

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

” ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA DEL AÑO 2021”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA

Cajamarca Quevedo María De Los Ángeles

DIRECTORA

Lic. Johana Córdova Tobar, Msg.

Loja, octubre de 2021

CERTIFICACIÓN

Lic.

Nancy Johana Córdova Tobar

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, Análisis técnico de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital del día central Loja del año 2021; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre de 2021

f. _____

Nancy Johana Córdova Tobar

1103697692

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, octubre de 2021

Nombres: María de los Ángeles**Apellidos:** Cajamarca Quevedo**Cédula de Identidad:** 1150494712**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – septiembre 2021**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

“ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA DEL AÑO 2021”.

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo e investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y

demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

.....
María de los Ángeles Cajamarca

C.I.: 1150494712

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme diariamente con salud y vida, por darme la oportunidad de tener a mi lado a mis seres amados, por ser mi paz espiritual, e iluminarme en todo momento.

Dedico este logro a mis amados padres, Julio Cajamarca y Guicela Quevedo, por inculcar en mí valores y apoyo incondicional, especialmente a mi madre quien, con su amor infinito, dedicación y ejemplo me guía, me apoya, me motiva y levanta en mis momentos de quebranto, ella es mi fortaleza y a su vez mi debilidad, mi orgullo y agradecimiento eterno por darme la mejor herencia, el estudio.

A mis hermanos y demás familiares por estar presentes motivándome, haciéndome saber que a pesar de las adversidades los anhelos y deseos se cumplen con la bendición de Dios, con mi esfuerzo y dedicación.

A aquella persona tan especial que esta día a día brindándome su apoyo, motivándome a creer en mí, expresándome palabras de aliento, y a no rendirme nunca ante las adversidades.

“Dios es el que me da fuerza y quien despeja mi camino.”

María de Los Ángeles Cajamarca Quevedo

AGRADECIMIENTO

Al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, y aquellos que fueron mis docentes durante esta bendecida trayectoria, por su dedicación y profesionalismo, por sembrar en mi la semilla del saber, por brindarme lo más hermoso, la enseñanza.

Quiero agradecer a mi asesora de tesis, Lic. Johana Córdova, Mgs. coordinadora de la carrera de Gestión de Talento Humano, quien con esmero y profesionalismo ha sido mi guía para este proceso de titulación.

Al CCQA-Hospital del día central Loja, personal administrativo, personal médico por brindarme la apertura de aplicar mis conocimientos y ofrecerme su apoyo, que de una u otra manera me colaboraron para que esta investigación se lleve a cabo.

Finalmente, a Dios, a mis amados padres, hermanos, y aquella persona especial, por su apoyo moral, por los ánimos, por creer en mí, siempre están presentes, mi agradecimiento sincero.

María de los Ángeles Cajamarca Quevedo

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, María de los Ángeles Cajamarca Quevedo, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - María de los Ángeles Cajamarca Quevedo, realizó la Investigación titulada: "ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA DEL AÑO 2021" para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y María de los Ángeles Cajamarca Quevedo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado:

" ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA DEL AÑO 2021" a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA.- Aceptación.- Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2021.

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

DIRECTORA

C.I.: 1103697692

María de los Ángeles Cajamarca

AUTORA

C.I.:1150494712

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA	III
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	VII
Índice de Figuras	XI
Índice de Tablas	XII
1 RESUMEN	1
2 ABSTRACT.....	3
3 PROBLEMATIZACIÓN	5
4 TEMA	7
5 JUSTIFICACIÓN	8
6 OBJETIVOS	10
6.1 <i>Objetivo General.....</i>	<i>10</i>
6.2 <i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>10</i>
7 MARCO TEÓRICO.....	11
7.1 <i>Marco Institucional.....</i>	<i>11</i>
7.2 <i>Marco conceptual.....</i>	<i>14</i>
7.2.1 <i>Satisfacción Laboral</i>	<i>14</i>
7.2.2 <i>Conceptualización</i>	<i>14</i>
7.2.3 <i>Enfoque psicológico, humano y económico.....</i>	<i>15</i>
7.2.4 <i>Teorías de satisfacción laboral</i>	<i>16</i>
7.2.5 <i>Estabilidad de la satisfacción en el trabajo</i>	<i>23</i>
7.2.6 <i>Impacto ambiental</i>	<i>23</i>
7.2.7 <i>Nivel de satisfacción en el trabajo.....</i>	<i>24</i>
7.2.8 <i>Predictores de alteraciones de la satisfacción laboral en el ámbito sanitario</i>	<i>24</i>
7.2.9 <i>Satisfacción laboral y calidad de servicios.....</i>	<i>26</i>
7.2.10 <i>Instrumentos empleados para medir la satisfacción laboral.</i>	<i>27</i>
8 METODOLOGÍA	29
8.1 <i>Tipos de métodos.....</i>	<i>29</i>
8.1.1 <i>Métodos</i>	<i>29</i>
8.1.2 <i>Método fenomenológico</i>	<i>29</i>
8.1.3 <i>Método hermenéutico.....</i>	<i>29</i>
8.1.4 <i>Método proyectual</i>	<i>30</i>

8.2	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	30
	8.2.1 <i>Tipos de técnicas</i>	30
8.3	<i>Determinación de la muestra</i>	32
9	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	33
9.1	<i>Entrevista</i>	33
	9.1.1 <i>Entrevistados</i>	33
9.2	<i>Encuesta</i>	38
3	Propuesta de acción	65
	a. <i>Introducción</i>	65
	b. <i>Presentación</i>	65
	c. <i>Beneficiarios</i>	65
	d. <i>Estructura</i>	66
	e. <i>Documento presentado</i>	66
	f. <i>Medio de socialización</i>	74
	g. <i>Material visual utilizado</i>	74
	h. <i>Entrega de resultados</i>	74
10	Conclusiones	75
11	Recomendaciones	77
12	Bibliografía	78
13	Anexos	85
	13.1 <i>Presupuesto</i>	85
	13.1.1 <i>Recursos Humanos</i>	85
	13.1.2 <i>Recursos materiales</i>	85
	13.1.3 <i>Recursos financieros</i>	85
	14.2 <i>Cronograma</i>	86
	14.3 <i>Certificación de aprobación – vicerrectorado</i>	87
	14.4 <i>Certificado de ejecución del proyecto</i>	88
	14.5 <i>Certificado de socialización</i>	89
	14.6 <i>Certificado de implementación del proyecto</i>	91
	14.7 <i>Encuesta aplicada</i>	92
	14.8 <i>Entrevista aplicada</i>	96
	14.9 <i>Plan de socialización</i>	97
	14.10 <i>Certificado de Abstract</i>	98
	14.11 <i>Evidencias fotográficas del proceso</i>	99

Índice de Figuras

FIGURA 1. LOGOTIPO DEL HOSPITAL DEL DÍA LOJA	11
FIGURA 2. ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA.....	13
FIGURA 3. TEORÍA BIFACTORIAL DE HEZBERG	19
FIGURA 4: MANUAL DEL PROCESO	66
FIGURA 5: PLAN DE ACCIÓN	66
FIGURA 6: IMAGEN CORPORATIVA.....	67
FIGURA 7: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN	67
FIGURA 8: OBJETIVO	68
FIGURA 9: INTRODUCCIÓN.....	68
FIGURA 10: DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCIÓN.....	69
FIGURA 11: DETERMINANTES.....	69
FIGURA 12 : PORCENTAJE DE LOS DETERMINANTES DE MENOR SATISFACCIÓN.....	70
FIGURA 13: PORCENTAJE DE LOS DETERMINANTES DE MENOR SATISFACCIÓN	70
FIGURA 14: QUE PRODUCE INSATISFACCIÓN AL PERSONAL DEL HOSPITAL DEL DÍA	71
FIGURA 15: BENEFICIOS.....	71
FIGURA 16: ESTRATEGIAS.....	72
FIGURA 17: ESTRATEGIAS.....	72
FIGURA 18: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
FIGURA 19: CONTRAPORTADA	73
FIGURA 20. INDICACIONES DEL PROYECTO DE TITULACIÓN.....	99
FIGURA 21. INDICACIONES DEL CRONOGRAMA DE TITULACION	99
FIGURA 22. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS -JEFE ADM. DR. ROWLAND ASTUDILLO	100
FIGURA 23. ENTREGA DE PLAN DE ACCIÓN- DIRECTOR ADM. DR. ROWLAND ASTUDILLO.....	100
FIGURA 24. ENTREGA DE RESULTADOS-DIRECTOR ADM. DR. ROWLAND ASTUDILLO	101

Índice de Tablas

TABLA 1 TABLA DE RESUMEN DE ENTREVISTAS APLICADAS	34
TABLA 2 DIMENSIONES DE LA SL	38
TABLA 3 ¿ESTOY SATISFECHO CON EL TIEMPO QUE TENGO PARA REALIZAR MI TRABAJO?	39
TABLA 4 ¿ESTOY SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZO, POR MÁS QUE NO ME CORRESPONDA?	40
TABLA 5 ¿AL FINAL DE LA JORNADA DE UN DÍA TRABAJO, AUNQUE ESTE CANSADO ¿ME SIENTO SATISFECHO?	41
TABLA 6 ¿ESTOY SATISFECHO CON USAR MI ENERGÍA Y CAPACIDAD PARA REALIZAR MI TRABAJO AL MÁXIMO?	42
TABLA 7 ¿TENGO RECURSOS SUFICIENTES PARA HACER MI TRABAJO?	43
TABLA 8 GENERALMENTE, EL RECONOCIMIENTO QUE TENGO POR MI TRABAJO ¿ES RECONFORTANTE?	44
TABLA 9 ¿EN MI TRABAJO EN GENERAL ME ENCUENTRO SATISFECHO?	45
TABLA 10 ¿EL SUELDO QUE PERCIBO ES ADECUADO?	46
TABLA 11 ¿EL PUESTO DE TRABAJO QUE OCUPO ES EL QUE ME CORRESPONDE POR MI CAPACIDAD?	47
TABLA 12 ¿EN GENERAL, LA RELACIÓN CON LOS PACIENTES ME RESULTA GRATIFICANTE?	48
TABLA 13 LA RELACIÓN CON MI JEFE O DIRECTIVOS ¿ES CORDIAL?	49
TABLA 14 ¿ESTOY SATISFECHO CON EL APOYO DE LOS DIRECTIVOS?	50
TABLA 15 ¿ESTOY SATISFECHO CON LA IGUALDAD Y JUSTIFICACIÓN DE TRATO QUE RECIBO POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN?	51
TABLA 16 ¿ESTOY SATISFECHO CON LA RELACIÓN QUE HAY CON LOS PROFESIONALES: MÉDICOS, ADMINISTRATIVOS, DIRECTIVOS, ENFERMEROS Y DEMÁS PERSONAL?	52
TABLA 17 ¿MI TRABAJO NO INFLUYE EN MI ESTADO DE ÁNIMO, SALUD, MIS HORARIOS DE CANSANCIO Y SUEÑO O MI VIDA FUERA DE LA INSTITUCIÓN?	53
TABLA 18 AYUDAR A MIS COMPAÑEROS EN MI TIEMPO LIBRE ¿ME PRODUCE SATISFACCIÓN?	54
TABLA 19 ¿ESTOY SATISFECHO COMO SE DISTRIBUYE EL TRABAJO CON MIS COMPAÑEROS?	55
TABLA 20 ¿ESTOY SATISFECHO/A CON LA RELACIÓN CON MIS COMPAÑEROS?	56
TABLA 21 ¿LOS DIRECTIVOS TOMAN DECISIONES CON LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES?	57
TABLA 22 ¿LOS DIRECTIVOS HACEN ESFUERZO POR MANTENER INFORMADOS OPORTUNAMENTE A LOS TRABAJADORES?	58
TABLA 23 ¿ESTOY SATISFECHO/A CON LOS PROCEDIMIENTOS DISPUESTOS POR LA DIRECCIÓN PARA RESOLVER LOS RECLAMOS DE LOS TRABAJADORES?	59
TABLA 24. EL TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN ¿ESTÁ BIEN ORGANIZADO?	60
TABLA 25 LA FORMA DE ORGANIZACIÓN QUE TIENEN LOS SERVICIOS ¿NO PERJUDICA MI DESENVOLVIMIENTO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?	61
TABLA 26 ¿HAY BUENA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA INSTITUCIÓN?	62
TABLA 27 ¿LA INSTITUCIÓN SE PREOCUPA POR LAS NECESIDADES PRIMORDIALES DE LOS TRABAJADORES?	63
TABLA 28 TENGO CONOCIMIENTO CLARO Y TRANSPARENTE DE LAS POLÍTICAS Y NORMAS DE LA INSTITUCIÓN?	64
TABLA 29 PRESUPUESTO	85
TABLA 30 CRONOGRAMA	86

TABLA 31: PLAN DE CAPACITACIÓN 97

1 RESUMEN

Newstrom refiere que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo, se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

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

La satisfacción laboral contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa, dependiendo la naturaleza del factor influyente, por lo que en los profesionales de las instituciones médicas el estar satisfecho es mantener óptimos niveles de beneficios, bienestar y confort percibidos al realizar la actividad de trabajo y calidad brindada a los usuarios, el conocer los determinantes que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores cataloga también la calidad en organización institucional y de sus servicios internos.

El objetivo de la presente investigación es analizar cómo influyen los factores de la satisfacción laboral en el personal médico y administrativo del CCQA-HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA tomando en cuenta los determinantes tales como el exceso o presión en el trabajo, la satisfacción con el puesto de trabajo, las relaciones entre profesionales, tensión con el trabajo, motivación, dirección y políticas organizativas, a través de una investigación delimitada a los trabajadores a fin de proponer un plan de acción para mejorar el ambiente organizacional.

Los instrumentos de recolección de datos aplicados al personal de dicha institución fueron entrevistas y encuestas a un universo de 132 personas, para lo cual se empleó el cuestionario de satisfacción laboral de la Font Roja para medios

hospitalarios; el estudio realizado es de tipo descriptivo, transversal, durante los meses de mayo a julio de 2021.

Los resultados obtenidos de la encuesta permitieron conocer los diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, por lo que se menciona los de mayor relevancia y que influyen en una forma negativa como son la tensión con el trabajo, la satisfacción con el puesto de trabajo, la dirección y políticas organizativas, la motivación. Los factores donde existió mayor satisfacción están en acorde con las relaciones interpersonales y entre profesionales.

En base a los determinantes expuestos y que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del CCQA- HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA se diseñó y socializó un plan de acción para mejorar el nivel de satisfacción laboral con el fin de encaminar a los trabajadores hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales con eficiencia, eficacia, motivación y productividad.

2 ABSTRACT

Newstrom refers that labor satisfaction is the set of favorable or unfavorable feelings and emotions which employees view their work, it is an affective attitude, a feeling of relative like or dislike towards something.

Herzberg defined the theory of two factors, also known as the theory of motivation-hygiene, which indicates the existence of two factors related to the levels of labor satisfaction and dissatisfaction. Which are hygienic factors or extrinsic factors. Which are relate to the dissatisfaction, since they are located in the environment that surrounds people and encompass the conditions in which they perform their work, and motivational factors or intrinsic factors which are related to job satisfaction as well as the nature of the tasks that the individual performs.

Job satisfaction contains factors that influence the attitude of the worker in a positive or negative way, depending on the nature of the influencing factor, so in the professionals of medical institutions to be satisfied is to maintain optimal levels of benefits, welfare and comfort perceived when performing the work activity and quality provided to users, knowing the determinants that influence the job satisfaction of workers also catalogs the quality in institutional organization and its internal services.

The aim of this research is to analyze, how the factors of job satisfaction influence the medical and administrative staff of the CCQA- HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA. For that reason, we taking into account determinants such as excess or pressure at work, labor satisfaction of work, relationships between professionals, work tension, motivation, direction and organizational policies. Through a delimited investigation of workers in order to propose an action plan to improve the organizational environment.

The data collection instruments applied to the staff of institution were interviews and surveys of a universe of 132 people. For which, the Font Roja labor satisfaction questionnaire for hospitals was used; the study carried out is descriptive, cross-sectional, during the months of May to July 2021.

The results obtained from the survey allowed us to know the different factors that influence the labor satisfaction of health workers. For which, the most relevant ones are mentioned and that influence in a negative way such as work tension, satisfaction with their position work, management, organizational policies and motivation. The factors where there was greater satisfaction are consistent with interpersonal and professional relationships.

Based on the determinants exposed and that influence on the labor satisfaction of the workers of the CCQA- HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA. An action plan was design and socialized to improve the level of job satisfaction. In order to, guide the employers towards compliance the institutional aims with efficiency, effectiveness, motivation and productivity.

3 PROBLEMATIZACIÓN

Al estudiar la satisfacción laboral no solo es importante al momento de producir y evaluar servicios de calidad, si no también resalta su relevancia social al ser un indicador netamente preventivo del bienestar y de la salud del trabajador, así mismo, se busca mantener un ambiente favorable, que permitirá un compromiso estable de los miembros con su organización, como contribuir directamente al incremento de productividad, por lo tanto, la satisfacción laboral, por su parte, es una respuesta emocional positiva al puesto, de forma eficiente que generen resultados.

Por otra parte, en este siglo, los estudios de satisfacción han ido relacionando este tema con diferentes aspectos. Taylor, asumió que la Satisfacción en el Trabajo estaba totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas. (Tylor, 2003), así mismo, la satisfacción es un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, tales como, absentismo, el cambio de puesto y de organización. (Chiang, 2011, pág. 1)

De la misma forma, estudios posteriores comprobaron empíricamente la relación de la Satisfacción Laboral con variables como la autoestima, depresión, locus de control, entre otras. (Sanchez y Quiroga, 1995). Según la encuesta reporte global Randstad workmonitor 2018, la satisfacción laboral más alta fue en México con 82% de los empleados satisfechos, India con 81% y los Estados unidos 80% y los países con la satisfacción laboral más baja ocurrió en Japón 44% y Hong kong 46%. (Gestionrh SOLUCION INTEGRAL, 2021)

En Ecuador han sido pocas las investigaciones que se han realizado respecto a este tema enfocado en el sector salud, por ejemplo, en un estudio de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Pares de la provincia de Manabí realizado en el año 2018, los resultados demuestran que existe un 57% de insatisfacción general, de los cuales los factores extrínsecos causan el 63,3% de insatisfacción, factores tales como las relaciones interpersonales, la remuneración y las políticas de trabajo, en el caso de la categoría intrínseca se encontró un 58% de insatisfacción, de los cuales el mayor grado de insatisfacción se

encontró el reconocimiento laboral y aspectos relacionados al trabajo, seguidos por la responsabilidad y la promoción.

El Hospital del Día IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) Central Loja, objeto de la presente investigación, es una Unidad Médica de II NIVEL DE ATENCIÓN, da cobertura de atención integral, consulta externa, medios diagnósticos que benefician a la población derechohabiente de Loja, Zamora y el Oro. Para conocer los determinantes que influyen en la satisfacción laboral en esta población, con una entrevista abierta realizada a los trabajadores, se destacan los siguientes factores: Las evaluaciones de los trabajadores se enfocan en la cantidad sobre la calidad del servicio prestado, falta de empoderamiento en la misión y visión del establecimiento hospitalario, carencia de recurso humano, déficit comunicacional entre compañeros y de autoridades; temor y desconocimiento de temas respecto a la pandemia actual COVID 19, sobrecarga horaria, infraestructura inadecuada, déficit salarial, aparición de enfermedades laborales.

Dichos factores podían estar relacionados al concepto de satisfacción laboral, ya que, si las necesidades de los trabajadores no son suplidas, se puede asegurar que se encontrará algún grado de insatisfacción, por consiguiente, se obtendrá personal laborando bajo condiciones de malestar y estrés, propensos a enfermedades profesionales como el síndrome de Desgaste (Burnout), depresión, lo cual perjudica la prestación del servicio de salud. La investigación se enfoca en el análisis técnico de los factores que influyen en la satisfacción laboral de trabajadores del Hospital del Día Central Loja, su repercusión sobre el trabajo y/o bienestar del trabajador, como tema pertinente en los procesos de evaluación de la gestión de calidad de los diferentes servicios en esta unidad hospitalaria, en futuro beneficio del empleado como del usuario.

4 TEMA

Análisis técnico de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Día Central Loja del año 2021

5 JUSTIFICACIÓN

En el ámbito académico el proyecto de investigación es un requisito importante emitido por la Ley Orgánica de Educación Superior, se lo realiza como parte fundamental para la obtención del título en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano. En la ejecución del presente proyecto investigativo se recogerá información de gran utilidad con la aplicación de entrevistas y encuestas con preguntas bien estructuradas para conocer la problemática institucional, brindaré aporte científico en base a los conocimientos adquiridos durante el periodo académico institucional con el fin de mejorar el desempeño y el rendimiento de los trabajadores de la salud del Hospital del Día central de la Ciudad de Loja, logrando así el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el presente trabajo.

A sí mismo, en el ámbito tecnológico gracias a los conocimientos adquiridos por medio de la investigación se analizarán los factores que influyen en la satisfacción laboral de las y los servidores públicos del “Hospital del Día Central de la ciudad de Loja”, permitiendo crear conocimientos de utilidad que servirán a intervenir en procesos tales como diseño o rediseño de estructuras, planificación estratégica, cambios en el entorno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora en la comunicación interna y externa, justificando a futuro la necesidad de realizar una propuesta de mejoramiento que incentive y motive a cada una de los miembros que forman parte de esta prestigiosa institución, contribuyendo así a un mejor desarrollo de las actividades laborables.

Por otra parte, en el ámbito social mediante el proceso investigativo enfocado hacia los factores relacionados a la satisfacción laboral se busca impulsar, socializar, concientizar y contribuir al crecimiento, puesto que en la mayoría de procesos de evaluación de calidad se toma a la productividad y la satisfacción del usuario externo como las principales variables de medición dejando en muchas ocasiones de lado la satisfacción laboral del trabajador que es un aspecto relevante dentro del concepto de calidad de la atención prestada, por lo que, aportar al Hospital del Día Central Loja en el mejoramiento del desempeño de los trabajadores es una meta final propuesta.

De igual forma, en el ámbito económico el desempeño de los trabajadores dentro de la organización es vital para que ésta sea productiva y que tal desempeño esté asociado con el nivel de satisfacción, razón por la cual la organización tomara en consideración crear las condiciones óptimas para que el recurso humano pueda satisfacer sus necesidades ya que son las personas las encargadas de garantizar el éxito de la organización, por ende, el mejoramiento satisfactorio del entorno laboral genera altos niveles de la calidad de atención en salud permitiendo que haya mayor demanda de los servicios por los usuarios, mayor cantidad de personas satisfechas con la atención brindada y mayor número de trabajadores satisfechos con su labor y aumento en su productividad.

6 OBJETIVOS

6.1 Objetivo General

Realizar el análisis técnico de los determinantes o factores de la satisfacción laboral a través de una investigación delimitada a los trabajadores del Hospital del Día Central Loja en el año 2021 a fin de mejorar el ambiente organizacional.

6.2 Objetivos Específicos

- Realizar la fundamentación teórica respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud mediante artículos o revistas científicas, bibliografía física o digital para sustentar dicha investigación.
- Aplicar una entrevista y una encuesta al personal de salud que labora en el Hospital del Día Central Loja basada en la escala de dimensiones de la FONT ROJA como instrumento de medida de los factores de la satisfacción laboral, de acuerdo al perfil laboral de los mismos.
- Diseñar un plan de acción que sirva para mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores del Hospital del Día Central Loja, de esta forma contribuir a generar servicios de atención en salud con óptimos niveles calidad.
- Socializar los resultados sobre el análisis técnico de los factores que influyen en la satisfacción laboral a los directivos del Hospital del Día Central Loja.

7 MARCO TEÓRICO

7.1 Marco Institucional

Figura 1. Logotipo del Hospital del Día Loja



Fuente:(IESS.2019)

Reseña Histórica

El 8 de diciembre de 2011 se inauguró el Hospital del Día del Instituto, antes Dispensario Médico del IESS, para lo cual asistió el presidente del Consejo Directivo del IESS y BIESS, Ramiro González Jaramillo junto a la Gobernadora de la provincia, Ingeniera Alicia Jaramillo Febres y más autoridades del territorio.

En cuanto a la construcción y equipamiento de este centro de salud, se destinó 3 millones 500 mil dólares, para dotarlo de equipos de última tecnología y moderna infraestructura que luego de tres años de trabajo se pone al servicio de más de 200 mil asegurados de la región sur del país.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Es una organización que ofrece servicios de salud integral a la población urbana y rural, mediante acciones de prevención, recuperación y rehabilitación, en concordancia con la cartera de servicios institucional en los servicios de medicina familiar, medicina interna, cirugía del día, urgencias cardiología, oftalmología, traumatología, fisiatría, otorrinolaringología, dermatología, pediatría,

gastroenterología, odontología, cuidado materno infantil y auxiliares de diagnóstico (laboratorio, imagenología, farmacia), con talento humano capacitado y recursos acordes al avance de la ciencia y tecnología, bajo los principios de equidad, calidad, eficiencia y eficacia.

VISIÓN

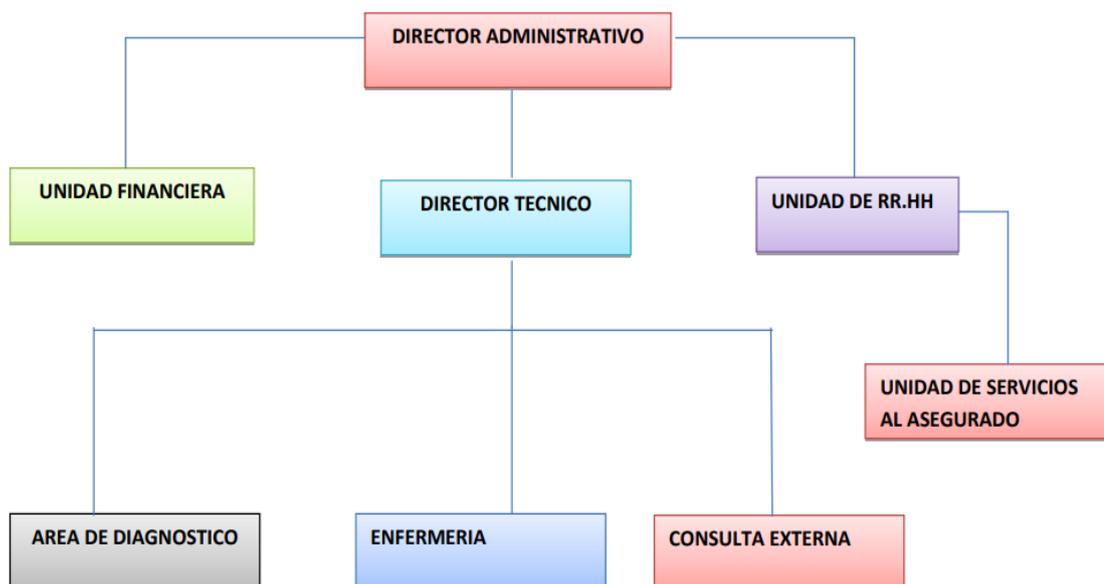
Una organización con prestigio garantizados por la eficiencia, efectividad y calidez de sus servicios para una población que ejerce plenamente y exige este derecho irrenunciable con servicios de salud en red suficientes, oportunos, transparentes, de calidad que garantizan igualdad de oportunidades, capacidades y cohesión social para la necesidades individuales y colectivas permanentes y contingentes de las familias de la región; acorde al avance de la ciencia, tecnología y profesionalización del talento humano, en función de la atención prioritaria en salud renovada; logrando altos niveles de competitividad y desarrollo local.

VALORES

- Respeto
- Inclusión
- Vocación de Servicio
- Compromiso
- Integridad
- Justicia
- Lealtad

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA

Figura 2. Organigrama del Hospital del día Central Loja



Fuente: (IESS,2019)

SERVICIOS QUE OFERTA

El Hospital del Día Central Loja cuenta con quirófanos plenamente equipados, urgencias, laboratorio, rayos X, imagenología, sala de observación y recuperación, servicio de gastroenterología, rehabilitación, odontología, centro materno infantil, consulta externa en diferentes especialidades, medicina general y familiar. Este hospital ofrece un servicio completo e innovador, lo cual lo convierte en una solución oportuna a las crecientes necesidades que vive la ciudad de Loja, con un conjunto de servicios de salud en prevención, curación, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos acorde al ciclo de vida natural.

7.2 Marco conceptual

7.2.1 *Satisfacción Laboral*

A partir de los años treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos del trabajo y la satisfacción laboral (factores que podrían afectarla). Happock, en 1935 publica la primera investigación que hace un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de los resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Posteriormente Herzberg (1956) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo para que pueda desarrollar una mayor responsabilidad y, a su vez, un crecimiento mental, con relación a esto, se dio pie para que a fines de los sesenta, inicio de los setenta, se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo, el que consistía en enriquecer el trabajo en sí, lográndose la moral y el desempeño de los trabajadores (C., 2005, pág. 1 a 6)

7.2.2 *Conceptualización*

Newstrom (2011), se refiere que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo (por ejemplo, un empleado satisfecho comentaría: “Disfruto de tener diversas tareas que hacer”). Existe una diferencia importante entre estos sentimientos de satisfacción relacionados con el trabajo y otros dos elementos de las actitudes de los empleados. El mismo trabajador podría tener una respuesta intelectual a su trabajo, situación en que se expresaría el pensamiento objetivo (creencia): “Mi trabajo es muy complejo”.

Según Palma (2005), lo define como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo. Tiene una fuerte relación con su propio medio cultural y social, y de cómo su entorno percibe el

trabajo. La satisfacción laboral surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo.

Por otra parte, Morillo (2006), señala que es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. (p.48).

No obstante, Andresen (2007), sostiene que es un “estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. De igual forma Álvarez y Miles (2006), opinan que la satisfacción laboral puede considerarse como la actitud que caracteriza el nivel de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y directivos de una organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones socioeconómicas y técnico-organizativas que se adopten e implementen. (p.719)

De modo que, Robbins (2004), la define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. El conocer las necesidades reales o sentidas del capital humano de una organización que influyen en el desempeño laboral es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad.

7.2.3 Enfoque psicológico, humano y económico.

El concepto de satisfacción laboral se encuentra involucrado íntimamente por tres disciplinas científicas: la psicología, los recursos humanos y la economía, que a

su vez convergen de forma significativa en la administración. Puesto que, para entender la importancia del concepto de satisfacción laboral en la toma de decisiones, con el fin de mantener, aumentar o mejorar los estándares de calidad de atención, es imprescindible conocer el enfoque desde estos diferentes puntos de vista.

Desde el punto de vista psicológico se ha intentado revelar la razón de poseer diferentes niveles de satisfacción entre trabajadores que tienen el mismo trabajo dentro de las mismas condiciones ambientales (Viamontes, Una aproximación teórica, 2010)

- El contexto de los recursos humanos ha orientado su afán en proveer incentivos y condiciones para conservar a los obreros satisfechos, ya que los trabajadores satisfechos son más productivos; relación directa entre el esfuerzo y la compensación (Viamontes, Satisfacción Laboral. , 2010)
- En el caso de la economía, Freeman (1978) estableció que “la satisfacción laboral es de sumo interés económico, porque se asocia con aumento de los niveles de eficacia al realizar el trabajo de forma individual o en el contexto de la organización” (p. 218).

Es por tales razones que el conocimiento de los niveles de satisfacción laboral dentro de las instituciones se convierte en una herramienta primordial en la administración para la evaluación de la calidad total de servicios.

7.2.4 Teorías de satisfacción laboral

7.2.4.1. Teorías de las Necesidades

Lo que determina la satisfacción en el trabajo es precisamente el grado en que esta llega a cubrir las distintas necesidades de determinadas necesidades del trabajador.

7.2.4.2. Teoría de la Jerarquía de necesidades:

Según Maslow (1954) en su teoría piramidal donde formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- a) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- b) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- c) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- d) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- e) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Evidentemente con esta teoría resultarían más satisfactorios para los empleados aquellos puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de las necesidades señaladas por Maslow, además, los diferentes puestos de trabajo, en función de las necesidades que estos llegan a cubrir con eficacia, producirán una satisfacción diferente en los distintos individuos según el nivel de la jerarquía de las necesidades en la que estos se encuentran y de acuerdo con las necesidades que resultan en cada caso.

En cuanto, a la teoría propuesta por Maslow tiene el indudable mérito, por una parte, de resaltar los valores y los orígenes de la motivación injustamente ignorados, y por consecuencia, tiene la ventaja de proponer un modelo claro y universal de la estructura de las necesidades humanas.

7.2.4.3. Teoría Bifactorial

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

relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.

Como se mencionó, esta teoría plantea la existencia de dos factores, que orientan el comportamiento de las personas: Factores motivacionales o de función: relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante, el crecimiento y desarrollo personal, la relación empleado-trabajo, la realización, la promoción y la responsabilidad.

Por eso, los factores ambientales o higiénicos: localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa; por ejemplo, las condiciones de trabajo, nunca se logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano. Son factores extrínsecos: las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De igual forma, los factores higiénicos encierran las circunstancias de trabajo que intuyen elementos como: el salario, la organización y la seguridad, factores que no están controlados por el trabajador sino por la naturaleza y ambiente del trabajo y que ejerciendo control sobre estos la empresa se asegura de no general insatisfacción, De la misma forma, los factores motivacionales engloban a los aspectos que forman parte la condición misma de la actividad laboral comprendiendo elementos como: el contenido de la tarea, el compromiso y los frutos generados, factores donde si existe un control por parte del trabajador en respuesta a las metas propuestas por autorrealización, reconocimiento de los éxitos en tareas, promoción en la empresa; y que ejerciendo control y promoción sobre estos factores se garantiza mantener niveles de satisfacción idóneas.

Herzberg (1959), considera que la mejor forma de incrementar los factores motivadores, es a través del enriquecimiento del trabajo, que consiste en crear un ambiente participativo y desafiante.

A propósito de, ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las

diferencias individuales, las características de la actividad laboral, de la organización y de la sociedad en su conjunto.

Figura 3. Teoría Bifactorial de Herzberg

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> Realización exitosa del trabajo. Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de responsabilidad. Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> Status elevado. Incremento del salario. Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Malas relaciones interpersonales. Bajo salario. Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente: *García Viamonte, 2010*

7.2.4.4. Teoría y Modelos Basados en el Proceso

Estas teorías consideran la situación en su conjunto: características personales, sistemas de administración, características objetivas del trabajo, relaciones de grupo, experiencias anteriores, por ende, los procesos que van surgiendo de su interacción y que inciden en el proceso motivacional, las teorías presentadas son:

7.2.4.5. Teoría de las expectativas de Valencia de Vroom:

Para Torrealba, Vera & Cortés (2007), la teoría explica las diferencias entre los individuos y las situaciones, debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores expectativas, resultados y comportamiento en el trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones:

- a) El comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente.
- b) Las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento.
- c) Las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas.

- d) Las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

En consecuencia, se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son: *Esperanza de éxito en el desempeño*: los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.

Valencia: El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.

Expectativa de esfuerzo-desempeño: Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Las personas se sentirán satisfechas a realizar determinadas cosas a favor del cumplimiento de una meta solo si está convencido del valor que tiene y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarlas.

7.2.4.6. Teoría de la equidad.

Adams (1965) postula una teoría basada en la equidad o la igualdad, según la cual, se cuestiona que sean variables determinadas (por ejemplo, hechos, factores y otros) las que en sí mismas motiven. Por el contrario, sería el juicio que el sujeto realiza comparando su trabajo y beneficio con el que, de otros similares a él, el que influye en la satisfacción (motivación), tal planteamiento es importante ya que quizás

objetivamente no exista la injusticia, la desigualdad, pero es fundamental la percepción que el sujeto realiza de esa experiencia.

Así pues, el sentimiento de inequidad crea una tensión en la persona que la percibe, impulsándola a comportamientos tendentes a restablecer situaciones de mayor equidad y justicia. La fuerza de la motivación será proporcional a la fuerza o cantidad de inequidad percibida por la persona; así que la diferencia entre su relación contribución-resultado y la de los demás. Es decir, si el sujeto percibe que está en una situación de justicia o igualdad con la persona no mostrará ningún interés por cambiar, está satisfecho. Si por el contrario percibe que está en una situación de injusticia con la otra persona tratará de cambiar.

7.2.4.7. Teoría del equilibrio:

Llamada modelo de la satisfacción de facetas, o teoría de las discrepancias, fue desarrollada por Lawler (1973), y constituye una extensión del análisis de las relaciones entre satisfacción y rendimiento realizado por Lawler & Porter (1967). Estos autores señalan que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento esta mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas. Es decir, se dan dos tipos de procesos, un de comparación intrapersonal y otra comparación interpersonal.

Así mismo, Lawler (1973) desarrollo sus modelos de satisfacción laboral partiendo de diferentes facetas y aspectos de trabajo. La esencia de este modelo se resume en la siguiente propuesta: La satisfacción o insatisfacción laboral.

7.2.4.8. Teoría de la finalidad.

Llamada también establecimiento de metas u objetivos, el autor Locke (1968) supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el

contexto organizacional. Locke y colaboradores demostraron que las metas y/o objetivos son importantes antes y después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores aprecian el modo como su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

7.2.4.9. Teoría del ajuste en el trabajo.

Calvalcante (2004) dentro de su estudio sobre la satisfacción laboral señala a Dawis & Lofquist (1984) quienes manifiestan a la interacción que mantiene el trabajador con su ambiente laboral, resaltando la intención que tiene este por mantener y desarrollar relaciones de correspondencia entre él y su entorno laboral como parte del proceso de adaptación en el trabajo, afirmando además que la adaptación del trabajador dependerá de los niveles de satisfacción que sienta en relación a su entorno laboral.

En cuanto a la teoría del ajuste laboral sugiere que la motivación y la satisfacción de los empleados dependen del ajuste entre sus necesidades, cualidades y características del puesto de trabajo y de la organización. Un mal ajuste entre las características individuales y el entorno laboral puede provocar baja motivación.

7.2.4.10. Teorías situacionales.

Esta teoría propuesta por Quarstein, MacAfee & Glassman (1992), afirma que “La satisfacción laboral se encuentra relacionada con dos factores llamados eventos y características situacionales”.

Teniendo en cuenta, las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Evidentemente son aspectos importantes para la persona y son comunicados al mismo tiempo o antes de ocupar el puesto.

De manera que, los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser preevaluados, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo, los autores señalan que esas facetas pueden ser positivas o negativas, esta teoría indica que la satisfacción laboral es el resultado de respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su centro de trabajo.

7.2.5 Estabilidad de la satisfacción en el trabajo

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos. De igual modo, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez mayor que la de su surgimiento. Los gerentes no pueden establecer hoy las condiciones que llevan a que la satisfacción sea alta y luego descuidarlas, ya que las necesidades de los empleados suelen fluctuar repentinamente. Es necesario que los administradores presten atención a las actitudes de los trabajadores semana tras semana, mes tras mes, año tras año. (Newstrom, 2011).

7.2.6 Impacto ambiental

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del ambiente del empleado fuera de su centro de trabajo influye de manera indirecta en sus sentimientos en el trabajo. Así mismo, el trabajo es parte importante de la vida de muchas personas, de modo que la satisfacción en él, influye en su satisfacción general con la vida. El resultado es que existe un efecto de cascada, que ocurre en ambas direcciones, entre la satisfacción en el trabajo y en la vida. Es así que, se requiere a los gerentes que no solo observen el trabajo y el ambiente laboral inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia otros sectores de la vida. (Newstrom, 2011). A.4.

7.2.7 Nivel de satisfacción en el trabajo

El nivel de satisfacción en el trabajo es inconstante de un grupo a otro y se relaciona con diversas variables, el análisis de esas relaciones permite que los administradores predigan en cuáles grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. Las variables clave giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa, a medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, al parecer, reducen sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor a su situación laboral, tiempo después, su satisfacción disminuye porque son menos frecuentes las promociones y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación.

También es predecible que las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo. Como es de esperar, es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y su puesto les permita aprovechar plenamente sus capacidades. Por último, existen ciertos datos indicativos de que el nivel de satisfacción en el trabajo es mayor en empresas pequeñas. Las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños, que son aspectos importantes de la satisfacción en el trabajo para muchas personas (S., 1998, pág. 12)

Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Diferentes autores han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud; enfocados a calificarla y relacionarla con algunos aspectos del desempeño, principalmente con el clima organizacional.

7.2.8 Predictores de alteraciones de la satisfacción laboral en el ámbito sanitario

Hay que considerar las situaciones que el profesional de salud experimenta día a día, considerando su cercanía con los procesos de dolor y muerte; estos ámbitos de trabajo son donde los profesionales de salud desarrollan sus actividades laborales y

engloban elementos de riesgo psicosocial que pueden influir sus niveles de satisfacción. (Hernández, Hernández, Mauri & García, 2012).

De igual forma, entre estos elementos podemos mencionar la multiculturalidad con su diversidad de costumbres, lenguajes, creencias, ideologías y formas de afrontamiento de los procesos de enfermedad y muerte del paciente/cliente, lo que requiere una preparación especial del trabajador sanitario e implementación de estrategias correctas para dominar esas barreras y obstáculos que se pueden manifestar cuando las personas no tienen la misma forma de entender y asumir el proceso de enfermedad, el dolor y la propia muerte (Hernández, Hernández, Mauri & García, 2012).

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

La satisfacción laboral también está estrechamente relacionada con el puesto de trabajo y sus características, Muchinsky (1993) describe elementos como: el tipo de actividades que engloban las funciones del puesto, la carga de trabajo en relación a los recursos disponibles, el reconocimiento profesional, que pueden condicionar la satisfacción del trabajador (Galindo, Partida, Blanco & Palomo, 2013). En relación a los análisis de la mayoría de expertos previamente citados se puede indicar que los bajos niveles de satisfacción laboral se reflejan en un bajo rendimiento cuando las demandas del trabajo superan a los recursos existentes.

Otros elementos como el grado de responsabilidad, las dificultades en el desempeño de tareas, la toma de decisiones que el trabajador asume, las horas de dedicación exigidas, la retribución asignada al puesto, son elementos importantes que condicionan el bienestar del trabajador (López, 2009).

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

7.2.9 Satisfacción laboral y calidad de servicios

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

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

La calidad y la satisfacción son dos constructos íntimamente relacionados de suma importancia, interés y aplicación en el mundo de la gerencia. Hacer referencia de calidad y satisfacción resulta complejo, pero muy interesante por la versatilidad que tienen estos conceptos para ser aplicados desde diferentes puntos de vista, ya que no solo son trabajados desde el aspecto gerencial si no también son usados en diferentes disciplinas dentro de la empresa como son: recursos humanos, trabajo social, salud ocupacional, entre otros.

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

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

La satisfacción laboral esta mancomunada a la gestión de calidad de los aspectos internos de la generación del servicio que se brinda. Es así que la gestión de calidad interna del servicio implica un ambiente laboral agradable y atractivo, en el cual los trabajadores hallen confort y encuentren motivación en la actividad que desempeñan, donde se reconozca el esfuerzo y los resultados obtenidos, siempre acompañado de adecuada relación interpersonales. En fin, todo lo concerniente a la calidad de vida laboral, que permitirá al trabajador desarrollar ese sentimiento de satisfacción que, acompañado a esa sensación de fidelidad a la empresa, le permitirá generar sentimientos positivos y resultados positivos.

El vigor para lograr este propósito en el sector de salud debe de estar coordinado con el objeto de generar líderes gerenciales que entiendan la importancia de satisfacer tanto a los usuarios como a los trabajadores. Estos líderes emprendedores que aparte de gozar de las habilidades técnicas y cognoscitivas referente a la administración de los servicios que dirigen, tienen que posean un importante grado de “inteligencia emocional” para trabajar en equipos que converjan en cambio positivo. El abordar la satisfacción laboral como un factor a considerar dentro del concepto de calidad de servicios, es muy complejo pero necesario dentro de una organización/industria, puesto que abarca muchos aspectos mayormente subjetivos del medio ambiente laboral, clima organizacional y productividad, resultando difícil su análisis más aún indispensable.

7.2.10 Instrumentos empleados para medir la satisfacción laboral.

Existen diversos instrumentos o medios que sirven para recoger información sobre la percepción y sensación de bienestar que experimentan los trabajadores en su entorno laboral tales como: Inventario de Calidad de Vida Laboral (Da Silva et al., 2006), Escala de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990), Versión en español de la escala Utrecht Work Engagement Scale UWES (Schaufeli Salanova, González-Romá & Bakker, 2002), Escala de Clima Laboral (Ramírez, 2008), La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) creada por Warr, Cook & Wall (1979), El cuestionario original Font-Roja de satisfacción laboral, este último consta de 26 ítems medidos en una escala tipo Likert (evaluados entre 1 y 5), agrupados en 9 factores que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral: a) satisfacción por el trabajo; b) tensión relacionada con el trabajo; c) competencia profesional; d) presión en el trabajo; e) promoción profesional; f) relación interpersonal con los superiores; g) relación interpersonal con los compañeros; h) características extrínsecas de estatus; i) monotonía laboral. (Núñez 2007).

8 METODOLOGÍA

8.1 Tipos de métodos

8.1.1 *Métodos*

Es una serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. Es decir, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Coelho, 2019)

8.1.2 *Método fenomenológico*

La fenomenología es una corriente idealista subjetiva dentro de la filosofía que se propone el estudio y la descripción de los fenómenos de la conciencia o, dicho de otro modo, de las cosas tal y como se manifiestan y se muestran en esta. Asienta que el mundo es aquello que se percibe a través de la conciencia del individuo, y se propone interpretarlo según sus experiencias (Significados, 2016, pág. 1)

El estudio realizado es de tipo descriptivo, transversal, durante los meses de mayo a julio de 2021, se procederá a la aplicación de herramientas que permitirán recoger la información respectiva utilizando entrevistas y encuestas a los trabajadores de la salud del Hospital del Día Central Loja a fin de analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral.

8.1.3 *Método hermenéutico*

La hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio en la comprensión práctica (Investigación en Ciencias Sociales en el siglo XXI)

Este método permitió la realización del marco teórico con la información investigada de diversas fuentes bibliográficas que se centran en explicar lo relacionado a los beneficios del proyecto. Finalmente se completó con toda la información obtenida de las fuentes de investigación bibliográfica como libros, revistas, páginas de internet, etc.; de igual forma se desarrolló en base a las normas APA permitiendo mejor comprensión del trabajo investigativo.

8.1.4 Método proyectual

Es una guía para la creación de distintos tipos de diseño en base a un problema. Esta metodología facilita la resolución del problema siguiendo pasos o etapas de elaboración; que ayudan a que el diseño pueda ser primeramente verificado para su comprobación de calidad y posteriormente la realización final del mismo con todas las correcciones pertinentes (Romina Tigridia, 2019, pág. 1)

Mediante este método se realizará un análisis de viabilidad mediante la planeación técnica, económica, financiera, legal y comercial, además permite analizar las encuestas realizadas en el cantón Loja, acerca del mercado meta, debido a que mediante este método se obtendrá las conclusiones para finalmente saber si el proyecto será factible

8.2 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. (Raffino, Tecnicas de Investigacion, 2020, pág. 1)

8.2.1 Tipos de técnicas

8.2.1.1 Encuesta

El propósito de la investigación es lograr obtener información que dé cuenta de la realidad percibida de los trabajadores, tanto respecto a las características del

entorno donde se desempeñan, como en el nivel de satisfacción laboral, para ello se procederá a la aplicación de técnicas y herramientas que permitirán recoger los datos como es el uso de un cuestionario con preguntas cerradas, con 26 ítems que corresponde a las dimensiones de la Satisfacción Laboral, de carácter anónimo a los trabajadores de la Salud del Hospital de Día Central Loja.

El cuestionario a emplear está basado en el cuestionario de FONT ROJA que mide la satisfacción laboral con 26 ítems y nueve dimensiones, se adaptará de acuerdo al interés de la investigadora en la obtención de resultados, por ejemplo, la motivación y políticas organizativas, se medirá con tres indicadores en lugar de cinco como el original, estos indicadores son: SI (satisfecho), NO (no satisfecho), POCO (poco satisfecho).

8.2.1.2 Entrevista

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. (Amador, 2009, pág. 1)

Con el permiso de las autoridades correspondientes se realizó una entrevista anónima a 3 profesionales del área Administrativa del Hospital del Día Central Loja, con preguntas abiertas tales como su relación con compañeros y jefes inmediatos, forma de organización del servicio, comunicación dentro del servicio, motivación, con el fin de obtener un diagnóstico situacional de la Unidad Médica y poder plantear la problemática.

Mediante esta técnica se obtuvo resultados claros para identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados del Hospital del Día central Loja.

8.3 Determinación de la muestra

Esta técnica aplicada es REPRESENTATIVA Y ADECUADA, lo que nos permite determinar un tamaño adecuado mediante la selección de los encuestados, mientras más grande sea la muestra, aumenta la posibilidad de que sea más representativa y menor será el error de muestreo. Este estudio es realizado al personal de la salud perteneciente al Hospital del Día Central Loja, integrado por 132 profesionales de ambos sexos, edades, y estado civil, con el fin de analizar las determinantes de la satisfacción laboral para la propuesta de un plan de acción, sin embargo, la totalidad de la muestra podría variar en función de excluir a los trabajadores en relación a su tiempo de labor en la institución que sea menor a 6 meses, que no dependan del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o que por algún motivo se encuentren fuera de la Institución sea por vacaciones, permiso por enfermedad u otros motivos.

El tamaño de muestra es determinado, se trabajó con todo el universo de 132 trabajadores, es por ello que no se aplica ecuación.

Los instrumentos utilizados en la recolección de datos son:

Cuestionario, con 26 preguntas cerradas basado en el cuestionario de Font Roja, fue adaptado y modificado de acuerdo al interés como autora e investigadora para la obtención de resultados, por ejemplo, la motivación y políticas organizativas se midió con 3 indicadores en lugar de 7 como el original, y son: SI (satisfecho)- NO (no satisfecho) Poco satisfecho, aplicado al personal de enfermería, auxiliares, médicos especialistas o generales, personal administrativo y de servicio.

9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

9.1 Entrevista

La entrevista fue dirigida a tres colaboradores de la organización, quienes pertenecen al departamento administrativo del Hospital del Día central Loja con la finalidad de conocer las diferentes opiniones y puntos de vista acerca de la satisfacción laboral que se presenta en dicha institución, de tal manera nos ayudara a analizar cada una de las respuestas emitidas por los colaboradores y con ello poder sacar una conclusión probable.

Entrevista, con 6 preguntas abiertas que corresponde a 3 dimensiones de la satisfacción laboral, (relación con compañeros y supervisor, forma de organización del servicio, comunicación dentro del servicio, motivación).

9.1.1 Entrevistados

Entrevista 1

Nombre: Lic. Paulina Gutiérrez.

Coordinadora del área de Talento Humano

Entrevista 2

Nombre: Ing. Paulina Curipoma

Asistente Administrativo

Entrevista 3

Nombre: Tlgo. Patricio Tapia

TGM (TECNÓLOGO MEDICO)

Tabla resumen de resultados

Tabla 1

Tabla de resumen de entrevistas aplicadas

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
¿A su criterio, que le parece como están organizados los servicios?	Personalmente creo que están organizados adecuadamente de acuerdo a las necesidades de los afiliados y el número del personal tanto medico como administrativo.	Personalmente dentro del personal de salud contamos con el personal necesario, pero en cuanto al personal administrativo en algunas áreas tenemos poco personal lo que en muchas ocasiones hace que el personal deba duplicar funciones.	Como están organizados los servicios me parece que les falta organización debido a que su implementación en un inicio se proyectó con un número de pacientes limitado ya que en la actualidad existen más usuarios y han tenido que improvisar las diferentes necesidades.
¿Cómo es la comunicación interna?	Creo que la comunicación interna es una de nuestras debilidades, a pesar de tener varias formas de comunicación hay un quiebre en el área médica y administrativa.	Tratamos de mantener lo mejor posible nuestra comunicación, para el correcto funcionamiento y productividad de los colaboradores.	Comunicación interna? Aun con déficit, no se toman en cuenta a los servicios para las decisiones administrativas.
¿Cómo es su relación con su supervisor o jefe?	Es muy buena, nos apoyamos y ayudamos mutuamente y en todo lo que podemos tratamos de mantener una comunicación muy buena	Tratamos de mantener una buena relación laboral, tratando de decimos y aceptar nuestros errores y facilitar nuestros aciertos.	No es buena, no hay apertura para llegar a acuerdos que beneficien al trabajador como a la institución.
¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?	Trato de llevarme, aceptar y entender a cada uno de mis compañeros y en lo personal tengo una buena relación con cada uno de ellos.	No con todos hay una buena relación, pero se trata de hacer lo mejor posible para mantener un buen clima laboral.	Con algunos buena, con otros no hay buena comunicación.
¿Cree que el personal está motivado para desarrollar su trabajo?	En este punto hay un quiebre por las malas costumbres con las que se ha venido laborando, y a pesar	Falta motivación	Falta motivación por parte de autoridades solo exigen cumplimiento de normas que no

de motivarlos la gran mayoría lo hace por el sueldo y no por amor a lo que hace.

estamos de acuerdo como personal.

¿Hay algo del entorno laboral que le produce insatisfacción?

Estoy muy insatisfecha con que la mayoría de los que laboramos aquí no nos hacemos responsables de nuestros actos, buscamos culpables a nuestros errores y esto perjudica grandemente a nuestros afiliados.

Sí. Falta comunicación asertiva

de

Insatisfacción? Si, la falta de comunicación de las autoridades para las decisiones institucionales, la carga laboral y falta de protección personal para el covid-19

Fuente: *Respuestas de los entrevistados*

Análisis de resultados

Según la respuesta de los sujetos entrevistaos/as tomando en consideración la pregunta y respuesta de mayor inquietud fue: **¿Cómo es la comunicación interna?** Los tres entrevistados mencionan que; aún existe déficit, no se toman en cuenta a los servicios para las decisiones administrativas, que aunque tienen varias formas de comunicación existe un quiebre entre el área administrativa y médica, pero que tratan de mantener lo mejor posible para una buena comunicación para el correcto funcionamiento, concluyendo que, hace falta un plan de comunicación interna y que se tome en consideración la opinión de los colaboradores, sugerencias, y ser escuchados, esto ayudara a generar confianza y una buena comunicación.

Otra pregunta con mayor inquietud es: **¿Cómo es su relación con su supervisor o jefe?** Esta pregunta se la tomo en consideración ya que en la gran mayoría de encuestados arrojaron un gran porcentaje de estar poco satisfechos, de la misma manera una persona de los entrevistados nos da conocer que no es buena, no hay apertura para llegar a acuerdos que beneficien al trabajador como a la institución, sin embargo, tener una buena relación, un trato correcto y cercano con el supervisor o jefe, puede tener algunas ventajas:

- Ambiente de trabajo positivo y agradable
- Reduce el estrés
- Aumenta su productividad
- Genera confianza.

Al formular la pregunta: **¿Hay algo del entorno laboral que le produce insatisfacción?** Los tres colaboradores dieron a conocer su gran insatisfacción sobre el déficit de comunicación de las autoridades para las decisiones institucionales, la carga laboral y falta de protección personal para el covid-19, la mayoría del personal administrativo no se responsabiliza de sus actos y eso perjudica grandemente a sus afiliados, siendo un factor preocupante para el desempeño de sus colaboradores, esto produce como consecuencia, resentimientos o frustraciones generadas por el estrés o el trato recibido entre los miembros internos.

Finalmente, **¿Cree que el personal está motivado para desarrollar su trabajo?** Los tres colaboradores aluden que falta motivación por parte de autoridades, solo exigen cumplimiento de normas que no están de acuerdo como personal, concluyendo que, no se sienten motivados, tienen estrés, por lo tanto, un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia y aumenta su sensación de pertenencia a la empresa

Mediante las entrevistas realizada se puede comprobar que el personal administrativo se encuentra con falencias en las dimensiones de Dirección y política organizativa, Relaciones con los compañeros y Motivación, se considera que es de suma importancia crear un plan de acción para elevar la satisfacción de los colaboradores del CCQA-Hospital del Día central Loja, puesto que, prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. El plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos.

Para motivar al personal primero se debe conocer las necesidades o inquietudes del personal.

9.2 Encuesta

El propósito de la investigación es lograr obtener información de la realidad percibida de los trabajadores, tanto respecto a las características del entorno donde se desempeñan, como en el nivel de satisfacción laboral, para ello se procedió a la aplicación de técnicas y herramientas que permitió recoger los datos, como es el uso de un cuestionario con preguntas cerradas, con 26 ítems que corresponde a las dimensiones de la Satisfacción Laboral, de carácter anónimo a los trabajadores de la Salud del Hospital de Día Central Loja.

El cuestionario empleado está basado en el cuestionario de FONT ROJA que mide la satisfacción laboral con 26 ítems y nueve dimensiones, se adaptó de acuerdo al interés como investigadora en la obtención de resultados, por ejemplo, la motivación y políticas organizativas, se medirá con tres indicadores en lugar de cinco como el original, estos indicadores son: SI (satisfecho), NO (no satisfecho), POCO (poco satisfecho). La encuesta se llevó a cabo presencialmente con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral a un total de 132 colaboradores.

Por consiguiente, las preguntas están agrupadas por dimensiones que se detallan a continuación:

Tabla 2

Dimensiones de la SL

Dimensiones	Numero de preguntas (Sub dimensiones)
Exceso o presión en el trabajo	1 - 4
Satisfacción con el puesto de trabajo	5 - 8
Relaciones entre profesionales	9 - 11
Tensión con el trabajo	12 - 15
Relaciones interpersonales	16 - 17
Motivación	18 - 20
Dirección y políticas organizativas	21 - 26

Fuente: *La autora*

PREGUNTA 1:

1. ¿Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?

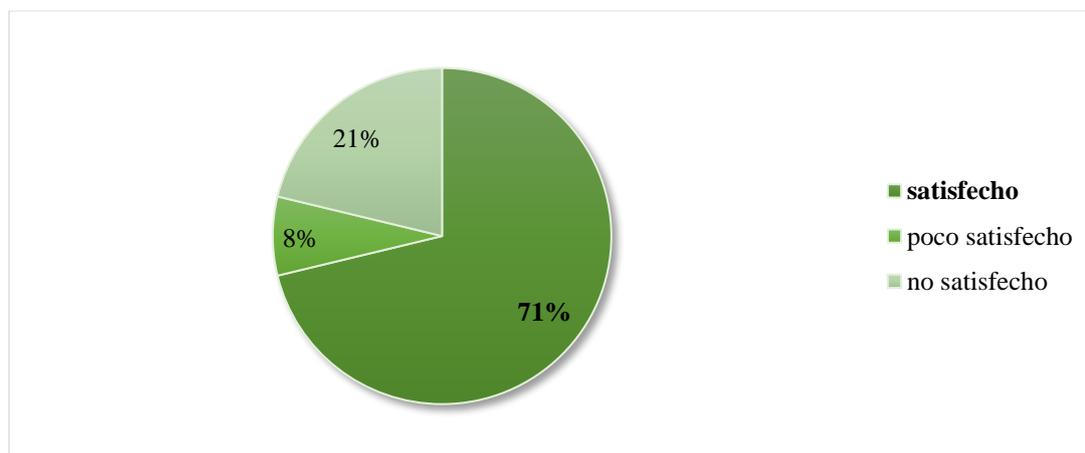
Tabla 3

¿Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	94	71%
No satisfecho	10	8%
Poco satisfecho	28	21%
Total	132	100%

Fuente: La autora, Trabajo de campo 2021

Grafico 1: Satisfacción con el tiempo para realizar el trabajo



Fuente: Resultados obtenidos de los encuestados

Análisis cuantitativo

Del 100 % de encuestados que trabajan en el Hospital del día central Loja el 71% mencionan que se encuentran satisfechos con el tiempo que tienen para realizar su trabajo, por otra parte, el 8% opina que se encuentran poco satisfechos.

Análisis Cualitativo

La gran mayoría de encuestados del Hospital del día central Loja manifiestan que se sienten satisfechos con el tiempo otorgado para realizar su trabajo, lo que demuestra que la empresa provee un periodo prudente para ejecutar sus actividades.

PREGUNTA 2:

2 ¿Estoy satisfecho con el trabajo que realizo, por más que no me corresponda?

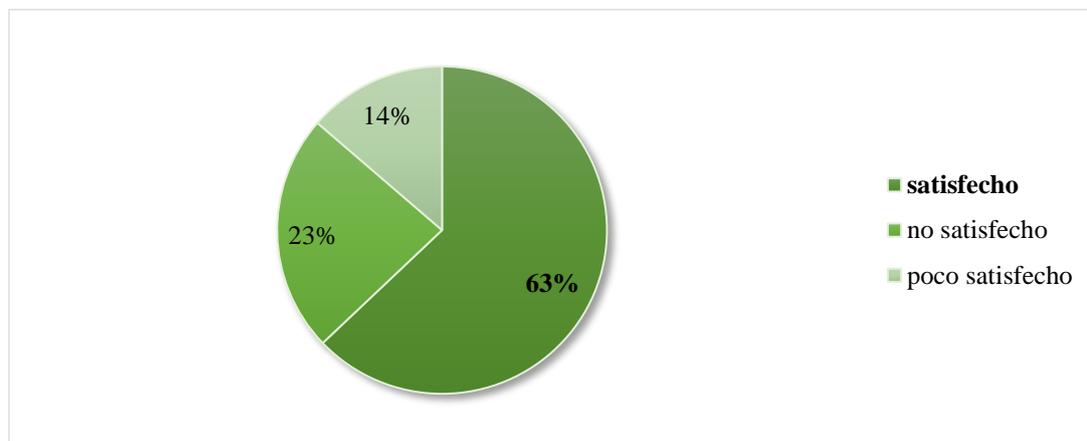
Tabla 4

¿Estoy satisfecho con el trabajo que realizo, por más que no me corresponda?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	83	63%
Poco satisfecho	31	23%
No satisfecho	18	14%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 2: Satisfacción con el trabajo que realizo



Fuente: Resultados obtenidos de los encuestados

Análisis cuantitativo

Del 100 % de encuestados que trabajan en el hospital del día central Loja el 63% mencionan que se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan, aunque no les corresponda por otra parte, el 14% expresan que se encuentran poco satisfechos.

Análisis Cualitativo

La gran mayoría de encuestados del Hospital del día central Loja manifiestan que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, aunque no les corresponda, lo que determina que el colaborador está predispuesto a realizar nuevas actividades.

PREGUNTA 3:

3. ¿Al final de la jornada de un día trabajo, aunque este cansado ¿me siento satisfecho?

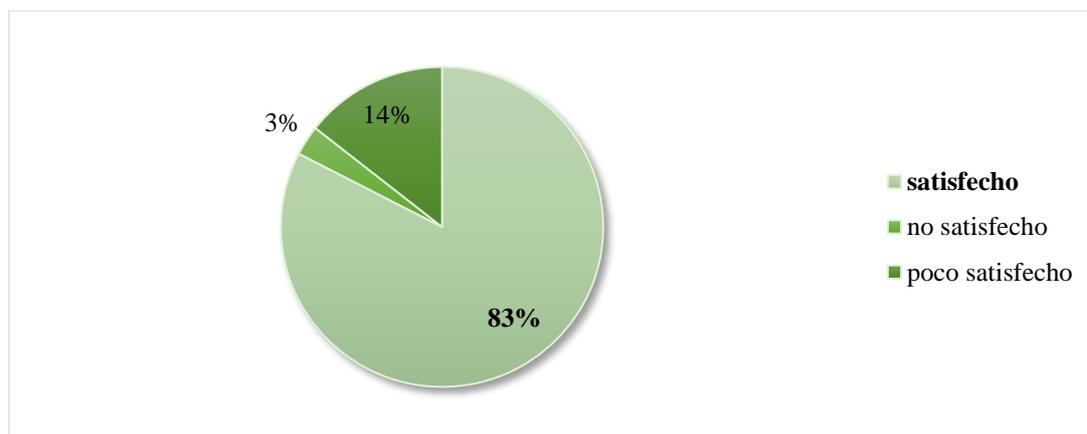
Tabla 5

¿Al final de la jornada de un día trabajo, aunque este cansado ¿me siento satisfecho?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	109	83%
Poco satisfecho	19	14%
No satisfecho	4	3%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 3: Satisfacción al final de la jornada



Fuente: Resultados obtenidos de los encuestados

Análisis cuantitativo

Del 100 % de encuestados que trabajan en el hospital del día central Loja el 83% mencionan que su cansancio al final del día es satisfactorio, por otra parte, el 3% opinan lo contrario.

Análisis Cualitativo

La gran mayoría de encuestados del Hospital del día central Loja manifiestan que al finalizar la jornada de trabajo el cansancio representa satisfacción puesto que consideran que han cumplido en su totalidad con sus responsabilidades.

PREGUNTA 4:

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

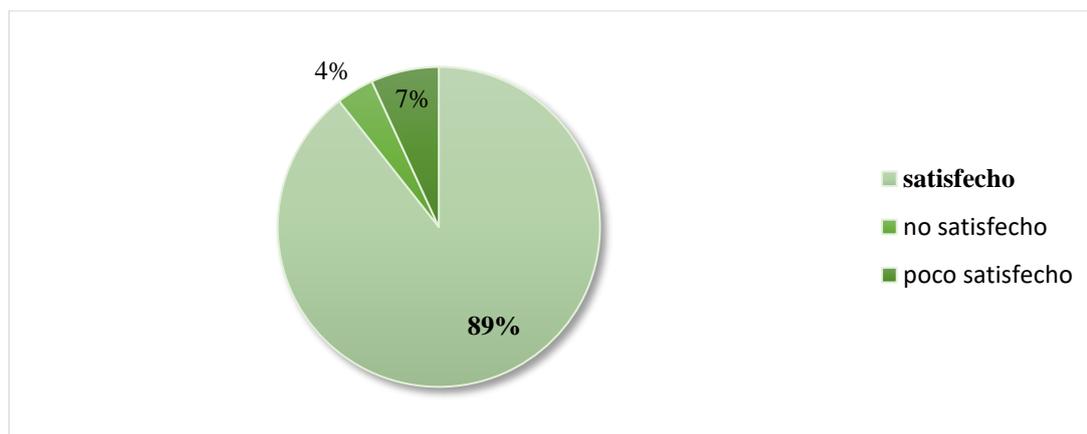
Tabla 6

¿Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	118	89%
Poco satisfecho	9	4%
No satisfecho	5	7%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la Hoja de recolección

Gráfico 4: Satisfacción para realizar mi trabajo al máximo?



Fuente: Resultados obtenidos de los encuestados

Análisis cuantitativo

Del 100 % de encuestados que trabajan en el hospital del día central Loja el 89% expresan que sienten satisfechos al usar su energía y capacidad para realizar su trabajo al máximo, por otra parte, el 3% opinan lo contrario.

Análisis Cualitativo

La gran mayoría de encuestados del Hospital del día central Loja manifiestan que al finalizar la jornada de trabajo el cansancio representa satisfacción puesto que consideran que han cumplido en su totalidad con sus responsabilidades.

PREGUNTA 5:

5. ¿Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo?

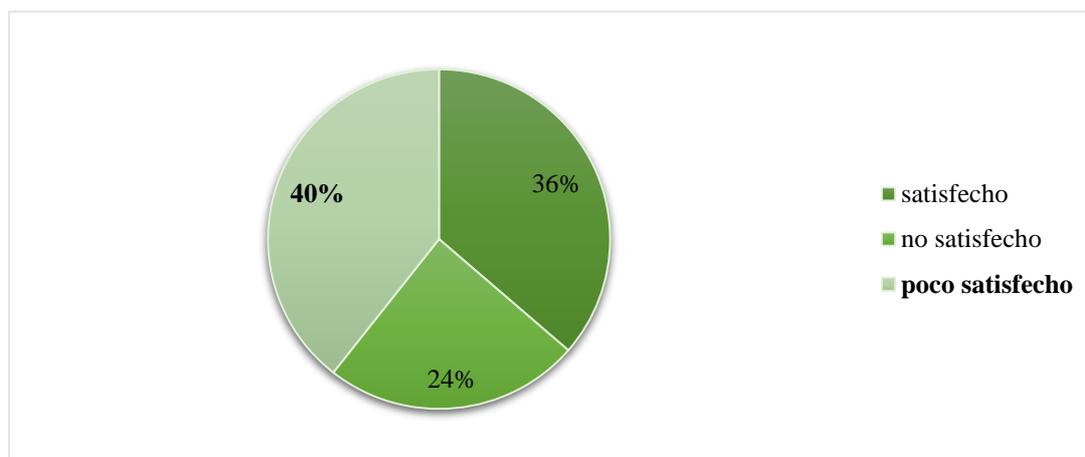
Tabla 7

¿Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	48	36 %
Poco satisfecho	52	40%
No satisfecho	32	24%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 5: Satisfacción con los recursos para hacer mi trabajo?



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 40% de los encuestados manifestaron que se sienten poco satisfechos, por otra parte, el 36% de mencionaron que se sienten satisfechos, finalmente, el 24% acotan con la premisa no satisfecho.

Análisis Cualitativo.

Una parte significativa de los encuestados del Hospital del día central Loja mencionan que en cuanto a contar con los recursos necesarios se encuentra poco satisfechos lo cual significa que la institución no dota las herramientas necesarias para el cumplimiento de las actividades.

PREGUNTA 6:

6. Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?

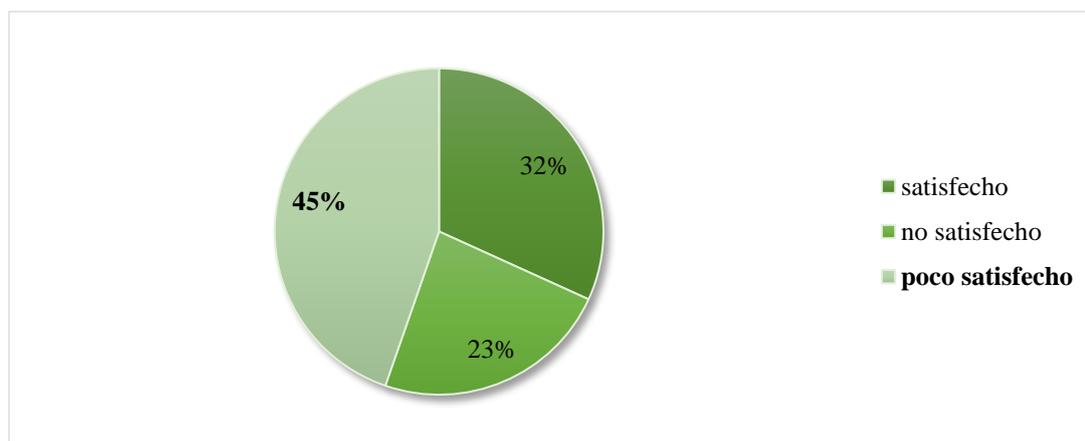
Tabla 8

Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	42	32%
Poco satisfecho	59	45%
No satisfecho	31	23%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 6: Reconocimiento por el trabajo



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 45% de los encuestados acotan con la premisa poco satisfecho, por otra parte, el 32% mencionan estar satisfecho, finalmente, el 23% de los entrevistados mencionan no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una parte significativa de los entrevistados mencionan que reconocimiento que tienen por su trabajo es poco satisfactorio, por lo cual, repercutiría en una fuga de talento, generando un estado emocional que puede influir en desempeño laboral.

PREGUNTA 7:

7. ¿En mi trabajo en general me encuentro satisfecho?

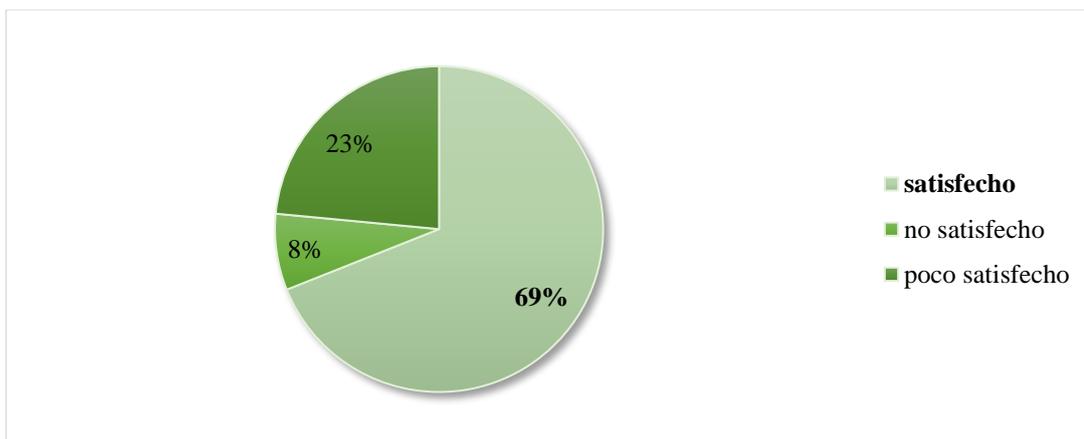
Tabla 9

¿En mi trabajo en general me encuentro satisfecho?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	91	69%
Poco satisfecho	31	23%
No satisfecho	10	8%
Total	132	100%

Fuente Datos de la Hoja de recolección

Gráfico 7: Satisfacción con el trabajo en general?



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 69% de los encuestados mencionan con la premisa satisfecho, por otra parte, el 23% comentan estar poco satisfechos, finalmente, el 8% enuncian no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

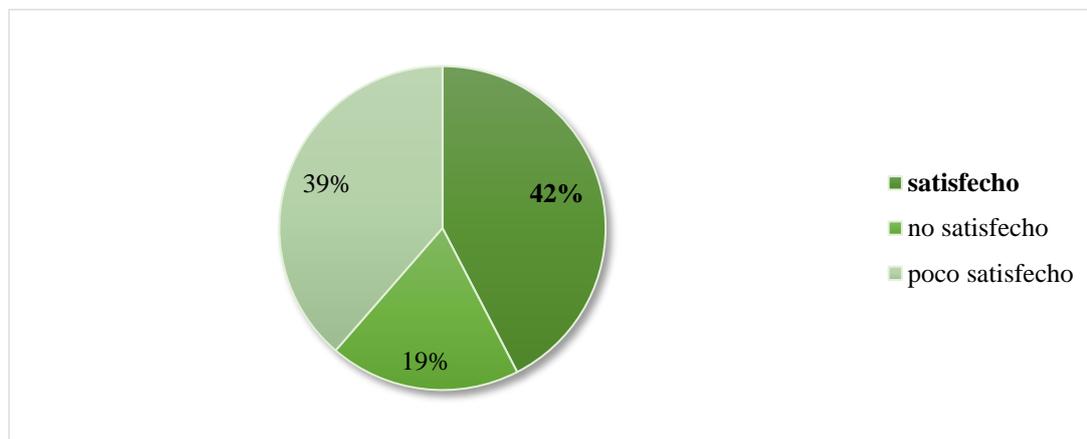
La gran parte de los encuestados mencionan que se encuentran satisfechos, lo cual significaría, el resultado de distintas actitudes que tienen los trabajadores hacia su empleo recomfortado con el salario, compañeros de trabajo y área laboral.

PREGUNTA 8:

8. ¿El sueldo que percibo es adecuado?

Tabla 10*¿El sueldo que percibo es adecuado?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	56	42
Poco satisfecho	51	39
No satisfecho	25	19
Total	132	100%

Fuente 1: Datos de la hoja de recolección**Gráfico 8:** Satisfacción con el sueldo**Fuente:** Resultados obtenidos de los encuestados**Análisis Cuantitativo**

El 42% de los entrevistados mencionan estar satisfechos, por otra parte, el 39% acotan estar poco satisfechos, finalmente, el 19% de los encuestados manifiestan no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una gran parte de los entrevistados mencionan estar satisfechos en cuanto al sueldo percibido por el trabajo que realizan en el hospital del día central Loja.

PREGUNTA 9:

9. ¿El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad?

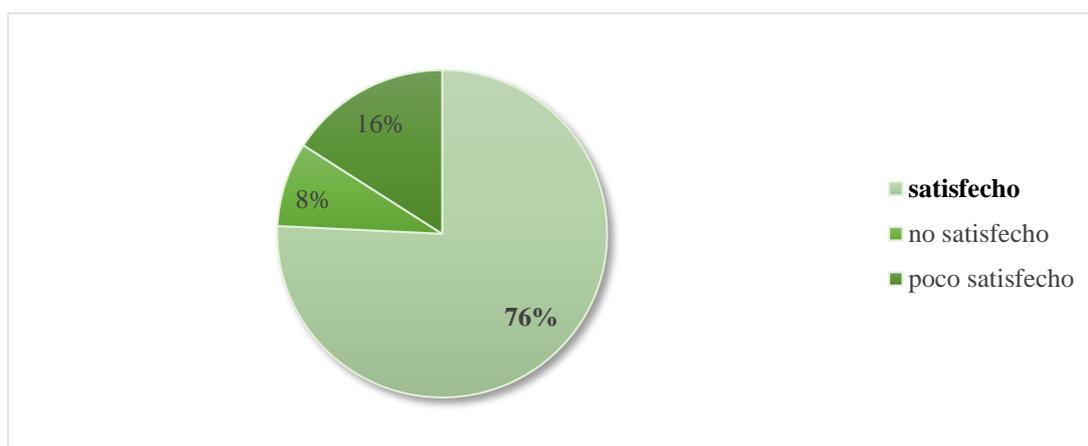
Tabla 11

¿El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	100	76
Poco satisfecho	21	16
No satisfecho	11	8
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 9: Satisfacción con el puesto que ocupa



Fuente: Resultados obtenidos de los encuestados

Análisis Cuantitativo

El 76% de los encuestados manifiestan que están satisfechos, por otra parte, 16% acotan estar poco satisfechos, finalmente, el 8% mencionan no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

La gran parte de los entrevistados mencionan que cuentan con la capacidad para el puesto de trabajo en el que se encuentra, esto se debe a una correcta selección de personal para el perfil laboral idóneo.

PREGUNTA: 10

10. ¿En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante?

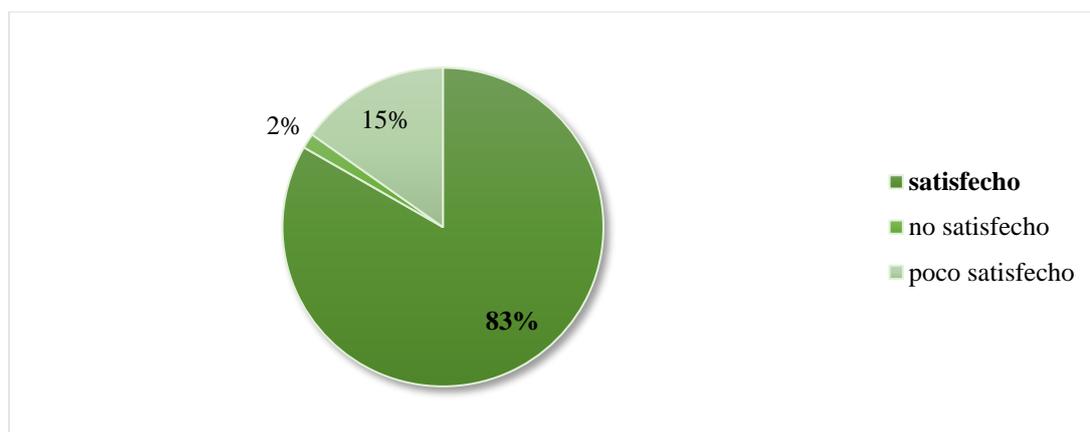
Tabla 12

¿En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	110	83%
Poco satisfecho	20	15%
No satisfecho	2	2%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 10: Relación con los pacientes



Fuente: Resultados obtenidos de los encuestados

Análisis Cuantitativo

El 83% de los entrevistados manifestaron que se encuentran satisfechos, por otra parte, el 15% acotan estar poco satisfechos, finalmente el 2% encuestados mencionan no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

La gran parte de los entrevistados mencionan estar satisfechos en cuanto a la relación con los pacientes que se entienden en el hospital del día central Loja.

PREGUNTA: 11

11. La relación con mi jefe o directivos ¿es cordial?

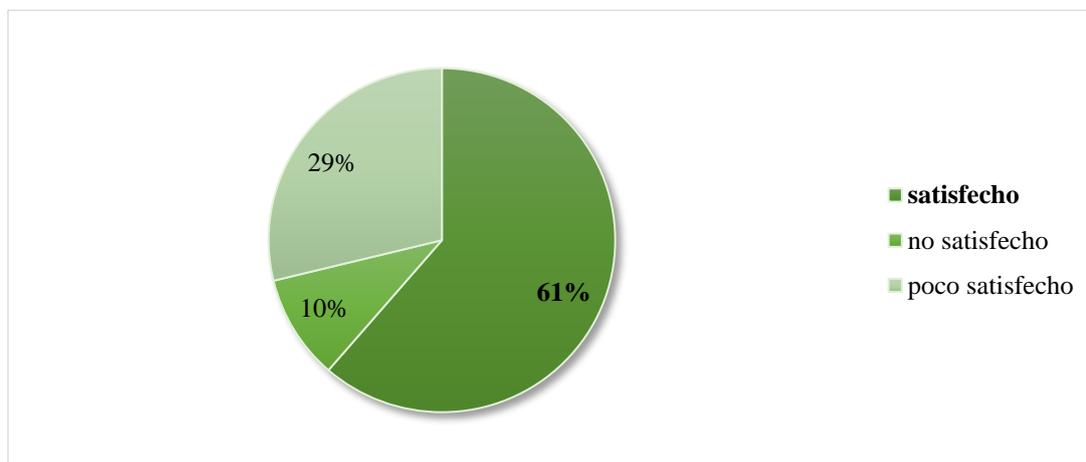
Tabla 13

La relación con mi jefe o directivos ¿es cordial?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	81	61%
Poco satisfecho	38	29%
No satisfecho	13	10%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de encuesta

Gráfico 11: Relación con jefes o directivos



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 61% de los encuestados mencionan estar satisfechos, por otra parte, el 29% de los encuestados acotan estar poco satisfechos, finalmente, el 10% manifiestan no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

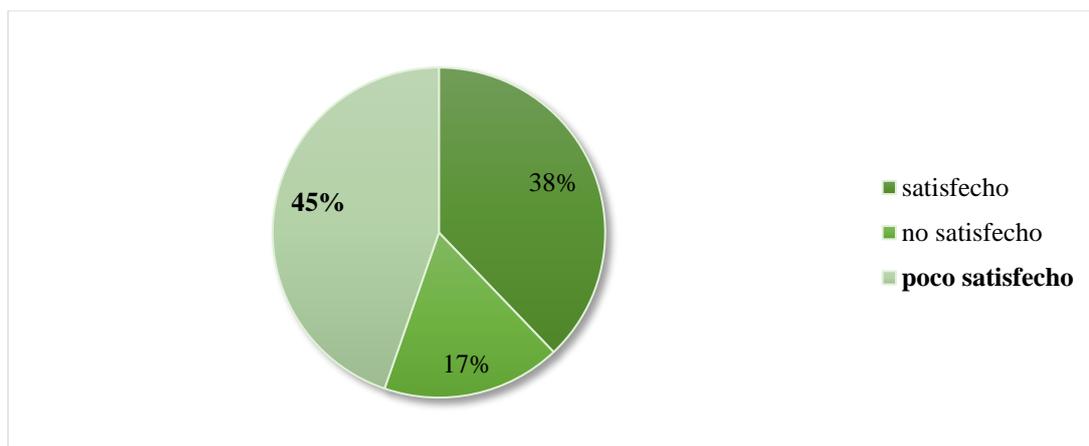
La gran parte de los entrevistados manifiestan estar satisfechos en cuanto a la relación con los jefes y directivos del hospital del día central Loja.

PREGUNTA 12:

12. ¿Estoy satisfecho con el apoyo de los directivos?

Tabla 14*¿Estoy satisfecho con el apoyo de los directivos?*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	50	38%
Poco satisfecho	59	45%
No satisfecho	23	17%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección**Gráfico 12:** Satisfacción con el apoyo de los directivos?**Fuente:** Resultados obtenidos de las encuestas**Análisis Cuantitativo**

El 45% de los encuestados mencionan estar poco satisfechos, por otra parte, el 38 acotan estar satisfechos, finalmente, el 17% aluden no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una parte significativa de los encuestados mencionan estar poco satisfechos en cuanto al apoyo que brindan los directivos a los trabajadores del hospital del día central Loja, mismo que, se podría ver reflejado en los procesos de atención a los usuarios de la institución.

PREGUNTA 13:

13. ¿Estoy satisfecho con la igualdad y justificación de trato que recibo por parte de la institución?

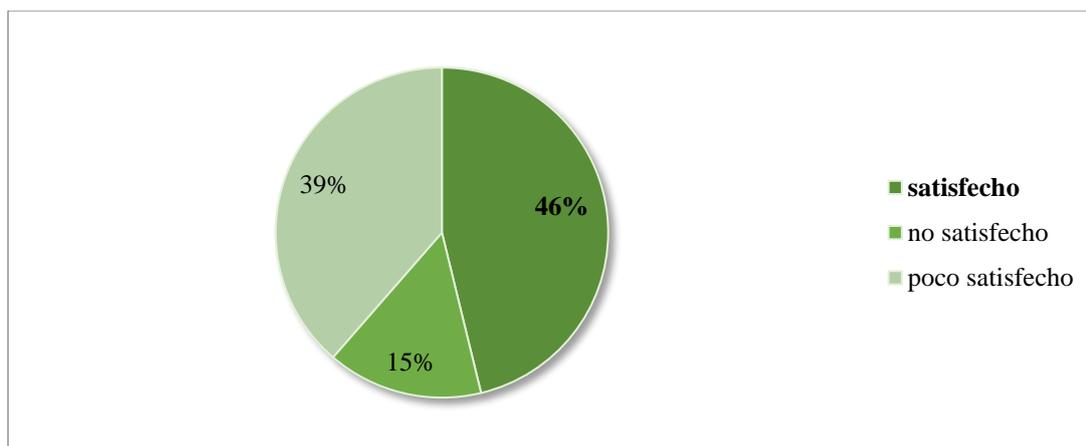
Tabla 15

¿Estoy satisfecho con la igualdad y justificación de trato que recibo por parte de la institución?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	61	46%
Poco satisfecho	51	39%
No satisfecho	20	15%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 13: Satisfacción con la igualdad por parte de los directivos de la institución



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 46% de los encuestados mencionan estar satisfechos, por otra parte, el 39% de los entrevistados acotan estar poco satisfechos, finalmente, el 15% de declaran no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una parte significativa de los entrevistados mencionan estar satisfechos con el trato que reciben por parte hospital del día central Loja, lo que se puede ver reflejado en clima laboral en el que se desenvuelven los trabajadores de la institución.

PREGUNTA 14:

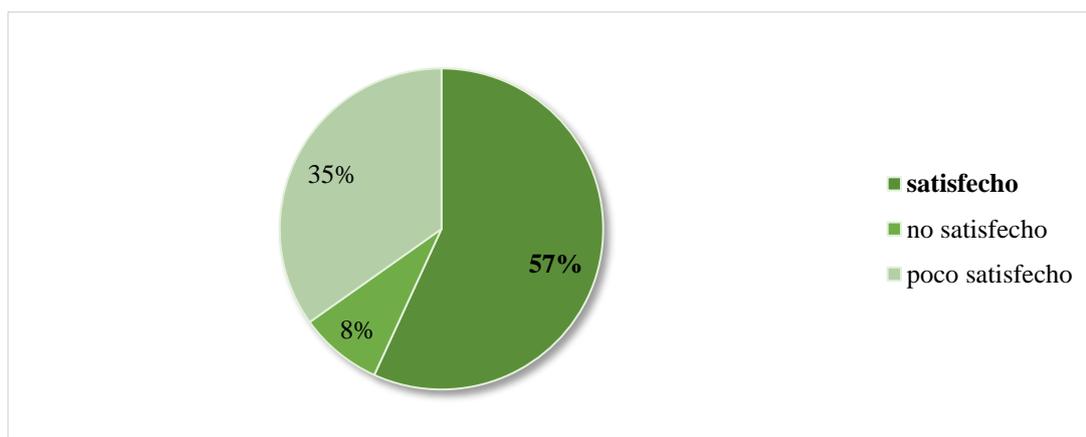
14. ¿Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales: médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal?

Tabla 16

¿Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales: médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	75	57%
Poco satisfecho	46	35%
No satisfecho	11	8%
Total	132	100%

Fuente: Datos de hoja de recolección

Gráfico 14: Satisfacción con la relación que existe entre profesionales dentro de la institución

Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 57% de los encuestados aluden estar satisfechos, por otra parte, el 35% de los entrevistados mencionan estar poco satisfechos, finalmente, el 8% enuncian no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

La gran parte de los entrevistados mencionan estar satisfechos en cuanto a la relación profesional que llevan con sus compañeros de trabajo, esto se reflejaría en la motivación y la armonía que existe en el ambiente laboral.

PREGUNTA 15:

15. ¿Mi trabajo no influye en mi estado de ánimo, salud, mis horarios de cansancio y sueño o mi vida fuera de la institución?

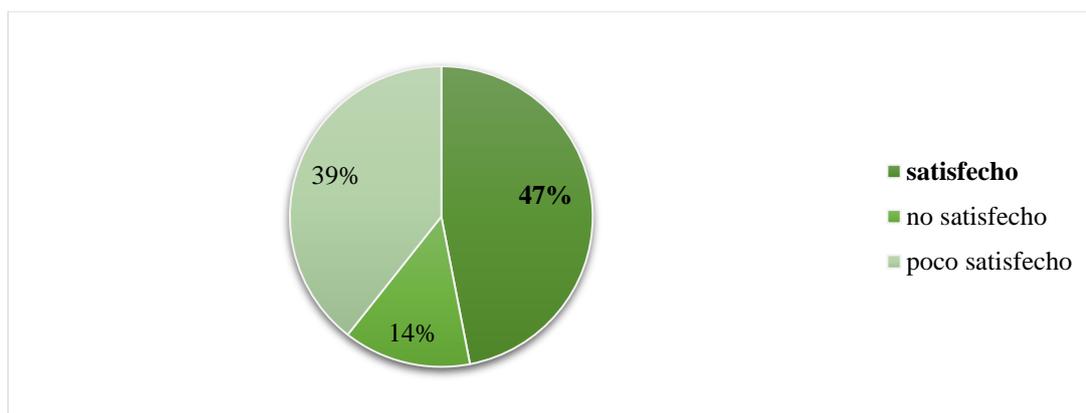
Tabla 17

¿Mi trabajo no influye en mi estado de ánimo, salud, mis horarios de cansancio y sueño o mi vida fuera de la institución?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	62	47%
Poco satisfecho	52	39%
No satisfecho	18	14%
Total	132	100%

Fuente: Datos de hoja de recolección

Gráfico 15: Mi trabajo no influye en mi estado de ánimo, o en vida fuera de la institución?



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 47% de los encuestados mencionan estar satisfechos, por otra parte, el 39% acotan estar poco satisfechos, finalmente, el 14% aluden no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una parte significativa de los entrevistados mencionan estar satisfechos en cuanto a su estado de ánimo, salud y horarios de descanso como trabajadores del hospital del día central Loja, lo cual se refleja en la motivación personal en el área laboral.

PREGUNTA 16:

16. Ayudar a mis compañeros en mi tiempo libre ¿me produce satisfacción?

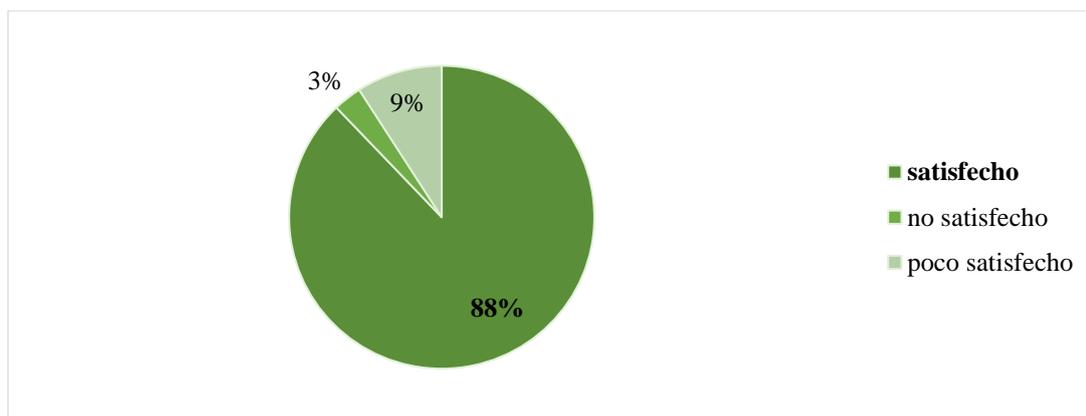
Tabla 18

Ayudar a mis compañeros en mi tiempo libre ¿me produce satisfacción?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	116	88%
Poco satisfecho	12	9%
No satisfecho	4	3%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 16: Me siento satisfecho ayudando a mis compañeros?



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 88% de los encuestados menciona estar satisfechos, por otra parte, el 9% aluden estar poco satisfechos, finalmente, el 3% acotan no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

La gran parte de los entrevistados mencionan estar satisfechos en cuanto a colaborar con sus compañeros en su tiempo libre puesto que les produce satisfacción, lo cual es produce bien estar emocional.

PREGUNTA 17:

17. ¿Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros?

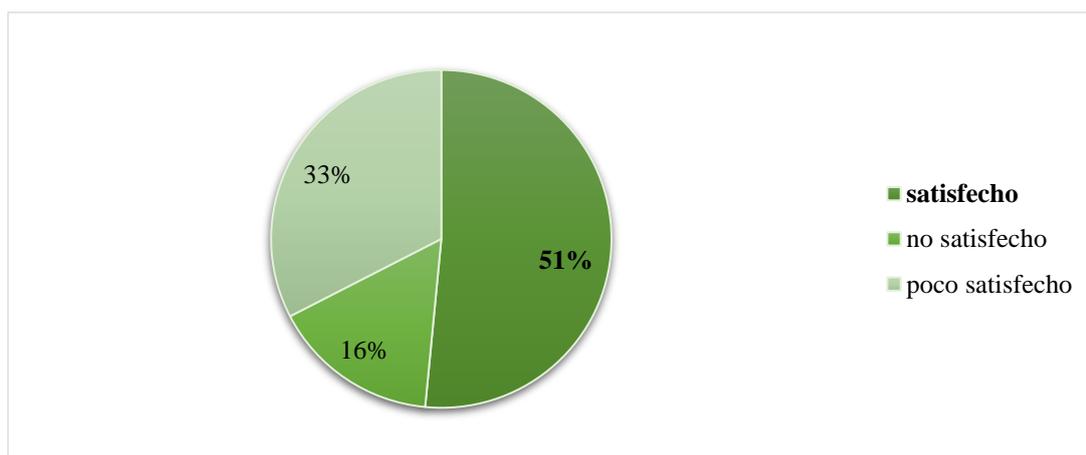
Tabla 19

¿Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	68	51%
Poco satisfecho	43	33%
No satisfecho	21	16%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 17: Satisfacción con la distribución de trabajo con compañeros



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 51% de los encuestados correspondiente a 68 colaboradores mencionan estar satisfechos, por otra parte, el 33% acotan estar poco satisfechos, finalmente el 16% aluden no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una gran parte de los entrevistados menciona estar satisfechos en cuanto a la distribución de trabajo dentro del hospital del día central Loja, lo cual mejora las condiciones de trabajo al mismo tiempo motivan y sienten comodidad entre los colaboradores incrementando la productividad.

PREGUNTA 18:

18. ¿Estoy satisfecho/a con la relación con mis compañeros?

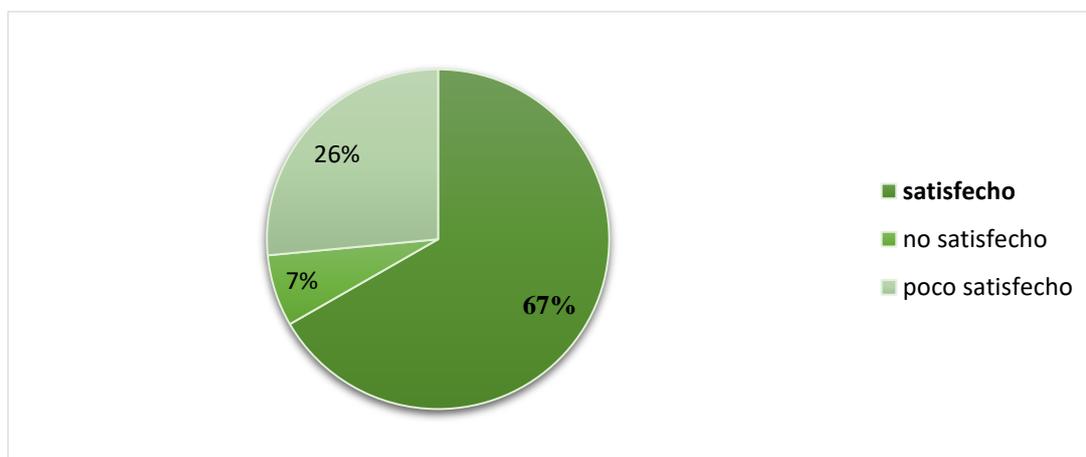
Tabla 20

¿Estoy satisfecho/a con la relación con mis compañeros?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	88	67%
Poco satisfecho	35	26%
No satisfecho	9	7%
Total	132	100%

Fuente: Datos de hoja de recolección

Gráfico 18: Satisfacción con la relación entre compañeros



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 67% de los encuestados mencionan estar satisfechos, por otra parte, el 26% acotan estar poco satisfechos, finalmente, el 7% aluden no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una gran parte de los encuestados mencionan estar satisfechos en la relación con sus compañeros, ya que es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral, gozar de una buena relación contribuye a la motivación y productividad.

PREGUNTA 19:

19. ¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores?

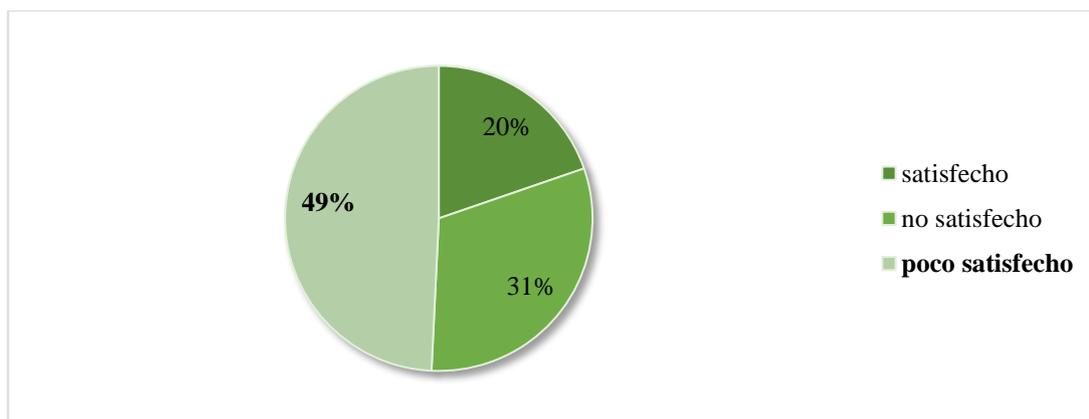
Tabla 21

¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	26	20%
Poco satisfecho	65	49%
No satisfecho	41	31%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 19: Decisiones de los directivos con la participación de los trabajadores



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 49% de los encuestados mencionan estar poco satisfechos, por otra parte, el 31% acotan no satisfechos, finalmente, el 20% aluden estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una parte significativa de los entrevistados aluden estar poco satisfechos en cuanto a la toma de decisiones puesto que para ello no se toman en cuenta la participación de los trabajadores, por lo cual, no se siente comprometidos a lograr los resultados deseados.

PREGUNTA 20:

20. ¿Los directivos hacen esfuerzo por mantener informados oportunamente a los trabajadores?

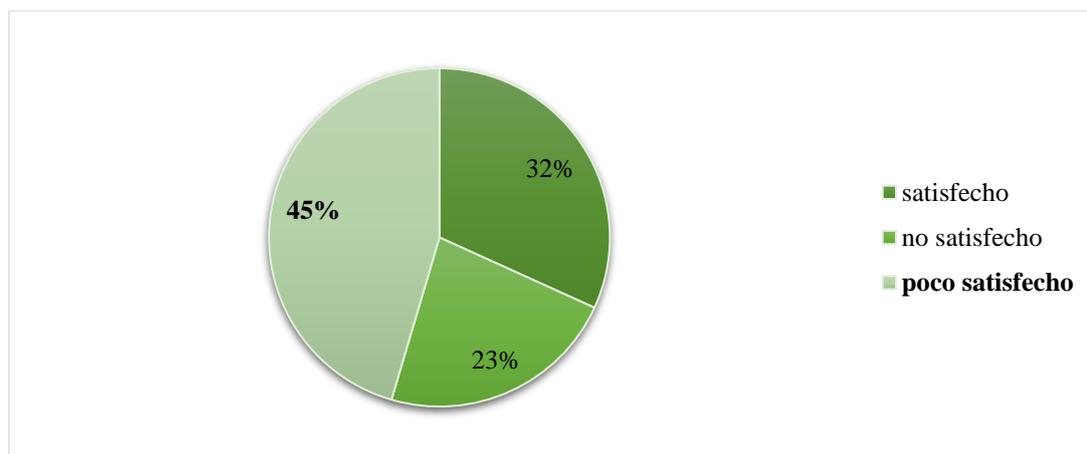
Tabla 22

¿Los directivos hacen esfuerzo por mantener informados oportunamente a los trabajadores?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	42	32%
Poco satisfecho	60	45%
No satisfecho	30	23%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 20: Información oportuna de los directivos a los trabajadores



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestados

Análisis Cuantitativo

El 45% de los encuestados mencionan estar poco satisfechos, por otra parte, el 32% de acotan estar satisfechos, finalmente, el 23% aluden no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una parte significativa de los entrevistados mencionan estar poco satisfechos en cuanto a la información que imparten los directivos a los trabajadores, por lo cual, los empleados no están enterados de los éxitos y debilidades del Hospital del día Central Loja, por ello no se encuentran con sentido de pertenencia en su lugar de trabajo.

PREGUNTA 21:

21. ¿Estoy satisfecho/a con los procedimientos dispuestos por la dirección para resolver los reclamos de los trabajadores?

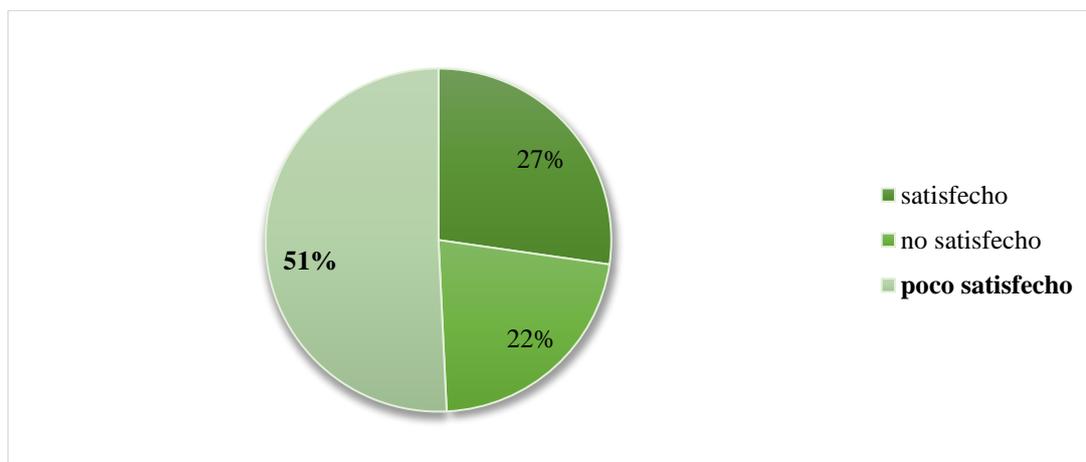
Tabla 23

¿Estoy satisfecho/a con los procedimientos dispuestos por la dirección para resolver los reclamos de los trabajadores?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	36	27%
Poco satisfecho	67	51%
No satisfecho	29	22%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 21: Satisfacción con los procedimientos dispuestos por la dirección para resolver los reclamos de los trabajadores



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 51% de los entrevistados mencionan estar poco satisfechos, por otra parte, el 27% acotan estar satisfechos, finalmente, el 22% aluden no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una gran parte de los encuestados aluden estar poco satisfechos en cuanto a la resolución de los reclamos de los trabajadores, lo que podría generar problemáticas entre compañeros y directivos de trabajo afectando la productividad de la institución.

PREGUNTA 22:

22. El trabajo en la institución ¿está bien organizado?

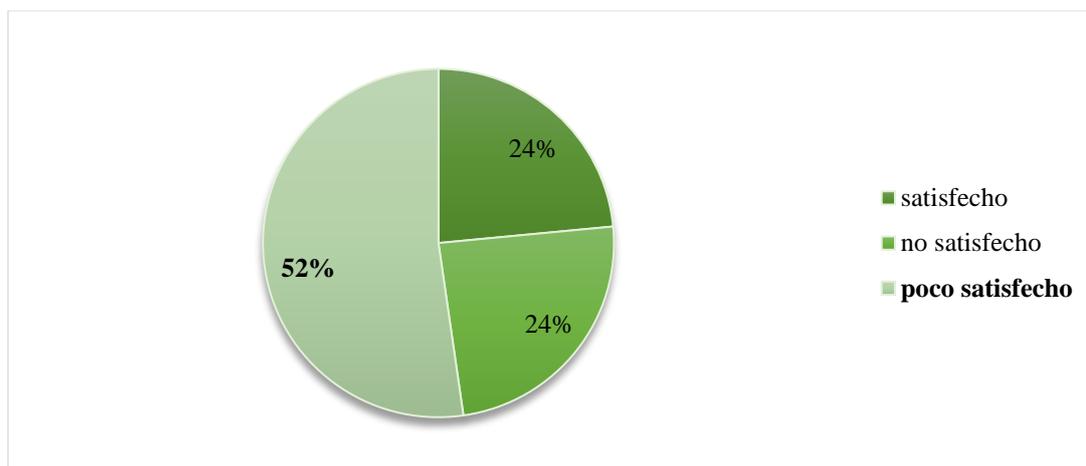
Tabla 24.

El trabajo en la institución ¿está bien organizado?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	31	24
Poco satisfecho	69	52
No satisfecho	32	24
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 22: Organización de trabajo en la institución



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 52% de los entrevistados mencionan estar poco satisfechos, por otra parte, el 24% mencionan estar satisfechos, así mismo, otro 24 % aluden no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una gran parte de los entrevistados mencionan estar poco satisfechos con la organización en la institución, mejorando la satisfacción y el rendimiento del personal de salud del hospital del día central Loja.

PREGUNTA 23:

23. La forma de organización que tienen los servicios ¿no perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?

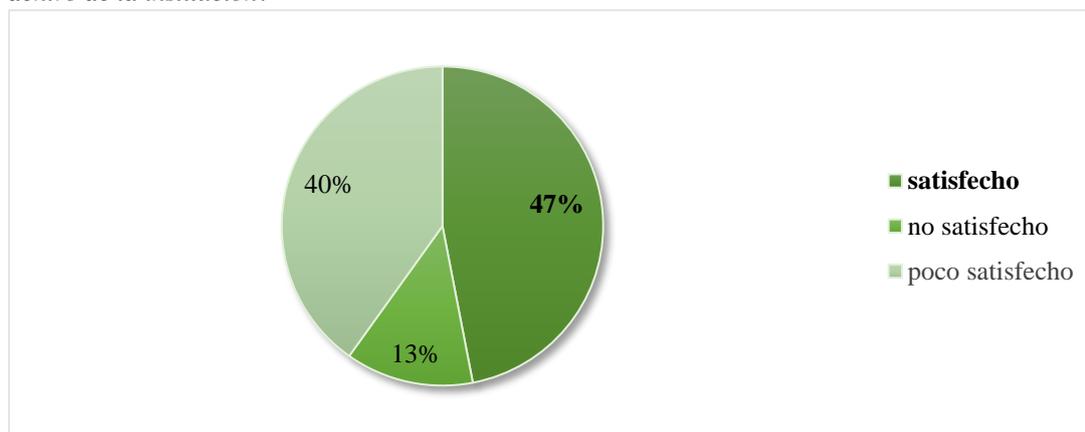
Tabla 25

La forma de organización que tienen los servicios ¿no perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	62	47%
Poco satisfecho	53	40%
No satisfecho	17	13%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 23: La forma de organización que tienen los servicios ¿no perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?



Fuente: Resultados obtenidos de encuestas

Análisis Cuantitativo

El 47% de los entrevistados mencionan estar satisfechos, por otra parte, el 40% acotan estar poco satisfechos, finalmente, el 13% mencionan que no están satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una parte significativa de los entrevistados mencionan estar poco satisfechos en cuanto a la organización que perjudica el desenvolvimiento en la institución, afectando a la productividad y eficiencia además de influir en la moral y satisfacción de trabajo de sus miembros.

PREGUNTA 24:

24. ¿Hay buena comunicación interna en la institución?

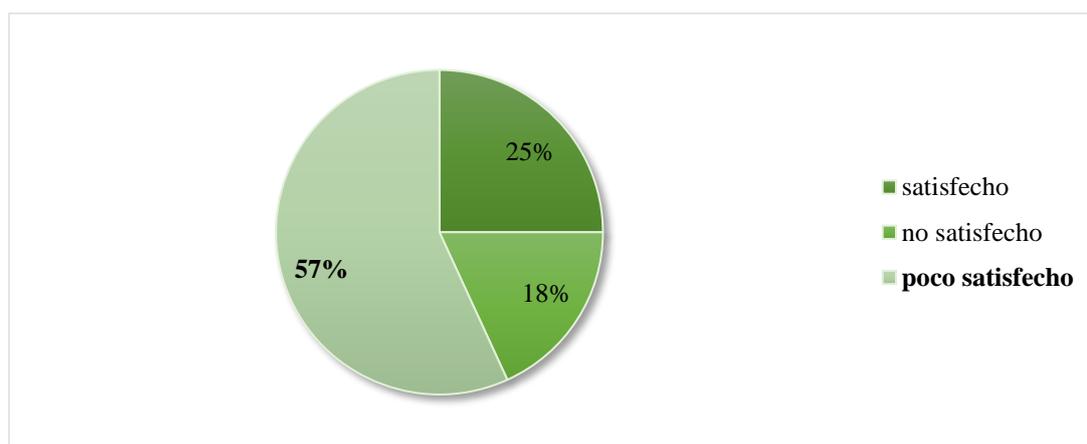
Tabla 26

¿Hay buena comunicación interna en la institución?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	33	25%
Poco satisfecho	75	57%
No satisfecho	24	18%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 24: Comunicación interna



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 57% de los encuestados menciona estar poco satisfechos, por otra parte, el 25% acotan estar satisfechos, finalmente, el 18% aluden no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una gran parte de los encuestados mencionan estar poco satisfechos en cuanto a la comunicación interna en la institución, por lo cual, promover un clima de comunicación y confianza facilita transmitir la identidad corporativa a los colaboradores y permite alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

PREGUNTA 25:

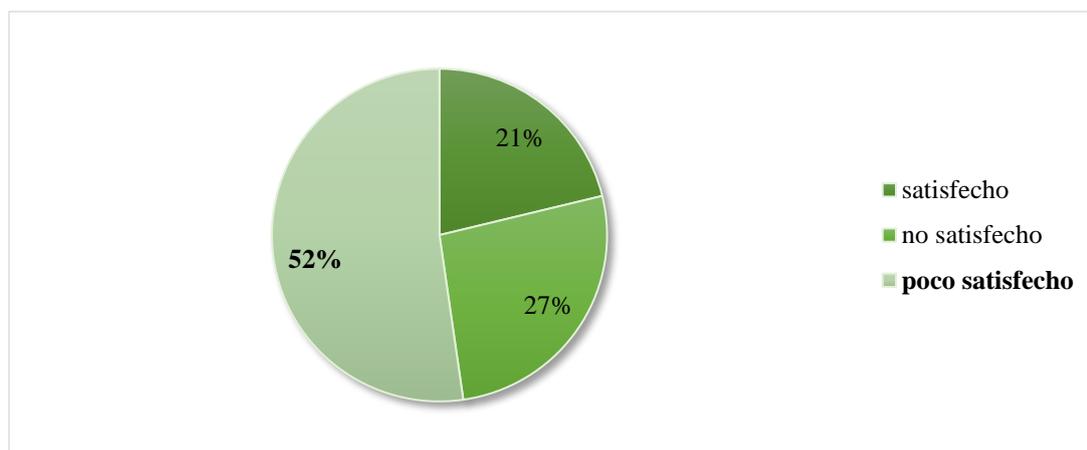
25. ¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?

Tabla 27

¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	28	21%
Poco satisfecho	69	52%
No satisfecho	35	27%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 25: *La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?*

Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 52% de los entrevistados mencionan estar poco satisfechos, por otra parte, el 27% acotan no estar satisfechos, finalmente, el 21% de aluden estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una gran parte de los encuestados mencionan estar poco satisfechos por cómo se preocupa la institución en cuanto a las necesidades de los trabajadores, esto puede influir en el aumento de estrés y desmotivación del personal del hospital del día central Loja.

PREGUNTA 26:

26. ¿Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución?

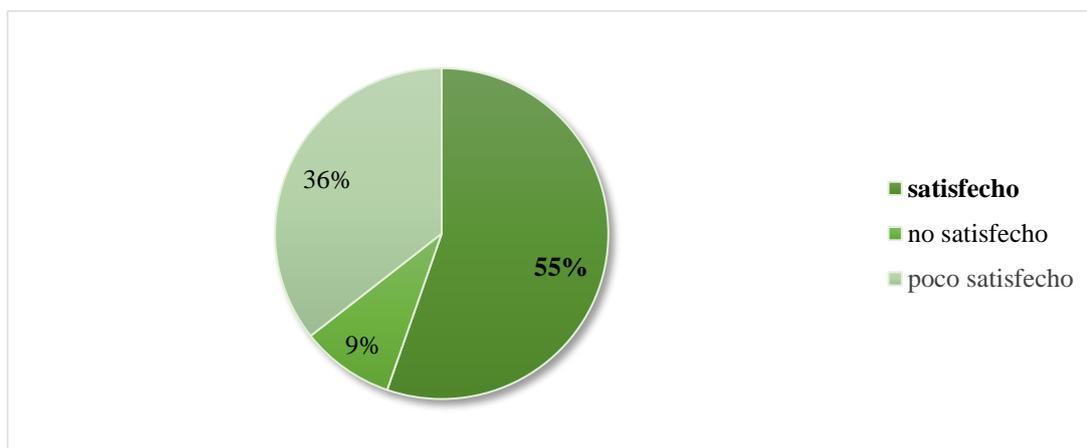
Tabla 28

Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	73	55%
Poco satisfecho	47	36%
No satisfecho	12	9%
Total	132	100%

Fuente: Datos de la hoja de recolección

Gráfico 26: Conocimiento de políticas y normas de la institución



Fuente: Resultados obtenidos de las encuestas

Análisis Cuantitativo

El 55% de los entrevistados mencionan estar satisfechos, por otra parte, el 36% aluden estar poco satisfechos, finalmente, el 9% acotan no estar satisfechos.

Análisis Cualitativo

Una gran parte de los encuestados mencionan que están satisfechos en cuanto al conocimiento de las políticas y normas de la institución, puesto que con el discernimiento de las mismas se asegura el cumplimiento de las leyes y regulaciones brindado orientación para la toma de decisiones.

3 Propuesta de acción

a. Introducción

La satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores resulta fundamental para las organizaciones, es por ello que la satisfacción puede estimular la energía positiva, la creatividad, sin dejar de lado la motivación de los colaboradores, por lo que si está motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia.

Este plan de acción surge a partir de la necesidad de entender y mejorar los factores que entran en juego en la satisfacción laboral de los trabajadores del CCQA-Hospital del día Central Loja, por tal motivo, el presente plan de acción dará conocer a los colaboradores y ayudará a incrementar la motivación y productividad del personal.

b. Presentación

Los beneficios que pretende brindar este plan de acción es aumentar la productividad de los colaboradores, aumentar la motivación, y que se sientan valorados, la efectividad y resultados del proceso se evidencia gracias a la aceptación del mismo por parte de los directivos, de modo que, por medio del desempeño laboral de los colaboradores se notara los cambios .que mediante la ejecución de este plan de acción dará como resultado colaboradores satisfechos, mejorara la comunicación interna, que a su vez se sentirán valorados.

c. Beneficiarios

La Institución beneficiada con dicha propuesta de acción es el CCQA- Hospital de día Central Loja, este plan va dirigido específicamente para el personal que la conforma.

d. Estructura

Figura 4: Manual del Proceso



Fuente: La autora-Trabajo de campo 2021

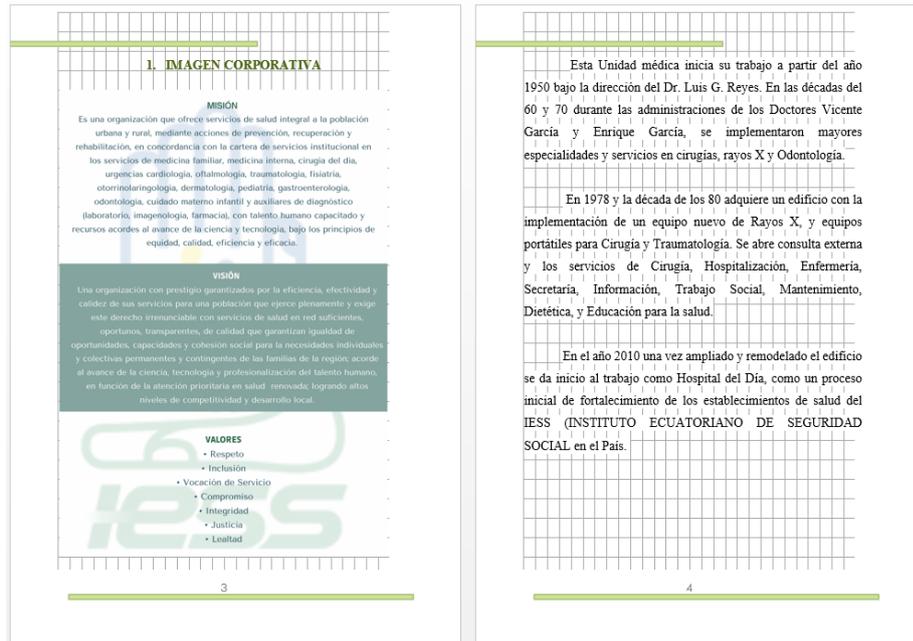
e. Documento presentado

Figura 5: Plan de acción

Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio - Hospital del Día Central Loja	
	
PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL	
Loja - Ecuador septiembre de 2021	
INDICE	
1. IMAGEN CORPORATIVA.....	3
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCION LABORAL.....	6
2. OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN.....	7
3. PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN EL PLAN DE SATISFACCION LABORAL.....	8
4. INTRODUCCION.....	10
5. DIAGNOSTICO DE LA INSTITUCION.....	12
5.1 DETERMINANTES DE MAYOR SATISFACCION:.....	13
5.1.2 EXCESO O PRESION EN EL TRABAJO:.....	13
5.1.3 RELACIONES INTERPERSONALES:.....	13
5.2 DETERMINANTES DE MENOR SATISFACCION:.....	13
5.2.1 SATISFACCION CON EL PUESTO DE TRABAJO:.....	13
5.2.3 TENSION CON EL TRABAJO:.....	13
5.2.4 MOTIVACION:.....	14
5.2.5 DIRECCION Y POLITICAS ORGANIZATIVAS:.....	14
6. QUE PRODUCE INSATISFACCION AL PERSONAL DEL HOSPITAL DEL DIA CENTRAL LOJA?.....	19
7. CUADRO COMPARATIVO DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA EXISTENCIA DEL PROCESO.....	20
8. BENEFICIOS.....	22
9. ESTRATEGIAS Y ACCIONES PROPUESTAS.....	23
10. CONCLUSIONES.....	27
11. RECOMENDACIONES.....	28

Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 6: Imagen corporativa



Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 7: Estrategias para mejorar los niveles de satisfacción



Fuente: María de los Ángeles Cajamarca

Figura 8: Objetivo

2. Objetivo del plan de acción
<ul style="list-style-type: none"> - Presentar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las estrategias planteadas, a fin de elevar los niveles satisfacción, sentido de pertenencia de los colaboradores en la institución e incidir de manera favorable en la satisfacción de sus colaboradores.
7

3. PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN EL PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL
<p>Humanización del trabajo</p> <p>Dar oportunidad a los trabajadores de crecer en sus dimensiones cognitivas, afectivas, valorativas, éticas.</p>
<p>Respeto</p> <p>Todos los seres humanos son semejantes y merecen un trato justo, por lo que se respetara su molestia y atenderá sus necesidades teniendo en cuenta en todo momento sus derechos.</p>
<p>Inclusión</p> <p>Se reconocerá que los grupos sociales son diferentes, por lo que se valorara sus diferencias, trabajando con respeto y respondiendo a esas diferencias con equidad.</p>
<p>Vocación de servicio</p> <p>La labor diaria se cumplirá con entrega incondicional.</p>
8

Fuente: María de los Angeles Cajamarca

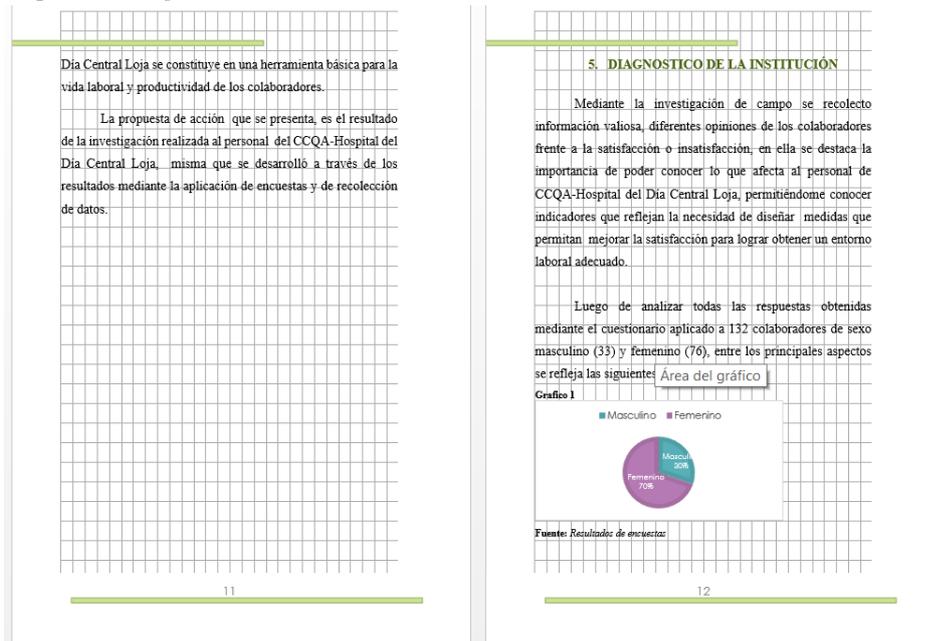
Figura 9: Introducción

Compromiso
Cumplir con responsabilidad las funciones a cargo, aportando con sus conocimientos técnicos.
Integridad
Mostrar una actitud virtuosa en cada acción realizada.
9

4. INTRODUCCION
<p>En la vida laboral actual los empleados buscan ser felices en su espacio de trabajo, integrarse a un buen equipo y estar conforme con las tareas que le corresponden, es decir estar satisfechos con su empleo.</p>
<p>La satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la institución, cuando los trabajadores son felices, motivados hay mayor productividad y generan buen desempeño. La actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, son factores que intervienen en la satisfacción laboral.</p>
<p>Por lo tanto, el nivel de satisfacción es un indicador de calidad laboral, el conocer las necesidades reales o sentidas permite a la organización ejecutar, y elaborar estrategias que renueven la calidad de atención a los usuarios por parte del personal que la integra.</p>
<p>La necesidad de contar con un instrumento guía del tema de satisfacción laboral para el personal del CCQA- Hospital del</p>
10

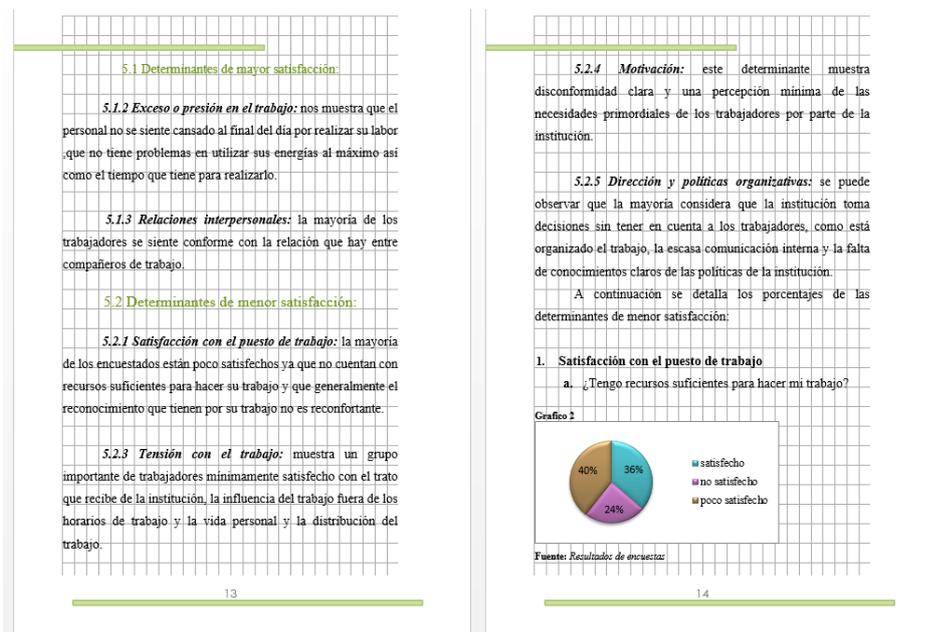
Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 10: Diagnostico de la Institución



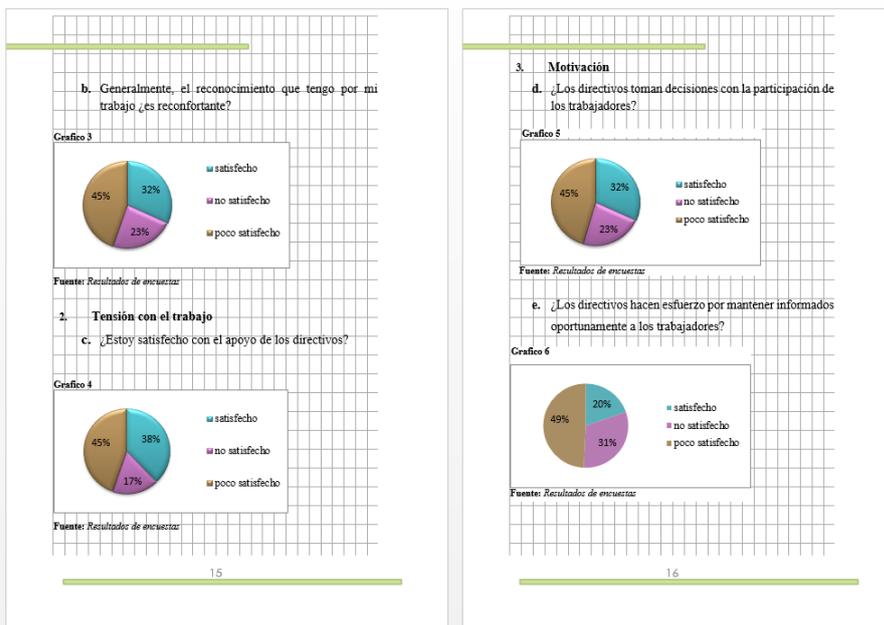
Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 11: Determinantes



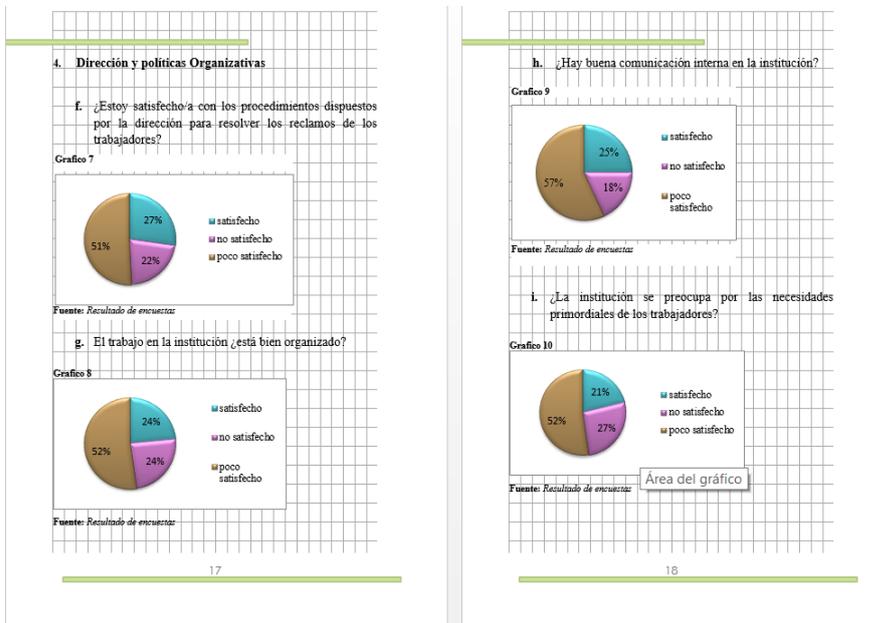
Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 12 : Porcentaje de los Determinantes de menor satisfacción



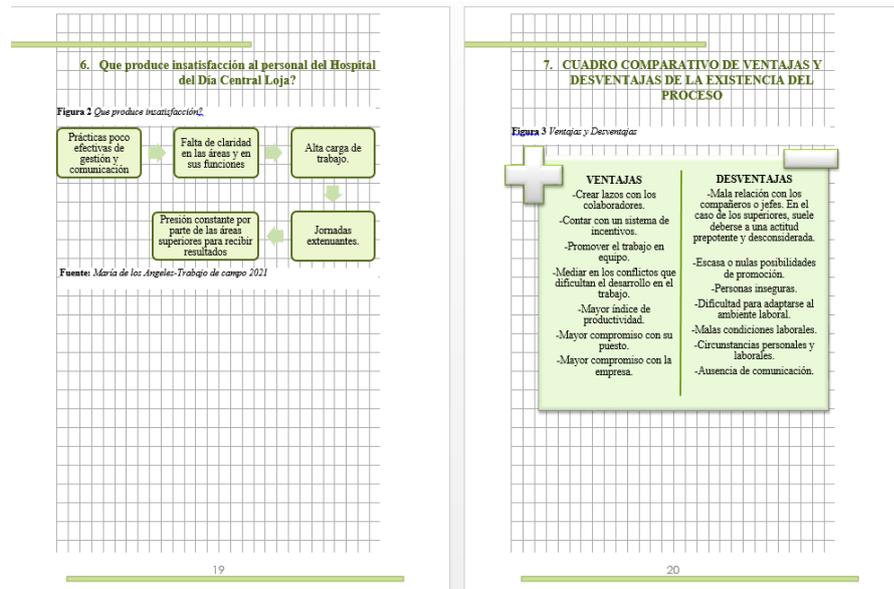
Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 13: Porcentaje de los Determinantes de menor satisfacción



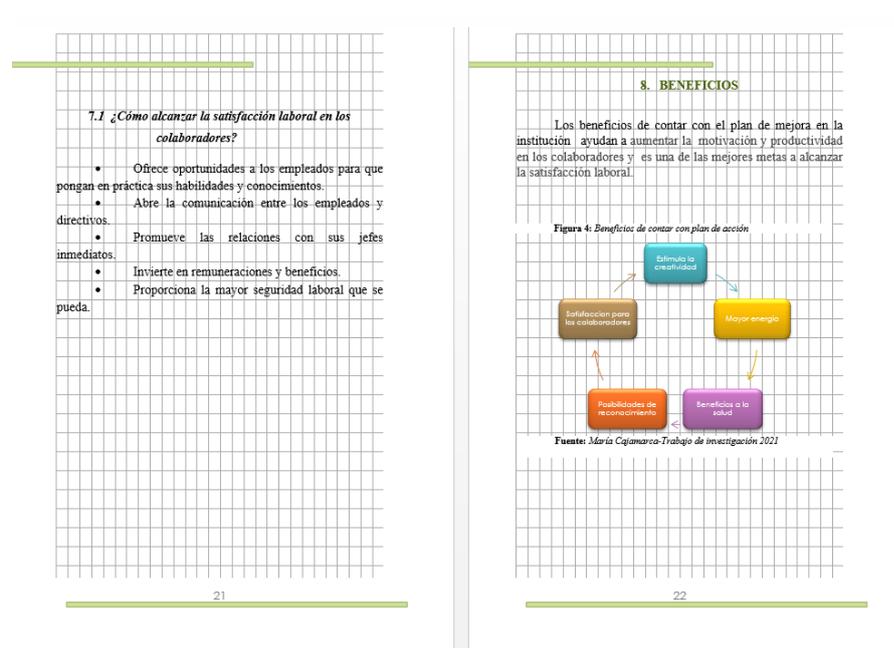
Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 14: Que produce insatisfacción al personal del Hospital del Día



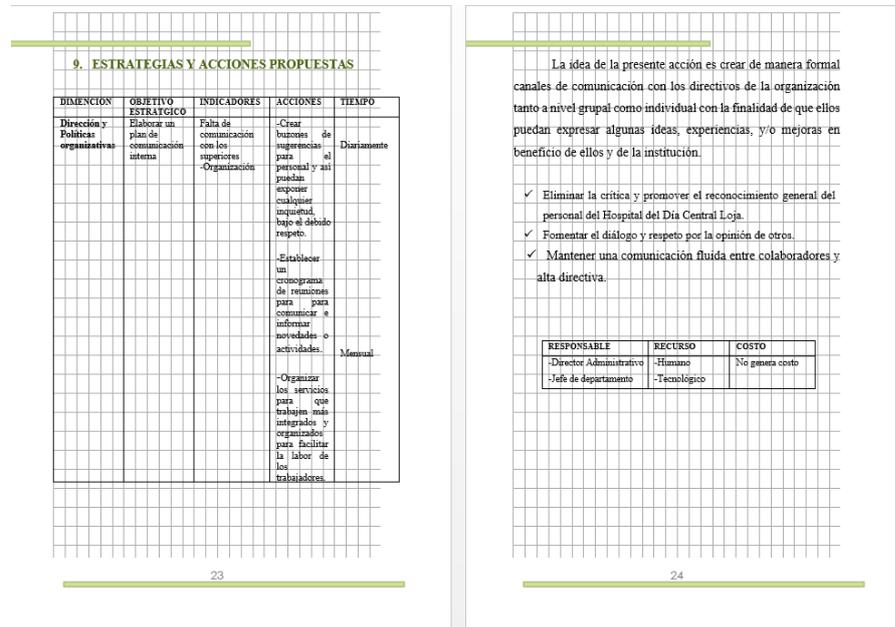
Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 15: Beneficios



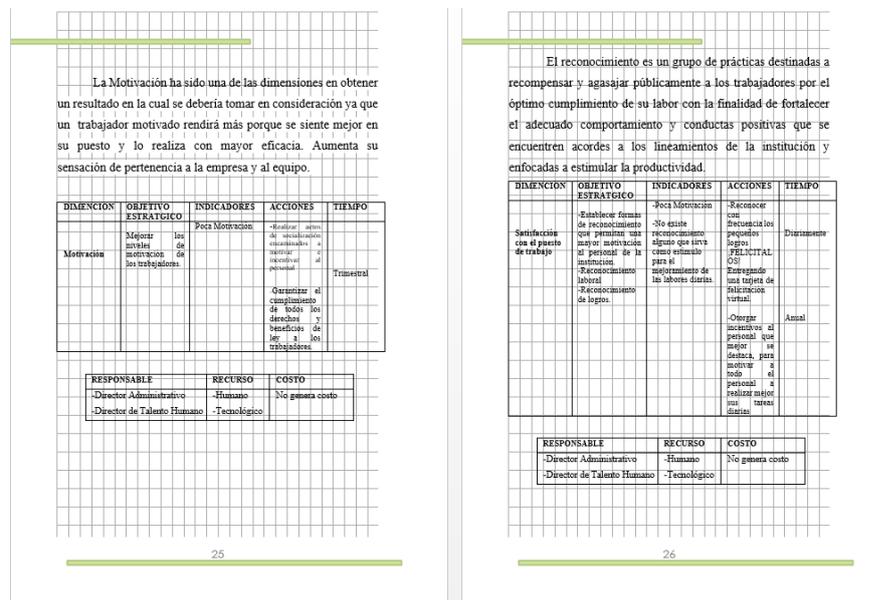
Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 16: Estrategias



Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 17: Estrategias

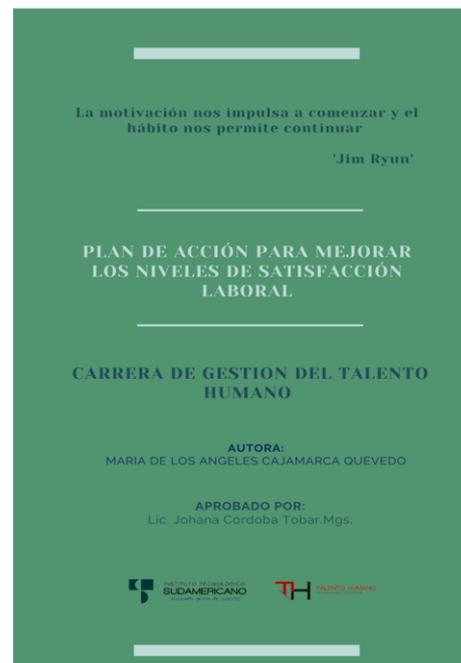


Fuente: María de los Angeles Cajamarca

Figura 18: Conclusiones y Recomendaciones

10. CONCLUSIONES	11. RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Como resultado de las encuestas realizadas se determinó que el personal se encuentra medianamente de acuerdo en los parámetros realizados, por lo que es necesario trabajar en las dimensiones ya mencionadas a fin de obtener resultados que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción laboral. ▪ Se propuso la posibilidad de fortalecer el compromiso de los colaboradores, garantizando un alto desempeño y así generar un buen ambiente laboral y un adecuado servicio al usuario. ▪ Es necesario que los jefes conozcan a fondo las necesidades de los trabajadores a fin de que se tomen los correctivos en beneficio de los colaboradores como de la institución Hospitalaria. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar esta propuesta de mejora para minimizar la insatisfacción que existe en la institución y así ver resultados favorables en el desempeño de los colaboradores. ▪ Mejorar los canales de comunicación como eje primordial. ▪ Se recomienda, hacer seguimiento al plan propuesto, buscando el mejoramiento continuo.
27	28

Fuente: *María de los Angeles Cajamarca*

Figura 19: Contraportada

Fuente: *María de los Angeles Cajamarca*

f. Medio de socialización

Los resultados obtenidos de dicha investigación se dieron a conocer de manera In situ, por lo que se procedió a hacer la entrega de un tríptico físico y digital con estrategias para mejorar los niveles de satisfacción laboral.

g. Material visual utilizado



h. Entrega de resultados

Una vez finalizada la socialización y aceptado el plan de acción que corresponde a estrategias para mejorar los niveles de satisfacción laboral se hizo la entrega respectiva al Coordinador Administrativo un tríptico y un brochure informativo con estrategias para luego ser socializado al personal del Hospital del día Central Loja.

10 Conclusiones

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

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

-Se aplicó un instrumento para conocer los factores que afectan a la satisfacción laboral en el CQCA-Hospital del Día Central Loja. Se encuestó a la población de la institución de salud (132). El 65% de los encuestados son mujeres mientras que el 35% son hombres, así mismo, en la primera dimensión de satisfacción con el puesto de trabajo el 40% de los colaboradores se sienten poco satisfechos con los recursos que tienen para realizar su trabajo, 45% poco satisfecho por el reconocimiento que tienen en su trabajo, en la segunda dimensión de Tensión con el trabajo, menciona el 45% que se sienten poco satisfecho con el apoyo que reciben por parte de los directivos, en la tercera dimensión de Motivación también menciona el 49% de colaboradores que se sienten poco satisfechos con respecto al poco esfuerzo que hacen los directivos para mantener informados a los colaboradores, y finalmente en la Dimensión de dirección y políticas organizativas, menciona el 57% de los colaboradores se sienten poco satisfechos con respecto a que no existe una buena comunicación interna en la Institución.

-Para las entrevistas se realizó un análisis de contenido de acuerdo a las dimensiones seleccionadas (dirección y políticas organizativas, relación entre compañeros y motivación). Estos se utilizaron para asegurar los resultados obtenidos

en las encuestas mediante su profundización y comparación. El personal administrativo, si bien 2 de 3 manifestaron disconformidad o estar mínimamente satisfechas con algunas sub dimensión con respecto a comunicación interna y motivación.

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

-Finalmente se socializo cabalmente los resultados sobre el análisis técnico de los factores que influyen en la satisfacción laboral a los directivos del Hospital del Día Central Loja para que tomen en consideración las estrategias tendientes a ofrecer mejoras para los trabajadores de tan prestigiosa institución Hospitalaria.

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

11 Recomendaciones

-La elaboración del plan de mejora presentado requiere el involucramiento de directivos y jefes de departamentos, así como de cada uno de los colaboradores, incrementando la participación y comunicación.

-Participar de manera constante en una escucha activa hacia los colaboradores procurando entender sus necesidades, inquietudes e intereses, acción que permitirá generar empatía sobre la visión que los demás tienen acerca de la empresa, o de su área.

-Se recomienda brindar retroalimentación a los colaboradores del Hospital del Día Central Loja para que tengan conocimiento en lo que se está fallando y prestar más atención a la resolución de conflictos, y motivación al personal.

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

12 Bibliografía

- Amador, M. G. (29 de mayo de 2009). *Metodología de la Investigación. Manuel Galan*. Obtenido de manuelgalan.blogspot:
<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Anonimo. (4 de Abril de 2012). *Metodología de la investigación UNIVIA*. Obtenido de Importancia de la encuesta :
<https://metodologiainvestigacionunivia.wordpress.com/2012/04/04/1-importancia-de-la-encuesta/>
- Anonimo. (2016). Obtenido de <https://blog.gosocket.net/que-es-la-productividad-empresarial/>
- Anonimo. (21 de Agosto de 2020). *Significados* . Obtenido de <https://www.significados.com/entrevista/>
- Aránguez, T. (24 de Agosto de 2016). Obtenido de Método hermenéutico:
<https://arjai.es/2016/08/24/que-es-el-metodo-hermeneutico/#:~:text=En%20gran%20medida%2C%20el%20m%C3%A9todo,con%20un%20esquema%20de%20subsunci%C3%B3n>
- Barrios, J. (2 de Diciembre de 2018). *Emprendices* . Obtenido de Origen, concepto y teorías sobre motivación laboral : <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Bertomeu, P. F. (07 de 06 de 2021). *diposit.ub.edu*. Obtenido de diposit.ub.edu:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Brise{. (s.f.).
- Business. (23 de Enero de 2015). *Business FACT*. Obtenido de <https://businessinfact.com/bloggers/como-mejorar-la-productividad-en-la-empresa-pasos-e-ideas-201501231497.html#:~:text=La%20productividad%20en%20la%20empresa%20consiste%20en%20la%20relaci%C3%B3n%20que,calidad%20de%20su%20gesti%C3%B3n%20administrativa.>
- C., B. (abril de 2005). *Rev. Electronica de medicina Intensiva Art. especial Vol.5*. Obtenido de <http://remi.uninel.edu/2005/O5/REMI>

- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Chiang, M. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral-Salud de los trabajadores*,. Obtenido de redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69559148009/html/index.html#B10>
- Clemente Carrión, A., Molero Mañes, R., & González Sala, F. (2 de Diciembre de 2000). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc:
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16716208.pdf>
- Coelho, F. (17 de mayo de 2019). *Metodologia*. Obtenido de significados.com:
<https://www.significados.com/metodologia/>
- Cofide. (27 de Abril de 2021). *Cofide Capacitación Empresarial* . Obtenido de
<https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- CoworkingFY. (28 de Diciembre de S.F). *FCoworkingFY*. Obtenido de Motivación Laboral : <https://coworkingfy.com/motivacion-laboral/>
- DeConceptos. (19 de 05 de 2021). *DeConceptos*. Obtenido de DeConceptos:
<https://deconceptos.com/general/satisfaccion>
- digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de
<https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Duque Olivaro, E. J. (27 de Noviembre de 2016). *repositorio.uees*. Obtenido de
<http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1588>
- Ekos. (19 de Agosto de 2015). *Ekosnegocios* . Obtenido de
<https://www.ekosnegocios.com/articulo/fidelizar-al-colaborador-accion-efectiva-en-recursos-humanos>
- Escobedo, J. M. (2014). ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. *La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.

- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- Fernández, H. (S.F). Obtenido de <https://economiat.com/que-es-la-productividad/>
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com: <https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>
- Freddy Velandia Salazar, N. A. (6 de 11 de 2007). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
- Galán, J. S. (09 de Febrero de 2016). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/presupuesto.html>
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gestionrh SOLUCION INTEGRAL*. (28 de 05 de 2021). Obtenido de gestionrh.com.mx: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
- Gil, E. P. (2002). *Identidad y nuevas tecnologías*. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.
- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- Intrategia. (29 de Mayo de 2018). *Intrategia* . Obtenido de <https://intrategia.com.mx/blog/2018/05/29/7-beneficios-de-la-motivacion-laboral/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20genera%20mayor,resultado%20una%20empresa%20m%C3%A1s%20competitiva.&text=Los%20colaboradores%20motivados%20est%C3%A1n%20contentos,es%2>
- Investigación en Ciencias Sociales en el siglo XXI*. (s.f.). Obtenido de Investigación en Ciencias Sociales en el siglo XXI
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_I

nstrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK

Jerez, E. d. (Diciembre de 2013). Obtenido de Metodologías proyectuales :

<https://aulasinjaula.files.wordpress.com/2013/12/comparativas-metodologc3adas.pdf>

JeroniCalafell. (17 de Mayo de 2021). *JeroniCalafell*. Obtenido de JeroniCalafell:

<https://jeronicalafell.com/la-plenitud-personal-la-satisfaccion-personal-rueda-de-la-vida/>

Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). Publicidad Tradicional a la Digital.

Universidad de Navarra.

Líderes. (24 de Marzo de 2015). *Líderes* . Obtenido de

<https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>

línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>

Lopez, R. (Septiembre de 2012). *equipos&talento*. Obtenido de

<https://www.equiposytalento.com/tribunas/chartis-europe-/estrategia-de-fidelizacion-y-retencion-de-personal-adquisicion-y-gestion-del-talento>

María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de

fido.palermo.edu:

https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf

Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>

Martinez, F. T. (2018). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional . *mediographic*, 98-101.

mejor, M. y. (2019). *Más y mejor* . Obtenido de <https://masymejor.com/por-que-es-importante-la-productividad/>

Munari, B. (2019). *¿Cómo nacen los objetivos?* Barcelona : Gustavo Gili.

- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojasp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>
- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf
- Polo, M. P. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 1012-1587.
- Puente, W. (3 de Julio de 2019). *Portal de Relaciones Públicas*. Obtenido de <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.
- Quiroa, M. (25 de Marzo de 2020). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cronograma.html>
- Quirónprevención. (17 de Julio de 2018). *Quirónprevención*. Obtenido de Quirónprevención: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>
- Raffino, M. E. (21 de julio de 2020). *Fenomenología* . Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/fenomenologia/>
- Raffino, M. E. (4 de agosto de 2020). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Riquelme, M. (18 de Abril de 2018). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla/>
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/>
- Rodríguez, D. (2018). Método Hermenéutico . *LIDEFER*, 9-13.

- Rodríguez, D. (12 de Abril de 2019). Obtenido de Método hermenéutico:
<https://www.lifeder.com/metodo-hermeneutico/>
- Romina Tigridia. (4 de enero de 2019). *girekstudio*. Obtenido de
<https://www.girekstudio.com/post/5/>
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- S., R. (1998). *repositorio.unp.edu.pe/*. Obtenido de
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- S.A, E. E. (6 de Abril de 2021). *eerssa*. Obtenido de *eerssa*:
<https://www.eerssa.gob.ec/transparencia/>
- Sanches, L. (12 de Abril de 2019). *emprendepyme*. Obtenido de *emprendepyme*:
<https://www.emprendepyme.net/que-es-un-presupuesto.html>
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- Sánchez, L. (21 de enero de 2013). *emprende pyme.net*. Obtenido de consecuencias de la desmotivación en la empresa :
<https://www.emprendepyme.net/consecuencias-de-la-desmotivacion-en-la-empresa.html>
- Sánchez, L. (23 de Junio de 2015). *emprendepyme.net*. Obtenido de
<https://www.emprendepyme.net/productividad-empresarial>
- Significados. (27 de diciembre de 2016). *fenomenologia* . Obtenido de *significados.com/*: <https://www.significados.com/fenomenologia/>
- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de
https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.
- Taylor, F. W. (2003). Scientific Management. En *The early sociology of management and organisation*. New York and London: Harper and Bros.

- Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de *academicimpact.un.org*:
<https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- UpBienestar. (19 de Mayo de 2021). *UpBienestar*. Obtenido de UpBienestar:
<https://www.up-spain.com/blog/que-es-bienestar-laboral/>
- Viamontes, G. (julio de 2010). *Satisfacción Laboral*. . Obtenido de eumed.net:
www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Viamontes, G. (julio de 2010). *Una aproximación teórica*. Obtenido de eumed.net:
www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018).
Biblioteca.ucv.cl. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de
http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php
- Weller, M. (2011). *Producción Académica*.
- Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *economipedia*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

13 Anexos

13.1 Presupuesto

13.1.1 Recursos Humanos

Investigador: María de los Ángeles Cajamarca Quevedo

Director Proyecto de Investigación: Lcda. Johana Córdova. Mgs

13.1.2 Recursos materiales

- Computador portable
- Impresora
- Flash memory 8G
- Teléfono inteligente
- Servicio de internet
- Servicio telefónico

13.1.3 Recursos financieros

Tabla 29
Presupuesto

PRESUPUESTO				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Computadora portátil	Unidad	1	\$800	\$800
CD de datos	Unidad	2	\$1	\$2
Fotocopias	Hojas	250	\$0,02 ctvs.	\$5
Impresiones	Hojas	100	\$0,05 ctvs.	\$5
Anillado	Unidad	3	\$2	\$6
Suministros de Oficina	Unidad	1	\$4	\$4
Empastado	Unidad	2	\$35	\$70
Internet (6 meses)	Mensual	6	\$28	\$168
SERVICIOS VARIOS				
Transporte	Unidad	1	\$6	\$6
Alimentación	Valor total	1	\$100	\$100
Productos finales	Varios	1	\$45	\$45
Imprevistos	Unidad	1	\$10	\$10
TOTAL				\$1221.00

Fuente: *La autora*

14.3 Certificación de aprobación – vicerrectorado



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 07 de julio del 2021
Of. N° 167-V-ISTS-2021

Srta. Cajamarca Quevedo María de los Ángeles
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TALENTO HUMANO DEL ISTS
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el proyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **“ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA EN EL AÑO 2021”**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Lic. Nancy Johana Córdova Tobar Mgs.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR ACADEMICO DEL ISTS
c/c. Estudiante, Archivo



14.4 Certificado de ejecución del proyecto



CCQA. HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA
 RECIBIDO EN SECRETARÍA
 #OR: *Paulina Coripoma*
 FECHA: *15/06/2021*
 HORA: *16:15 PM*

Loja, 11 de junio de 2021

Dr.
Rouland Astudillo
 DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA
 Presente.-

De nuestra consideración:

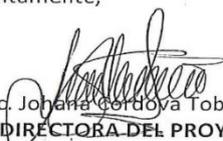
Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

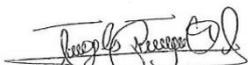
En calidad de Directora de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado "ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA DEL AÑO 2021", el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó al estudiante María de los Ángeles Cajamarca Quevedo con C.I 1150494712, mismo que necesita de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ o virtual y socialización de los resultados en la entidad a la que usted direcciona y precede.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,


 Lic. Johana Gordoya Tobar, Mgs.
 DIRECTORA DEL PROYECTO


 María De los Ángeles Cajamarca
 ESTUDIANTE RESPONSABLE



14.5 Certificado de socialización

Loja, 16 de septiembre de 2021

Lic

Johana Córdova Tobar

**COORDINADORA DE LA CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO-LOJA**

De mi consideración:

Reciba usted un cordial saludo, en calidad de Director administrativo del CCQA-HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA, he considerado oportuno **AUTORIZAR** a la socialización de la propuesta de acción de la estudiante **MARÍA DEL ANGELES CAJAMARCA QUEVEDO** con CI: 1150494712 con el tema **“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL”**

De antemano se agradece la contribución al desarrollo y bienestar organizacional de nuestra prestigiosa institución.

Atentamente,



Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
CCQA, HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL LOJA

[Firma manuscrita]
Dr. Rowland Snell Astudillo C.
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Dr. Rowland Astudillo
DIRECTOR ADMINISTRATIVO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

Loja, 16 de septiembre de 2021

Dr.

Rowland Astudillo

DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL CCQA- HOSPITAL DEL DÍA CENTRAL
LOJA

Reciba un cordial saludo de María de los Ángeles Cajamarca Quevedo estudiante de sexto ciclo de la Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano. Por medio del presente, se solicita de la manera más comedida su autorización para realizar la socialización del Proyecto de Titulación in situ llevado a cabo en su empresa, con el tema denominado **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL**. Con motivo de dar a conocer los resultados, las estrategias que se pueden implementar en la empresa y, que las mismas sean de conocimiento para todos los colaboradores.

Por su favorable respuesta, quedo muy agradecida.

Cordialmente,

María de los Angeles Cajamarca Quevedo
C.I. 1150494712

17.09-2021
Redo



Dr. Rowland Snell Astudillo C.
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

14.6 Certificado de implementación del proyecto



CERTIFICO

Que: La señorita María de los Ángeles Cajamarca Quevedo con número de cédula Nro. 1150494712, realizó la socialización de resultados y propuesta de acción para elevar los niveles de satisfacción laboral del personal del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, de manera presencial el día 22 de septiembre del 2021 de las 16:30 a 17:00.

La socialización se realizó a la Dirección Administrativa del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Central Loja, dando como resultado un mejor conocimiento de los niveles de satisfacción laboral y las acciones a tomar para mejorar el clima laboral.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad pudiendo la interesada hacer uso de este documento como estime conveniente.

Loja, 22 de septiembre 2021.

Atentamente,

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
CCQA HOSPITAL DEL DIA CENTRAL LOJA
Dr. Rowland Snell Astudillo C.
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Dr. Rowland Snell Astudillo Cabrera
Director Administrativo del CCQAHDCL

14.7 Encuesta aplicada



Lea detenidamente y califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce los distintos aspectos de su trabajo.

SI (SATISFECHO) NO (NO SATISFECHO) POCO SATISFECHO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SISTEMA DE SALUD		
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS: Marque con una (x) lo correcto		
EDAD	SEXO	NIVEL DE EDUCACIÓN
Menor a 20 años ()	Femenino () Masculino ()	Técnico ()
20 a 39 años ()		Tercer Nivel ()
40 a 49 años ()		Cuarto nivel ()
50 a 59 años ()		Otro ()
más de 60 años ()		Especifique:
CARACTERÍSTICAS LABORALES: Marque con una (X) lo correcto		
PROFESIÓN	ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONTRATACIÓN
Medico ()	Menor a 6 meses ()	Contrato ocasional ()
Enfermera/o ()	de 1 a 2 años ()	
Personal Administrativo ()	de 2 a 5 años ()	Nombramiento Provisional ()
Personal Auxiliar en salud: Paramédico () Aux. Enfermería ()	de 5 a 10 años ()	Nombramiento Definitivo ()
	Servicios Generales () Otro () Especifique:	más de 10 años () Especifique:

1. ¿Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

2. ¿Estoy satisfecho con el trabajo que realizo, por más que no me corresponda?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

3. Al final de la jornada de un día de trabajo, aunque esté cansado ¿me siento satisfecho?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

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

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

5. ¿Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

6. Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

7. ¿En mi trabajo en general me encuentro satisfecho?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

8. ¿El sueldo que percibo es adecuado?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

9. ¿El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

10. ¿En general, la relación con los pacientes me resulta gratificante?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

11. La relación con mi jefe o directivos ¿es cordial?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

12. ¿Estoy satisfecho con el apoyo de los directivos?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

13. ¿Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

14. ¿Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales: médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

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

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

16. Ayudar a mis compañeros en mi rato libre ¿me produce satisfacción?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

17. ¿Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

18. ¿Estoy satisfecha/o con la relación con mis compañeros?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

19. ¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

20. ¿Los directivos hacen esfuerzo por mantener informados oportunamente a los Trabajadores?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

21. ¿Estoy satisfecha/o con los procedimientos dispuestos por la dirección para resolver los reclamos de los trabajadores?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

22. El trabajo en la institución ¿está bien organizado?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

23. La forma de organización que tienen los servicios ¿no perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

24 ¿Hay buena comunicación interna en la institución?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

25. ¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

26. ¿Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución?

Satisfecho () No satisfecho () Poco satisfecho ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

14.8 Entrevista aplicada



El presente instrumento aplicado es confidencial, llevado con el debido respeto y prudencia con el fin de recabar datos para proceder a su análisis.

Entrevista Anónima

Dirección y política organizativa.

1. ¿A su criterio, que le parece como están organizados los servicios?
2. ¿Cómo es la comunicación interna?

Relaciones con los compañeros.

3. ¿Cómo es su relación con su supervisor o jefe?
4. ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Motivación.

5. ¿Cree que el personal está motivado para desarrollar su trabajo?
6. ¿Hay algo del entorno laboral que le produce insatisfacción?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

14.9 Plan de socialización

Tabla 31: Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
22-09-2021	Tríptico	Socialización del tema y resultados al Director Administrativo del CCQA-Hospital del día central Loja.	Socializar la propuesta de acción de manera efectiva.	Satisfacción laboral. Dimensiones y subdirecciones	miércoles	16H30	Por motivo de tiempo y disposición de los directivos no se pudo socializar con diapositivas.

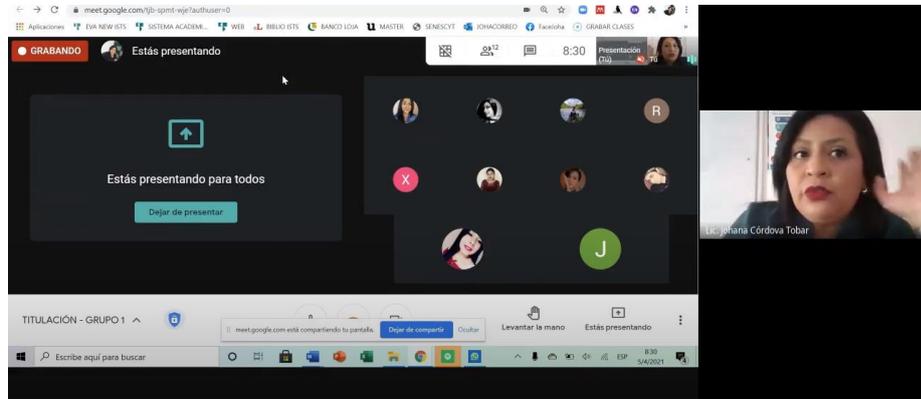
Fuente: La Autora

14.10 Certificado de Abstract

14.11 Evidencias fotográficas del proceso

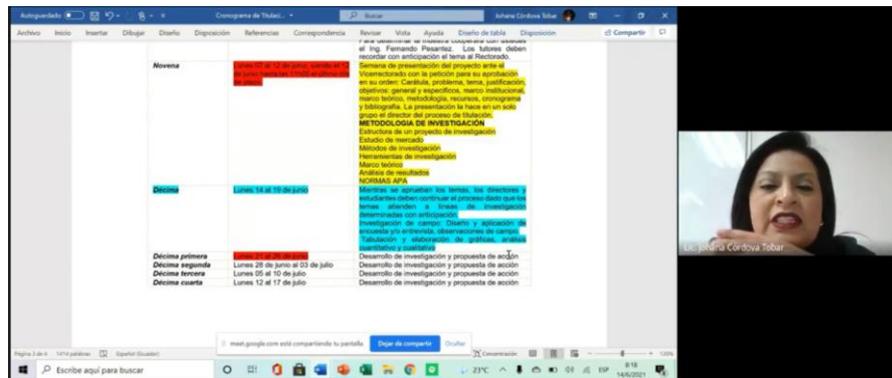
FASE 1

Figura 20. Indicaciones del proyecto de titulación



Fuente María Cajamarca-Trabajo de investigación 2021

Figura 21. Indicaciones del cronograma de Titulacion



Fuente María Cajamarca-Trabajo de Investigación 2021

SOCIALIZACIÓN

Figura 22. Socialización de resultados -Jefe Adm. Dr. Rowland Astudillo



Fuente María Cajamarca- Trabajo de Titulación 2021

Figura 23. Entrega de Plan de acción- Director Adm. Dr. Rowland Astudillo



Fuente María Cajamarca- Trabajo de Titulación 2021

ENTREGA DE RESULTADOS

Figura 24. Entrega de resultados-Director Adm. Dr. Rowland Astudillo



Fuente *María Cajamarca- Trabajo de Titulación 2021*