lo que se espera que se presenten y mantengan las condiciones de satisfacción laboral, con las que se pueda brindar y transmitir calidez y confianza al paciente al momento de la atención y así coadyuvar en el tratamiento de las enfermedades (42).

Mientras que, para Asto establecer la relación entre la productividad del servicio y la satisfacción laboral del enfermero, de acuerdo con los datos conseguidos el valor del estadístico  $r$  de Pearson fue de 0.546, lo que hace referencia a que la relación existente es significativa afirmando, que en el entorno se presenta una correlación directa y positiva media, entre estas dos variables, así mismo se indica los obreros manifiestan un nivel medio de satisfacción, siendo medio alto el nivel de productividad, concluyendo que una mayor satisfacción laboral mayor será la productividad. Además, se concluyó existe una correlación positiva media de intensidad directa entre la productividad y satisfacción laboral en los enfermeros del centro de salud Chilca, Huancayo (43).

## 8. Conclusiones

Del presente estudio se describen las siguientes conclusiones:

Para los trabajadores es evidente que la realización de sus labores es para cumplir con actividades cotidianas dentro del hospital, lo que puede terminar afectando su percepción con su trabajo y con esto su desarrollo laboral.

En ocasiones no se les consulta antes de realizar algún cambio sobre todo el personal que este sujeto a disposiciones dentro de la normativa para lo cual ingresaron a la institución. La infraestructura opina que los espacios son adecuados con relación a la distribución física, facilitando la realización de sus tareas, así como en iluminación y ventilación, creando una comodidad y un ambiente donde es placentero realizar las actividades diarias para el buen desempeño de las labores.

Para los factores externos y su impacto con el desempeño laboral, se puede concluir que la preocupación por el cumplimiento de obligaciones y expectativas familiares con relación a la remuneración obtenida se pueden ver confusas para algunos trabajadores, ya que al sentir que su trabajo en ocasiones no tiene importancia o no se considera vital.

Internamente, se muestran en su mayoría de acuerdo con sus horarios actuales, así como muestran una disposición para trabajar horas extras mientras la organización les reconozca estas monetariamente. La percepción que tienen por el jefe inmediato de la organización es estricta o de pronto negativa debido al apego de los lineamientos internos particulares que tiene la institución y los cambios que de pronto por órgano regular deben seguir lo que también puede afectar la motivación y el desempeño laboral, así como en el ambiente laboral.

## 9. Recomendaciones

- Se recomienda realizar una evaluación íntegra de los principales factores estructurales, distributivos, económicos y reglamentarios institucional del trabajo, a fin de diseñar una mejor estrategia que permita el reconocimiento de los factores presentes con mayor frecuencia, esto mejorando la comunicación entre los encargados de las diferentes áreas y los trabajadores.
- Se aconseja efectuar más investigaciones sobre el ambiente laboral de los afectados al momento de la evaluación, es decir, si un trabajador no se siente satisfecho o identificado con las metas y valores de la organización, entre otros aspectos como el sueldo ofrecido, y si puede tener mejoras que se adecuen a los presupuestos para personal que maneja el hospital, ofreciendo bonificaciones y otros beneficios que motiven económicamente a los trabajadores.
- Se aconseja efectuar evaluaciones anuales mediante una herramienta que incluya otros factores para determinar la satisfacción laboral con la finalidad de saber si se presentan otras mudanzas con respecto a la perspectiva que tienen los obreros su puesto de trabajo y pudiendo reconocer otros problemas que no se abarcaron.
- Se recomienda fomentar el reconocimiento de las actividades dentro de la organización, en todos los niveles y áreas a fin de mejorar la moral y los valores que tienen los trabajadores, haciéndolos sentir como parte del equipo de trabajo.

## 10. Referencias

1. Saltos Solórzano JV, Bravo Macias C, Ramos Alfonso Y, Ramírez Betancourt FD, López Apolinario AI, Martínez Abreu J. Incidencia de la insatisfacción laboral en la eficiencia de la gestión. Caso Clínica Estomatológica. revista Médica Electrónica. 2018; 40(3): p. 734-743.
2. Glassdoor. La satisfacción laboral en las cinco industrias más importantes de México. [Online]. [cited 2019 junio 13. Available from: <https://www.glassdoor.com.mx/blog/la-satisfaccion-laboral-en-las-cinco-industrias-mas-importantes-de-mexico/>.
3. Grijalva AM, Palacios JC, Patiño CE, Tamayo DA. Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. Analítica, Revista de análisis estadístico. 2017; 13(1).
4. Basol M RJ, S. VdL. Buenas noticias sobre malas noticias: la inoculación gamificada aumenta la confianza y la inmunidad cognitiva contra las noticias falsas. J. Cogn. 2020;; p. 2.
5. Donawa Z. Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. Revista de Ciencias Sociales Aplicadas, vol. II, núm. 8. 2018;; p. 12.
6. Bautista C, Cienfuegos F, Aguilar P. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica.. Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1), 109-121. 2020;; p. 19.

7. Pujol-Cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*. 2018;; p. 3-18.
8. Rosales-Jaramillo GL, Rodal-Genovez AY, Chumbi-Toledo VT, Buñay-Andrade RM. Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*. 2017;; p. 252-275.
9. Fontalvo Herrera T, De La Hoz Granadillo E, Morelos Gómez J. LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*. 2018;; p. 47-60.
10. Cernas Ortiz DA, Mercado Salgado P, León Cázares F. Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*. 2018.
11. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista espacios*, Vol. 39. num. 32. 2018;; p. 12.
12. Rodríguez J, Lechuga J. Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*. num. 87. 2019;; p. 17.
13. Romero SG. metacontratas. [Online].; 2021. Available from: <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>.
14. NXTPro. NXTPro. [Online].; 2020. Available from: <https://www.ntxpro.net/sistemas/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/>.
15. Cortés N. GeoVictoria. [Online].; 2021. Available from: <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/>.

16. Talent Street. Talent Street. [Online].; 2020. Available from: <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2020/04/24/los-factores-que-determinan-la-satisfaccion-laboral/4017/>.
17. Chiang M, Riquelme G, Rias P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Revista Ciencia & trabajo. vol. 20. num 63. 2018;; p. 13.
18. Chiavenato I. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.; 2017.
19. González Z. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. Guayaquil;; 2018.
20. Barre D. 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 a agosto 2013. Guayaquil;; 2014.
21. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una PYME de servicios de seguridad en el Perú. Revista Economics, Finance and International Business, vol. 3. num1.. 2019;; p. 29.
22. Montoya Cáceres P, Bello Escamilla N, Neira J. Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2020;; p. 220-229.
23. Pujol-Cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales. 2018;; p. 3-18.

24. Arellano-Díaz HO. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 2017;; p. 72-83.
25. Arciniegas Ortiz JA, Mejias Acosta AA. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA CON BASE EN LA ESCALA SERVQUALING, CON ANÁLISIS FACTORIAL Y ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*. 2017;; p. 26-36.
26. Lugo JIP, Hernández JRG. COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DEL SECTOR HOTELERO DE ZACATECAS (MÉXICO). *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 2020;; p. 605-626.
27. Martillo J. Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil. *Guayaquil*:: 2018.
28. Carrillo R, Guzmán L, Magaña L, Ramos K. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*. vol. 9. num 35. 2017;; p. 5.
29. Cuello RB, Fructus RC, Panduro EJDAP. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 2020;; p. 109-121.
30. Espinoza SKD, Alva FAC, Rodríguez KC. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*. 2020;; p. 11-18.
31. Rojas LMB, Muñoz AV, Vera PMR, Arana AAT. Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2019;; p. 1316-1328.

32. Iturralde T. La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010.. Ambato;; 2011.
33. Shopova M. Nueva sociedad. [Online].; 2018. Available from: <https://nuso.org/articulo/trabajar-y-sufrir-la-violencia-y-el-acoso-en-el-mundo-laboral-contemporaneo/>.
34. Estrada M. El acoso laboral en el ordenamiento jurídico ecuatoriano. Tesis de pregrado. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo; 2019.
35. Ayala FJ, Sierra JJ, Huerdo ND. Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral en el proyecto Fleur de Lis by Terravista en San Pedro Sula. INNOVARE Ciencia Y Tecnología. 2019;; p. 1-17.
36. García L, Rodríguez A. Capital intelectual y resultados empresariales: vinculación de competencias empresariales en el caso español.. Desarrollo Social y Empresarial, 15(27), 105-118. 2017;; p. 27.
37. Adecco. Adecco. [Online].; 2019. Available from: <https://blog.adecco.com.mx/2019/05/23/objetivos-evaluacion-desempeno/>.
38. Equipo de HRider. HRider. [Online].; 2017. Available from: <https://www.hrider.net/cms/blog/3551/1/beneficios-inmediatos-de-la-evaluacion-del-desempeno.html>.
39. Cohen N, Gómez G. Metodología de la investigación, ¿Para qué?: la producción de los datos y los diseños. Buenos Aires: Teseo; 2019.
40. Bernardo C, Carbajal Y, Contreras V. Metodología de la investigación: Manual del estudiante: Universidad San Martín de Porres; 2019.

41. Ríos R. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. ; 2017.
42. Julio Cesar PV. SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN - HUANCAYO 2018. Tesis. Huancayo: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables; 2019.
43. Asto Huarcaya YL. SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CHILCA, HUANCAYO. Tesis. Pimentel: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN , FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES; 2021.

## 11. Anexos

### Anexo 1. Cuestionario propuesto para el presente estudio

Cuestionario satisfacción laboral que fue aplicado al personal del Hospital Básico

Cosme Renella el cuál fue aplicado a un total, se ilustra a continuación:

NÚM	ÍTEM	TOTALMEN TE DE ACUERDO	DE ACUE RDO	INDEC ISO	EN DESACUE RDO	TOTALM NTE EN DESACUE DO
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable (Ventilación, iluminación etc.).					
3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
4	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
5	El público usuario se siente cómodo en los ambientes de trabajo.					
6	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
7	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
8	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
9	Me siento mal con lo que gano.					
10	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
12	Me siento bien porque recibo compensaciones económicas adicionales.					
13	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
14	Siempre me otorgan beneficios adicionales.					
15	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
16	La institución siempre nos tiene presentes para las actividades que realiza.					
17	Me disgusta mi horario					
18	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
19	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido					
20	Se reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
21	El supervisor o jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
22	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
23	El supervisor o jefe es comprensivo (a).					

Nota: Cuestionario de satisfacción laboral. Adaptado de (41)