



Rev Mex Med Forense, 2021, 7(1):1-38
DOI: <https://doi.org/10.25009/revmedforense.v7i1.2940>
ISSN: 2448-8011

**Satisfacción laboral en prestadores de Servicio Social del
Centro de Estudios y Servicios en Salud**
Artículo Original

Job satisfaction in Social Service providers of the Center for Health Studies
and Services

Cabrera, M. ¹, Castro, J.², González, L.³, Jiménez, S.¹, Barranca, A.¹

Recibido: 25 abril 2021; aceptado: 4 junio 2021; Publicado: 15 enero 2022

1. Centro de Estudios y Servicios en Salud. Universidad Veracruzana, México.
2. Facultad de Administración. Universidad Veracruzana, México.
3. Facultad de Nutrición. Universidad Veracruzana, México.

Corresponding author: Dra. Antonia Barranca, abarranca@uv.mx

Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud.
Editorial Universidad Veracruzana
Periodo enero-junio 2022

RESUMEN

Introducción. Las instituciones de salud que albergan estudiantes en servicio social deben establecer estrategias continuas y sistematizadas para evaluar las condiciones en las que se proporciona la atención al usuario. La calidad de la atención está ligada a la satisfacción laboral del prestador de servicio y tiene, además, una relación positiva con la mejora de los procesos, del trabajo en equipo, del rendimiento y de la productividad **Objetivo.** *Evaluar el nivel de satisfacción de los prestadores de servicio social del CESS y analizar sus factores.* **Metodología** *Se encuestaron 92 estudiantes en servicio social, de seis áreas clínicas durante el periodo agosto 2017-julio 2020. Se aplicó un cuestionario validado.* **Resultados y Discusión** *El nivel de satisfacción fue alto en 83.2%. Las categorías mejor calificadas fueron: pertenencia (87%), ambiente físico y recursos (86%), y la menos satisfactoria reconocimientos (73%). Nutrición, medicina, odontología y psicología tuvieron satisfacción arriba del 80% y enfermería y laboratorio puntajes menores al 80%. Conclusión* *Más del 80% de los estudiantes en servicio social se encontró satisfecho. Se sugieren estrategias de estímulos no económicos que destaquen el logro individual ya que el área de reconocimiento fue la más que tuvo menor puntuación baja.*

Palabras claves: Satisfacción laboral, estudiantes en servicio social, CESS.

SUMMARY

Introduction. Health institutions that host social service students should establish continuous and systematized strategies to evaluate the conditions under which care is provided to the user. The quality of care is linked to the job satisfaction of the service provider and has, in addition, a positive relationship with the improvement of processes, teamwork, performance and productivity. **Objective.** *To evaluate the level of satisfaction of CESS social service providers and analyze its factors.* **Methodology** *Ninety-two students in social service, from six clinical areas during the period August 2017-July 2020 were surveyed. A validated questionnaire was applied.* **Results and Discussion:** *The level of satisfaction was high at 83.2%. The best rated categories were: belonging (87%), physical environment and resources (86%), and the least satisfactory recognitions (73%). Nutrition, medicine, dentistry and psychology had satisfaction scores above 80% and nursing and laboratory scores below 80%. Conclusión:* *More than 80% of the students in social service were satisfied. Non-financial stimulus strategies that highlight individual achievement are suggested, since the area of recognition was the area with the lowest low score.*

Key words: Job satisfaction, social service students, CESS.

INTRODUCCIÓN

El servicio social en México es obligatorio para todos los estudiantes como parte de su formación universitaria; su objetivo fundamental es vincular al alumno con su entorno real y retribuir a la sociedad, en forma de acción social, lo que recibió durante su formación académica; y tiene una duración mínima de 480 horas o seis meses y debe ser menor a 2 años 1 (Francis 2018).

Los estudiantes de las diversas carreras que ofrece la Universidad Veracruzana deben realizar este requisito en instituciones públicas o privadas que tengan convenio con la Universidad. Un ejemplo de estas instituciones es el Centro de Estudios y Servicios en Salud, lugar que lleva a cabo un trabajo multidisciplinario con las facultades de Ciencias de la Salud de la Universidad Veracruzana, apoyando la formación integral de nuevos profesionales y proporciona espacios para que los estudiantes de las distintas Facultades del Área Académica de Ciencias de la Salud efectúen su servicio social (Gutiérrez et al., 2017).

Las instituciones de salud que albergan estudiantes en servicio social deben establecer estrategias continuas y sistematizadas para evaluar las condiciones en las que se proporciona la atención al usuario. La calidad de la atención está ligada a la satisfacción laboral del prestador de servicio y tiene, además, una relación positiva con la mejora de los procesos, del trabajo en equipo, del rendimiento y de la productividad (Ramírez, 2012).

La satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo y está relacionada con dos factores motivacionales: intrínsecos, relacionados con su contenido, tales como el trabajo mismo, los logros, los reconocimientos, la responsabilidad y los ascensos; y extrínsecos, relacionados con el contexto del trabajo y que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, como la remuneración, las relaciones humanas, las políticas de la institución, la supervisión y la seguridad (González *et al.*, 2017).

Por consiguiente, se hace indispensable generar una identificación del estudiante con la misión institucional para favorecer un ambiente participativo entre éste y la organización que asegure la calidad en la prestación de servicio. Así, evaluar la satisfacción del estudiante en servicio social permitirá establecer un diagnóstico situacional para identificar fortalezas y áreas de oportunidad para establecer acciones de mejora (Prado *et al* 2016).

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los prestadores de servicio social del CESS en el periodo agosto de 2017 a julio de 2020.

Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral puede ser definida como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”. También puede definirse como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Castro *et al.*, 2013)

El servicio social, creado en la década de 1930, es una actividad obligatoria en México que los estudiantes de educación superior realizan como parte de su formación profesional, con el propósito fundamental vincular al alumno con su entorno real y retribuir a la sociedad, en forma de acción social, lo que recibió durante su formación académica. Otro de los objetivos es que sea un espacio significativo de aprendizaje, a través de la aplicación de los conocimientos obtenidos en las aulas y adquiriendo otros nuevos, a la par que desarrollan nuevas capacidades prácticas favoreciendo un incremento del pensamiento crítico y la conciencia social de los estudiantes (García *et al.*, 2016).

Para la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), el Servicio Social (SS) es una estrategia educativa que debe orientarse al logro de impactos tangibles en la sociedad, promoviendo el desarrollo social, cultural, económico, ciudadano y ambiental (ANUIES,2012).

Esta actividad es un requisito para obtención del título profesional y está regulado por la legislación vigente; cada alumno debe llevar a cabo este servicio por un tiempo mayor a 6 meses y menor a 2 años, algunas universidades establecen 480 horas laboradas como las requeridas para completar este proceso (Ilescas & Reyes, 2019).

Algunas instituciones permiten iniciar el servicio social en los primeros semestres de las carreras, mientras que otras sólo permiten realizarlo si se ha acreditado el 70% de sus materias. Éste último es el caso de la Universidad Veracruzana. Finalmente, respecto al lugar donde se ejecute esta actividad, las universidades establecen si será en el sector público, social o privado, y si el tipo de actividad es profesional o exclusivamente social (De los Ángeles, 2018).

Se busca también ampliar las posibilidades de que los conocimientos sean adecuados para enfrentar los problemas del contexto, estimulando la sensibilidad, el compromiso social y la responsabilidad de los egresados universitarios a la vez que adquieran un mejor conocimiento de su realidad. Es así que esta actividad se convierte en una experiencia transformadora en la que los estudiantes se convierten en agentes de cambio dentro de la comunidad. Por este motivo, desde su creación, ha sido una de las principales conexiones que tiene la universidad con la sociedad, favoreciendo el cumplimiento del compromiso social que tienen las instituciones de educación superior (Castillo, 2019)

Las condiciones bajo las que se practica el servicio social varían de una institución a otra, de modo que las expectativas y exigencias difieren en cuanto a las cualidades y actividades posibles a desarrollar. Por lo tanto, el grado de satisfacción en la práctica de servicio social estará relacionado con las condiciones en que ejerza el pasante (Espinal, 2014).

Normativa del servicio social

En México, el servicio social está acorde con lo dispuesto en la Ley General de Educación y La Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional relativa al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.

El Artículo 5° de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos puntualiza que “la Ley determinará en cada Estado, cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo” (Díaz, 2013)

Por otra parte, el Artículo 24° de la Ley General de Educación menciona que “los beneficiados directamente por los servicios educativos deberán prestar servicio social, en los casos y términos que señalen las disposiciones reglamentarias correspondientes. En éstas se preverá la prestación del servicio social como requisito previo para obtener título o grado académico” (Amaya *et al.*, 2017).

La Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional referente a la acción de las profesiones en la Ciudad de México, Capítulo VII Artículo 53°, define el servicio social como “el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado.” (Cuervo, 2018).

Asimismo, en el Artículo 52° amplía que “todos los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, así como los profesionistas no mayores de 60 años, o impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de esta Ley.” (Palma *et al.*, 2017).

El mencionado texto jurídico ahonda las características del servicio social en su Artículo 55°, donde se detalla la duración y los escenarios bajo los cuales se debe cumplir, explicando que: "Los planes de preparación profesional, según la naturaleza de la profesión y de las necesidades sociales que se trate de satisfacer, exigirán a los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, como requisito previo para otorgarles el título, que presten servicio social durante el tiempo no menor de seis meses ni mayor de dos años" y agrega "no se computará en el término anterior el tiempo que por enfermedad u otra causa grave, el estudiante permanezca fuera del lugar en que deba prestar el servicio social." (Peña *et al.*, 2016).

La Universidad Veracruzana establece que, el servicio social podrá prestarse, previo convenio con otras instituciones gubernamentales o particulares, por medio de brigadas, las cuales pueden estar integradas por estudiantes de una sola carrera o área o de dos o más carreras de diferentes áreas.

Otra modalidad distinta a las brigadas es realizarlo en instituciones públicas y privadas previo convenio con la Universidad, regulando la integración individual a organizaciones públicas o privadas para cumplir programas de beneficio social, impartiendo adiestramiento o asesoría técnica al personal de organizaciones públicas o privadas o integrándose a los programas de servicio social propios de su entidad académica o de otras entidades de la Universidad.

El Centro de Estudios y Servicios en Salud (CESS) surge en 1990 de la visión de la Dra. Beatriz Torres y el respaldo de un grupo de académicos, principalmente del área de ciencias de la salud, con la idea de integrar un equipo transdisciplinar cuya filosofía, implícita en cada una de sus acciones, ha sido el desarrollo integral y armónico del estudiante universitario, este centro tiene una estructura compleja, ya que está conformada por 7 áreas: gobierno, enfermería, laboratorio de análisis clínicos, medicina, nutrición, odontología y psicología, con características particulares que las hacen diferentes entre sí en cuanto a procedimientos operativos; pero, todos bajo el enfoque sistémico del pensamiento complejo cubriendo las funciones de docencia, investigación y extensión de los servicios (Plan de Desarrollo de las Entidades Académica, 2021)

El objetivo del CESS ha sido crear un espacio donde los estudiantes realicen actividades prácticas, proyectos de tesis, trabajos de investigación a la par que se contribuye a aumentar la cobertura en salud para las poblaciones marginadas. En este centro es posible realizarse una gran variedad de análisis clínicos, perfiles, servicios de gabinete, estudios de ultrasonido, consultas de nutrición y psicología, vacunación.

Actualmente, se pueden encontrar las áreas de: gobierno, enfermería, laboratorio de análisis clínicos, medicina, nutrición, odontología y psicología; todas equipadas con tecnología de punta y atendidas por profesionales capacitados promoviendo que el trabajo se realice con calidad, equidad, sustentabilidad, ética y responsabilidad social, con estricto apego a la normatividad universitaria, vinculándose con los diferentes sectores de la sociedad (Misión y Visión- CESS, 2020)

Además, en el artículo 80 del reglamento interno del Centro de Estudios y Servicios en Salud (2019) se estipula que el CESS proporciona espacios para que los estudiantes de las distintas facultades del área académica de ciencias de la salud en la región Veracruz, efectúen el servicio social bajo los términos señalados en el Estatuto de los Alumnos y el Reglamento de Servicio Social de la Universidad Veracruzana.

Las instituciones y las organizaciones orientan sus labores y la actuación de sus miembros determinados por un cúmulo de valores adquiridos. Se define, entonces, a los valores institucionales como aquellos que resultan del consenso colectivo de los líderes gerenciales. Esos valores son el resultado de su cultura organizacional, representados de manera implícita en la misión y visión (Cedeño *et al.*, 2017)

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una mezcla de sentimientos, tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares en relación con la labor que hace y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto, es importante que las organizaciones se centren en crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tenga un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción (Donaire, 2017).

La satisfacción es un estado emocional positivo causante de placeres que surge de una percepción subjetiva de las experiencias del ser humano. Otros la definen como una sensación que experimenta cualquier sujeto al lograr restablecer un equilibrio entre lo que necesita y lo que posee (Falero & Del Carmen, 2019).

En este sentido la satisfacción laboral va a depender tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza; es decir, aquella serie de reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo, en estrecha relación con su productividad; y, tendrá una gran influencia en la calidad de atención brindada (Calderón & Jiménez, 2017).

En contraste con la satisfacción laboral, la insatisfacción en el trabajo impulsa al sujeto a no estar en su trabajo; lo que se ve reflejado en un mayor ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos, aumento de errores, hasta la renuncia y búsqueda de otro empleo (Vidangos, 2017).

El concepto de satisfacción laboral está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas o aspectos parciales que determinan la satisfacción general (figura 1); entre otras cosas se logran identificar: oportunidad de desarrollo profesional, reconocimiento laboral, capacitación continua, equidad de ascensos, autonomía, remuneración adecuada, estatus profesional, y buenas relaciones interpersonales (Núñez & Abad, 2017).



Figura 1. Aspectos parciales de la satisfacción laboral. Elaboración propia

La satisfacción en el ambiente de trabajo está relacionada con dos factores motivacionales: Intrínsecos, relacionados con su contenido, tales como el trabajo mismo, los logros, los reconocimientos, la responsabilidad y los ascensos. Extrínsecos, relacionados con el contexto del trabajo y aquellos que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, como son el salario, las relaciones humanas, políticas institucionales, la supervisión y la seguridad. La satisfacción se logra por la integración de ambos factores (Hernández, 2013).

Las organizaciones son beneficiadas al tener personal satisfecho, ya que estos mantienen actitud positiva en su área de trabajo, realizando de forma correcta las actividades, debido a la motivación de forma indirecta que su lugar de trabajo les brinda (Rodríguez, 2017).

Factores de la satisfacción laboral

Existen cinco factores que se muestran determinantes en la satisfacción en el trabajo: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad y progreso (tabla 1). Los tres últimos son los que contienen mayor relación con el cambio de actitudes laborales.

| Factor | Características |
|-----------------|--|
| Logro | Alcanzar las metas personales o grupales. |
| Reconocimiento | Recompensa del esfuerzo brindado en beneficio de la organización. |
| Trabajo en sí | Actividad de manera intelectual o física, recompensada. |
| Responsabilidad | Un valor importante de las organizaciones permite que las actividades sean alcanzadas. |

| | |
|----------|---|
| Progreso | Desarrollo y crecimiento interno - externo del personal y de la organización. |
|----------|---|

Tabla 1. Factores que afectan la satisfacción. Fuente (Rodríguez, 2017).

Para este cambio de actitudes, el liderazgo es esencial dentro de una organización, con la presencia de autoridades competentes y responsables, creando buen ambiente laboral y personal eficiente (Juárez, 2012).

Clima organizacional laboral

La relevancia de este tema radica en el impacto significativo que tiene sobre el bienestar psicológico y satisfacción de las personas; se define como el criterio que cada trabajador tiene sobre su ambiente laboral y comprende diversas dimensiones.

Diversos estudios muestran que si las personas perciben el clima laboral como negativo, las relaciones humanas óptimas con los compañeros logran mitigar los sentimientos negativos hacia el trabajo, evidenciando que las relaciones interpersonales son moderadores importantes del clima organizacional (Gallegos & Cuentas 2018)

Todo individuo busca el desarrollo personal; por lo tanto, la mejora del clima organizacional facilita el rendimiento laboral. Para lograr un entorno óptimo es fundamental trabajar en el bienestar de éstos, haciendo hincapié no sólo en el entorno físico; sino también el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la salud emocional y el clima organizacional lo que conlleva a una salud mental (Rivera *et al.*, 2018).

Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

La relación entre clima organizacional y satisfacción laboral es clara, la visión de definiciones de ambas variables ha limitado la profundidad de su análisis. Las investigaciones se han enfocado en el estudio de la relación mediante análisis de correlaciones, obteniendo la existencia de una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de manera tal que a mejor ambiente y clima laboral percibido más satisfechos estarán las personas (Pupo *et al.*, 2017).

Mientras que la satisfacción laboral se basa en una evaluación que realiza un individuo de su trabajo, teniendo un componente afectivo. Las dimensiones de clima organizacional que más se han relacionado con la satisfacción laboral son el apoyo de jefaturas, la supervisión, las recompensas, la responsabilidad (autonomía individual en el trabajo), las relaciones interpersonales (calidez/amabilidad) y las competencias del empleado. Las dimensiones de satisfacción laboral que destacan y que se han relacionado con el clima organizacional son la satisfacción con el sueldo, la supervisión, los compañeros y el ascenso (Rodríguez *et al.*, 2011).

Calidad de vida en el trabajo

El panorama laboral actual refleja que existe una mayor noción del impacto de la calidad de vida en el trabajo por parte de varias figuras partícipes en la configuración del paradigma y condiciones de trabajo. En la actualidad, por un lado, la normatividad garantiza características esenciales que debe cumplir el trabajo digno o decente y diversos organismos nacionales e internacionales incentivan y galardonan a las empresas que implementan prácticas que favorecen algunos de los factores determinantes de la calidad de vida en el trabajo.

Pérez, en el 2016, define la calidad de vida en el trabajo como “la percepción subjetiva del trabajador respecto a las oportunidades que le brinda la organización para satisfacer una amplia gama de necesidades personales laborales y profesionales sociales económicas por medio de un trabajo que le permite el pleno desarrollo, preservar su salud y su economía en equilibrio con su vida personal y familiar”. En la figura 2 se aprecian distintas definiciones de calidad de vida en el trabajo.

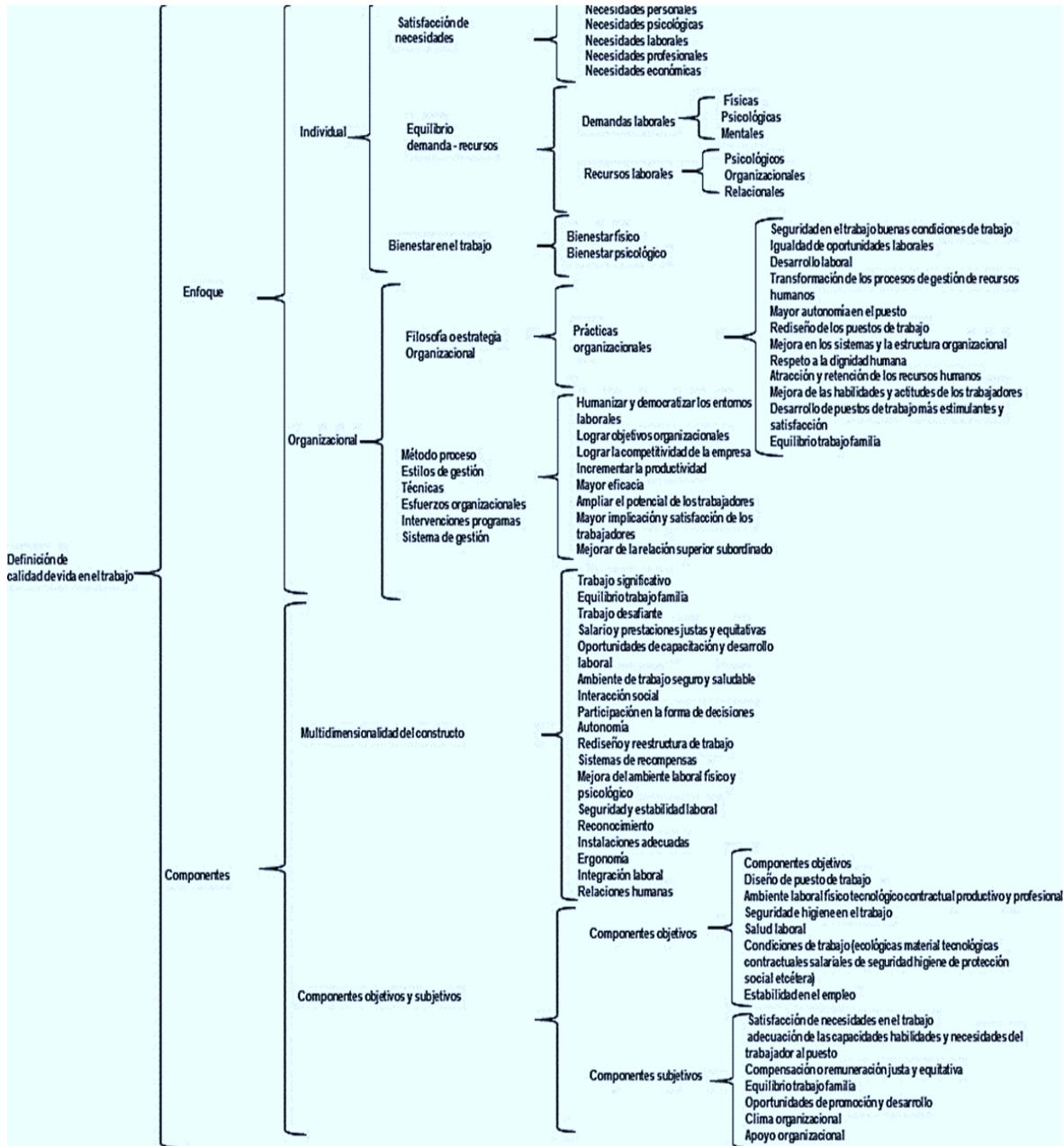


Figura 2. Definiciones de calidad de vida en el trabajo

La relación entre empleador y empleado depende del estilo de liderazgo de la gerencia. El enfoque principal del liderazgo se dirige a problemáticas grupales, la transparencia en el liderazgo es una forma ineludible para que los líderes hagan avanzar una organización (Subramanian, 2017)

Es una de las principales variables que fijan el clima dentro de las organizaciones y que incide en los resultados de las organizaciones (Brizuela, 2019).

El liderazgo se ha establecido como la capacidad de influir sobre otros, a través de diferentes vías, ya sea ejerciendo un cargo o mediante características y actitudes que generen identificación o entusiasmo en los seguidores para cumplir los propósitos establecidos (Jilaja, 2019). Queda claro que el liderazgo afecta de manera directa la percepción que los trabajadores tienen sobre el clima organizacional. En este sentido, un liderazgo ineficaz contribuirá a un clima organizacional negativo, con poca o nula motivación y satisfacción en los trabajadores, a la par de aumentar los niveles de estrés, las situaciones de conflicto, un bajo rendimiento, ineficacia y un mal trato al cliente (Lynch, & Fierro, 2016)

Relaciones interpersonales

Este tipo de relaciones son parte de la sociedad, indispensables para convivir respetuosa y armónicamente en cualquier grupo social, establecer relaciones interpersonales entre colegas permite aumentar la productividad, además favorece el trabajo en equipo y facilita el logro de metas. Maxwell, en el 2010, definió a las relaciones interpersonales como “el epicentro de todas las experiencias positivas en los seres humanos, una interacción recíproca entre dos o más persona, en este sentido nuestras habilidades de interacción determinarán nuestro posible éxito”

Rodríguez (2017) menciona que las relaciones interpersonales influyen en la adaptabilidad en el área de trabajo y que “se debe aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás.

Jefe y superiores

Ser jefe dentro de un equipo de trabajo implica asumir un rol complejo que demanda competencias, conocimientos y compromiso con la función de ser superior. Sin importar su nivel, deberá cumplir la actividad principal de su departamento además de desempeñar las funciones adicionales al tener colaboradores a su cargo. El comportamiento del jefe es uno de los aspectos del entorno laboral que más impacta sobre el personal colaborador (Ramos, 2016).

Como autoridad, debe tener habilidades comunicativas para guiar a sus colaboradores, pieza clave dentro de la motivación, autoeficacia y satisfacción del personal. Cuando un empleado no tiene control sobre los procedimientos o ritmo de trabajo, existe poca oportunidad para lograr satisfacción de culminar con éxito la tarea o reto. Sin embargo, cuando hay retroalimentación sobre su ejecución la tarea representa un desafío (Aguilar, 2018).

El jefe es un elemento fundamental para guiar los esfuerzos y motivaciones de las personas, es el individuo que ejerce influencia en el comportamiento de los subordinados que integran un grupo, para la consecución de metas; es esencial para el logro de una satisfacción laboral en el ambiente de trabajo, es el líder quien lleva a cabo la organización y distribución de actividades para el equipo de trabajo (Mamani 2017).

Progreso profesional y remuneración

El progreso profesional se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados; se define como el proceso por el que un individuo avanza a través de una serie de etapas que se caracterizan por incluir tareas de desarrollo, actividades y relaciones, del mismo modo que la remuneración; si no se visualizan oportunidades de progreso en el puesto que se desempeña, se tendrá un ambiente con baja motivación (Burnham, 2019).

La capacitación es una herramienta indispensable para el progreso profesional y de cambio positivo en las organizaciones, aún más en el área de salud. Actualmente, no se puede forjar solamente como entrenamiento o instrucción, supera a éstos; es la respuesta a la necesidad que tienen los sectores u organizaciones de contar con un personal calificado y productivo (Terán, 2017).

Las necesidades psicológicas requieren un tipo de estímulos internos. Éstos se generarán a través de un progreso profesional adecuado a la motivación de logro de cada prestador de servicio o trabajador que permita alcanzar la excelencia práctica y la promoción profesional. Así, los logros prácticos y orgánicos conducirán al aumento de la autoestima positiva y seguridad. Este tipo de estímulos necesitan de políticas de personal guiadas hacia el avance de la carrera profesional. Así mismo, las necesidades de índole social exigen unos incentivos de carácter trascendente que se relacionen con el sentido de servicio y utilidad social; es decir, con la conducta ética de los individuos. En estas instituciones aumentar la satisfacción de los colaboradores se puede obtener añadiendo un salario emocional que se entiende como “todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos”; su principal objetivo es brindar satisfacción a los motivos intrínsecos de los individuos, de modo que las empresas que lo toman en cuenta tendrán al personal de cualquier nivel sintiéndose, escuchadas, consideradas y valoradas como parte de equipos de los cuales estarán orgullosos de pertenecer y buscarán en todo momento desarrollarse (Castillo *et al.*, 2017).

Se denomina salario porque busca una contraprestación del prestador de servicio hacia la organización y se denomina emocional debido a que debe satisfacer necesidades de la persona. Entre los beneficios y compensaciones no económicas que obtienen los colaboradores en la organización y hacen alusión al salario emocional, está la probabilidad de que lleven a cabo ciertas actividades laborales desde su casa unas horas a la semana, celebren fechas especiales, obtengan reconocimientos, entre otros factores que los hacen felices.

Estos factores pueden ser compensados por una empresa respecto al salario económico. Aunque es difícil de generalizar, brinda la oportunidad de adecuarlo a cada trabajador quienes, como individuos, se sienten satisfecho con cosas y/o situaciones distintas (Dávila & Jiménez, 2014)

Pertenencia

Para que una persona se compenetre con la organización en la que realiza alguna actividad, es necesario que posea un sentido de pertenencia. Este sentido de pertenencia está vinculado con la motivación y el clima organizacional; además es clave para tener una satisfacción laboral en cualquier organización (Yucra, & Aguilar, 2019)

El sentido de pertenencia se refiere a la “apropiación individual y colectiva de los valores, visión, misión, historia de la organización, que se manifiesta en el orgullo y en la identificación afectiva con el ser, hacer y sentir de todos los miembros que a ella pertenecen” y se vincula con la motivación, identificación y compromiso, teniendo un efecto en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales según el área a la que se pertenezca (Ávila *et al.*, 2017)

El sentido de pertenencia también se ha definido como un conjunto de sentimientos, percepciones, deseos y necesidades construidas a partir de las prácticas diarias desarrolladas en espacios cotidianos; sin embargo, puede modificarse con el tiempo en la medida que las vivencias aumenten (Carmona & Uriol, 2019)

Existen elementos indispensables para desarrollar un sentido de pertenencia, entre los cuales están: la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, el ambiente del grupo de trabajo y percibir que sus características son similares o se integran adecuadamente a las de las personas que pertenecen al grupo (De Pontes, 2011).

Esta identificación con el lugar de trabajo puede ejercer efecto amortiguador contra el estrés en los trabajadores, de la misma manera, el grado de compromiso individual y colectivo, así como los vínculos afectivos que se fortalecen mediante el sentido de pertenencia llegan al punto donde los prestadores de servicio mantienen una identificación con los valores de la organización aun cuando la relación activa con ésta haya concluido (Giron, 2020).

Contrario a los efectos benéficos de un alto sentido de pertenencia, niveles bajos en este elemento se ven reflejados en personal con poca o nula vinculación afectiva hacia su lugar de trabajo, al mismo tiempo incrementa la aparición de estrés, ausentismo laboral, los índices de rotación y quejas del personal, creando muchas desventajas para las empresas, con lo que queda evidenciado que menospreciar este componente desecha la oportunidad de mejorar la productividad y la calidad de vida de las personas en el área de trabajo (Pavón *et al.*, 2011)

Ambiente físico y recursos

El ambiente o espacio físico representa la medida en que los alrededores físicos contribuyen a la realización de un trabajo placentero. Además de esto, los recursos e insumos disponibles en cada institución son necesarios para tener las condiciones óptimas que permitan realizar el trabajo en forma adecuada logrando así un alto grado de satisfacción laboral (Vargas, 2013).

El ambiente percibe las apreciaciones compartidas por los órganos del sector respecto al trabajo y, por tanto, a las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno al mismo. Abarca aspectos como el compañerismo y conflictos tanto entre pasantes como entre departamentos, que forman parte de la comunicación que pueda existir dentro de una organización (Recinos, 2014).

El ambiente físico o infraestructura del sector está relacionado con la distribución física que va acorde con las expectativas de una organización dependiendo de la naturaleza del trabajo. Así, hay diferencias en una empresa de tipo manufactura a una institución que brinda servicios de salud; sin embargo, siempre debe buscarse que sea satisfactoria, esto último se ha vinculado con: espacio físico, instalaciones, mobiliario equipo y tecnología. La comodidad general de las instalaciones depende de los requisitos del sector y no debe de pasarse por alto la utilidad, beneficio y la seguridad de los pasantes, trabajadores y clientes (Jiménez, 2019)

Estabilidad laboral

La estabilidad laboral supone que el trabajador, en desarrollo de su contrato, tiene derecho a la permanencia en el trabajo mientras se mantengan en orden las causas que dieron origen al vínculo, a menos que el empleador dé por terminado el contrato de trabajo. En esta situación, el trabajador tendrá derecho al reconocimiento de una indemnización por el tiempo que prestó su servicio, bajo los parámetros establecidos, tal como ocurre en cualquier trabajo. Es una responsabilidad compartida entre el jefe y prestador de servicio o empleado, que aseguren una participación efectiva en el ambiente laboral donde ambas partes avalen la adición de valor al servicio que ofrezcan,

En otras palabras, representa la existencia del vínculo laboral entre el prestador de servicio y empleador, sujeto a los beneficios y lo que se estipula en el contrato, proporcionando la tranquilidad que necesita el prestador de servicio para cubrir sus necesidades. La estabilidad es importante, ya que constituye el elemento motriz que hace fluir la fuerza de trabajo, crea un ambiente que lleva a la satisfacción laboral y empleo pleno (Bustamante, 2018)

La estabilidad genera al prestador de servicio o trabajador tranquilidad, motivación, buen estado emocional y salud mental. Existen estudios donde se comprueba que al sentirse estable, motivado y apoyado, el prestador de servicio está dispuesto a dar más y enfocarse en mejorar su posición tanto en la organización como a nivel personal en la sociedad (Carrillo, 2013).

Conocimiento de misión, visión, objetivos

La misión es “la formulación del propósito para el cual existe la empresa. Generalmente es expresada en una sola frase, de carácter bastante duradero, pero pueden ser mejorada o modificada cuando así se requiera”, el mismo autor establece la visión como “una formulación de la situación futura deseable para la empresa. La visión puede ser expresada en una o varias frases redactadas de manera atractiva y motivadora.” (Molina, 2016).

Conocer y estar identificados con la misión y visión pueden brindar una motivación a los trabajadores y reportar mayores niveles de satisfacción laboral (Otalvaro, 2016).

Lo anterior se logra incluyendo las necesidades personales del trabajador en las actividades misionales de las instituciones. De modo que las personas que brindan un servicio tengan la percepción que sus aspiraciones personales y familiares son tomadas en cuenta por sus lugares de trabajo, lo que aumentará el sentido de pertenencia de los trabajadores quienes procurarán tener una mayor permanencia en la institución además de sentir un mayor respeto y valorar a la organización.

La aprehensión de la misión y visión por parte de los trabajadores es un factor clave por la sencilla razón de que el trabajador es el que le da sentido y, por esto, se espera que totalidad de los trabajadores conozcan estos elementos (Salazar *et al.*, 2015).

Creatividad e iniciativa

La creatividad es la capacidad del cerebro para crear conclusiones nuevas y resolver problemas en una forma única y original. Relacionada con la efectiva integración de ambos hemisferios cerebrales, es el proceso que permite encontrar relaciones y soluciones novedosas, abarcando no sólo la posibilidad de solucionar un problema, sino también el descubrir un posible problema donde el resto de las personas no lo perciben.

La creatividad proviene del conjunto de aptitudes características de los individuos creadores, la capacidad de cambiar y transformar procesos con métodos y enfoques innovadores produciendo nuevas ideas y comportamientos con respuesta positiva. Se logra mediante actividades de grupo que ayudan a la interacción y adquisición de la experiencia, capaces de cambiar las condiciones existentes en la actualidad. La creatividad da pauta a un mayor rendimiento laboral mejorando el ambiente manteniendo un equipo de trabajo satisfecho (Van, 2018)

Comunicación

La comunicación es el proceso en el que se transmite información y significados entre personas; es la forma de relacionarse a través de ideas y valores. Los humanos no pueden vivir aislados, están hechos para comunicarse, mantenerse en constante contacto y relacionarse. Diariamente nos encontramos en situaciones que nos llevar a crear comunicaciones (Segredo *et al.*, 2017)

Funciones de la comunicación

La comunicación cumple un papel importante dentro de las organizaciones, es indispensable para el comportamiento de los trabajadores. Un error muy común en el trabajo respecto a este tema es que muchos jefes tienen la creencia que el exceso de información es sinónimo de poder, pues esto podría desencadenar anomalías alteren las actividades dentro de la organización, en la tabla 2 se muestran las funciones de la comunicación.

| Función | Características |
|------------------------|---|
| Control | Cumplimiento de normas y/o procedimientos de la organización al expresar los problemas laborales a superiores para que éstos asuman el control y planteen soluciones. |
| Motivación | Genera motivación al evaluar el desempeño de los empleados, al felicitar el logro de objetivos de forma pública. |
| Expresión de emociones | Expresar sentimientos de satisfacción o insatisfacción, verbal o no verbal, mediante gestos expuestos por el trabajador. |
| Información | Facilita la toma de decisiones en cualquier entorno social o individual. |

Tabla 2. Funciones de la comunicación. Fuente. (Van, 2018)

Comunicación organizacional

Este tipo de comunicación se refiere al conjunto total de mensajes que se intercambian entre los miembros de una organización y entre la misma organización con su medio

La comunicación permitirá crear relaciones interpersonales donde exista un intercambio de emociones y sentimientos; por esta razón, la empatía e inteligencia emocional son factores internos que apoyan y facilitan las relaciones estables (De Castro, 2017).

Existen dos categorías en la comunicación organizacional:

Comunicación interna: actividades realizadas por jefes u organización para mantener relaciones de calidad entre el equipo de trabajo, se les informa, alienta, motiva y en ocasiones utilizan incentivos para la realización de un mejor desempeño, alcanzando los objetivos de la organización.

Comunicación externa: mensajes emitidos por la organización dirigidos a sus clientes, con el objetivo de mantener y reforzar las relaciones, haciéndolos sentir importantes; además de proyectar una imagen favorable de los servicios brindados (Jiménez, 2017).

Empatía

Diversos autores definen empatía como la aptitud que posee el ser humano para conectarse con otra persona, al actuar y responder adecuadamente a las necesidades del otro; así como, imaginar sus sentimientos logrando que el otro se sienta muy bien con él sin perder identidad propia, evitando reaccionar de forma negativa. La empatía es fundamental en la comunicación humana; es la virtud de ver mayores aspectos positivos en el otro y generar un ambiente de confianza llevando consigo relaciones sanas

En el área de trabajo, se considera competente quien logra empatizar con colegas y clientes. Obtiene relaciones interpersonales adecuadas, comunicación fluida y confianza valorada por el equipo de trabajo creando un ambiente de mayor desempeño laboral y éxito. Por lo contrario, al carecer de esta competencia, el ambiente de trabajo se presentará incómodo, limitado, reduce la productividad en equipo y en ocasiones llega a ser hostil (Kaitelidou *et al.*, 2012)

Conflicto

El conflicto surge de la organización y gestión desfavorables en el lugar de trabajo, que incluyen, entre otros: trabajo excesivamente exigente, tiempo insuficiente para realizar tareas, roles asignados, comunicación ineficaz, cambio organizacional mal administrado y dificultad para combinar el compromiso laboral con la vida personal (Sureda *et al.*, 2019).

Un enfoque constructivo del conflicto por parte de los jefes o supervisores, se da a través de la integración y el compromiso, más que a través de la dominación u obligación (Chen *et al.*, 2012)

El papel de los jefes, supervisores y gerentes intermedios para mejorar la satisfacción y la innovación mediante una organización y gestión adecuada de conflictos es fundamental para el funcionamiento en el trabajo, evitando el abandono por parte de los empleados. Una gestión eficaz de conflictos no sólo mejora el trabajo en equipo, sino aumenta la productividad, sobretodo la satisfacción de los empleados y los clientes permitiendo brindar un servicio excelente (Patlán, 2017).

Reconocimiento

Diversos estudios han demostrado que uno de los factores del clima laboral que impacta positivamente en la satisfacción es el reconocimiento; éste se define como la percepción de condecoraciones recibidas por las contribuciones realizadas a la organización. Este elemento brinda la motivación necesaria para que día a día se consiga un mejor desenvolvimiento; ya que, toda persona que esté motivada adecuadamente podrá realizar mejor su trabajo incrementando su rendimiento, productividad y mejora en la calidad del servicio que otorgan a la institución

También se ha reportado la existencia de una insatisfacción laboral como consecuencia de la falta de procedimientos para otorgar reconocimientos a la labor de los trabajadores. Es importante resaltar que no necesariamente dicho incentivo debe ser económico; pues, la gratificación por una labor bien desarrollada se puede dar de diferentes maneras como becas o la oportunidad de acceder a una enseñanza continua. (Durán, 2017)

Cada vez es mayor el interés de las empresas por evaluar los aspectos que determinan la productividad de sus colaboradores. Los estudios sobre clima organizacional han demostrado el impacto de la satisfacción de los empleados en sus niveles de eficiencia, compromiso y calidad.

Un estudio llevado a cabo por León *et al.*, (2020) determinó el grado de satisfacción física, afectiva, económica y académica de 241 pasantes de servicio social, estudiantes de la Licenciatura en Enfermería de la División Académica de Ciencias de la Salud de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en diversas instituciones de salud.

Utilizó una escala para valorar la satisfacción del prestador de servicio social, donde se registró la satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la supervisión y participación en la organización, el ambiente físico de trabajo, con la remuneración y las prestaciones básicas, así como con las relaciones interpersonales. Los resultados de este estudio arrojaron que, en términos generales, la mayoría de los estudiantes estaba muy satisfecha. Esto se vio reflejado en la alta tasa de estudiantes satisfechos respecto a la supervisión, participación en la organización, ambiente físico de trabajo, relaciones interpersonales y el trabajo intrínseco dentro de la institución en donde realizan sus actividades. Las pocas dimensiones donde se observó una insatisfacción fueron con la remuneración económica y prestaciones básicas, donde existe un descontento general por no recibir una remuneración económica aceptable de acuerdo con el número y tiempo de sus actividades realizadas.

Una investigación realizada por Ojeda (2019) comprobó el grado de satisfacción de los egresados de la carrera de odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el Valle de Sula (UNAH-VS) durante su práctica de servicio social. Se evaluaron 119 egresados entre el 2009 y el 2013 utilizando una escala de Likert para determinar el grado de satisfacción de las diferentes variables, las cuales tenían relación con los servicios prestados por la universidad y por la Secretaría de Salud, además de las necesidades básicas en los lugares donde realizaron su práctica y los diferentes tratamientos y actividades que efectuaron durante su servicio social. Los encuestados expresaron sentirse satisfechos con la práctica clínica que efectuaron durante su servicio, con las instalaciones donde se llevaron a cabo, con la resolución de conflictos; así como, con la cooperación y el ambiente entre compañeros de trabajo. Otro dato interesante fue que los internos se sintieron identificados con la organización y con el hospital; por el contrario, el elemento de insatisfacción está relacionado con las recompensas que se les brindaron por el trabajo realizado y la toma de decisiones por los superiores inmediatos.

Otra investigación (Ortiz & Beltrán2019) evaluó la relación entre habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida, desgaste y satisfacción laboral en 56 médicos de la Universidad Nacional Autónoma de México pasantes de servicio social (seis meses de iniciado su servicio social) en los Servicios de Salud de Sonora. En ese estudio, se utilizó un cuestionario de Habilidades Clínicas; Inventario Burnout de Maslach y Trait Meta Mood Scale TMMS-24. Respecto a la satisfacción laboral, se observó que aumentaba en relación con la capacidad del médico de exhibir una alta competencia en el reconocimiento y comprensión de las emociones de sus pacientes. Otro aporte de este estudio es el hecho de que cuando el médico pasante de servicio social muestra claridad en sus estados emocionales, se percibe a sí mismo con mayor capacidad para acercarse al paciente, ganarse su confianza logrando obtener información pertinente para el diagnóstico y toma de decisiones, de modo que se tienen niveles más altos de eficiencia personal, una mayor percepción de autoeficacia y mayor compromiso laboral.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, transversal y descriptivo para conocer el grado de satisfacción laboral durante los años 2017-2020 de los estudiantes de las diversas áreas de ciencias de la salud, que realizaban su servicio social en el Centro de Estudios y Servicios en Salud (CESS). Este Centro está conformado por seis áreas clínicas: enfermería, laboratorio, medicina, nutrición, odontología y psicología; así como un área de gobierno, proporcionando atención médica de primer nivel para la comunidad estudiantil y público en general.

Método de recolección de datos

El instrumento utilizado fue una adaptación del cuestionario de satisfacción del prestador de servicio diseñado por Pavón-León P que tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal en el hospital escuela de la Universidad Veracruzana y analizar sus factores, a través de 55 preguntas agrupadas en 11 categorías, en las cuales se indaga sobre: relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, jefe y superiores, progreso profesional y remuneración, pertenencia, ambiente físico y recursos, estabilidad laboral, conocimiento de misión, visión, objetivos del hospital, creatividad e iniciativa, comunicación, conflicto y reconocimientos. Para determinar la satisfacción del prestador se puntúa de muy alto, alto, promedio, bajo o muy bajo. Entre el puntaje mínimo y el máximo posible (55 y 275) se manejan 5 intervalos de igual tamaño.

La población de estudio de la presente investigación son los prestadores de servicio social del CESS región Veracruz, que concluyeron su periodo establecido entre agosto de 2017 y julio 2020, con un rango de edad de 22 a 34 años. La edad promedio fue de 24 años. En total fueron 92 prestadores divididos en 35 hombres y 57 mujeres.

Consideraciones éticas

Según Kerlinger (2002), la consideración más importante en cualquier estudio científico es el bienestar de los/as participantes; es por ello por lo que se deben tomar todas las medidas necesarias para conducir la investigación con la mínima cantidad de riesgo para ellos/as, tomando en consideración la voluntariedad de la participación y confidencialidad en las respuestas. Se informó a los participantes sobre el carácter anónimo y confidencial de la investigación, garantizándoles que los datos obtenidos se manejarían con el cuidado suficiente para que no existiera la posibilidad de identificar o individualizar; pues, el interés de la investigación es conocer el clima organizacional de la dependencia

RESULTADOS

Distribución por áreas

Se presentan, en primer lugar, los datos sobre las características de la población estudiada referentes a su área de asignación dentro del CESS y sexo.

En la tabla 3 se enlista la distribución de los prestadores de servicio social por área de adscripción, tanto en número como en porcentaje.

| Áreas | Total | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Enfermería | 13 | 14% |
| Laboratorio | 20 | 22% |
| Medicina | 8 | 9% |
| Nutrición | 13 | 14% |
| Odontología | 28 | 31% |
| Psicología | 9 | 10% |
| Total | 92 | 100% |

Tabla 3. Distribución de prestadores de servicio social por área de asignación (n=92)

El mayor número de prestadores de servicio social se desempeñaba en el área de odontología, representando un porcentaje de 31% en relación con el total, seguido por los prestadores del área de laboratorio con porcentaje de 22%. Las áreas de enfermería y nutrición aportaron el 14% cada una; psicología sumó 10% y medicina, 9% del total de prestadores.

Distribución por sexo

Se puede observar en la figura 3 que el mayor número de prestadores de servicio social fue de sexo femenino, con un total de 57, representando el 62% de población total; en tanto que el 38% de la población restante era del sexo masculino, con 35 integrantes.



Figura 3 Distribución por sexo

En el presente estudio, se evaluó la satisfacción laboral en estudiantes de servicio social en el CESS (figura 4). Los resultados mostraron diferencias significativas ($P < .05$) al evaluar el grado de satisfacción laboral durante el periodo 2017-2020. El 37% de los sujetos encuestados reportó nivel muy alto de satisfacción, mientras que el 46.6% indicó tener un nivel alto. Por otro lado, el 17.4% dijo estar medianamente satisfecho y sólo el 1% reportó un nivel bajo de satisfacción laboral.



Figura 4 Satisfacción laboral de los estudiantes en servicio social encuestados

El análisis por categoría mostró que existen diferencias respecto a la satisfacción indicada por los estudiantes en servicio social. Por un lado, sentido de pertenencia, ambiente físico y recursos, así como relaciones interpersonales con los compañeros brindaron a los encuestados un alto grado de satisfacción. Sin embargo, la comunicación y el reconocimiento fueron las categorías peor calificadas (tabla 4).

| Categoría | Porcentaje |
|--|------------|
| Relaciones interpersonales con los compañeros | 84% |
| Jefe y superiores | 78% |
| Progreso | 80% |
| Sentido de pertenencia | 87% |
| Ambiente físico y recursos | 86% |
| Estabilidad laboral | 80% |
| Conocimiento de misión... | 78% |
| Creatividad e iniciativa | 81% |
| Comunicación | 75% |

| | |
|------------------------|------------|
| Conflicto | 77% |
| Reconocimientos | 73% |

Tabla 4. Porcentaje de satisfacción laboral en cada categoría estudiada

Estos resultados son cercanos a los que menciona otra investigación donde se evaluó la satisfacción del personal de salud en un hospital universitario y las dimensiones mejor y peor valoradas fueron pertenencia y el progreso profesional y la remuneración con un 84% y un 27,7 % respectivamente (Juárez, 2011).

En la categoría relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo se encontraron diferencias significativas: fue mayor el nivel de satisfacción en esta categoría en aquellos que permanecieron 1 año en el CESS como prestadores de servicio social (medicina, enfermería y odontología), que en quienes únicamente prestaron sus servicios 6 meses (psicología y laboratorio), como se observa en la figura 5.

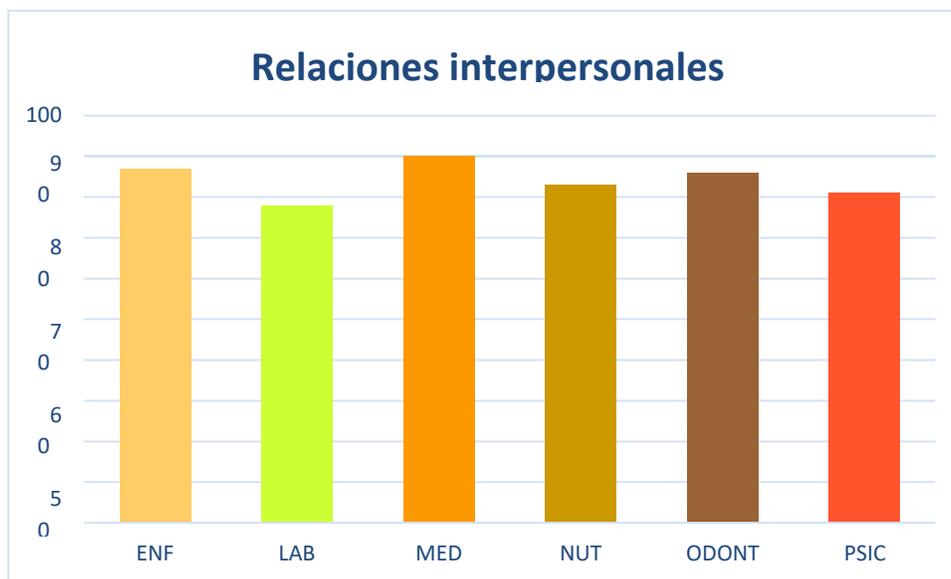


Figura 5. Satisfacción laboral en función de las relaciones interpersonales.

Estos datos concuerdan con otro estudio (Juárez, 2011) que demostró la existencia de una correlación positiva en la antigüedad y tiempo de laborar en el servicio con mayor satisfacción laboral; sin embargo, el área de nutrición no mostró el mismo comportamiento y fue la segunda área peor calificada donde los encuestados dijeron laborar en un ambiente donde todos trabajan cada uno para sí, sin preocupación por el otro.

La menor satisfacción laboral en la categoría de jefes y superiores se obtuvo en el área de laboratorio (tabla 5). En dicha área se reportó que los jefes inmediatos se contradicen al dar indicaciones y que éstas suelen ser arbitrarias, a la par de mostrar poco apoyo a las decisiones tomadas por los estudiantes en servicio social.

| Jefes y superiores | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Enfermería | 74% |
| Laboratorio | 70% |
| Medicina | 89% |
| Nutrición | 79% |
| Odontología | 77% |
| Psicología | 85% |

Tabla 5 Satisfacción laboral respecto a los jefes y superiores

El rubro progreso fue bien calificado con niveles de alto a muy alto en las áreas de nutrición, medicina, odontología y psicología. Dentro de los motivos para esta buena calificación el principal fue que los estudiantes de servicio social reportaron tener oportunidades para mejorar sus capacidades e insertarse en la práctica profesional; así mismo, psicología y medicina fueron las áreas mejor calificadas en esta categoría (figura 6).

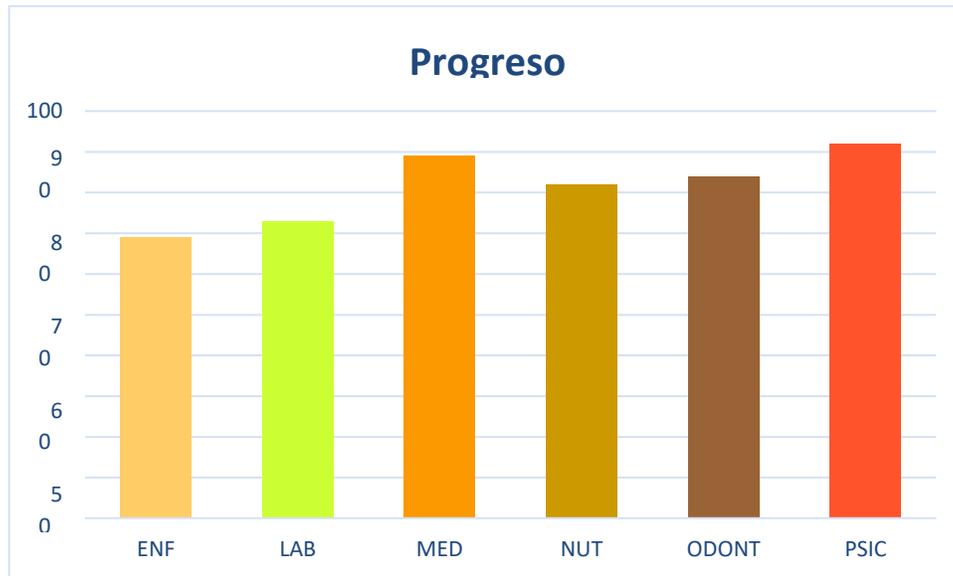


Figura 6 Satisfacción laboral en función del progreso.

Respecto a la pertenencia y su relación con la satisfacción laboral (tabla 6) , los estudiantes de todas las áreas, a excepción de laboratorio, mencionaron sentirse satisfechos. Esta categoría dejó en claro que los estudiantes se sienten orgullosos de hacer su servicio social en el CESS y lo recomiendan con sus conocidos.

| Sentido de pertenencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|
| Enfermería | 84% |
| Laboratorio | 71% |
| Medicina | 98% |
| Nutrición | 92% |
| Odontología | 93% |
| Psicología | 89% |

Tabla 6 Satisfacción laboral respecto al sentido de pertenencia

Al analizar la categoría de ambiente físico los estudiantes dijeron estar altamente satisfechos tanto con el espacio donde pueden llevar a cabo sus actividades como con los elementos y la información que tienen a su alcance como se observa en la figura 7.

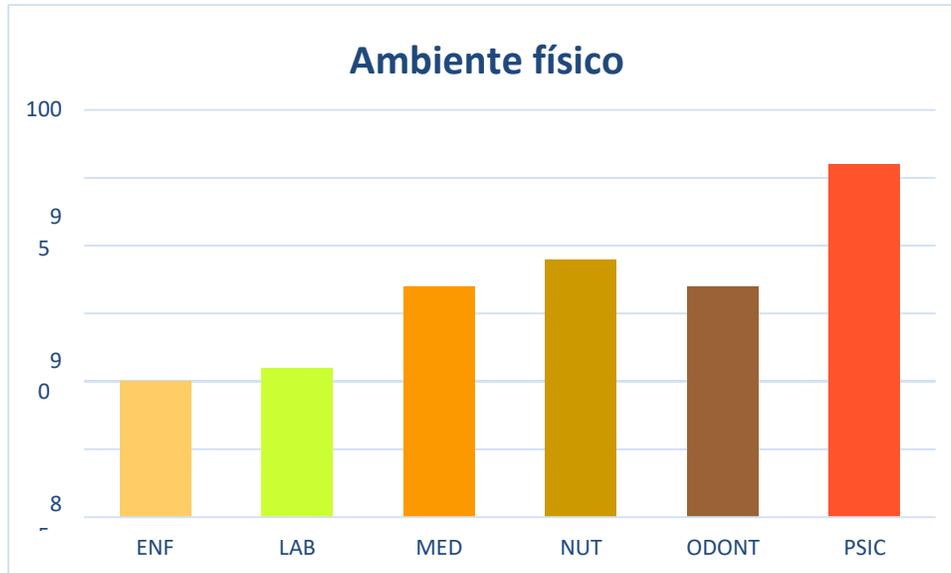


Figura 7 Satisfacción laboral en función ambiente físico

Los estudiantes mostraron alto grado de satisfacción al preguntarles sobre la estabilidad laboral en el CESS. Esto podría tener relación con el hecho de que realizan un servicio social y no es común dar de baja estudiantes durante el mismo. Sin embargo, el porcentaje es menos alto que en otros rubros lo cual puede relacionarse con la baja probabilidad de ser contratados posterior a terminar su periodo de servicio (Figura 8).

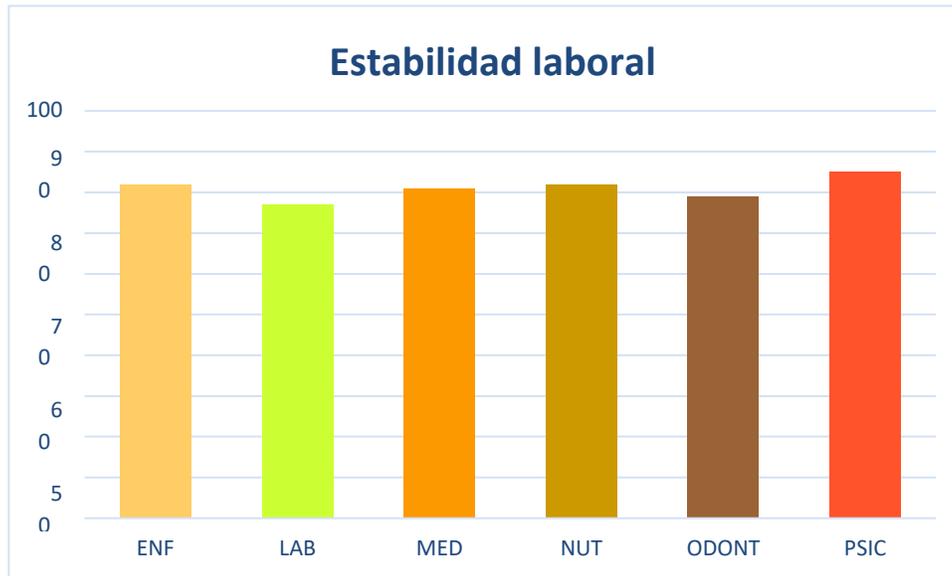


Figura 8 Satisfacción laboral en función estabilidad laboral

En este estudio, el conocimiento de la misión y visión tuvo resultados contrastantes como se puede observar en la tabla 7. El área de odontología con 83% fue donde se reportó un menor conocimiento de la misión y visión, mientras que, en el área de laboratorio fue del 69%.

| Conocimiento de la misión y visión | Porcentaje |
|------------------------------------|------------|
| Enfermería | 78% |
| Laboratorio | 69% |
| Medicina | 80% |
| Nutrición | 78% |
| Odontología | 83% |
| Psicología | 76% |

Tabla 7. Satisfacción laboral respecto misión y visión

La creatividad e iniciativa tuvo altos grados de satisfacción en todas áreas (tabla 8) pero destaca medicina, mostrando que se cumplen los objetivos del servicio social reportado por otros estudios (León *et al.*, 2020) quienes indican que durante este periodo se debe favorecer un incremento del pensamiento crítico y la aplicación de los conocimientos adquiridos en las aulas.

| Creatividad e iniciativa | Porcentaje |
|---------------------------------|-------------------|
| Enfermería | 77% |
| Laboratorio | 73% |
| Medicina | 91% |
| Nutrición | 84% |
| Odontología | 85% |
| Psicología | 73% |

Tabla 8. Satisfacción laboral respecto creatividad e iniciativa

La comunicación fue una de las categorías que disminuyó la satisfacción laboral de los estudiantes que brindaban servicio social en el área de laboratorio (tabla 9). Los resultados indicaron una falta de comunicación respecto a informar cuando cambiaban las políticas en el Centro y una deficiente comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados. Del mismo modo se encontraron que los conflictos entre el personal del área de laboratorio son frecuentes y el ambiente es tenso, lo que disminuye la satisfacción (figura 9) en comparación con el resto de las áreas donde éstas dos categorías obtuvieron buenos resultados.

| Comunicación | Porcentaje |
|---------------------|-------------------|
| Enfermería | 74% |
| Laboratorio | 62% |
| Medicina | 80% |
| Nutrición | 79% |
| Odontología | 79% |
| Psicología | 85% |

Tabla 9. Satisfacción laboral respecto comunicación

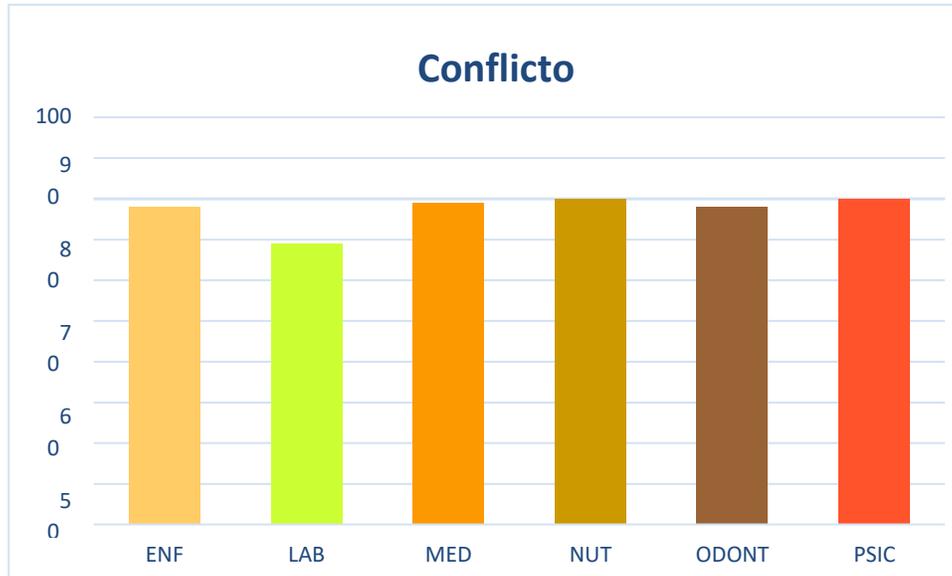


Figura 9. Satisfacción laboral en función conflicto

La categoría de reconocimiento resultó similar para todas las áreas, a excepción nuevamente de laboratorio con 69%, lo que se relaciona con el rubro de comunicación con el 62%, siendo un elemento clave para los ambientes laborales armónicos

Las áreas de psicología y medicina reciben mejores resultados (figura10) laboratorio y enfermería los más bajos, en relación con el estilo de liderazgo, ya que el orden de satisfacción en reconocimiento y relación con jefes y superiores es el mismo. Otro factor puede ser el número de prestadores por área que permite que en donde la población es menor sea más personalizada la atención y obtención de reforzadores verbales.



Figura 10 Satisfacción laboral en función del reconocimiento.

Al analizar la satisfacción laboral por área de trabajo, como se ha mencionado más de una vez, el área de laboratorio presentó menor nivel de satisfacción (figura 11) respecto a las otras áreas. Con base en estos resultados se puede inferir que algunas áreas del CESS se relacionan de manera más potente con la satisfacción laboral; ahí, fue medicina el área que obtuvo un mayor nivel de satisfacción laboral al tomar en cuenta todos los rubros. Estos datos concuerdan con los resultados que obtuvo otro estudio, que también concluyó que existía una percepción positiva.



Figura 11. Satisfacción laboral en cada área del CESS

La satisfacción laboral no tuvo relación con la duración del servicio social, ambas modalidades (6 meses y 1 año) mostraron un nivel alto de satisfacción laboral. Del mismo modo se evidenció que el periodo en el cual se llevó a cabo el servicio social no influyó en la satisfacción laboral (tabla 10), de manera que, desde el inicio hasta el final de este estudio, los alumnos mostraron en su mayoría un alto grado de satisfacción laboral. El periodo con menor satisfacción es febrero-julio 2019 lo que puede relacionarse con dos aspectos: el primero, la remodelación total del CESS por la cual las condiciones de trabajo se dificultaron significativamente; el segundo, los cambios en las coordinaciones de laboratorio y enfermería. El periodo con mejor calificación es agosto 2019-julio 2020 lo que se relaciona con el cambio a las nuevas instalaciones del CESS.

| Periodo | 1 año | 6 meses |
|---------------------------|-------|---------|
| Agosto 2017 -Julio 2018 | 75% | |
| Agosto 2017 - Enero 2018 | | 86% |
| Febrero 2018 - Enero 2019 | 80% | |
| Febrero - Julio 2018 | | 76% |
| Agosto 2018 - Julio 2019 | 83% | |
| Febrero 2019 - Enero 2020 | 79% | |
| Febrero -Julio 2019 | | 71% |
| Agosto 2019 - Enero 2020 | | 80% |
| Febrero -Agosto 2020 | | 84% |
| Agosto 2019-Julio 2020 | 95% | |

Tabla 10 Satisfacción laboral por periodos

Finalmente, tampoco se encontró evidencia significativa para afirmar que mujeres u hombres están más satisfechos que el sexo opuesto (tabla 11) : lo que contrasta con lo mostrado en otras investigaciones (Hernández, 2013) que reportaron puntuaciones mayores en la satisfacción de las mujeres explicando que debido a la idiosincrasia machista persistente, la inserción de las mujeres en ámbitos laborales es vista con mayor importancia por el género femenino.

| Escala | Femenino | Masculino |
|--------------|-------------|-------------|
| Muy bajo | 0% | 0% |
| Bajo | 0% | 3% |
| Promedio | 18% | 17% |
| Alto | 42% | 49% |
| Muy alto | 40% | 31% |
| Total | 100% | 100% |

Tabla 11 Satisfacción laboral por sexo

DISCUSIÓN

De acuerdo con los datos –recopilados mediante la aplicación del instrumento y el análisis de los resultados– puede aseverarse que se lograron satisfactoriamente los objetivos planteados en la investigación; ya que, la información obtenida permitió conocer el nivel de satisfacción laboral experimentado por los prestadores de servicio social del CESS que participaron en el estudio; es decir, se identificaron los niveles de satisfacción de acuerdo con sus áreas de asignación y se contrastaron las diferencias entre ellos; además se obtuvieron detalles particulares en relación con los grados de satisfacción específicos de acuerdo con la dimensiones particulares del instrumento utilizado.

Esta aproximación metodológica a la satisfacción laboral que perciben los prestadores de servicio social en el CESS se considera relevante; pues, la satisfacción laboral es un factor fundamental para un desempeño eficiente y, por lo tanto, es una condición vital para la prestación de servicios de mayor calidad a la población que se atiende.

Conclusiones

Como primera conclusión general se obtiene que: el grupo de prestadores de servicio social que realizaron sus actividades durante el periodo agosto 2017-julio 2020 experimentaron en su mayoría un nivel de satisfacción alto, con base en los resultados que los ubicaron en los niveles alto y muy alto; en conjunto representaron más de 81.6% de la población estudiadas, el 17.4% manifestaron satisfacción media, en contraparte sólo el 1% con satisfacción baja y no se encontraron casos de satisfacción muy baja, lo que arroja una visión altamente favorable en términos globales.

Se logró identificar una alta correlación positiva en la satisfacción referente a la categoría de relaciones interpersonales y la duración del servicio social. Además, se identificó que mientras mayor es el nivel de pertenencia mayor es la satisfacción.

Los estudiantes en servicio social manifestaron una menor satisfacción con el reconocimiento y el clima organizacional.

En el área de laboratorio se observa el más bajo nivel de satisfacción en los estudiantes en servicio social del CESS, sobre todo en las dimensiones correspondientes a reconocimiento y conflicto, debido a que éstas últimas fueron percibidas por los estudiantes como insatisfactoria para cubrir necesidades; lo que muestra que existe una oportunidad de mejora en esta área.

El factor pertenencia alcanzó un estado muy alto de satisfacción junto con las condiciones físicas del entorno de trabajo y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

Las posibilidades de desarrollo profesional en el servicio social están generando satisfacción, lo cual obedece a que los estudiantes consideran que reciben, de la institución, motivación para su crecimiento profesional y adquieren habilidades y conocimientos que les servirán para su vida profesional.

Otro aspecto de interés planteado como interrogante en la propuesta metodológica del presente trabajo fue el relativo a las posibles diferencias que pudieran existir en el nivel de satisfacción laboral con relación al área en la que se desempeñaban. Si bien existen diferencias en los promedios de satisfacción laboral al comparar a las diferentes áreas, estas diferencias también fueron menores, particularmente en el caso de las áreas de odontología, medicina, nutrición y psicología, en las que los niveles de satisfacción de sus prestadores de servicio fueron muy similares.

En los casos de las áreas de enfermería y laboratorio se encontraron promedios de satisfacción ligeramente más bajos; es decir, por debajo del 80%, los cuales representan un área de oportunidad para examinar con mayor detalle los factores implicados en estos resultados. Cabe señalar que estas áreas tuvieron cambio de coordinación durante el periodo del estudio, lo que pudo ser un factor contribuyente para el resultado obtenido.

La revisión de los puntajes por escalas hizo evidente que existían diferencias en el nivel de satisfacción dependiendo de las dimensiones específicas evaluadas. Se encontró que el sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, son las escalas en que los prestadores de servicio social reportaron sentirse más satisfechos, aspectos profundamente favorables que apuntan a suponer la existencia de un clima laboral positivo, por lo que respecta en particular a estos elementos de las relaciones humanas.

Los aspectos recién mencionados pueden encontrar explicación, en el sentido de los resultados destacados como positivos, si se considera que el CESS es reconocido por la involucración de sus prestadores de servicio social en la mayoría de los ámbitos, contando con mecanismos de guía y apoyo en todas las actividades realizadas, manteniéndose una constante actualización sobre el área al cual pertenecen.

En contraparte, las escalas en las que se hizo evidente un menor nivel en los reconocimientos, con una satisfacción que puede calificarse como media.

En este punto debe considerarse el hecho que el instrumento utilizado fue desarrollado originalmente para trabajadores de un hospital universitario, en el cual los trabajadores eran asalariados y los reactivos de estas escalas pudieran haber introducido algunos elementos que afectarán la validez de las mediciones en estas dos escalas en particular.

REFERENCIAS

1. Aguilar, C., De Lille, M. J., Escamilla, M., & Cetina, T. (2018). Clima de seguridad ocupacional, respuesta de seguridad del jefe y conducta segura del trabajador. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 21(1), 121-141.
2. Amaya, A., Ramos, C., & Castillo, L. (2017). El servicio social en los programas educativos en línea. *Apertura* 9(1), 97-109.
3. Ávila, Y., Carranza, J., Forero, Y., & Rodríguez, A. (2017). Educación en casa y creatividad
4. Brizuela T. (2019), Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. *Revista Espiga*, 18(37), 99-110.
5. Burnham Villacís, J. (2019). La capacitación empresarial: una herramienta para el desarrollo del capital humano
6. Bustamante, R. (2018). Cultura organizacional y estabilidad laboral, en el personal del Servicio de Radiología de la Clínica Ricardo Palma, (tesis de maestría) (Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10793>
7. Calderón, J., & Jiménez, L. (2017). Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz (Tesis doctoral)
8. Carmona, F. & Uriol T. (2019). Los procesos de comunicación interna en el caserío de Yéncala Boggiano y su contribución en la mejora de su organización comunitaria
9. Carrillo, R. (2013). La estabilidad laboral y la jubilación patronal del IESS,
10. Castillo, J., Álvarez, N. & Treviño, A. (2019)- La vinculación como potenciadora de la formación profesional de profesionales de ingeniería: Propuesta de acciones con base en experiencias en la Universidad Autónoma de Nuevo León. *Revista Electrónica Educare*. 23(2), 201- 221.
11. Castillo, O., Pardo, N., Pérez, R., & Ortiz, R. (2017), Salario Emocional y Satisfacción Laboral: El caso de ARclad5 SA. *Universidad EAN*, 1-11.
12. Castro, C. & Pilay N. (2013) El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la comercializadora de productos de consumo masivo angelito de la ciudad de Vinces, provincia de los ríos en el año 2013
13. Cedeño, X., Morales, J., & Morales, C. (2017) Valores institucionales y cultura innovativa en Instituciones de Educación Superior. *I Jornadas Científicas en Gerencia de la Innovación*, 27.

14. Chen, XH, Zhao, K., Liu, X. y Wu, D , (2012) Mejora de la satisfacción laboral de los empleados y el rendimiento de la innovación mediante la gestión de conflictos. *Revista internacional de gestión de conflictos*23 (2), 151-172.
15. Cruz, C. (2005,). *Universo: El Periódico de los Universitarios* - No. 168. Recuperado de <https://www.uv.mx/universo/168/infgral/infgral03.htm>
16. Cuervo, R. (2018) El servicio social en tres universidades públicas mexicanas.: Un análisis comparado. In *Trends and challenges in higher education in Latin America* (pp. 72-84).

17. Dávila de León, C., & Jiménez, G. (2014), Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302.
18. De Castro, A. (2017).*Manual práctico de comunicación organizacional*. Editorial Verbum.
19. De los Ángeles (2018).*Experiencia como prestadora de servicio social en el área de coordinación de becas de la secretaría de educación* (Tesis doctoral)
20. De Pontes, M. (2011).*Aproximación teórica al sentido de pertenencia desde la perspectiva de la organización educacional*
21. Díaz, A. (2013), *Marco legal de las profesiones en México. Alegatos-Revista Jurídica de la Universidad Autónoma Metropolitana*, (85).
22. Donaire, M. (2017) *Satisfacción laboral del personal de Enfermería de Servicios Especiales en una Institución de Salud Privada. (Resumen de informe de tesis de Maestría en Gerencia y Administración de servicios de salud)*. *Notas de Enfermería*, 17(29).
23. Durán L. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en el personal de un hospital de especialidades* (Tesis de maestría)
24. Espinal L. (2014). *Grado de satisfacción de los pasantes de la carrera de odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el Valle de Sula durante la práctica de servicio social desde el año 2009 al 2013* (Tesis doctoral).
25. Falero, M., & Del Carmen, N. (2019). *Ajuste Persona-Entorno Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Vital*
26. Francis J. *El servicio social como facilitador de la responsabilidad universitaria, con referencia al caso mexicano. RIESED-Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos*, (2018), 2(8), 233-249.
27. Gallegos, W., Mora, J., & Cuentas, S. (2018). *¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?* *Industrial data*. 21(2), 81- 90.
28. García C., Castillo, J., & Salinas, I. (2016) *Seguimiento al servicio social del estudiantado de ingeniería a través de la plataforma Nexus*. *Revista Electrónica Educare*, 20(2), 292-314.
29. Giron E. (2020). *Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital centra de las Fuerza Aérea del Perú*. Lima. 2017,

30. González, P., Matus, R., & Fernández, V. Factores determinantes en la formación de pasantes en servicio social. Construcción y validación de un instrumento. *Enfermería universitaria*, (2017) ,14(1), 3-9.
31. Gutiérrez, M, Rivera, D., Contreras, J & Ramírez. Servicio social, un indicador de calidad. *Revista Boletín Redipe*, (2017) 6(4), 38-42.
32. Hernández, A. (2013). Motivación, Satisfacción y desempeño Laboral en organizaciones públicas y privadas.
33. Hernández, A. (2014). *Universo: El Periódico de los Universitarios* 578,
34. <https://www.uv.mx/legislacion/files/2017/07/Servicio-social-Universidad-Veracruzana.pdf>
35. <https://www.uv.mx/veracruz/cess/quienes-somos/mision-y-vision/>
36. Ilescas, I., & Reyes, (2019) Reglamentación del Servicio Social de Medicina en México, a más de 80 Años de su Implantación. *Revista Salud y Administración*, 6(17), 27-37.
37. Jilaja, R. (2019). Estilo de liderazgo y clima organizacional en instituciones educativas de gestión pública del distrito de coata-puno. *Revista de Investigaciones (Puno)- Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 8(2), 1093-1105.
38. Jiménez A. (2017). Correlación de rasgos de personalidad y empatía en estudiantes universitarios (Tesis doctoral)
39. Jiménez, J. (2019) Factores asociados a la estabilidad laboral en el personal operario de la empresa Falumsa, ubicada en Ventanilla-periodo
40. Juárez L. (2011). Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes. *REPOSITORIO NACIONAL CONACYT*,
41. Juárez S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
42. Kaitelidou, D., Kontogianni, A., Galanis, P., Siskou, O., Mallidou, A., Pavlakis, A., (2012) Gestión de conflictos y satisfacción laboral en hospitales pediátricos en Grecia. *Revista de Gestión de Enfermería*, 20 (4), 571-578.
43. Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill
44. León A., López J, Pintado, A, Zamora, R , Ramón, F. & Pinto, M. Satisfacción del prestador de servicio social de enfermería en el sistema estatal de salud de México. *Revista Horizonte de Enfermería*, (2020), 29(2), 89-100.
45. Lynch, M. & Fierro, I. (2016) Ineficaz en el clima organizacional: una revisión conceptual. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 4(2), 7-17.
46. Mamani G. . (2017). Liderazgo Transformacional del Jefe de Práctica y del estudiante bajo la percepción del estudiante, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional del Altiplano Puno 2016
47. Maxwell, J. (2010). *El poder de las relaciones: lo que distingue a la gente altamente efectiva*. Argentina: Grupo Nelson
48. Melchor, F. (2008). *Universo: El Periódico de los Universitarios - Universidad Veracruzana* No.320. Recuperado de <https://www.uv.mx/universo/320/centrales/centrales01.htm>.
49. *Misión y Visión* (2020). Centro de Estudios y Servicios en Salud Universidad Veracruzana

50. Molina, R. (2016). *Clima laboral influyente en al satisfacción del médico contratado en el Hospital Teófilo Dávila de Machala (Tesis doctoral)*,
51. Núñez, D., & Abad, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Cayetano Heredia*,
52. Ojeda W. (2019) *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en Hospital Carrión Huancayo*
53. Ortiz, R., & Beltrán, B. (2019) *Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. Investigación en educación médica*, 8(29), 76-84.

54. Otalvaro, M. (2016). *Diagnóstico del clima laboral y organizacional de los conductores de los compactadores de la empresa de aseo de Medellín- emvarias. Face: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 15(2), 57-69.
55. Palma, K., Ríos, C. & Vizarrata, P. (2017) *Educación Social y Escuelas Comunitarias: el caso del Centro Universitario de Participación Social de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. Ensino & Pesquisa*, 15(2).
56. Patlán, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). *El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral Revista Internacional Administración & Finanzas* 5 5), 1-19.
57. Pavón, P., Trejo, M., Blázquez, M. & Blázque, C. (2011), *Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. Salud en Tabasco*, 17(1-2), 13-21.
58. Peña, V., Gutiérrez, F. & Robles, M. (2016) *La cobertura en educación superior ¿Una cuestión de cantidad o de calidad? La experiencia de la Universidad de Guadalajara. Expresión Económica. Revista de análisis*, (37), 5-30.
59. Pérez, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo. Editorial El Manual Moderno*.
60. *Plan de Desarrollo de las Entidades Académica (Internet) (Consultado 15 julio 2020)*.
61. Prado, J. & Castrillon, A. *Evaluación del clima organizacional en las entidades prestadoras de salud. Revista Ingenio*, (2016), 11(1), 97-104.
62. Pupo-Guisado, B., Velázquez-Zaldívar, R., & Tamayo-Fajardo, M. Á. *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. Ciencias Holguín*, (2017). 23(4), 71-83.
63. Ramírez, J. *El marco jurídico del Servicio Social. Gaceta Médica de México*, (2012) 148(3), 284-291.
64. Ramos, I. (2016), *Popularidad y relaciones entre iguales en el aula: Un estudio prospectivo. Psicología Educativa*, 22(2), 113-124.
65. Recinos, N. (2014). *Clima Organizacional En La Municipalidad De El Progreso, Jutiapa. Jutiapa: Universidad Rafael Landívar, Recuperado de <https://www.uv.mx/veracruz/cess/files/2018/11/PLADEA-CESS2017-2021.pdf>*
66. Rivera, D, Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N, & Rozo C. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. .*

67. Rodríguez, A. Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011) Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & sociedad*, 2(2), 219-234.
68. Rodríguez, D. (2017). *Las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato SA (Tesis)*
69. Rodríguez, M. (2017). Referente de Pensamiento eje 1: Desarrollo, Creatividad e Innovación I ¿cuáles son las teorías y métodos existentes para el desarrollo de la creatividad y la innovación?
70. Salazar Salazar, A., Quintero Ospina, A. L., Delgado Guaneme, L. F., & Alcalde Raigosa, N. E. *Influencia de las competencias laborales generales: trabajo en equipo, liderazgo, creatividad y manejo de recursos en los y las estudiantes en condición de discapacidad de la institución educativa Francisco José de Caldas*, (2015).

71. Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2017). *Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37.
72. Servicio social. Portal de estudiantes. Recuperado de <https://www.uv.mx/estudiantes/servicio-social/> (2020)
73. Subramanian, K. (2017). *Psychological Contract and Transparent Leadership in Organisations. Engineering and Science* 2(1), 60-65.
74. Sureda, E., Mancho, J., & Sesé, A. (2019) *Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la Salud: Un modelo de ecuaciones estructurales. Anales de Psicología*, 35(1), 106-115.
75. Terán, J. (2017). *Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*,
76. Van, C. (2018), *Tres formas importantes de comunicación corporativa. Razón y palabra*, 22(1_100), 144-150.
77. Vargas, Y. *Clima Organizacional en la municipalidad de Estanzuela, Zacapa. Tesis: Guatemala. Universidad Rafael Landívar*, (2013).
78. Vidangos, W. (2017). *Estrés laboral (Síndrome de Burnout) y efectos en la satisfacción en el trabajo en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico de la Región Puno*
79. Yucra, K., & Aguilar, J. (2019), *Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(1).

