



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**Impacto del Covid 19 en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud
del cantón Sigchos provincia de Cotopaxi.**

Guasti Guasti, Jessica Marisol

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería Comercial

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Comercial

Ing. Garcia Valdez, José Francisco

31 de agosto 2021

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Jessica Marisol Guasti Guasti.docx (D111852189)
 Submitted: 8/31/2021 12:32:00 AM
 Submitted By: revisiones.orkund.ecu@gmail.com
 Significance: 5 %

Sources included in the report:

SULEMA LEIVA.docx (D70026585)
 Final Dr. Fernando Balda.docx (D41019381)
 2ee3ba39-e01c-480e-8822-9e79c25daec6
<http://www.asprec.com.ec/blog/2018/04/02/condiciones-de-trabajo-seguro-en-ecuador/#:~:text=Se%20entiende%20por%20condici%C3%B3n%20segura,el%20Ecuador%20son%20pocas%20lasCampos,>
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740405/lang--es/index.htmCodigo,
[http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lo%20que%20plantea%20Lazarus%20es,%E2%80%9D%20\(Lazarus%20y%20Folkman%252C%201986Faba,](http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lo%20que%20plantea%20Lazarus%20es,%E2%80%9D%20(Lazarus%20y%20Folkman%252C%201986Faba,)
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3nQuintero,
<https://superrheroes.sesametime.com/la-teoria-z-ouchi/>
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7594/BC-TE5-TMP-271%20DIAZ%20AVENDA%C3%91O-FARRO%20OLIVOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/1/4565/1/ZuletaMaricela_2019_Satisfacci%C3%B3nLaboralEnfermer%C3%ADa.pdf
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/10881/1/T-UCSG-POS-MGSS-136.pdf>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25465/1/Ch%C3%A1vez%20Ordo%C3%B1ez%20Jorge%20Patricio%201500886021.pdf>
<http://45.238.216.28/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS008-2018.pdf>

Instances where selected sources appear:

30



31-08-2021
 CC. 1408754369



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "Impacto del Covid 19 en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos provincia de Cotopaxi." fue realizado por la Srta. Guasti Guasti, Jessica Marisol, el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 27 agosto 2021

Ing. García Valdez, José Francisco

C.C: 1708754369



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, **Guasti Guasti, Jessica Marisol**, con cédula de ciudadanía n° 0503540536, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **"Impacto del Covid 19 en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos provincia de Cotopaxi."** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 31 de agosto 2021

JESSICA
MARISOL
GUASTI GUASTI

Firmado digitalmente
por JESSICA MARISOL
GUASTI GUASTI
Fecha: 2021.10.19
21:07:05 -05'00'

Guasti Guasti Jessica Marisol

C.C.: 0503540536



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo Jessica Marisol Guasti Guasti, con cédula de ciudadanía n° 0503540536, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Impacto del Covid 19 en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos provincia de Cotopaxi**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 31 de agosto 2021

JESSICA
MARISOL
GUAISTI GUAISTI

Firmado digitalmente
por JESSICA MARISOL
GUAISTI GUAISTI
Fecha: 2021.10.19
21:10:52 -05'00'

Guasti Guasti Jessica Marisol

C.C. 0503540536

Dedicatoria

A Dios y mi Madre Santísima por su amor y bondad infinitos, por el regalo de la vida, por nunca soltar mi mano y demostrarme que su tiempo es perfecto. A mis hijos Sebastián y David que han sido mi inspiración y fortaleza para superarme cada día más y llegar a cumplir esta meta.

A mis padres, Marco y Carmen por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y apoyándome, a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me compartieron sus conocimientos y enseñanzas.

Con amor

Jessica

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme todos los días de mi vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mi Tutor de Tesis, Ing. José García, por compartir sus conocimientos y experiencias, por saber guiarme con paciencia y disciplina en el desarrollo de mi proyecto.

A todos mis Maestros, por su dedicación y compromiso, por ayudarme a alcanzar los conocimientos que me guiaron por siempre.

A nuestra querida ESPE, por acogerme en sus aulas y permitirme llevar su nombre con orgullo.

Con cariño

Jessica

Índice de Contenidos

| | |
|---|----|
| Índice de Contenidos..... | 8 |
| Resumen..... | 13 |
| Abstract..... | 14 |
| Introducción..... | 15 |
| Planteamiento del problema..... | 15 |
| Objetivos..... | 18 |
| Objetivo general..... | 18 |
| Objetivos específicos..... | 18 |
| Determinación de variables del entorno, que se relacionan al problema | 18 |
| Variable independiente..... | 19 |
| Variable dependiente..... | 19 |
| Hipótesis..... | 19 |
| Capítulo I: Marco Teórico..... | 20 |
| Antecedentes teóricos..... | 20 |
| Covid 19..... | 21 |
| Satisfacción Laboral..... | 23 |
| Teorías básicas de satisfacción laboral..... | 25 |
| Teoría Z de William Ouchi..... | 25 |
| Teoría de Abraham Maslow..... | 27 |
| Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg..... | 29 |
| Teoría de la equidad de John Stacy Adams..... | 32 |
| Teoría de afrontamiento, estrés y procesos cognitivos..... | 33 |
| Capítulo II: Metodología..... | 35 |

| | |
|--|----|
| Introducción al diseño metodológico..... | 35 |
| Definición del objeto de estudio..... | 35 |
| Enfoque metodológico..... | 35 |
| Determinación de la población y del tamaño de muestra..... | 36 |
| Población objeto de Estudio..... | 36 |
| Muestra..... | 38 |
| Matriz de variables..... | 39 |
| Matriz de operacionalización de variables..... | 39 |
| Diseño de instrumentos de investigación..... | 41 |
| Técnicas de investigación..... | 41 |
| Detalle del procedimiento de toma de datos..... | 42 |
| Resultados de validación de prueba piloto..... | 43 |
| Capítulo III: Resultados..... | 46 |
| Resumen de resultados por dimensión..... | 62 |
| Capítulo IV: Propuesta..... | 63 |
| Capítulo V: Conclusiones y Futuras Investigaciones..... | 67 |
| Conclusiones..... | 67 |
| Recomendaciones..... | 68 |
| Bibliografía..... | 69 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Niveles de necesidades en la jerarquía de Maslow..... | 28 |
| Tabla 2. Factores de Herzberg..... | 30 |
| Tabla 3. Identificación de la población objeto de estudio | 37 |
| Tabla 4. Operacionalización de variables | 39 |
| Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad del instrumento..... | 43 |
| Tabla 6. Estadísticas del elemento de resumen del instrumento | 44 |
| Tabla 7. Estadísticas de escala del instrumento..... | 44 |
| Tabla 8. Pregunta 1 | 46 |
| Tabla 9. Pregunta 2 | 47 |
| Tabla 10. Pregunta 3 | 47 |
| Tabla 11. Pregunta 3 | 48 |
| Tabla 12. Pregunta 5 | 49 |
| Tabla 13. Evaluación de la dimensión de fiabilidad | 50 |
| Tabla 14. Evaluación de la dimensión de Capacidad de Respuesta | 53 |
| Tabla 15. Evaluación de la dimensión de seguridad | 56 |
| Tabla 16. Evaluación de la dimensión de empatía | 59 |
| Tabla 17. Evaluación global del nivel de satisfacción..... | 62 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Medio de Contagio | 22 |
| Figura 2. Satisfacción e insatisfacción laboral | 23 |
| Figura 3. Clasificación de Teorías | 26 |
| Figura 4: Jerarquía de necesidades propuesta <i>por Maslow</i> | 29 |
| Figura 5. Ciclo De La Motivación..... | 31 |
| Figura 6. Tipos de establecimiento de Salud | 46 |
| Figura 7. Género de los encuestados | 47 |
| Figura 8. Estado civil de los encuestados | 48 |
| Figura 9. Edades de los sujetos de estudio | 49 |
| Figura 10. Modalidad de empleo de los sujetos de estudio..... | 50 |
| Figura 11. Compromiso de realización de actividades de forma puntual..... | 51 |
| Figura 12. Cumplimiento de las etapas establecidas para tratamientos de Covid 19. | 51 |
| Figura 13. Registro de tratamientos de Covid..... | 51 |
| Figura 14. Interés en solucionar problemas relacionados con el personal | 52 |
| Figura 15. Cumplimiento de promesas | 52 |
| Figura 16. Tratamientos llevados a cabo para Covid 19. | 54 |
| Figura 17. Agilidad en la prestación del servicio..... | 54 |

Figura 18. Ayuda entre el personal en caso de solicitarse55

Figura 19. Disposición para la atención a pacientes55

Figura 20. Uso de protocolos de bioseguridad56

Figura 21. Procesos desarrollados en forma sistemática y ordenada57

Figura 22. Atención amigable.....57

Figura 23. Conocimientos para dar respuesta a las inquietudes del personal58

Figura 24. Atención personalizada59

Figura 25. Atención adecuada.....59

Figura 26. Interés en la mejoría de los tratamientos.....60

Figura 27. Comprensión de las necesidades de los pacientes60

Figura 28. Horarios de trabajo adecuados para la prestación del servicio médico.....61

Resumen

En contexto de Covid-19, la dinámica de la pandemia trae consigo una combinación de eventos externos e internos, esto ha ocasionado la mayor crisis económica y social del mundo entero en décadas, con efectos negativos en el ámbito laboral, la lucha contra la pobreza y la salud de la población, las consecuencias del virus se ha sentido en los más diversos ámbitos, afectando a personas y razas del mundo, no hace distinción en su avance entre las sociedades más desarrolladas y aquellas que sufren retrasos. En este caso el personal de salud está desempeñando un papel vital en la lucha mundial contra el Covid-19; y se necesitan medidas especiales para protegerlos y apoyarlos ya que las condiciones tanto sociales como psicológicas por las que dicho personal se encuentra atravesando durante la pandemia, repercuten de manera directa en el nivel de satisfacción del personal. Para el análisis y síntesis de los datos de información se hizo uso de la herramienta estadística SPSS, el mismo contempla cuatro bloques, cada una corresponde a una de las dimensiones que determina el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos provincia de Cotopaxi. La recolección de información para el análisis se obtendrá mediante una encuesta aplicada a una muestra de 107 personas con la única condición de pertenecer al personal de salud. Con lo expuesto, se deberá plantear estrategias para mejorar las condiciones que se presentan en el entorno laboral, orientadas a cubrir las necesidades especiales del personal de salud para protegerlos y apoyarlos, reforzando los factores que involucran su buen desempeño laboral.

PALABRAS CLAVES:

- **SATISFACCIÓN LABORAL**
- **PERSONAL DE SALUD**
- **PANDEMIA**
- **COVID-19**

Abstract

In the context of Covid-19, the dynamics of the pandemic brings with it a combination of external and internal events, this has caused the greatest economic and social crisis in the entire world in decades, with negative effects in the workplace, the fight against poverty. and the health of the population, the consequences of the virus have been felt in the most diverse areas, affecting people and races of the world, it makes no distinction in its advance between the more developed societies and those that suffer delays. In this case, health personnel are playing a vital role in the global fight against Covid-19; and special measures are needed to protect and support them since the social and psychological conditions that these personnel are going through during the pandemic have a direct impact on the level of satisfaction of the personnel. For the analysis and synthesis of the information data, the SPSS statistical tool was used, it includes four blocks, each one corresponds to one of the dimensions that determines the level of job satisfaction of the health personnel of the Sigchos canton, Cotopaxi province. The collection of information for the analysis will be obtained through a survey applied to a sample of 107 people with the sole condition of belonging to health personnel. With the above, strategies should be proposed to improve the conditions that arise in the work environment, aimed at meeting the special needs of health personnel to protect and support them, reinforcing the factors that involve their good work performance.

KEYWORDS:

- **WORK SATISFACTION**
- **HEALTH PERSONNEL**
- **PANDEMIC**
- **COVID-19**

Introducción

Planteamiento del problema

El trabajo del personal de salud dentro del ámbito laboral es más que la atención a pacientes enfermos; esto debido a que sus tareas van dirigidas a cuidar la salud de la población a través de actividades de educación, prevención y promoción.

Tal es el caso, que en la pandemia por COVID-19, “el personal de salud enfrenta muchos retos, de entre los cuales, identificamos tres como prioritarios: pandemónium, derivado de la celeridad del avance de la pandemia y del caos inicial para responder a la emergencia; la precariedad del sistema de salud para responder a un problema de salud pública de gran magnitud, y la paranoia derivada de la respuesta social del temor ante lo desconocido”. (Doubova R. P.-S., 2020).

Considerando lo expuesto, el trabajo del personal de salud dentro del ámbito laboral está estrechamente relacionado con las condiciones en las cuales se ejerce una actividad determinada, esto conlleva un conjunto de variables que permiten delimitar satisfacción laboral de este sector, considerando estos factores como influyentes para el trabajador, donde las consecuencias tanto a nivel físico, emocional y social han variado al enfrentar esta crisis sanitaria, afectando de forma positiva o negativa a su motivación para el ejercicio de las actividades que le han sido asignadas.

La salud pública involucra al personal de salud a adaptarse y acoplarse a las condiciones que se establecen en las leyes, en cuanto a la situación socio laboral en tiempos de COVID-19. En ese marco de referencia se requiere analizar los problemas que afectan al personal de salud, en el desarrollo de las actividades de prevención y promoción de la salud; así como investigar los interrogantes que tienen en cuanto a las políticas tanto públicas como internas de cada institución, en relación con la problemática analizada.

Con la finalidad de establecer directrices para la medición de la satisfacción laboral del personal de Salud del Cantón Sigchos, se toma en consideración algunos factores importantes como: carga horaria, relaciones laborales, pago puntual de sueldos y salarios, quejas y reclamos referentes al ámbito laboral en el que desempeña. Para el análisis propuesto se toma como referencia lo expuesto en el plan denominado “Toda

una vida” y la constitución de la República del Ecuador, donde la Senplades (2017), señala:

Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, así como los servicios sociales tales como la salud y la educación, alimentación, seguridad social, con el fin de cerrar brechas y generar oportunidades, con equidad social, garantizando un entorno saludable y seguro de trabajo, con garantía de derechos, permitiendo la autorrealización, contando con un trabajo justo y estable, acceso a la justicia, y tiempo de esparcimiento. (pág. 53).

Es así que el art. 66 núm. 2 de la Constitución señala:

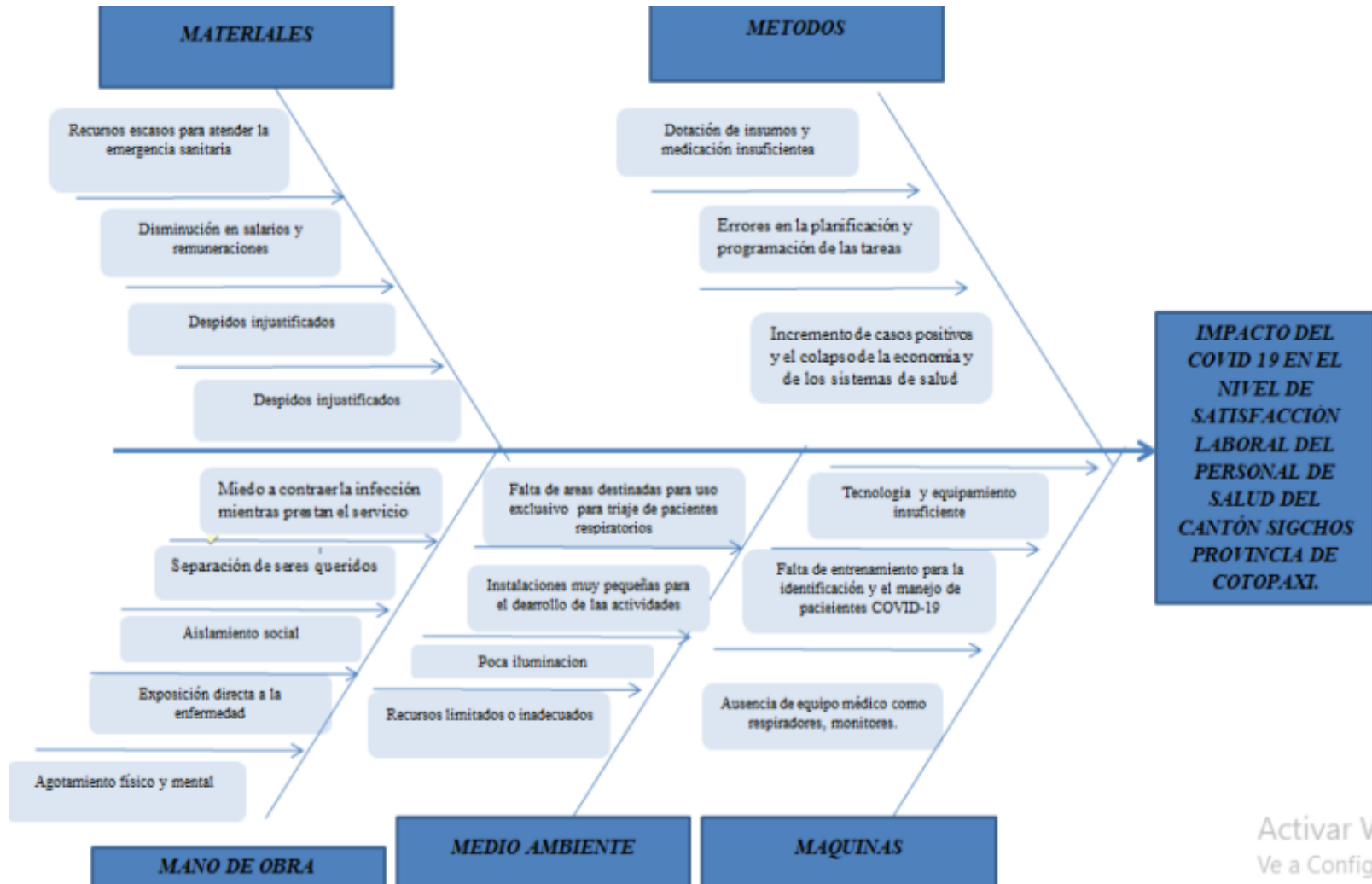
“Se reconoce y garantizará a las personas, el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios” (Constitucion de La Republica,del, Ecuador, 2008, pág. 29)

Lo expuesto es útil para el estudio de la situación laboral del personal de Salud del Cantón Sigchos, buscando comprender de mejor manera a todos los individuos, conociendo que para ejercer de manera correcta las labores para las que fueron encomendados tienen derecho a acceder a todos los insumos y recursos adecuados, a gozar de todos los derechos que por ley les corresponde, a desarrollar sus actividades en un ambiente laboral idóneo tanto físico como emocional en tiempo de pandemia, que les permita desarrollar todo su potencial como profesional.

Para definir el problema de manera más específica, se utilizó la metodología de análisis, llamada diagrama de Ishikawa que se presenta en la *Figura 1*, conocida también como Diagrama Causa-Efecto. En el cual se visualizan las causas que afectan de manera directa en la situación laboral del personal de salud, el problema principal radica en la presencia de varios elementos, tales como: normativa legal, remuneración, incentivos económicos, jubilación, entre otros.

Figura 1.

Diagrama causa efecto



Un factor clave para la calidad del desempeño laboral es el clima organizacional, en este contexto resulta esencial definir que existen carencias o debilidades en cuanto al ambiente y espacios en los cuales se desempeña las actividades en salud, así como también las relaciones laborales con el equipo de trabajo, lo que puede derivar en elevados niveles de estrés, ansiedad, e inestabilidad emocional, todo lo cual provocaría ineficiencia en el rol asignado al personal.

Por otra parte, la gestión de las autoridades distritales de salud en el cantón, se ha visto comprometida por una deficiente administración resultante de la incidencia de intereses políticos, ajenos a los fines del sector salud, lo cual afecta de forma negativa a la situación laboral de los que conformamos el personal de salud. Al respecto, se debe mencionar que el personal de salud el personal de salud enfrenta muchos retos, de entre los cuales, identificamos tres como prioritarios: pandemónium, derivado de la celeridad del avance de la pandemia y del caos inicial para responder a la emergencia; la precariedad del sistema de salud para responder a un problema de salud pública de gran magnitud.

Objetivos

Objetivo general

Identificar la influencia del COVID 19 en el nivel de satisfacción laboral del personal de Salud del Cantón Sigchos, con la finalidad de establecer estrategias que mejoren su condición laboral.

Objetivos específicos

- Investigar la situación actual del personal de salud del Cantón Sigchos, para identificar el impacto que genera el Covid-19 en el nivel de satisfacción laboral.
- Analizar los factores que involucran el nivel de satisfacción laboral frente al impacto del Covid-19, en el personal de Salud del Cantón Sigchos.
- Desarrollar estrategias que reduzcan el impacto del Covid-19 en el nivel de satisfacción laboral del personal de Salud, con la finalidad de mejorar su condición laboral.

Determinación de variables del entorno, que se relacionan al problema

Teniendo a referencia, que las variables son los aspectos o dimensiones de un fenómeno que admite diferentes valores a lo largo del tiempo, estas pueden medir valores de

estatura, edad; y si es el caso en el que, se desea estudiar el bienestar y satisfacción de un servicio. En este caso se trabajará con el uso de las variables dependientes e independientes.

Variable independiente

Covid-19: El ámbito laboral a nivel local, nacional e internacional se ha visto afectado por la pandemia del Covid 19, poniendo en riesgo al sistema social y económico del mundo entero; a su vez, el Covid-19, ha ocasionado el miedo y la incertidumbre de cuando alguien del personal se contagia y por ende infecte a los demás.

Variable dependiente

Satisfacción laboral frente al Covid-19: EL Covid-19 en el mundo entero ha provocado pérdidas incalculables en todos los sectores del sistema económico, esta crisis ha ocasionado que las máximas autoridades de gobierno tomen decisiones para enfrentar, esta crisis mundial.

Hipótesis

La pandemia de Covid-19 tuvo un impacto negativo en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos.

Capítulo I: Marco Teórico

El estudio de varias teorías relacionadas con la satisfacción laboral, salud, afrontamiento, estrés y procesos cognitivos, permitirá conocer y entender las variables que respaldan la investigación de la situación actual de personal de Salud del Cantón Sigchos, en cuanto al desempeño de las actividades que les fueron asignadas durante la pandemia de Covid-19, con la finalidad de establecer estrategias que justifiquen el nivel de profundidad del tema en estudio.

Antecedentes teóricos

El desarrollo de la presente investigación trata de conocer el estado actual del personal de Salud del Cantón Sigchos, mediante el análisis de estudios previos realizados con respecto a la problemática formulada, puesto que aportarán con datos importantes para la comprensión de la propuesta que exhibirá el presente estudio.

En este contexto se toman en cuenta las investigaciones más importantes (CEPAL, 2020), se analizaron las formas de proteger al personal de salud durante la crisis del COVID-19, y como esto resulta indispensable en la satisfacción laboral del personal de salud. En esta investigación se puede evidenciar la importancia de invertir en todos los sistemas de salud, para que puedan contratar, desplegar y mantener a un número suficiente de trabajadores de la salud bien formados, respaldados y motivados. La pandemia causada por el COVID-19 vuelve a poner de manifiesto la acuciante necesidad de una fuerza de trabajo sanitaria fuerte, como elemento de todo sistema de salud resiliente, un aspecto ahora reconocido como fundamento esencial de la recuperación de nuestras sociedades y economías, y de la preparación para futuras emergencias sanitarias. (Wiskow & Hopfe, 2020), y de la preparación para futuras problemáticas.

La investigación realizada por la Organización Internacional de Trabajo OIT, expresa que la crisis del COVID-19 pone de relieve la sobrecarga ya existente en los sistemas de salud públicos en muchos países, y los desafíos a los que se enfrentan para reclutar, desplegar, retener y proteger a suficientes trabajadores de salud bien formados, apoyados y motivados.

La gran necesidad de inversiones sostenibles en los sistemas de salud, incluido el personal sanitario, y de condiciones de trabajo decentes, formación y equipo, especialmente en

relación con los equipos de protección del personal y la seguridad en el trabajo. (OPS., 2010). El diálogo social es esencial para crear sistemas de salud resistentes y, por consiguiente, desempeña un papel fundamental tanto en la respuesta a las crisis como en la construcción de un futuro preparado para las emergencias sanitarias

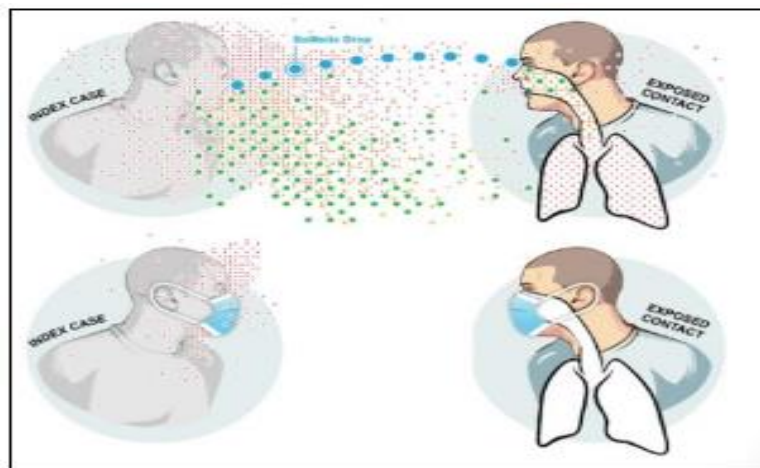
De igual modo en una investigación desarrollada por el Centro para el Control y Prevención de Enfermedades CDC, se analizó el rol de los empleados y como estos manejan el estrés laboral, el cual se refleja dentro del ámbito laboral y logran aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19.

En este contexto se destaca la forma de actuar de los individuos frente a la crisis esto conlleva una serie de emociones y el estrés que puede afectar su bienestar, el bienestar de sus seres queridos, de las personas en su trabajo y de su comunidad. (Centro, 2020), durante la pandemia es importante saber reconocer los signos de estrés, tomar medidas para manejar el estrés laboral y saber dónde acudir en caso de necesitar ayuda.

Las investigaciones mencionadas presentan el análisis del comportamiento del personal de salud en relación con la crisis ante la pandemia del Covid-19, haciendo énfasis en las diferentes formas de satisfacción laboral en función del ambiente laboral en el que se desenvuelven, las actividades que realizan, la edad, la remuneración, y su estado psicológico, inmersos en el impacto del nivel de satisfacción laboral, razón por la cual estos estudios han servido de base y ofrecen un gran aporte teórico y metodológico para el caso en estudio, con lo que permitirá comprender de mejor manera la situación actual que vive el personal de salud del cantón Sigchos.

Covid 19

Determinada como SARS-CoV-2, es una enfermedad que se da inicio con su brote a finales del 2019 y se le denominó como Coronavirus; el cual causa un síndrome respiratorio agudo severo tipo-2; estableciéndose también, que el periodo de incubación promedio es de 5 días, pero puede ser hasta de 14 días (Díaz & Toro, 2020).

Figura 1.*Medio de Contagio*

Nota: Aquí es evidenciable Emisión de secreciones respiratorias de diferentes tamaños por parte del caso índice (emisor) a un contacto expuesto (receptor) a una distancia inferior a dos metros, con y sin mascarilla.

En este mismo sentido, es de referirse que debido a que es una enfermedad de la cual se desconocía la cura definitiva, la tasa de mortalidad en un inicio fue muy alta, obteniendo como resultado, que la mortalidad entre los pacientes con SARS-CoV-2 que se hospitalizan es del 32% (Accinelli, y otros, 2020).

La información proporcionada, por los medios de comunicación no ha sido beneficioso para la población, pues ha provocado el incremento de la incertidumbre y el pánico en muchos lugares del mundo, provocando una desesperación por obtener prendas de protección y dando lugar a situaciones caóticas donde mucha gente ha optado por robar insumos de protección de los establecimientos de salud ante la necesidad económica y de bioseguridad, así también el desbordamiento de los médicos con pacientes asustados, que acuden a las casa de salud ante el menor síntoma.

Ante la pandemia, todos los países, incluido Ecuador, han impulsado medidas para frenar los contagios, como el aislamiento social obligatorio y la suspensión de actividades

económicas, con el fin de precautelar la salud de la población. Sin embargo, estas medidas generan algunas consecuencias como el incremento de los gastos estatales realizados para atender necesidades, por encima de las asignaciones presupuestarias; la contracción de la economía; y el aumento de las condiciones desfavorables en la población vulnerable. (UTPL, 2020).

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX; y se define como el nivel de satisfacción de los trabajadores con sus actividades laborales. Por el otro, está la llamada satisfacción laboral constituye un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo (Cols, 2018).

Figura 2.

Satisfacción e insatisfacción laboral



Nota: Aquí se determina los aspectos que crean la diferencia entre Satisfacción e insatisfacción laboral (Aamodt, Judge, Durham, & Kluger, 2017).

En este sentido, Ecuador ha sido uno de los países más golpeados en el mundo por la pandemia del Covid-19, tanto a nivel de contagios como de fallecimientos frente a su población total. Las medidas de bioseguridad que se han tomado para limitar la propagación del virus tienen a su vez graves consecuencias en la actividad económica y laboral aún difíciles de evaluar, sin embargo, de una magnitud sin precedentes para nuestro país si nos atenemos a las previsiones de fuentes oficiales y de organismos internacionales.

Debido a las características y profundidad de esta crisis y a su grado de incertidumbre por la inestabilidad del confinamiento social mientras no exista una vacuna que lo evite, las secuelas deben ser evaluadas permanentemente, especialmente en el sector financiero y laboral, dado que al ser este la columna de las transacciones monetarias de la economía, es uno de los principalmente afectados por la suspensión en la cadena de pagos. El reto ahora es evaluar los impactos y las medidas de contención que aseguren que el deterioro económico sea transitorio y no afecte de forma estructural al sistema financiero, contribuyendo de esta manera a dinamizar la reactivación productiva del país. (Chanabá, 2020).

Para un proceso efectivo y resiliente que ayude a mejorar este temporal, se requiere del apoyo de herramientas regulatorias temporales que promuevan la estabilidad y la homogeneidad de las reglas para todo el sistema. El sistema de salud a nivel nacional tubo que experimentar precarias condiciones de seguridad en salud, para nuestro estudio se evidenció que el personal no cuenta con todo el equipo de protección que se debería de usar para la atención de casos sospechosos y confirmados de Covid-19, ocasionando la inseguridad para toda la comunidad.

En otro ámbito las remuneraciones salariales y despidos, se vieron afectados en todos los sectores, en nuestro ámbito de investigación no fue la excepción, se esperaba mejores condiciones laborales ya que se consideró al personal de salud como héroes en tiempo de coronavirus, pero la realidad fue muy diferente. Como consecuencia de lo expuesto, los pagos de sueldos y los despidos no se hicieron esperar en nuestro sector, en tiempos donde más necesitamos de las compensaciones y de trabajo, estas se fueron extinguiendo para muchos trabajadores.

Por lo que, las características de esta crisis sanitaria, conllevan impactos para todos los sectores de la economía, debido al cierre de empresas y negocios, reducción de ingresos,

desempleo y otros factores que, en conjunto, causan una disminución de la capacidad pago a trabajadores.

Teorías básicas de satisfacción laboral

Teoría Z de William Ouchi

Cabe iniciar mencionando que, esta teoría nace de la división que realiza este autor de teorías, las mismas que fueron divididas en tres grupos, determinando a la más idónea como teoría Z; como se detalla en la *Figura 2*.

Del estudio de cómo introducir una nueva cultura organizacional, ofreciéndole un ambiente laboral más adecuado que permita auto superarse, tanto para el propio bienestar como para el de la empresa, “La teoría Z sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados”. (Ouchi, 1985) En su teoría da un mayor sentido de satisfacción al empleado.

En este mismo sentido Yebra (2020), afirma que esta teoría conocida también como método japonés, “propone la integración de la vida laboral y personal del ser humano, que procura la humanización de las condiciones de trabajo aumentando así la autoestima de los trabajadores”, con la finalidad de crear una nueva cultura empresarial, en la que los trabajadores forjan su capacidad de auto superarse constantemente, beneficiando de esta manera a la misma empresa y más aún al trabajador como persona.

Figura 3.*Clasificación de Teorías*

Nota: Aquí se visualiza las diferencias entre las teorías que plasma William Ouchi. (Chaquina & Zárate, 2015)

Por otro lado, la teoría Z busca crear una nueva cultura empresarial en la que la gente encuentre un ambiente laboral integral, que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa. (Lopez, 2011). Permitted establecer un lazo de unión entre las partes y su entorno; acogiendo como principios a la confianza, las relaciones humanas con sutileza y estrechas relaciones sociales (Yebra, 2020).

Según López (2011) se destaca de esta teoría metas comunes como: trabajar en equipo, compartir los mismos objetivos, disfrutar lo que se hace y la satisfacción por la tarea cumplida son características de la cultura Z que abren las posibilidades de mejorar el rendimiento en el trabajo.

Permitted esta teoría, obtener las promociones laborales, calidad en las tareas asignadas y participación en responsabilidades administrativas; y en relación con esta investigación, se puede definir el grado de compromiso del personal de salud en las labores

que desempeñan; la eficiencia está relacionada con la productividad dentro del sistema de salud.

Teoría de Abraham Maslow

Abraham Maslow, muestra en su teoría la jerarquización de las necesidades en una pirámide según la cual una vez satisfechas las del nivel más bajo se procede a subir para cumplir con las necesidades superiores de “amor, estima, autorrealización, gratificación cognitiva y estética.” (Maslow, 1954), así los seres humanos aumentan el bienestar emocional, muestran propia motivación para llevar a cabo objetivos vitales y pueden experimentar los beneficios que trae consigo su desarrollo personal.

Esta teoría también conocida como la “Teoría de la Motivación Humana”, establece una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación (Quintero, 2018).

La idea de investigación de esta teoría es muy interesante para todos los sectores de negocios en donde el nivel de necesidades sea bajas, en nuestro estudio juega un papel muy importante ya que se evidencia bajas necesidades como son las (fisiológicas y de seguridad) que están estrechamente relacionadas con la cultura organizacional de nuestro caso de estudio.

Por lo que, es considerada para el análisis de las necesidades que tiene el personal de salud, es evidente que se encuentran en juego las necesidades de nivel inferior (fisiológicas y de seguridad), como también aquellas denominadas de orden superior (sociales, estima y autorrealización), que por su condición tienen relación directa con la satisfacción laboral porque se satisfacen desde el interior.

Tabla 1.*Niveles de necesidades en la jerarquía de Maslow*

| Niveles de necesidades | Definición y análisis |
|-------------------------------|---|
| Fisiológicas | Son de vital importancia y las primeras en ser satisfechas por el ser humano, tales como la necesidad de oxígeno, alimentos, agua y temperatura corporal, además, generan satisfacción en las personas. |
| De seguridad | Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas se estimula la necesidad de seguridad, los individuos tienen poca conciencia sobre esta. |
| Amor, afecto y pertenencia | Los individuos tratan de vencer a los sentimientos causantes de la soledad; lo importante es dar y recibir afecto y amor. |
| Estima | El individuo llega sentirse y a querer ser alguien importante generando así una autoestima elevada, si llega a fallar se sentirá anímicamente decaído. |
| Autorrealización | Únicamente cuando todas las necesidades anteriores han sido satisfechas se puede cumplir las necesidades de autorrealización, esto es, la necesidad de una persona de hacer y ser todo aquello para lo que nació. |

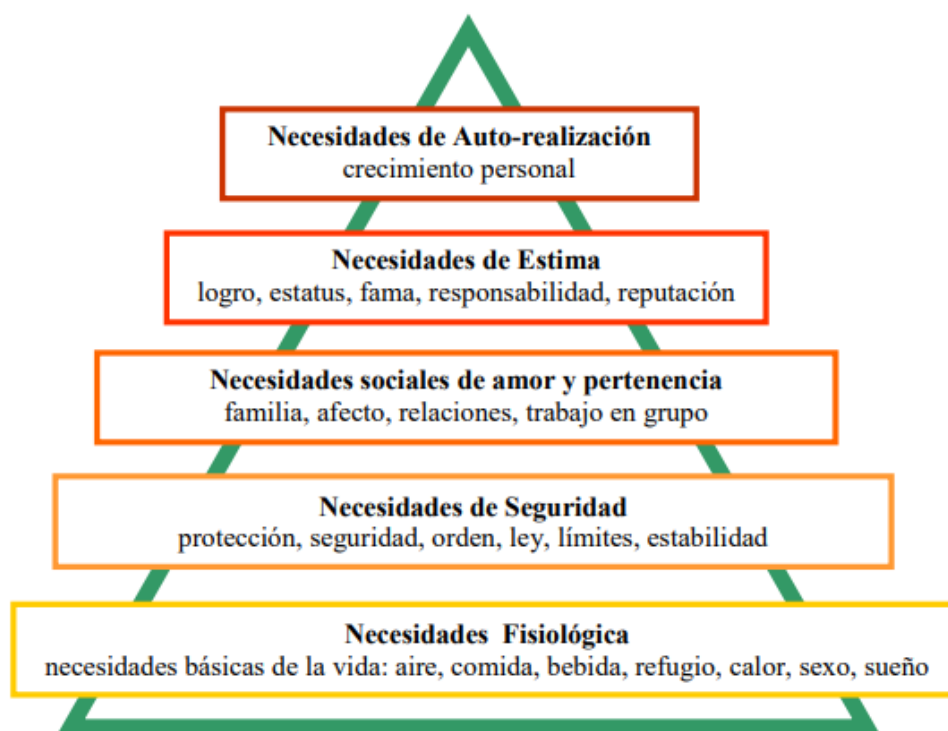
Nota: Adaptado de "Application of the Maslow's hierarchy of need theory; impacts and implications on organizational culture, human resource, and employee's performance, 2013, International Journal of Business and Management" (p. 42).

En contexto, estas necesidades que conjugan para determinarse como los esfuerzos del self o "tendencia de autorrealización", que son nucleares y representan un sistema motivacional supra-ordenado que organiza y unifica los demás motivos; es decir, "el ser que uno

verdaderamente es abarcando los esfuerzos hacia el crecimiento, el desarrollo, además de los esfuerzos por alejarse de lo que uno no es, de la fachada, de la ocultación del self, del cumplimiento de las expectativas de los demás” (Mercado, 2017, pág. 37).

Figura 4:

Jerarquía de necesidades propuesta por Maslow



Nota: Aquí se evidencia, la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow representadas en forma de una pirámide (Quintero, 2018).

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

Se enfoca esencialmente en el ámbito laboral, permitiendo establecer factores que, en el entorno laboral, se encuentren relacionados con la satisfacción de un individuo, en el desarrollo de las actividades y el espacio en el cual ejerce las mismas. “Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel

es suficiente". (Carmona Lavado & Leal Millan, 1998), dicha teoría establece que las personas están influenciadas por dos factores, la satisfacción e insatisfacción laboral.

Asimismo, la Teoría de Herzberg, permite lograr la comprensión del entorno laboral y sus efectos en la satisfacción laboral del personal de salud, tomando en consideración diversos factores, tales como: el espacio físico disponible para desarrollar las actividades en tiempo de cuarentena, la seguridad laboral, las condiciones salariales, entre otros.

Tabla 2.

Factores de Herzberg

| Factores de higiene | Factores de motivación |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Política y administración • Supervisión técnica • Relaciones interpersonales con el supervisor • Relaciones interpersonales con el compañero • Relaciones interpersonales con subordinados • Sueldo • Seguridad en el trabajo • Vida personal • Condiciones laborales • Nivel social | <ul style="list-style-type: none"> • Realización • Reconocimiento • Promoción • El trabajo en sí mismo • La posibilidad de desarrollo personal • Responsabilidad |

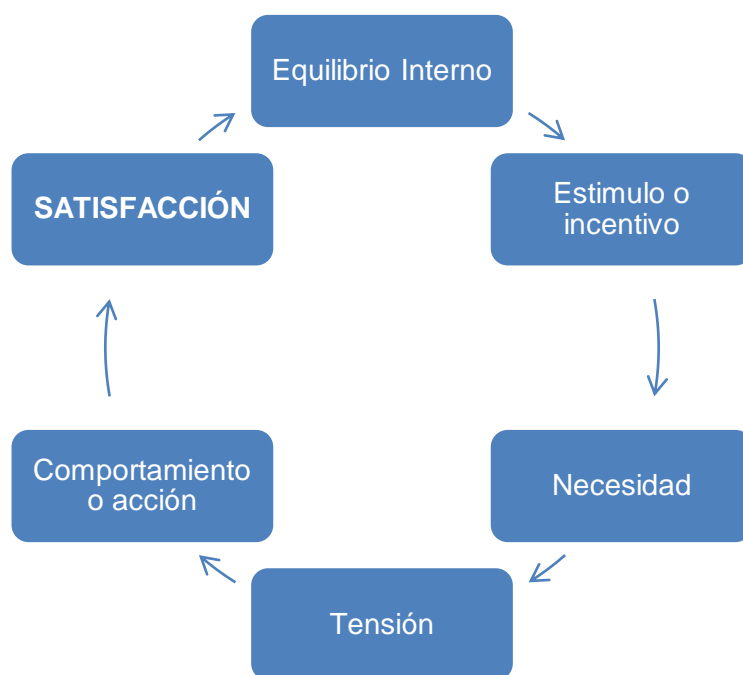
Nota: Aquí se evidencia los diez factores de higiene y los seis factores de la motivación, las cuales fueron establecidas por Herzberg (Alvarado & Argüello, 2018).

Factores intrínsecos o motivacionales

Estos factores motivacionales “están relacionados con la satisfacción en el cargo y la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta... involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que realiza”. (Herzberg, 2013), este factor hace referencia a la motivación, acto ligado con los sentimientos estado en el cual un individuo se siente feliz al desarrollar su trabajo, esto hace el individuo se sienta bien como profesional, encontrándose en un nivel de satisfacción personal y laboral.

Figura 5.

Ciclo De La Motivación



Nota: Este ciclo es un resumen de la motivación que inicia con el Equilibrio interno, hasta la satisfacción donde se reinicia el ciclo (Campos & Díaz, 2016).

Factores extrínsecos o higiénicos

Estos factores se relacionan con el entorno donde se encuentra el individuo y están estrechamente ligados con la insatisfacción, es decir, se encuentran fuera del control personal. Si el individuo ve al trabajo como algo negativo, entonces se necesita establecer estímulos y recompensas que generen motivación al empleado, por otra parte, también se pueden generar acciones negativas que creen sanciones (Herzberg, 2013). Es decir que este factor depende del ambiente externo en el que se desenvuelve el individuo y como este lo relacionado con el ambiente laboral.

De acuerdo Herzberg (2013), los factores exteriores son las recompensas y estímulos para que el empleado se mantenga motivado, a los que llama higiénico, puesto que previenen la insatisfacción laboral ya que actúan como un analgésico para aliviar el dolor, pero no curan la enfermedad, es decir, no crean satisfacción laboral por sí solos.

Teoría de la equidad de John Stacy Adams

Brinda mayor importancia a lo que el individuo percibe en cuanto a la razón y a la justicia en el ambiente laboral en el cual se desempeña y con relación a la organización. La Teoría de la Equidad parte del principio de que la motivación depende del equilibrio entre la persona y la organización a través del sistema productivo (su desempeño) y aquello que recibe a través del sistema retributivo (su compensación)" (Nunes, 2017)

Según Núñez (2017) lo que hace que los individuos se motiven es recibir algún tipo de incentivo económico, un ascenso de puesto, o un reconocimiento público por su trabajo. En cuanto a la percepción de la justicia, el empleado se fija en que la paga sea equitativa y acorde con su cargo dentro de la organización, así como con su perfil profesional.

A su vez, Larco (2017), menciona que, de acuerdo a lo expuesto por Stacey, se considera como importantes a los siguientes aspectos que son:

- **Persona:** El individuo que percibe la equidad o la falta de equidad.

- **Otros con quien comparar:** Cualquier individuo o grupo de individuos usados por las personas como un referente al nivel de logros.
- **Input:** Las características individuales aportadas por las personas en el trabajo; las mismas que pueden ser adquiridas por el individuo (habilidades, experiencias, aprendizaje); o adscritas (género, edad, raza).
- **Resultados:** Lo que la persona recibió del trabajo, es decir los reconocimientos, beneficios o sueldos (pág. 8).

Por el contrario, si el individuo percibe que su remuneración no corresponde con lo señalado en el párrafo anterior, decaerá en su desempeño, puesto que estará insatisfecho e indignado por las injusticias en su contra, y dejará de aportar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Teoría de afrontamiento, estrés y procesos cognitivos

La contribución investigativa de los factores cognitivos implicados en el estrés y en la emoción. A partir de esta premisa comenzaron a tener gran importancia la apreciación de los estímulos, la naturaleza del estrés y los procesos de afrontamiento. Lazarus sugirió que “el estrés fuera tratado como un concepto organizador, y utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal” (Lazarus, 1986). Todo individuo maneja de diferente manera sus niveles de estrés, esto depende del enjuiciamiento funcional de su actividad psíquica y su apreciación intuitiva con relación al medio en que se desarrolle.

La teoría de Lazarus (1986), menciona que, el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y su entorno, evaluado por éste como agravando o desbordando sus recursos, y que pone en peligro su bienestar. Esta definición considera como fundamental la relación individuo- entorno.

Lazarus plantea que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las

demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Estévez, 2015, pág. 2).

Así, cuando un individuo ha tenido alguna experiencia con algún agente estresante, el enfrentarse a una situación similar sea quizá menos estresante que la primera vez. Ello porque en “su conciencia tiene la evaluación primaria de la situación y los procesos de afrontamiento será más eficiente, con grandes posibilidades de que no se produzca un trastorno” (Triviño, Zaidier, & Sanhueza , 2005). La teoría descrita permitirá determinar por qué y hasta qué punto el Covid-19 afectó el ámbito socio-laboral de la población en estudio.

Del mismo modo, se considera la teoría de Lazarus, para verificar la comprensión de la necesidad de un objetivo común dentro de una organización, permitirá determinar por qué y hasta qué punto el Covid-19 afectó el ámbito socio- laboral de la población en estudio.

No obstante, y a pesar de lo expuesto por este autor, se considera que aun quedaron ciertos vacíos confusos, pues “Lamentablemente, creo que Lazarus no elaboró suficientemente en la diferenciación y complemento entre las emociones negativas y el estrés, lo que puede conducir a confusiones en muchos casos” (Ortiz, 2015, pág. 4).

Capítulo II: Metodología

Introducción al diseño metodológico

La presente investigación fue documental ya que como parte importante del proceso de indagación se recopiló información contenida en los documentos escritos para basar de forma estricta el objeto de análisis. De igual manera, el trabajo de campo permitió la colaboración del investigador en el ámbito del problema; o sea, el sitio donde ocurren los hechos para obtener los datos primarios y secundarios.

Por otro lado, la indagación es de campo debido a que los datos primarios son esos que el investigador centra destinados a abordar el problema que confronta, los mismos que se obtienen por medio de la encuesta en la organización; y los datos secundarios son esos que ya fueron reunidos para fines diferentes al problema (Malhotra N. , 2018).

En el presente análisis se va a aplicar el diseño no empírico transversal que es el de más grande uso en las averiguaciones de mercado, debido a que recopila información de una muestra en un solo instante para “describir cambiantes y examinar su incidencia e interrelación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).

El estudio tuvo un alcance de tipo correlacional, que tiene como fin medir el nivel de impacto del Covid 19 en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos provincia de Cotopaxi.

Definición del objeto de estudio

La indagación que se presento es cartesiana ya que sólo se toman como verídicos esos datos que logren ser probados, revelándose la teoría cartesiana como la esencia de la duda y de la averiguación del motivo desde una averiguación sistemática y coherente con hechos probados.

Enfoque metodológico

El presente estudio se creó bajo la modalidad de enfoque cualitativo, por cuanto se evaluó la verdad de la calidad del servicio y el grado de satisfacción, observando el ámbito de los individuos que acuden al servicio. Por su lado, además muestra una indagación con

modalidad de predominio cuantitativa gracias a la recolección de datos que fueron analizados con el propósito de ofrecer resultados fiables sobre el grado de satisfacción con el servicio otorgado (Ruíz, 2016).

Los estudios cualitativos tienden a entender la verdad social como fruto de un proceso histórico, observado desde las diversas lógicas presentes en los múltiples y heterogéneos actores sociales. Los estudios cuantitativos pretenden la descripción y la predicción de una realidad social vista a partir de una visión externa y objetiva; se inspira prácticamente con números y datos cuantificables, con el propósito de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias (Galeano, 2016).

Cabe mencionar también que la investigación tendrá un enfoque mixto, se fundamenta en la unión de los enfoques cualitativo y cuantitativo, mediante los cuales se busca identificar factores y características relacionadas con el objeto de estudio, al profundizar la evidencia textual, visual, verbal y simbólica, con el objetivo principal de entender la problemática desde una visión más amplia y generalizada para así poder realizar la propuesta de estrategia de mejora del nivel de satisfacción laboral del personal de salud de Cantón Sigchos

Según Hernández (2014), el estudio del enfoque cuantitativo es un proceso secuencial que permite obtener información confiable de lo que se está analizando y armar una posición teórica, formular preguntas de investigación acordes con las hipótesis y variables formuladas, obtener datos estadísticos que al ser analizados y procesados permiten determinar conclusiones objetivas.

Por otra parte, el enfoque cualitativo “es un proceso de búsqueda dinámico que utiliza la recolección de datos para mejorar y revelar nuevas interrogantes de la investigación, se mueve de manera circular, entre los hechos y la interpretación de los mismos”. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014), sus resultados son más subjetivos y dependerán de la realidad de los sujetos objeto de estudio.

Determinación de la población y del tamaño de muestra

Población objeto de Estudio

La población de estudio es un conjunto de personas que presentan características similares y sobre el cual se procede con el tema de estudio. Para el presente caso, la población

está delimitada por el personal de Salud del Cantón Sigchos, siendo estos los pertenecientes a los siguientes servicios: Atención integral en salud, Gestión administrativa, Farmacia, Laboratorio, Gestión de Cuidados de Enfermería, Obstétrica, Especialidades, Odontología, Imagenología, Centro de Transfusión, Centro Quirúrgico, Nutrición y Dietética, Rehabilitación y Terapia en Salud Mental.

Tabla 3.

Identificación de la población objeto de estudio

| CENTRO DE SALUD DEL CANTÓN SIGCHOS | | TOTAL |
|---|----|--------------|
| Atención integral en salud | 10 | 101 |
| Gestión administrativa | 15 | |
| Farmacia | 9 | |
| Laboratorio | 5 | |
| Gestión de Cuidados de Enfermería | 3 | |
| Obstetricia | 8 | |
| Especialidades | 2 | |
| Odontología | 10 | |
| Imagenología | 8 | |
| Centro de Transfusión. | 9 | |
| Centro Quirúrgico | 10 | |
| Nutrición y Dietética | 6 | |
| Rehabilitación y Terapia en Salud Mental | 6 | |

Tipo de Muestreo

El presente estudio de investigación será considerado como un diseño de carácter no experimental transversal, debido a que no se cuenta con información previa recolectada en la institución que permita comparar resultados. Por ello se medirá el impacto del Covid-19 para determinar la relación existente con la satisfacción laboral.

Muestra

Población: la población es finita por la cantidad de personas (101), a las cuales se les aplicará la encuesta; por lo tanto, el resultado es exacto.

Muestra: Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicará a un total de 101 trabajadores de la salud del Cantón Sigchos entre hombres y mujeres.

Unidad de análisis: Personal de salud de las unidades de Sigchos, Isinlivi y Chugchilan.

Fórmula para el cálculo de la muestra de población finita

$$n = \frac{N * z^2 * P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Ecuación 1. Cálculo de la muestra

Datos:

$$N = 115$$

$$z = 1.9$$

$$P = 0,5$$

$$e = 0,05$$

$$Q = 0,5$$

$$n = \frac{115 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(115 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = \frac{110,44}{1,0316} = 107,05 \approx 107$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra poblacional para la aplicación de las encuestas es de 107 encuestas.

Matriz de variables

Matriz de operacionalización de variables

Tabla 4.

Operacionalización de variables

| Objetivo | Hipótesis | Actividad (tareas) | Resultado de la actividad | Medios de Verificación |
|--|------------------|--|---|-------------------------------|
| Identificar la influencia del COVID 19 en el nivel de satisfacción laboral del personal de Salud del Cantón Sigchos, con la finalidad de establecer estrategias que mejoren su condición laboral. | | <p>Identificar las fuentes primarias de información relacionada con el tema objeto de estudio.</p> <p>Analizar el contenido de la documentación obtenida en la revisión bibliográfica.</p> <p>Definir el marco conceptual y teórico.</p> | <p>Revisión de fuente bibliográfica, fundamentación teórica, evaluar contenido de resultados.</p> | <p>Marco Teórico</p> |

| | | | | |
|---|---|---|---|--------------------------------|
| <p>•Analizar los factores que involucran en la situación laboral frente al impacto del Covid-19, del personal de Salud del Cantón Sigchos.</p> | <p>La pandemia de Covid-19 tuvo un impacto negativo en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos.</p> | <p>Analizar la funcionalidad de la metodología que será aplicada en el desarrollo del proyecto. Estudiar los tipos de investigación. Aplicar las técnicas e instrumentos investigación que permitirá desarrollar las estrategias.</p> | <p>Análisis de las metodologías técnicas e instrumentos de investigación.</p> | <p>Marco metodológico</p> |
| <p>Desarrollar estrategias que reduzcan el impacto social, emocional del Covid-19 en el desempeño laboral del personal de Salud del Cantón Sigchos, con la finalidad de mejorar su condición laboral frente al Covid-19.</p> | | <p>Análisis y discusión de resultados de las metodologías utilizadas. Desarrollo de estrategias para para mejorar la condición laboral del personal operativo en el centro de salud.</p> | <p>Ejecución de la metodología analizada para el desarrollo.</p> | <p>Levantar modelo lógico.</p> |

Nota: Aquí se puede visualizar la respectiva operacionalización de variables, de acuerdo a cada objetivo planteado.

Diseño de instrumentos de investigación

Técnicas de investigación

Fuentes: primarias

Herramienta: Encuesta

Es necesario mencionar que se decidió usar y adaptar la encuesta de clima laboral de Sonia Palma, a nuestro estudio de investigación, debido principalmente a que es la herramienta que más se presta a ser utilizada dentro de una organización que brinda servicio, especialmente si nunca se ha realizado una medición de este tipo de variables en la institución, dicha encuesta es de fácil comprensión y muy práctica.

El cuestionario de evaluación de satisfacción laboral, “Escala de opiniones SL-SPC”, elaborado por la psicóloga (Palma, 2005), con un tiempo de 15 a 30 minutos, explica y detalla con total claridad las variables que se analizan dentro del clima laboral; es decir la teoría plasmada por Palma (2005), con relación a las variables en el caso de estudio, son las que se considera más acertadas para identificar la existencia de puntos críticos en las unidades de salud objeto de estudio y corroborar si los hechos presentados a la fecha dentro de la organización corresponden efectivamente a una inadecuada gestión de clima laboral, lo cual estaría repercutiendo en la satisfacción laboral del personal de salud del Cantón Sigchos.

Se conoce que las condiciones laborales de los trabajadores del sector salud en el marco del Covid-19, una vez más el poder de la naturaleza está transformando nuestro modo de vida, llevando a que temporalmente la mayoría deba trabajar desde casa, al tiempo que una minoría sigue haciéndolo en sus lugares de trabajo, parte de esta minoría son los trabajadores de la salud, a pesar del incremento de los riesgos y las dificultades propias de las labores de este sector, en la actual coyuntura el gobierno nacional se ampara en la crisis por la emergencia sanitaria para violar masivamente los derechos del personal de salud, cuando lo cierto es que las actividades que este sector realiza es de vital importancia para combatir la pandemia por Covid-19.

Decidir quién vive o muere, no tener los elementos de bioseguridad básicos, no poder salvar el número de vidas deseado, ver a colegas morir y el temor a contagiarse

son algunas de las situaciones que está viviendo el personal de salud en el mundo al enfrentar al Covid-19.

Aunque en Ecuador por ahora no hay un estudio parecido, en el que se relacione la satisfacción laboral frente al Covid-19, Daniela Ziritt, psicóloga y docente de la Universidad San Francisco de Quito, considera que el personal de salud del país está padeciendo de una presión psicológica y emocional fuerte y sin medios para aliviarla.

Con lo expuesto para identificar si el Covid-19 afecto la satisfacción laboral del personal de salud de cantón Sigchos, se decidió usar el cuestionario utilizado para valorar las creencias y actitudes del trabajador de salud ante una alerta epidemiológica, publicado y validado por la profesora Heather Drape de la universidad Birmingham en junio de 2008.

La encuesta consta de cuatro bloques de preguntas, la primera sobre las creencias del personal sanitario sobre una pandemia, la segunda sobre las actitudes en cuanto al trabajo durante una pandemia, un tercero de cuestiones de índole personal y por último un bloque de cuestiones acerca del trabajo que desempeña el entrevistado.

Por último, se eligió y adaptó esta encuesta debido a que no fue posible encontrar encuestas validadas en el sector salud con las variables que se pretende evaluar.

Detalle del procedimiento de toma de datos.

Tipo de investigación

La investigación se desarrollará con una metodología mixta, que implicará la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias, con el análisis de varios indicadores de tipo socio laboral, económico y sanitario, a partir de la información obtenida de la situación actual del personal de salud del Cantón Sigchos, basando dichos resultados en herramientas como la encuesta.

Aplicada

El tema de estudio se enfoca en la recaudación de información de datos útiles para la aplicación de la investigación, así como también de que permita aplicarlos en dar soluciones a la problemática planteada, por medio de estrategias sustentadas en las teorías planteadas, de esta manera mejorar las condiciones laborales del personal de Salud del Cantón Sigchos y poder sobrellevar la crisis que ha ocasionado en este sector el Covid-19.

No experimental

El desarrollo de la presente investigación es de carácter no experimental, ya que no se tiene un control directo de las variables que para este caso son los factores que determinan la satisfacción laboral del personal de Salud del Cantón Sigchos; por lo tanto, se realizara una inferencia de las relaciones entre las mismas, sin la intervención directa puesto que no se puede manipular las variables o conceder aleatoriamente características a los sujetos objeto de estudio o a las condiciones. (Kelling, 1979, pág. 34)

Resultados de validación de prueba piloto

Validación del instrumento por Alpha de Crombach

Se hizo uso de la herramienta estadística SPSS en el cual el análisis de los datos dio como producto los siguientes resultados:

Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,797 | ,799 | 18 |

Nota: Se puede visualizar el resultado del análisis del instrumento con la aplicación de Alpha de Cronbach

Tabla 6.

Estadísticas del elemento de resumen del instrumento

| Estadísticas de elemento de resumen | | | | | | | |
|--|-------|--------|--------|-------|--------------------|----------|-------------------|
| | Media | Mínimo | Máximo | Rango | Máximo / Mínimo | Varianza | N de elementos |
| Medias de elemento | 3,648 | 3,178 | 3,991 | ,813 | 1,256 | ,039 | 18 |
| Varianzas de elemento | 1,838 | 1,481 | 2,053 | ,572 | 1,386 | ,025 | 18 |

Nota: Se puede visualizar el resultado del análisis del instrumento demostrando la media, mínimo, máximo y rango de los resultados obtenidos.

Tabla 7.

Estadísticas de escala del instrumento

| Estadísticas de escala | | | |
|-------------------------------|----------|------------------|----------------|
| Media | Varianza | Desv. Desviación | N de elementos |
| 65,67 | 133,637 | 11,560 | 18 |

Nota: Se puede visualizar las estadísticas de escala arrojando datos como la media, la varianza, la desviación estándar y el número de elementos evaluados.

Capítulo III: Resultados

En este apartado se procederá con el análisis de los resultados arrojados por la aplicación del instrumento de levantamiento de datos, el mismo contempla cuatro bloques, cada una corresponde a una de las dimensiones que determina el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos provincia de Cotopaxi.

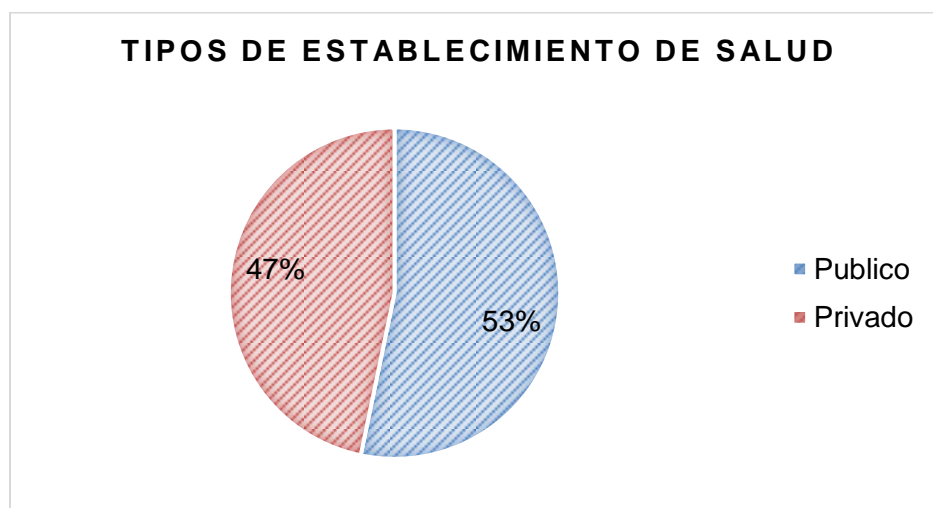
Tabla 8.

Pregunta 1

| Tipos de establecimiento de salud | Frecuencia | % |
|-----------------------------------|------------|------|
| Publico | 57 | 53% |
| Privado | 50 | 47% |
| Total | 107 | 100% |

Figura 6.

Tipos de establecimiento de Salud



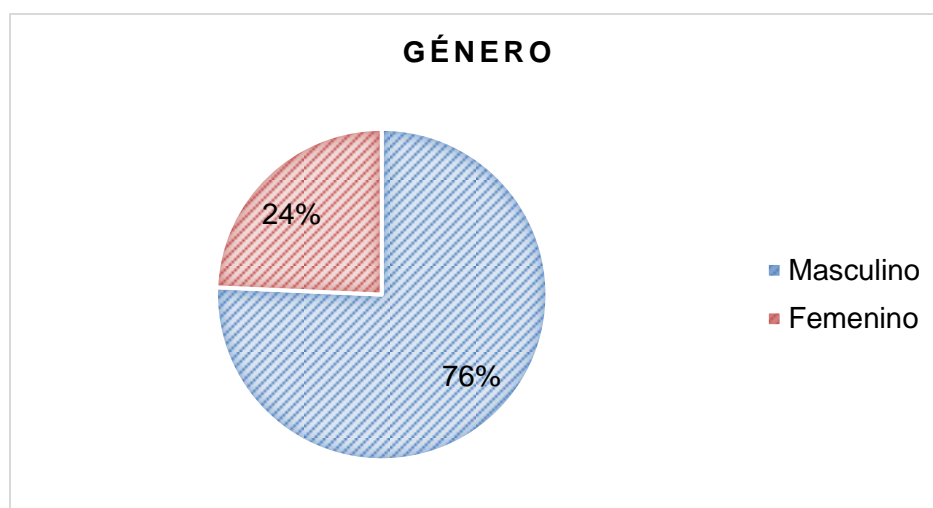
Análisis e interpretación

La encuesta aplicada determina que el personal del Centro de Salud de Cantón Sigchos se conforma de un 53% del sector público.

Tabla 9.

Pregunta 2

| Género | Frecuencia | % |
|---------------|-------------------|----------|
| Masculino | 81 | 76% |
| Femenino | 26 | 24% |
| Total | 107 | 100% |

Figura 7.*Género de los encuestados***Análisis e interpretación**

Los encuestados son en mayor porcentaje del género masculino en un 76%.

Tabla 10.

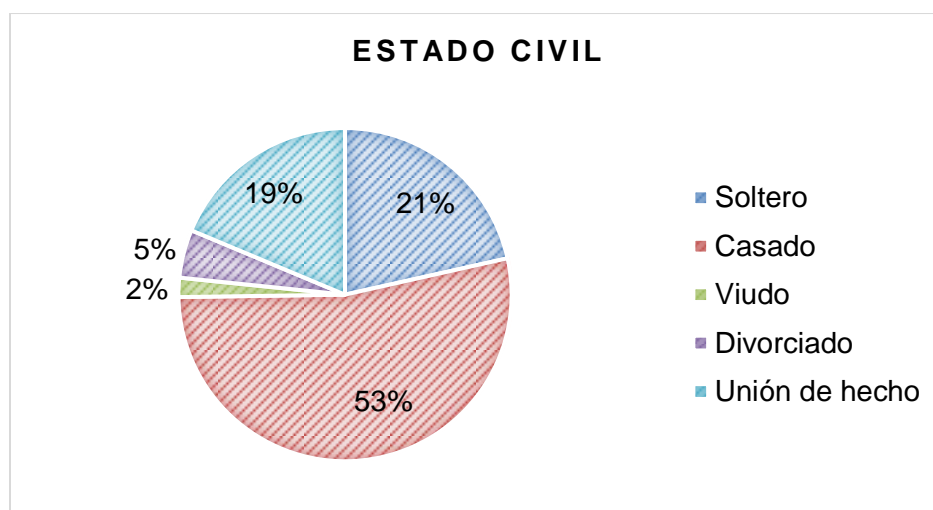
Pregunta 3

| Estado Civil | Frecuencia | % |
|---------------------|-------------------|----------|
| Soltero | 23 | 21% |
| Casado | 57 | 53% |
| Viudo | 2 | 2% |
| Divorciado | 5 | 5% |

| | | |
|----------------|-----|------|
| Unión de hecho | 20 | 19% |
| TOTAL | 107 | 100% |

Figura 8.

Estado civil de los encuestados



Análisis e interpretación

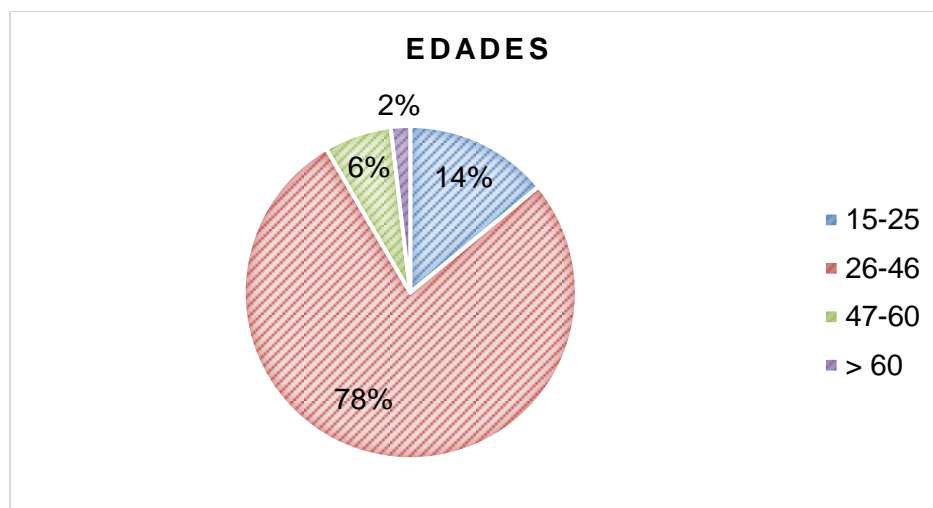
Los resultados arrojados demuestran que la mayor parte de los sujetos de estudio son casados (53%), seguidamente, la población es soltera (21%).

Pregunta 4

Tabla 11.

Pregunta 3

| Edades: | Frecuencia | % |
|---------|------------|------|
| 15-25 | 15 | 14% |
| 26-46 | 83 | 78% |
| 47-60 | 7 | 7% |
| > 60 | 2 | 2% |
| TOTAL | 107 | 100% |

Figura 9.*Edades de los sujetos de estudio***Análisis e interpretación**

La mayor parte de los encuestados poseen edades entre un rango de 26 a 46 años, por lo que se puede definir que poseen el criterio suficiente para poder determinar el nivel de satisfacción laboral en cada uno de los departamentos donde laboran.

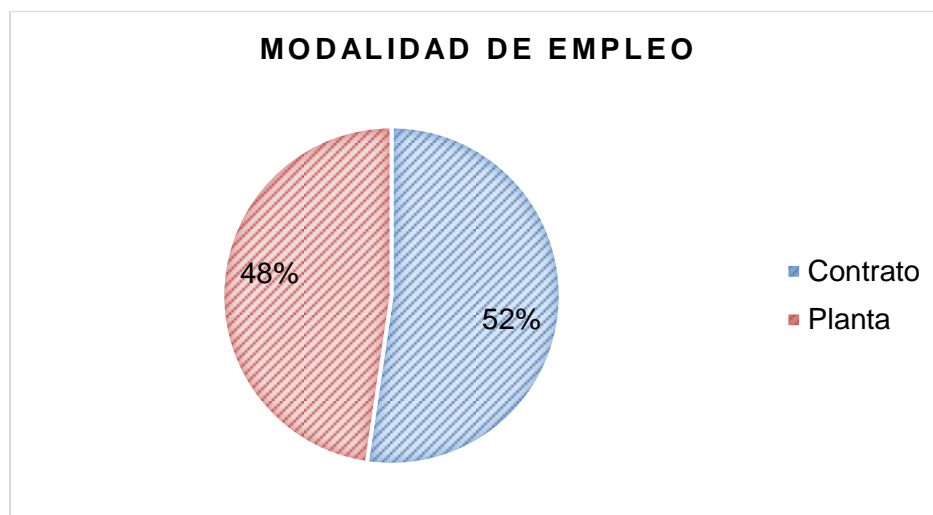
Tabla 12.

Pregunta 5

| Modalidad de empleo | Frecuencia | % |
|----------------------------|-------------------|----------|
| Contrato | 56 | 52% |
| Planta | 51 | 48% |
| TOTAL | 107 | 100% |

Figura 10.

Modalidad de empleo de los sujetos de estudio



Análisis e interpretación

Los trabajadores se encuentran distribuidos en dos modalidades de empleo, sin embargo, la mayor parte labora bajo un contrato y la diferencia se encuentra laborando en planta de forma permanente.

Aplicación de preguntas en rango de Likert para cada una de las dimensiones:

Tabla 13.

Evaluación de la dimensión de fiabilidad

| DIMENSIONES | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | TOTAL |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| Dimensión Fiabilidad | | | | | | | | | | | |
| Existe un compromiso por parte del personal de salud en realizar las actividades de forma puntual | 0 | 0% | 20 | 19% | 19 | 18% | 10 | 9% | 58 | 54% | 107 |
| ¿El personal de salud cumple con las etapas establecidas para los tratamientos de Covid? | 10 | 9% | 20 | 19% | 19 | 18% | 15 | 14% | 43 | 40% | 107 |
| ¿El personal de salud lleva un registro de tratamientos de Covid? | 14 | 13% | 30 | 28% | 15 | 14% | 19 | 18% | 29 | 27% | 107 |
| ¿Cuándo usted presenta un problema con los problemas | 5 | 5% | 28 | 26% | 16 | 15% | 15 | 14% | 43 | 40% | 107 |

establecidos el personal de salud muestra interés por ayudarlo?
 ¿Cuándo el personal del centro de salud promete algo en cierto tiempo lo cumple?

| | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|
| | 0 | 0% | 25 | 23% | 14 | 13% | 10 | 9% | 58 | 54% | 107 |
| | | | 12 | | | | | | 23 | | |
| TOTAL | 29 | 5% | 3 | 23% | 83 | 16% | 69 | 13% | 1 | 43% | 535 |

Figura 11.

Compromiso de realización de actividades de forma puntual

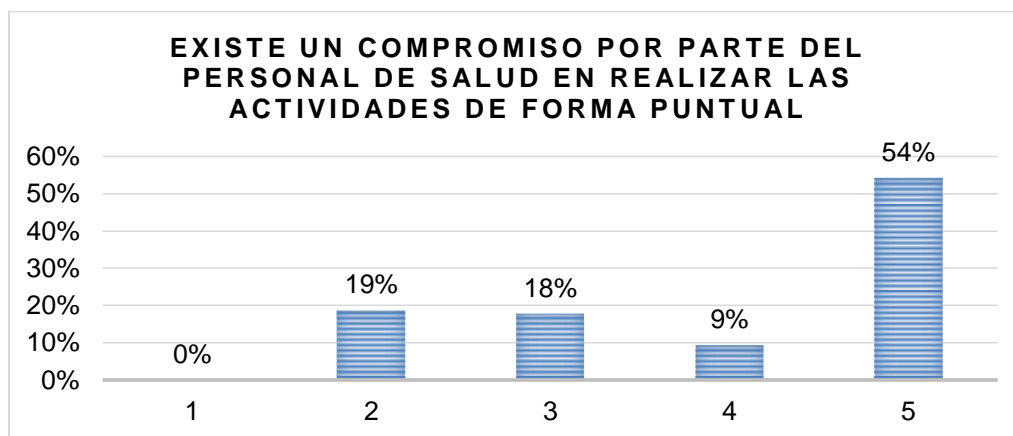


Figura 12.

Cumplimiento de las etapas establecidas para tratamientos de Covid 19.

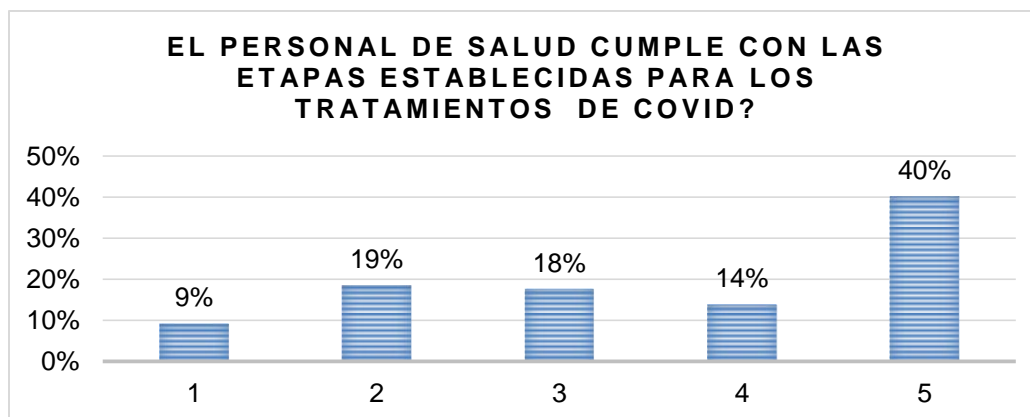


Figura 13.

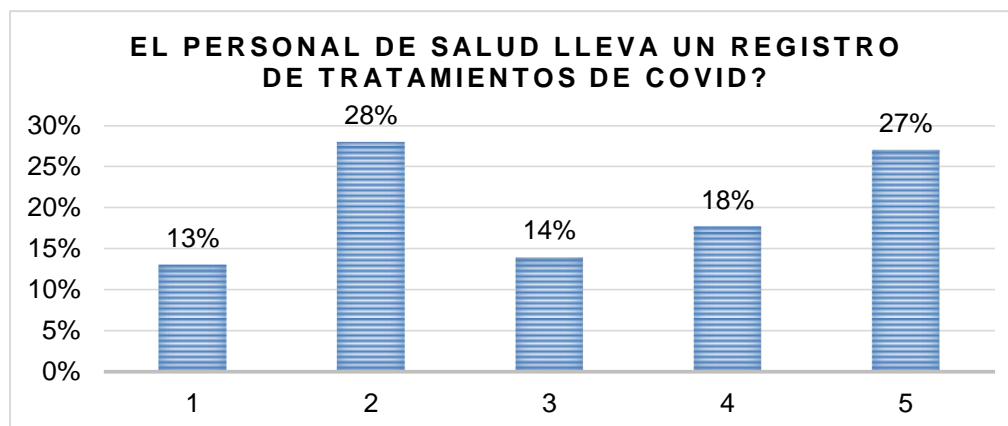
Registro de tratamientos de Covid

Figura 14.

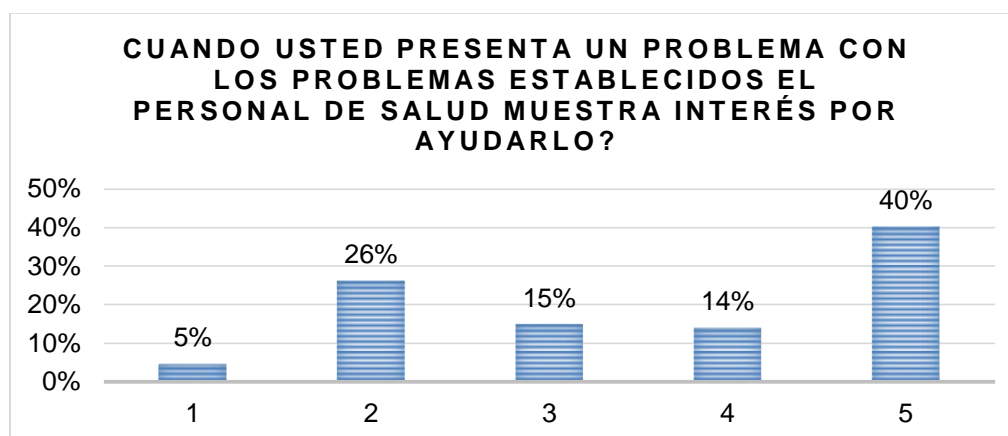
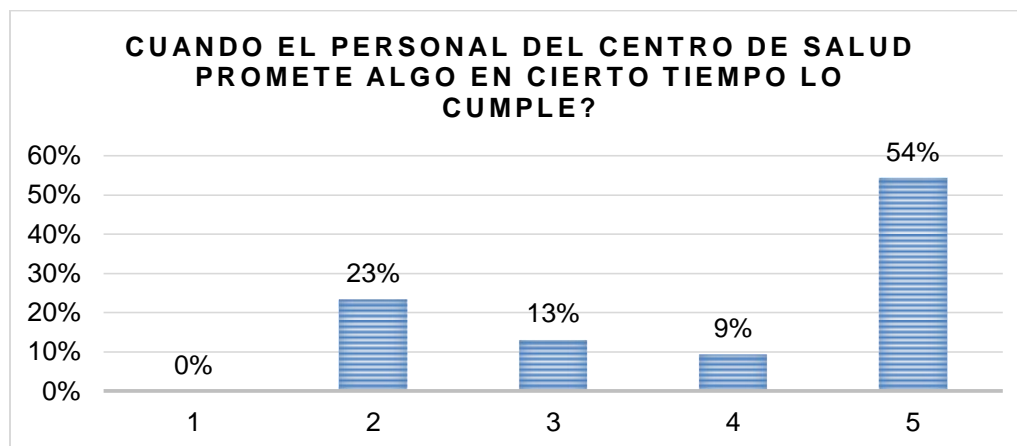
Interés en solucionar problemas relacionados con el personal

Figura 15.

Cumplimiento de promesas



Análisis e interpretación

Cabe mencionar que la encuesta aplicada se la realiza a modo de autoevaluación, por tanto, los resultados muestran un panorama correcto, sin embargo, existe un 19% del personal que considera que no se realizan las actividades de forma puntual, el 19% también ha indicado que no se cumplen con las etapas de aplicación de los tratamientos por Covid 19, cuando se los preguntó si se lleva un registro de los pacientes, el 28% indicó que no se lo realiza a cabalidad, en cuanto al interés que se pueda mostrar por los compañeros de trabajo para prestar ayuda un 26% menciona que no son lo suficientemente empáticos, finalmente, el 23% señala que no se cumplen las promesas entre colaboradores.

Los trabajadores se encuentran distribuidos en dos modalidades de empleo, sin embargo, la mayor parte labora bajo un contrato y la diferencia se encuentra laborando en planta de forma permanente.

Tabla 14.

Evaluación de la dimensión de Capacidad de Respuesta

| DIMENSIONES | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | TOTAL |
|--|-----------|-----------|----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|----------|------------|------------|
| Dimensión Capacidad de Respuesta | | | | | | | | | | | 0 |
| El personal de salud informa con precisión sobre los tratamientos llevados a cabo en Covid? | 5 | 5% | 29 | 27% | 16 | 15% | 15 | 14% | 42 | 39% | 107 |
| El personal de salud es rápido y ágil al momento de prestar su servicio? | 5 | 5% | 24 | 22% | 19 | 18% | 15 | 14% | 44 | 41% | 107 |
| El personal de salud le presta la ayuda cuando es solicitada? | 10 | 9% | 20 | 19% | 19 | 18% | 15 | 14% | 43 | 40% | 107 |
| El personal de salud cuenta con el tiempo disponible para la atención de pacientes con Covid | 5 | 5% | 30 | 28% | 14 | 13% | 15 | 14% | 43 | 40% | 107 |
| | | | 10 | | | | | | 17 | | |
| TOTAL | 25 | 6% | 3 | 24% | 68 | 16% | 60 | 14% | 2 | 40% | 428 |

Figura 16.

Tratamientos llevados a cabo para Covid 19.

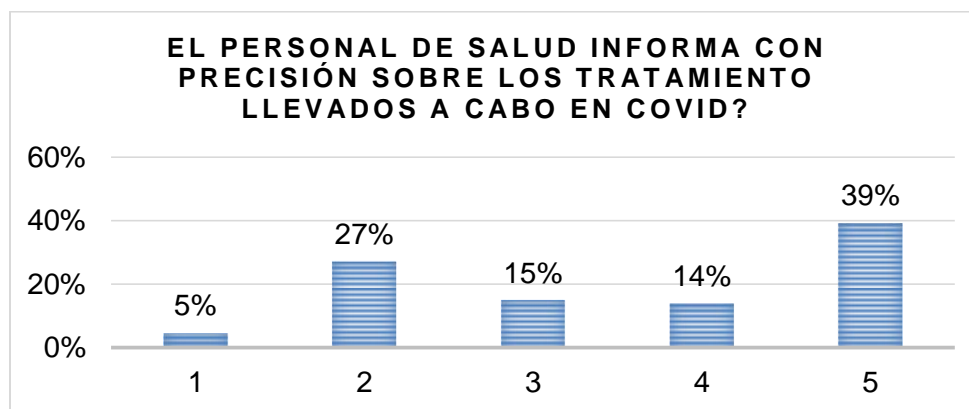


Figura 17.

Agilidad en la prestación del servicio

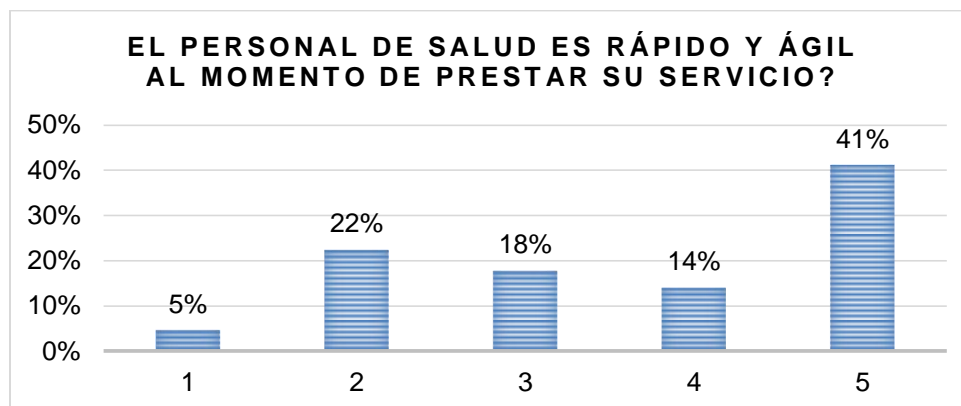


Figura 18.

Ayuda entre el personal en caso de solicitarse

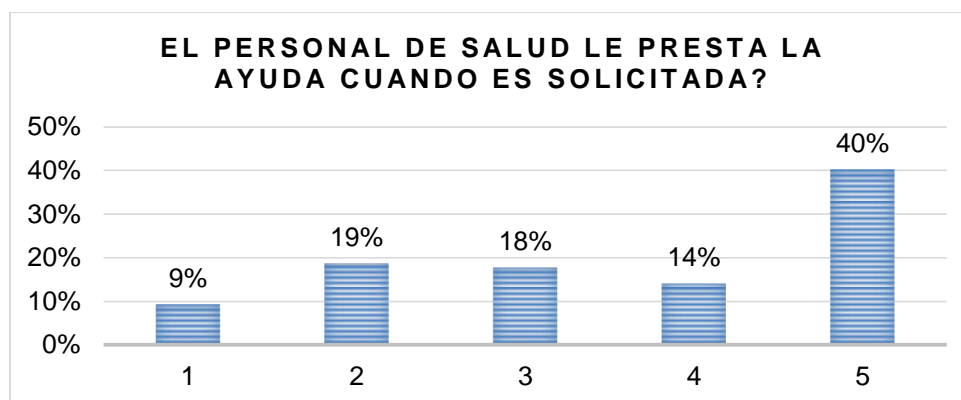
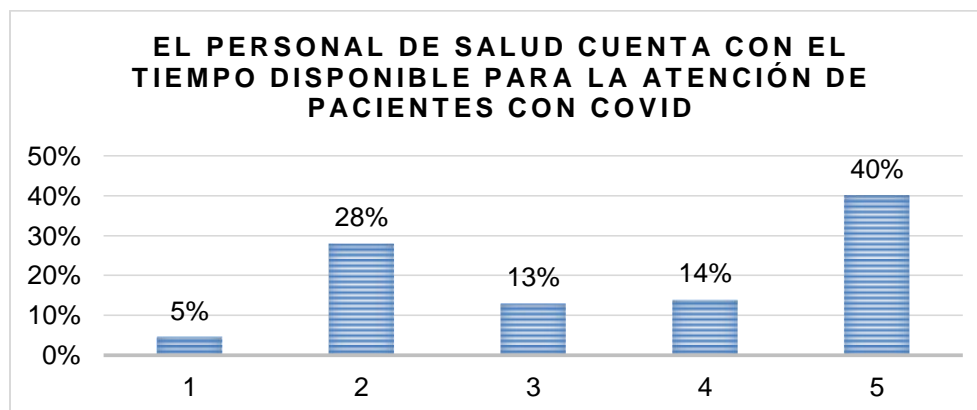


Figura 19.

Disposición para la atención a pacientes



Análisis e interpretación

Entre las problemáticas destacadas a momento de analizar la dimensión de capacidad de respuesta se obtiene que el 27% considera que no se informan con precisión los tratamientos para Covid 19, el 22% no está conforme con el servicio prestado pues no es lo suficientemente ágil, el 19% indica que no se presta la ayuda suficiente en caso de requerirse, finalmente, el 28% menciona no contar con el tiempo suficiente para atender adecuadamente a los pacientes con Covid 19.

Tabla 15.

Evaluación de la dimensión de seguridad

| DIMENSIONES | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | TOTAL |
|---|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|--------------|
| Dimensión seguridad | | | | | | | | | | | 0 |
| Los tratamientos de Covid son desarrollados por el personal del centro de salud con los protocolos de bioseguridad? | 9 | 8% | 20 | 19% | 20 | 19% | 14 | 13% | 44 | 41% | 107 |
| Los procedimientos de Covid fueron desarrollados de forma sistemática y ordenada? | 5 | 5% | 33 | 31% | 11 | 10% | 15 | 14% | 43 | 40% | 107 |
| La atención brindada por el personal del centro de salud es amigable? | 5 | 5% | 25 | 23% | 19 | 18% | 15 | 14% | 43 | 40% | 107 |
| El personal del centro de salud posee los conocimientos suficientes para dar respuestas a las inquietudes generadas | 0 | 0% | 29 | 27% | 5 | 5% | 15 | 14% | 58 | 54% | 107 |
| TOTAL | 19 | 4% | 107 | 25% | 55 | 13% | 59 | 14% | 188 | 44% | 428 |

Figura 20.

Uso de protocolos de bioseguridad

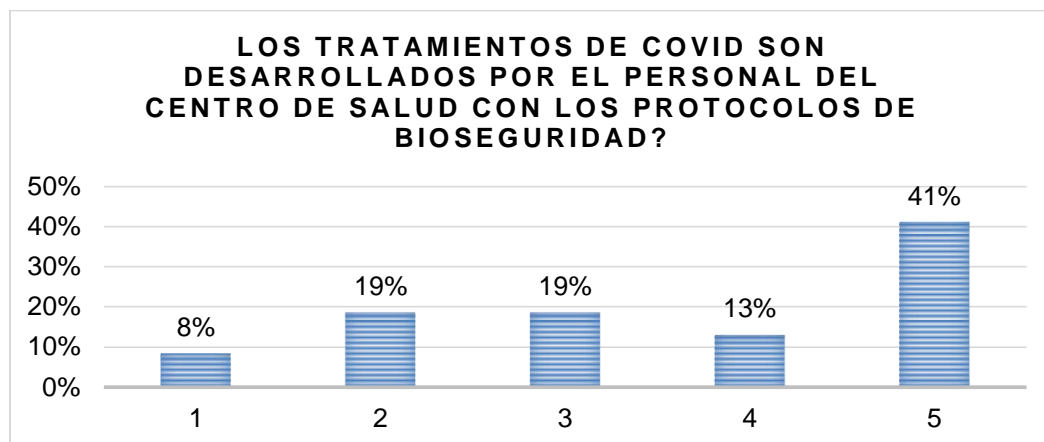


Figura 21.

Procesos desarrollados en forma sistemática y ordenada

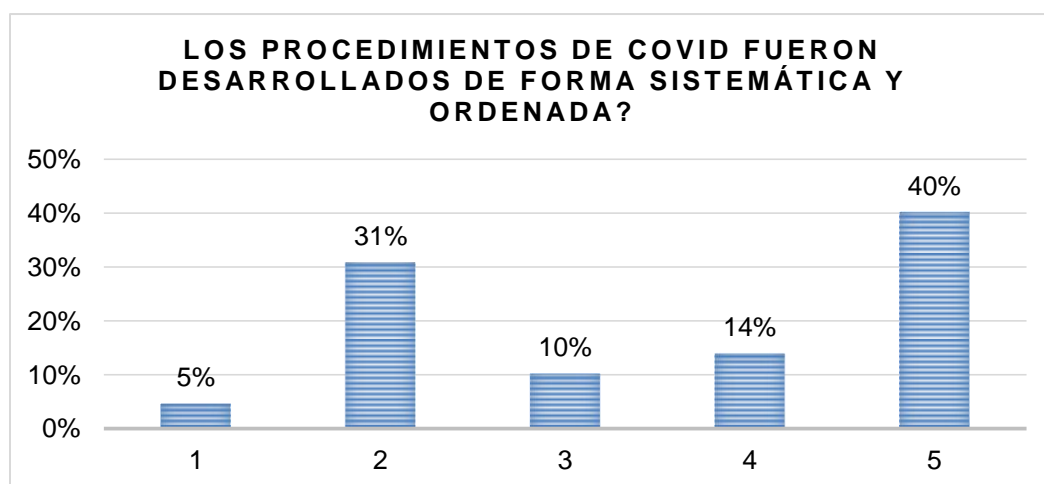


Figura 22.

Atención amigable

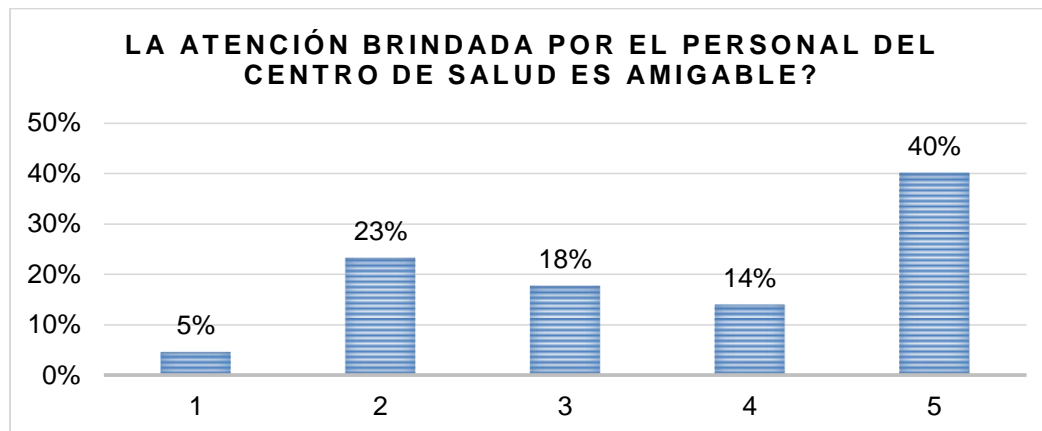
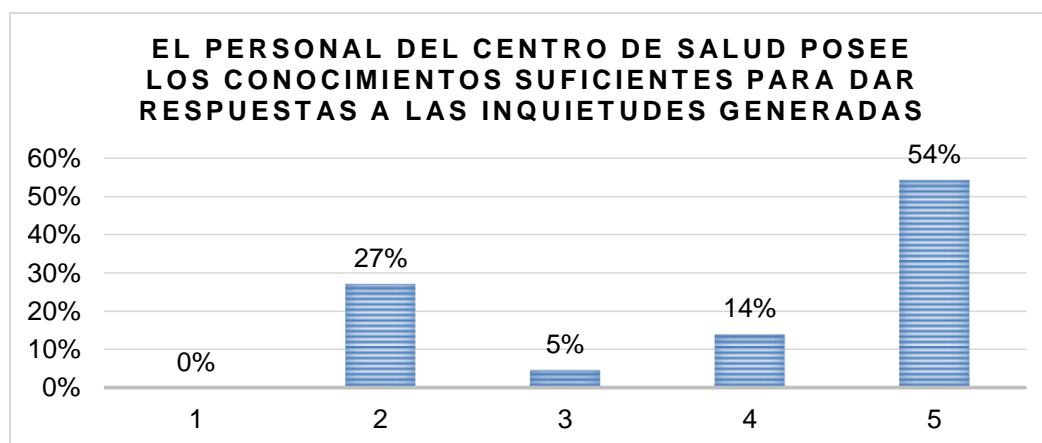


Figura 23.

Conocimientos para dar respuesta a las inquietudes del personal

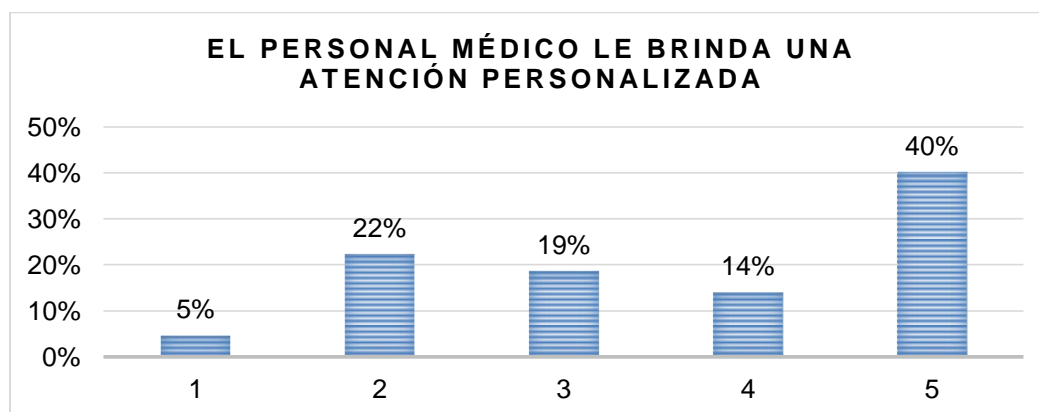


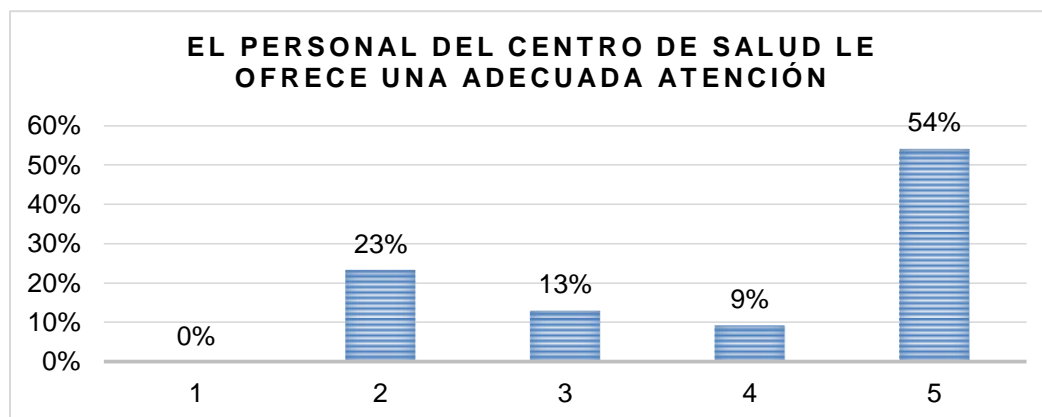
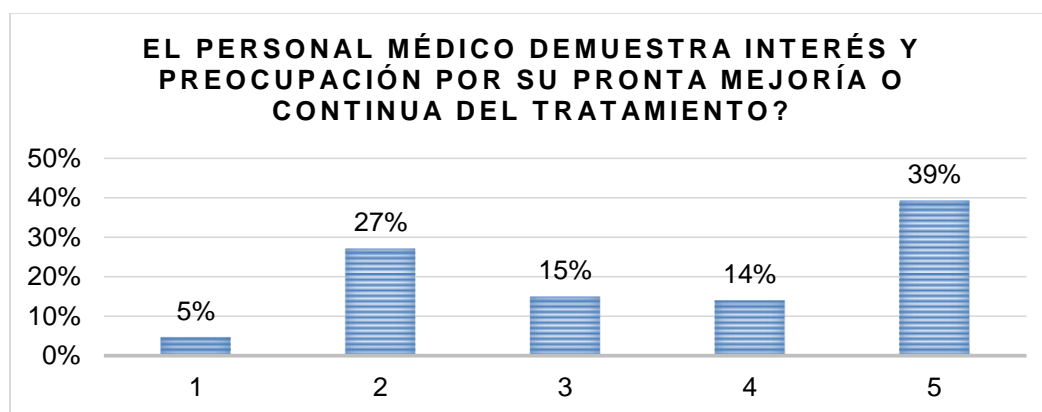
Análisis e interpretación

Al evaluar a dimensión de seguridad, se deduce que la gran proporción, se cumplen con las medidas relacionadas a los protocolos establecidos durante la emergencia sanitaria, sin embargo, un 19% indica que no son suficientes, el 31% indica que, si bien se ha dispuesto, no se ejecutan de forma ordenada y sistemática, el 23% indica que no son amigables, y el 27% destaca que no han sido elaboradas por profesionales en el área.

Tabla 16.*Evaluación de la dimensión de empatía*

| DIMENSIONES | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | TOTAL |
|---|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Dimensión empatía | | | | | | | | | | | 0 |
| El personal médico le brinda una atención personalizada | 5 | 5% | 24 | 22% | 20 | 19% | 15 | 14% | 43 | 40% | 107 |
| El personal del centro de salud le ofrece una adecuada atención | 0 | 0% | 25 | 23% | 14 | 13% | 10 | 9% | 58 | 54% | 107 |
| El personal médico demuestra interés y preocupación por su pronta mejoría o continua del tratamiento? | 5 | 5% | 29 | 27% | 16 | 15% | 15 | 14% | 42 | 39% | 107 |
| El personal de salud comprende las necesidades de los pacientes? | 5 | 5% | 24 | 22% | 19 | 18% | 15 | 14% | 44 | 41% | 107 |
| El horario de trabajo del personal médico le facilita la atención médica? | 10 | 9% | 20 | 19% | 19 | 18% | 15 | 14% | 43 | 40% | 107 |
| TOTAL | 25 | 5% | 122 | 23% | 88 | 16% | 70 | 13% | 230 | 43% | 535 |

Figura 24.*Atención personalizada***Figura 25.**

Atención adecuada**Figura 26.***Interés en la mejoría de los tratamientos***Figura 27.***Comprensión de las necesidades de los pacientes*

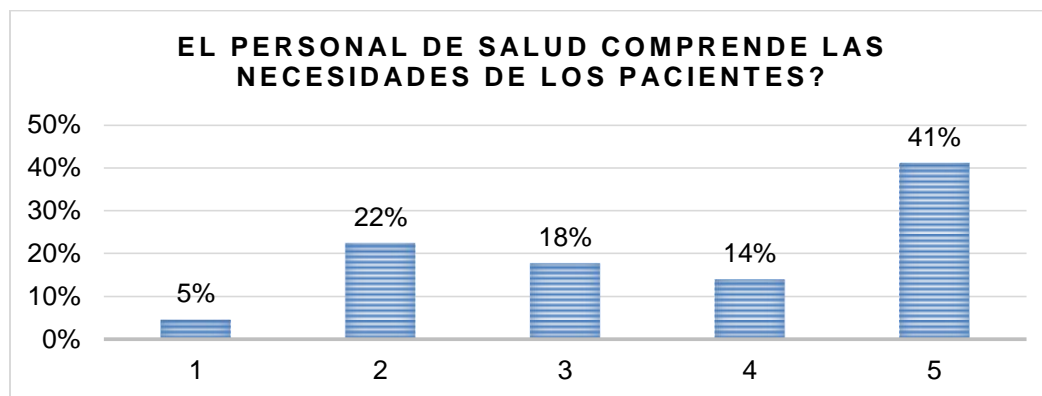
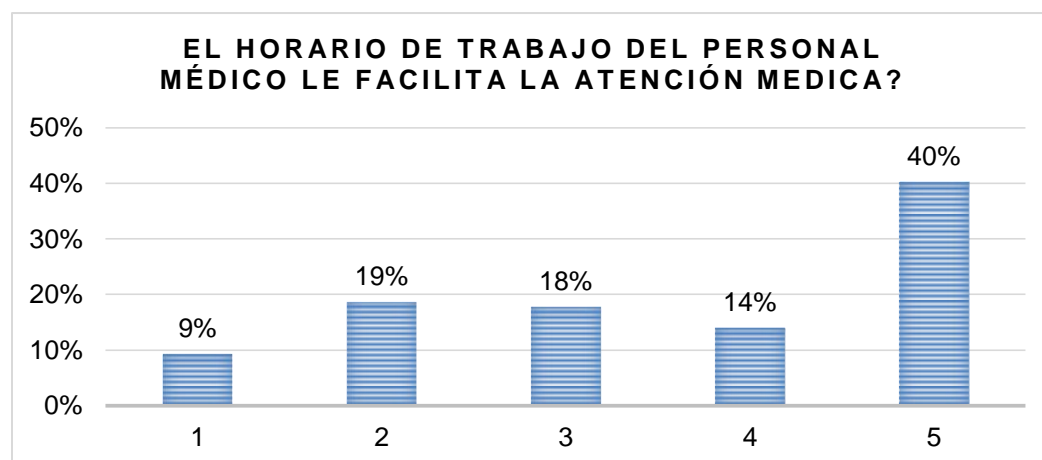


Figura 28.

Horarios de trabajo adecuados para la prestación del servicio médico



Análisis e interpretación

La empatía ha sido una de las dimensiones menos cuestionables, aunque una pequeña proporción de la población encuestada señala que no se presta una atención personalizada, existe un nivel de desinterés y poca preocupación por dar mejoría a la situación del paciente y no se comprenden sus necesidades.

Resumen de resultados por dimensión

Tabla 17.

Evaluación global del nivel de satisfacción

| DIMENSIONES | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % | TOTAL |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------------|
| Dimensión Fiabilidad | 29 | 5% | 123 | 23% | 83 | 16% | 69 | 13% | 231 | 43% | 535 |
| Dimensión Capacidad de Respuesta | 25 | 6% | 103 | 24% | 68 | 16% | 60 | 14% | 172 | 40% | 428 |
| Dimensión seguridad | 19 | 4% | 107 | 25% | 55 | 13% | 59 | 14% | 188 | 44% | 428 |
| Dimensión Empatía | 25 | 5% | 122 | 23% | 88 | 16% | 70 | 13% | 230 | 43% | 535 |

Finalmente, se determina que gran parte de la población encuestada posee un nivel de satisfacción laboral estable en todas las dimensiones, sin embargo, la capacidad de respuesta se ve afectada por factores como la precisión de los tratamientos utilizados para dar solución los problemas de salud por Covid 19 de los pacientes, la agilidad de atención del personal en ciertas situaciones no es ágil y oportuno, y por las diversas actividades a dar cumplimiento en la jornada laboral, muchas de las veces no se cuenta con el tiempo suficiente para brindar una atención de calidad a usuario de los servicios médicos.

Capítulo IV: Propuesta

4.1 Introducción

El trabajo del personal de salud dentro del ámbito laboral es más que la atención a pacientes enfermos; esto debido a que sus tareas van dirigidas a cuidar la salud de la población a través de actividades de educación, prevención y promoción.

Considerando lo expuesto, el trabajo del personal de salud dentro del ámbito laboral está estrechamente relacionado con las condiciones en las cuales se ejerce una actividad determinada, esto conlleva un conjunto de variables que permiten delimitar satisfacción laboral de este sector, considerando estos factores como influyentes para el trabajador, donde las consecuencias tanto a nivel físico, emocional y social han variado al enfrentar esta crisis sanitaria, afectando de forma positiva o negativa a su motivación para el ejercicio de las actividades que le han sido asignadas.

4.2 Justificación

La satisfacción laboral es un factor clave para la calidad del desempeño laboral, en este contexto muchos de los factores dependen del individuo y las características que conllevan la ejecución de su trabajo, por ello resulta esencial definir que existen carencias o debilidades en cuanto al ambiente y espacios en los cuales se desempeña las actividades en salud, así como también las relaciones laborales con el equipo de trabajo y la motivación diaria que el personal espera recibir para desarrollar correctamente sus labores.

4.3 Beneficiarios

Los beneficiarios son el personal de salud de los diferentes centros de salud y hospital básico del Cantón Sigchos.

4.4 Objetivos de la Propuesta

4.4.1 Objetivo General

Mejorar la satisfacción laboral del personal de salud del cantón Sigchos

4.4.2 Objetivos Específicos

1. Fomentar la capacitación y formación de los profesionales de la salud, haciendo énfasis en los lineamientos y protocolos de bioseguridad, con la finalidad de aumentar su conocimiento y desarrollo personal
2. Establecer nuevas formas de trabajo en equipo, que busquen identificar las posibles soluciones a los problemas internos generados por la crisis emocional que genere la pandemia.
3. Incentivar a la motivación y el reconocimiento por la labor que desempeña el personal de salud
4. Velar por el bienestar tanto físico y emocional del personal de salud, buscando estrategias que busquen mejorar su satisfacción laboral.

4.6 Desarrollo de la Propuesta

A continuación, se presenta una propuesta de estrategias, mismas que pretenden mejorar la condición de satisfacción laboral del personal de salud del Cantón Sigchos, tratando en lo posible de disminuir los efectos negativos de los factores externos que genero el análisis cualitativo y cuantitativo.

4.6.1 Capacitación y formación

Mantener capacitado al personal de salud en tiempos de pandemia es de vital importancia y juega un papel fundamental, un personal capacitado puede generar un mayor desarrollo profesional, es productivo, realiza de mejor manera sus tareas, en conclusión, está listo a enfrentarse a los cambios que genera a diario el impacto del COVID-19. Además de estar preparado profesionalmente mejora su satisfacción laboral y emocional y siente el respaldo de la institución sanitaria para la que trabaja.

Recursos

- Talento Humano
- Material Científico
- Clases virtuales

4.6.2 Formas de trabajo en equipo

En las unidades de salud cada personal es indispensable y desarrolla una actividad diferente, pero con objetivos en común, brindar una atención de calidad y calidez a los pacientes que acuden en búsqueda de un servicio de salud. Si se mantiene al grupo de trabajo unido y direccionado de forma correcta cada actividad se desarrolla de manera eficiente.

Recursos

- Recurso Humano
- Material audiovisual

En este contexto el personal de salud se compromete a desarrollar las actividades aportando lo mejor de cada uno y brindar el apoyo necesario al compañero cuando este lo solicite. Para ello es necesario generar confianza en el equipo de trabajo, crear un sentido de pertenencia donde cada miembro del equipo sienta que es parte fundamental de la institución donde labora.

Involucrar al personal en las decisiones juega un papel fundamental ya que cada uno tiene ideas que pueden aportar a la toma correcta de decisiones.

4.6.3 Motivación y Reconocimiento

Se puede considerar que un personal motivado puede desarrollar de mejor manera su trabajo, pues la mayoría de trabajadores de la salud encuentra en su trabajo una forma de sobrevivir, un elemento de superación personal y el sustento de una familia que espera en casa el retorno después de varias horas de trabajo.

Recursos

- Talento humano
- Actividades grupales

Las actividades desarrolladas conllevan la participación y el desenvolvimiento del personal, conservando siempre las medidas de bioseguridad. Otra de las formas de mejorar la satisfacción laboral es reconocer el trabajo bien realizado y realizar incentivos internos al personal.

4.6.4 Bienestar físico y emocional

Proporcionar el equipo y los suministros necesarios para que cada área desarrolle de forma correcta su trabajo es indispensable, en esta parte es considerable mantener al personal con todo el equipo de bioseguridad necesario, velando por su salud y la salud de los suyos.

En tiempos de COVID-19, es fundamental mantener al personal protegido tanto en su estado físico y emocional, proporcionarle prendas de bioseguridad, coordinar para no incrementar en exceso la carga laboral, considerando que cada uno tiene una vida propia fuera del trabajo y necesita tiempo para estar con los suyos. Este tipo de acciones son pequeñas, pero mejoran la satisfacción laboral de una persona de forma increíble.

Capítulo V: Conclusiones y Futuras Investigaciones

Conclusiones

- La satisfacción laboral y las condiciones en las que un trabajador desarrolla sus actividades juega un papel fundamental en el comportamiento organizacional, pues aquí se muestra el desempeño y el interés de cada individuo al realizar su trabajo.
- La satisfacción laboral del personal de salud es un factor fundamental en la calidad de atención que brinda el sistema de salud, siendo este grupo de trabajadores el que se encuentra en la lucha por recuperar la salud del país y por ende se necesita de personal entregado a su labor.
- Una de las principales razones por las cuales se ve afectada la satisfacción laboral, está relacionada con el manejo de los procesos durante la emergencia sanitaria, es decir, la situación de estrés que genera la exigencia sobre cumplimiento de los tratamientos utilizados para dar solución a los problemas de salud por Covid 19 de los pacientes, afecta directamente a la convivencia interna, el resultado es un servicio poco ágil y no oportuno durante la jornada laboral, sin embargo uno de los desencadenantes es el tiempo insuficiente para brindar una atención de calidad al usuario de los servicios médicos.

Recomendaciones

- Se recomienda al personal de servicio realizar una planificación para establecer periodos de capacitación en cuanto a los nuevos tratamientos aplicables para Covid 19, y de qué forma se aplicaría en los pacientes de forma eficiente y efectiva.
- Realizar sesiones de coaching y mentoring con el objetivo de despertar el interés en el grupo, sobre el apoyo y el servicio entre compañeros de trabajo, considerando que tales acciones se reflejan en el servicio al cliente.
- Motivar a los profesionales de la salud a fomentar una investigación más profunda en tópicos relacionados a liderazgo y su influencia sobre la satisfacción laboral para generar vínculos profesionales que permitan generar procesos más adecuados en torno a las actividades desarrolladas en la institución.
- Implementar políticas preventivas para evitar la desintegración del adecuado clima laboral en la organización, con un enfoque técnico, así generar estrategias en el manejo de los procesos y la correcta distribución de las actividades, el primer paso es la inversión y participación activa en capacitaciones y entrenamientos.

Bibliografía

- Aamodt, M., Judge, L., Durham, & Kluger. (Octubre de 2017). *Conoce la psicología organizacional*. Recuperado el 2021, de <http://solopsicologosorganizacionales.blogspot.com/2017/10/satisfaccion-laboral-y-rotacion.html>
- Accinelli, R., Mingxiong, C., Wang José, M. Y., Cáceres, J. A., Tafur, K. B., Flores, R. G., & Paiva, A. d. (2020). COVID-19: la pandemia por el nuevo virus SARS-CoV-2. *Scielo*. Recuperado el 2021, de <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2020.v37n2/302-311/>
- Adams, S. (1965). *Teoría de la Equidad de Stacey Adams*. Recuperado el 29 de 09 de 2020, de <http://motivacionyactitudes.blogspot.com/2015/04/teoria-de-la-equidad-de-stacey-adams.html#:~:text=Afirma%20que%20los%20individuos%20comparan,consideramos%20injusto%2C%20buscamos%20la%20equidad.>
- Alvarado, A., & Argüello, R. (2018). FACTORES HIGIÉNICOS Y MOTIVADORES EN UNA AGENCIA AUTOMOTRIZ DEL ESTADO DE SINALOA. *Redalyc*, 12. Recuperado el 2021, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/461/46158064013/html/index.html>
- ASPREC. (2018). *Condiciones de trabajo seguro en Ecuador (Normativa en seguridad laboral)*. Recuperado el 3 de Septiembre de 2020, de <http://www.asprec.com.ec/blog/2018/04/02/condiciones-de-trabajo-seguro-en-ecuador/#:~:text=Se%20entiende%20por%20condici%C3%B3n%20segura,el%20Ecuador%20son%20pocas%20las>
- Campos, D., & Díaz, R. (2016). Motivación Humana. *Facmed*. Recuperado el 2021, de <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/docs/ism/unidad2.2.pdf>
- Carmona Lavado, A., & Leal Millan, A. (1998). *La Teoría de los Factores en la Satisfacción del cliente*. Recuperado el 02 de 09 de 2020, de Investigaciones Europeas de dirección y Economía de la Empresa:

https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/78838/la_teor%C3%ADa_de_los_dos_factores_en_la%20satisfacci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centro, p. e. (5 de Mayo de 2020). *Empleados: c3mo manejar el estr3s laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19*. Recuperado el 03 de Septiembre de 2020, de Enfermedad de Coronavirus 2019 (COVID-19): <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>

CEPAL, O. (MAYO de 2020). *El trabajo en tiempos de pandemia*. Recuperado el 31 de agosto de 2020, de El trabajo en tiempos de pandemia:: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307_es.pdf

Chanab3, P. (Julio de 2020). *Resiliencia del sistema financiero en el contexto Covid*. Recuperado el 4 de septiembre de 2020, de ASOMIF: <https://asomifecuador.com/emergencia-sanitaria/impacto-del-covid19-en-la-economia-nacional-y-mundial/>

Chaquina, A., & Z3rate, P. (2015). *Dise3o de u modelo para el desarrollo del compromiso laboral y empresarial aplicado a la empresa Stem*. Quito: Univertrsidad Polit3nica Saleciana. Recuperado el 2021, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9644/1/QT07275.pdf>

Christiane Wiskow, M. H. (1 de Abril de 2020). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Recuperado el 3 de 09 de 2020, de Formas de proteger al personal de salud durante la crisis del COVID-19: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740405/lang--es/index.htm

Codigo, d. T. (26 de Septiembre de 2012). *Codigo de Trabajo*. Recuperado el 3 de Septiembre de 2020, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Cols, L. J. (2018). Satisfacci3n laboral: una revisi3n de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Scielo*, 16. Recuperado el 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Constitucion de La Republica,del, Ecuador. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Recuperado el 30 de 08 de 2020, de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiknL7eps3rAhURr1kKHxWjD8lQFjAAegQIARAB&url=https%3A%2F%2Fwww.wipo.int%2Fedocs%2Flexdocs%2Flaws%2Fes%2Fec%2Fec030es.pdf&usg=AOvVaw0MeHgte0EzV6D2VNslBwsO>

Díaz, F. J., & Toro, A. I. (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. *Bvsalud*, 23. Recuperado el 2021, de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096519/covid-19.pdf>

Dobova, S., & Cuevas, R. P. (18 de mayo de 2020). *Gente Saludable- Salud*. Recuperado el 30 de 08 de 2020, de <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>

Estévez, M. d. (2015). La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. *Los Moldes Mentales*, 5. Recuperado el 2021, de [http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lo%20que%20plantea%20Lazarus%20es,%E2%80%9D%20\(Lazarus%20y%20Folkman%2C%201986](http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lo%20que%20plantea%20Lazarus%20es,%E2%80%9D%20(Lazarus%20y%20Folkman%2C%201986)

Faba, T. H. (5 de marzo de 2013). *Talento Humano 2013*. Obtenido de Blogger: <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>

Galeano, M. (2016). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad eafit.

Hernandez, F. &. (2014). 2014. En F. &. Hernandez, *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc.GrawHill.

Hernandez, Fernadez, & Baptista. (2014). 2014. En F. &. Hernandez, *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc.GrawHill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Herzberg, F. (2013). *Psicología Empresarial*. Recuperado el 02 de 09 de 2020, de Teoría de los Factores de Herzberg: <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>.

- Kelinger, F. (1979). Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología. En F. Kelinger, *Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología* (pág. 306). México: Interamericana de Ediciones.
- Larco, J. (2017). *Motivación, equidad y compromiso organizacional en comisión federal de electricidad división distribución Noroeste*. Recuperado el 2021, de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/4091/Capitulo2.pdf>
- Lazarus. (1986). Estrés y procesos cognitivos. En R. S. Lazarus, *Estrés y procesos cognitivos*. (pág. 468). Barcelona, ES : . Ed. Martínez-Roca, . Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972005000100003
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. En R. S. Lazarus, *Estrés y procesos cognitivos*. (pág. 468). Barcelona: Ed. Martínez-Roca, . Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972005000100003
- Lopez, C. (11 de Octubre de 2011). *Gestiopolis*. Recuperado el 1 de septiembre de 2020, de Teoría Z de William Ouchi: <https://www.gestiopolis.com/teoria-z-william-ouchi/>
- Malhotra, N. (2018). *Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.
- Malhotra, N. K. (2016). Investigación de Mercados. En N. K. Malhotra, *Investigación de Mercados* (pág. 408). México D.F.. México: Pearson Educación de México.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. *Psychoanalytic Electronic Publishing*. Recuperado el 02 de 09 de 2020, de Teorías de la Personalidad: <https://webpace.ship.edu/cgboer/maslowesp.html>
- Mercado, A. (2017). Teorías de la Personalidad. *UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO*, 38. Recuperado el 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/154797298.pdf>
- Moreno, G. (12 de abril de 2012). *El Talento Humano: Un Capital Intangible que otorga Valor a las Organizaciones*. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de Daena:

Internacional Journal of Good Conscience:

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-1.pdf?response-content-)
[1.pdf?response-content-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-1.pdf?response-content-)

[disposition=inline%3B%20filename%3Dtalento_de_organizacion.pdf&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dtalento_de_organizacion.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190912%2Fus-east-1%2Fs3%2)
[Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dtalento_de_organizacion.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190912%2Fus-east-1%2Fs3%2)

[Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190912%2Fus-east-1%2Fs3%2](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dtalento_de_organizacion.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190912%2Fus-east-1%2Fs3%2)

Morillo, M. (2006). *Satisfacion Laboral*.

Morillo, M. (2006). *Satisfacion Laboral*.

Nunes. (11 de Noviembre de 2017). *Teoria de la Equidad*. Recuperado el 2 de Septiembre de 2020, de Teoria de la Equidad: gestion/teoria-la- equidad: <https://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/teoria-la-equidad/>

Nunes. (11 de Noviembre de 2017). *Teoria de la Equidad*. Recuperado el 2 de Septiembre de 2020, de Teoria de la Equidad: gestion/teoria-la- equidad: <https://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/teoria-la-equidad/>

OPS. (Abril de 2010). *Organizacion Panamericana de Salud*. Recuperado el 2 de septiembre de 2020, de Funciones esenciales de salud pública: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/salud_americas/06--CH6--59-72.pdf

OPS. (Abril de 2010). *Organizacion Panamericana de Salud*. Recuperado el 2 de septiembre de 2020, de Funciones esenciales de salud pública: http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/salud_americas/06--CH6--59-72.pdf

Organizacion Mundial de la Salud-OMS. (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. Recuperado el 3 de Septiembre de 2020, de <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Ortiz, V. G. (2015). RICHARD STANLEV LAZARUS (1922-2002). *Redalyc*, 4. Recuperado el 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>

Ouchi, W. G. (1985). *Teoria Z*. Recuperado el 1 de 09 de 2020, de Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés, Barcelona, Orbis:

http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/jrnc/Teoria_Administrativa/lo_que_se_puede_aprender_del_Japon.pdf

Palma, C. S. (2005). *Escala de Clima Laboral*. Recuperado el 2020 de noviembre de 7, de Escala de Clima Laboral:
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Quintero, J. R. (2018). TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW. *Wn*, 6.
 Recuperado el 2021, de http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf

Roldán, P. N. (marzo de 2020). *Economipedia*. Recuperado el septiembre de 2020, de Organización: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Rueda, C. (mayo de 2010). *Conceptos Basicos en Investigacion*. Recuperado el 3 de 09 de 2020, de Conceptos Basicos en Investigacion:
<https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/conceptos.pdf>

Ruíz, C. (2016). *Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos*. Barcelona : Océano .

Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Recuperado el 2020, de Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi5yYH_nc3rAhVnvFkKHfQBBZgQFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fwww.planificacion.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2Fdownloads%2F2017%2F10%2FFPNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Significados.com. (2 de Agosto de 2015). *Remuneración*. Recuperado el 3 de septiembre de 2020, de Disponible en:
<https://www.significados.com/remuneracion/>

Triviño, V. Z. (2005). *Revista Cielo*. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de Teorías y modelos relacionados con calidad de vida en cáncer y enfermería:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972005000100003

- Triviño, V., Zaider, G., & Sanhueza, O. (2005). *Revista Cielo*. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de Teorías y modelos relacionados con calidad de vida en cáncer y enfermería: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972005000100003
- UTPL. (01 de Mayo de 2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. Recuperado el 03 de 09 de 2020, de COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza : <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>
- Wiskow, C., & Hopfe, M. (1 de Abril de 2020). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Recuperado el 3 de 09 de 2020, de Formas de proteger al personal de salud durante la crisis del COVID-19: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740405/lang--es/index.htm
- Yebra, I. (2020). La teoría Z de Ouchi. *SuperRRHeroes Sesame*. Recuperado el 2021, de <https://superrheroes.sesametime.com/la-teoria-z-ouchi/>

Anexos

Encuesta

Datos generales

Tipo de establecimiento de salud

Público ()

Privado ()

Genero

| | |
|-----------|--|
| Masculino | |
| Femenino | |

Estado Civil

| | |
|----------------|--|
| Soltero | |
| Casado | |
| Viudo | |
| Divorciado | |
| Unión de hecho | |

Edad

Modalidad de empleo

| | |
|----------|--|
| Contrato | |
| Planta | |

Descripción de la encuesta

De acuerdo a la escala del 1 al 5 responda las siguientes interrogantes

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

Dimensión Fiabilidad

Existe un compromiso por parte del personal de salud en realizar las actividades de forma puntual

El personal de salud cumple con las etapas establecidas para los tratamientos de Covid?

El personal de salud lleva un registro de tratamientos de Covid?

Cuando usted presenta un problema con los problemas establecidos el personal de salud muestra interés por ayudarlo?

Cuando el personal del centro de salud promete algo en cierto tiempo lo cumple?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Dimensión Capacidad de Respuesta

El personal de salud informa con precisión sobre los tratamientos llevados a cabo en Covid?

El personal de salud es rápido y ágil al momento de prestar su servicio?

El personal de salud le presta la ayuda cuando es solicitada?

El personal de salud cuenta con el tiempo disponible para la atención de pacientes con Covid

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Dimensión seguridad

Los tratamientos de Covid son desarrollados por el personal del centro de salud con los protocolos de bioseguridad?

Los procedimientos de Covid fueron desarrollados de forma sistemática y ordenada?

La atención brindada por el personal del centro de salud es amigable?

El personal del centro de salud posee los conocimientos suficientes para dar respuestas a las inquietudes generadas

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Dimensión Empatía

El personal médico le brinda una atención personalizada

El personal del centro de salud le ofrece una adecuada atención

El personal médico demuestra interés y preocupación por su pronta mejoría o continua del tratamiento?

El personal de salud comprende las necesidades de los pacientes?

El horario de trabajo del personal médico le facilita la atención médica?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

