



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **PLAN DE TRABAJO DE GRADO**

**Factores de satisfacción laboral del talento humano en los  
hospitales del cantón Ibarra.**

#### **AUTORAS:**

**Leslye Anais Chauca Pozo**

**Samantha Carolina Recalde Carlosama**

#### **DIRECTORA:**

**MSc. Ligia Isabel Beltrán Urvina**

**2020**

## ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, presentado por la egresada **LESLYE ANAIS CHAUCA POZO**, para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL** cuyo tema es: **“FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS HOSPITALES DEL CANTÓN IBARRA”**. Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte de tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra al primer día del mes de junio de 2021



MSc. Ligia Isabel Beltrán Urvina

**DIRECTORA TRABAJO DE GRADO**

## ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado asignado por las autoridades pertinentes, presentado por la egresada **SAMANTHA CAROLINA RECALDE CARLOSAMA**, para optar por el título de **INGENIERA COMERCIAL** cuyo tema es: **“FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS HOSPITALES DEL CANTÓN IBARRA”**. Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte de tribunal examinador que se designe.

Efectuado, en la ciudad de Ibarra al primer día del mes de junio de 2021



MSc. Ligia Isabel Beltrán Urvina

**DIRECTORA TRABAJO DE GRADO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**  
**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hacemos la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100439382-1		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	CHAUCA POZO LESLYE ANAIS		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ángel Aguirre 6-12 y Eloy Alfaro		
<b>EMAIL:</b>	leslyechauca13@gmail.com		
<b>TELEONO FIJO:</b>	06 2665248	<b>TELEFONO MÓVIL:</b>	0980653039
<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100441649-9		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	RECALDE CARLOSAMA SAMANTHA CAROLINA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Av. Pérez Guerrero y Darío Egas		
<b>EMAIL:</b>	samysanchez1997@gmail.com		
<b>TELEONO FIJO:</b>	02 2662036	<b>TELEFONO MÓVIL:</b>	0994935834
<b>DATOS DE OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	"FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS HOSPITALES DEL CANTÓN IBARRA"		
<b>AUTOR (ES):</b>	LESLYE ANAIS CHAUCA POZO; SAMANTHA CAROLINA RECALDE CARLOSAMA		
<b>FECHA: DD/MM/AA</b>	01/junio/2021		
<b>SOLO PARA TRABAJO DE GRADO</b>			
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>		
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERA COMERCIAL		
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	MSc. LIGIA ISABEL BELTRÁN URVINA		

## 2. CONSTANCIAS

El (los) autor(es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 28 de junio de 2021

**EL (LOS) AUTOR (ES):**



Leslye Anais Chauca Pozo



Samantha Carolina Recalde Carlosama

## Document Information

<b>Analyzed document</b>	Factores de satisfacción laboral Chauca_Recalde .docx (D92849924)
<b>Submitted</b>	1/19/2021 6:06:00 PM
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	screcaldec@utn.edu.ec
<b>Similarity</b>	5%
<b>Analysis address</b>	libeltran.utn@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>TESISTA KATI COMPLETO 11 DICIEMBRE 2019.docx</b> Document TESISTA KATI COMPLETO 11 DICIEMBRE 2019.docx (D61286360)		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>SULEMA LEIVA.docx</b> Document SULEMA LEIVA.docx (D70026585)		<b>2</b>
<b>SA</b>	<b>Final Dr. Fernando Balda.docx</b> Document Final Dr. Fernando Balda.docx (D41019381)		<b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/56830544-Universidad-autonoma-de-baja-california-sur-tesis.html">https://docplayer.es/56830544-Universidad-autonoma-de-baja-california-sur-tesis.html</a> Fetched: 7/8/2020 7:19:54 PM		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>Tesis Nadia Sigcha-FIN.pdf</b> Document Tesis Nadia Sigcha-FIN.pdf (D90101323)		<b>6</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3020/MAE1ASL01101.pdf?sequence=4&amp;...">https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3020/MAE1ASL01101.pdf?sequence=4&amp; ...</a> Fetched: 12/1/2019 11:45:46 AM		<b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf">http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf</a> Fetched: 1/19/2021 6:08:00 PM		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>ok TESIS JESSICA OK TESIS LECTORES - copia (2).docx</b> Document ok TESIS JESSICA OK TESIS LECTORES - copia (2).docx (D69381405)		<b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26130/1/FACTORES%20QUE%20INFLUYEN%20E...">http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26130/1/FACTORES%20QUE%20INFLUYEN%20E ...</a> Fetched: 1/19/2021 6:08:00 PM		<b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="http://192.188.53.14/bitstream/23000/3786/1/103698.pdf">http://192.188.53.14/bitstream/23000/3786/1/103698.pdf</a> Fetched: 1/19/2021 6:08:00 PM		<b>3</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/198123881.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/198123881.pdf</a> Fetched: 12/31/2020 1:09:39 AM		<b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1126/Factores%20del%20...">https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1126/Factores%20del% ...</a> Fetched: 12/23/2020 10:28:54 PM		<b>24</b>

SA

**992dca6dbf015795cd5df9cb11d376381e15ee7d.html**

Document 992dca6dbf015795cd5df9cb11d376381e15ee7d.html (D87927194)

---

W

URL: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

Fetches: 1/19/2021 6:08:00 PM

---

W

URL: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13380/Zelada\\_Rosales](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13380/Zelada_Rosales)

...

Fetches: 10/20/2020 9:34:02 PM

---

W

URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/230578284.pdf>

Fetches: 6/3/2020 8:48:23 AM

---

SA

**TESIS CASI TERMINADO CON 2DA CORRECCIONES.docx**

Document TESIS CASI TERMINADO CON 2DA CORRECCIONES.docx (D64922415)

---

SA

**Tesis MGS Laura Tapia.docx**

Document Tesis MGS Laura Tapia.docx (D56001838)

---

SA

**TESIS Pamela M Intriago abril 14.docx**

Document TESIS Pamela M Intriago abril 14.docx (D74817563)

---

W

URL: [https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/%253Fpost\\_t\\_es%253Dsituacion-de-la...](https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/%253Fpost_t_es%253Dsituacion-de-la...)

Fetches: 1/19/2021 6:08:00 PM

---

SA

**INFORME FINAL\_Tello y Onofre corregido (1) (Reparado) (2).docx**

Document INFORME FINAL\_Tello y Onofre corregido (1) (Reparado) (2).docx (D90802885)

---

W

URL: [https://www.researchgate.net/publication/270408360\\_Satisfaccion\\_Laboral\\_en\\_Profesi...](https://www.researchgate.net/publication/270408360_Satisfaccion_Laboral_en_Profesi...)

Fetches: 1/19/2021 6:08:00 PM

---

## RESUMEN

La presente investigación analiza los factores de satisfacción laboral del talento humano en el Hospital General San Vicente de Paúl (HSVP) y en el Centro de Salud Caranqui, ambos ubicados en el cantón Ibarra. Considerando la importancia del personal sanitario en la salud pública, su profesión los expone a condiciones exigentes y riesgos laborales, a situaciones de dolor y sufrimiento, y se evidencia la presencia de un amplio número de factores que afectan su bienestar y sus expectativas personales, hasta influir en la satisfacción laboral. El nivel de satisfacción laboral del trabajador responde a la gestión del talento humano porque determina su comportamiento en el trabajo e influye en la eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos institucionales. El objetivo principal de la investigación fue identificar los factores que influyen en la satisfacción del talento humano en el hospital San Vicente de Paúl. Para ello, se planteó una metodología con enfoque mixto, de alcance correlacional y diseño transversal analítico. En primer lugar, se realizó la descripción del fenómeno satisfacción laboral y sus factores tales como salario, seguridad, condiciones físicas y materiales. En segundo lugar, se efectuó un análisis estadístico entre las variables satisfacción laboral versus expectativas personales. Por último, se examinó la relación causa-efecto de las variables medidas con la aplicación del instrumento de recolección de datos en agosto y septiembre de 2020. De acuerdo con la investigación realizada, se concluye que el talento humano de sexo masculino estuvo más satisfecho con su trabajo. Con el análisis de la relación entre las variables se determinó que si se cumplen con las expectativas de los trabajadores, sin embargo, el salario, la seguridad y el horario inciden negativamente en su satisfacción. El personal administrativo financiero y el de apoyo diagnóstico terapéutico tuvieron un alto nivel de satisfacción laboral, 63% y 68% respectivamente.

*Palabras clave: satisfacción laboral, talento humano, condiciones de trabajo, expectativas*

## ABSTRACT

This research analyzes the job satisfaction factors of human talent at the San Vicente de Paúl General Hospital (HSVP) and at the Caranqui Health Center, both are located in the canton Ibarra. Considering the importance of health personnel in public health, their profession exposes them to demanding conditions and occupational risks, they are also exposed to situations of pain and suffering, and the presence of a wide number of factors that affect their well-being and their personal expectations, even influencing your job satisfaction. The level of job satisfaction of the worker responds to the management of human talent because it determines their behavior at work and influences the efficiency and effectiveness for the achievement of institutional objectives. The main objective of the research was to identify the factors that influence the satisfaction of human talent in "San Vicente de Paul" hospital. This research developed a methodology with a mixed approach, correlational scope and analytical cross-cutting design. First, a description of the job satisfaction phenomenon and its factors such as salary, security, physical and material conditions was made. Second, a statistical analysis was performed between the variables job satisfaction versus personal expectations. Finally, the cause-effect relationship of the variables measured with the application of data collection tools in August and September 2020 was examined. According to the analysis carried out, it can be concluded that male human talent was more satisfied with their work. With the analysis of the relationship between the variables, it was determined that if the expectations of the workers are met, however, salary, security and hours have a negative impact on their satisfaction. The Financial, Administrative, Therapeutic and Diagnostic support staff, had the highest level of job satisfaction (63% and 68% respectively).

*Keywords: job satisfaction, human talent, working conditions, expectations*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
CAPÍTULO I.....	7
1    Introducción.....	7
1.1    Antecedentes.....	7
1.2    Problema de investigación.....	8
1.3    Justificación.....	9
1.4    Objetivos.....	10
1.4.1    Objetivo general.....	10
1.4.2    Objetivos específicos.....	10
1.5    Pregunta de investigación.....	10
CAPÍTULO III	
2    Marco Teórico.....	11
2.1    La satisfacción laboral.....	11
2.2    Factores de satisfacción laboral.....	14
2.3    Expectativas laborales.....	19
2.4    Marco legal.....	20
2.5    La satisfacción laboral y la calidad del servicio.....	21
2.6    Insatisfacción laboral.....	22
2.7    Mejora de la satisfacción laboral.....	23
2.8    Medición de la satisfacción laboral.....	23
2.9    La salud pública y el covid-19.....	24
CAPÍTULO III	26
3    METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1    Enfoque y alcance del estudio.....	26
3.2    Unidad de análisis.....	26

3.3	Tamaño de la muestra .....	28
3.4	Periodo de referencia .....	29
3.5	Diseño de los instrumentos de recolección de datos.....	29
CAPÍTULO IV .....		33
4	Análisis de resultados .....	33
CAPÍTULO V .....		47
5	Conclusiones y recomendaciones .....	47
	Conclusiones.....	47
	Recomendaciones .....	49
Bibliografía		50
Anexos		58

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Teorías relacionadas con la satisfacción laboral .....	13
<b>Tabla 2.</b> Cuestionarios para medir la satisfacción laboral .....	23
<b>Tabla 3.</b> Distribución personal del Hospital General San Vicente de Paúl.....	27
<b>Tabla 4.</b> Distribución personal del Centro de Salud Caranqui.....	28
<b>Tabla 5.</b> Población de servicio no asistencial para el cálculo de la muestra.....	28
<b>Tabla 6.</b> Población de servicio asistencial para el cálculo de la muestra.....	29
<b>Tabla 7.</b> Dimensiones del cuestionario de servicio no asistencial .....	30
<b>Tabla 8.</b> Dimensiones del cuestionario personal de salud .....	31
<b>Tabla 9.</b> Escala de Likert.....	31
<b>Tabla 10.</b> Escala de interpretación del índice de satisfacción laboral.....	32
<b>Tabla 11.</b> Estadística descriptiva de las variables sociodemográficas .....	33
<b>Tabla 12.</b> Índice de satisfacción laboral del personal del grupo no asistencial .....	37
<b>Tabla 13.</b> Índice de satisfacción laboral del personal del grupo asistencial .....	40
<b>Tabla 14.</b> Factores de satisfacción laboral P valor.....	46
<b>Tabla 20.</b> Matriz 1 operacionalización de variables .....	58
<b>Tabla 21.</b> Matriz 2 operacionalización de variables .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Nivel de satisfacción por sexo .....	34
<b>Figura 2.</b> Nivel de satisfacción por antigüedad en el hospital .....	35
<b>Figura 3.</b> Nivel de satisfacción por área de trabajo.....	36
<b>Figura 4.</b> Índices de satisfacción laboral del grupo no asistencial en orden descendente ....	38
<b>Figura 5.</b> Índices de satisfacción laboral del grupo asistencial en orden descendente .....	41
<b>Figura 6.</b> Nivel de satisfacción por reconocimiento .....	42
<b>Figura 7.</b> Nivel de satisfacción por condiciones físicas y materiales .....	43
<b>Figura 8.</b> Nivel de satisfacción por seguridad.....	44
<b>Figura 9.</b> Nivel de satisfacción por salario .....	44
<b>Figura 10.</b> Nivel de satisfacción por relaciones personales .....	45
<b>Figura 11.</b> Nivel de satisfacción por horario.....	46

# CAPÍTULO I

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes

Los trabajadores son el capital intangible de la empresa, el que está formado por experiencias, capacidades, habilidades, destrezas y valores de los sujetos, quienes con su potencial promueven el logro de resultados; por esto es que se les considera como un capital valioso para la empresa. La satisfacción laboral (SL) es un fenómeno que refleja el estado emocional del trabajador, y toma en cuenta aspectos personales y laborales que determinan su bienestar o insatisfacción con el trabajo. Identificar los factores que generan satisfacción no solo es importante para aportar en la mejora de calidad de vida del trabajador, sino también en el logro de objetivos empresariales, y evitar conductas difusionales como rotación, ausentismo y estrés laboral (Pedraza, 2018). El comportamiento que presenta un empleado depende de varios factores como el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, por lo que se debe tener personal capacitado, otorgarle beneficios que estén acorde a sus logros y dar lugar al desarrollo de competencias para conseguir empleados satisfechos (Parra, Arce & Guerrero, 2018). Conseguir que estén satisfechos depende de los atributos propios de la labor, así como de las necesidades, estilo de vida y expectativas del trabajador. Cuando se evalúa el nivel de satisfacción con el trabajo siempre existirá una brecha entre lo que la empresa ofrece y lo realmente se desea, esto debido a las aspiraciones que tiene cada persona (Moreno, Chang & Romero, 2018).

En la actualidad, el departamento de talento humano trabaja para establecer distintos mecanismos para el cumplimiento de normas que permitan brindar una atención de calidad y proporcionar una estabilidad laboral. La Organización Mundial de la Salud conjuntamente con la Organización Internacional de Trabajo gestionan la toma de óptimas decisiones

respecto a los sistemas sanitarios (Contreras, Reynaldos & Cardona, 2015). En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública establece mecanismos para que se garantice una atención de calidad, para ello cuenta con una provisión de 47% de unidades ambulatorias y hospitalarias con una gran referencia nacional; de esta manera cubre el 51% de la población del Ecuador. Además está en etapa de ejecución el plan de fortalecimiento del talento humano “Ecuador Saludable, vuelvo por tí”, dirigido al personal médico con el objetivo de capacitar y actualizar los conocimientos de los profesionales y así poder brindar una mejor atención a los usuarios (Camargo, Cortés, Abreu, Suárez, & Jiménez, 2016). Este plan impulsa el retorno de profesionales de salud ecuatorianos que se encuentran en el extranjero para que presten sus servicios en los hospitales e instituciones públicas de salud del país.

## **1.2 Problema de investigación**

Actualmente el mundo vive un cambio constante en el ámbito social, político, cultural, económico y laboral que afecta la vida de las personas así como el vínculo establecido con las organizaciones o instituciones a las que pertenecen (Urrego, 2016). En el ámbito de la salud hay situaciones laborales que afectan a los empleados, como el estrés o el síndrome de Burnout, ya que los colaboradores están en contacto directo con el sufrimiento, el dolor, la sobrecarga laboral, escasa autonomía y en algunas ocasiones la muerte de sus pacientes. En consecuencia presentan un bajo nivel de satisfacción debido a que no se cumple con sus expectativas (González, Mar, & Cubo, 2015). La Organización Mundial de la Salud estima que existen 59.2 millones de trabajadores sanitarios a nivel mundial y que en 57 países hay un déficit crítico de 2.4 millones de médicos y enfermeros ya que se enfrentan a salarios bajos, no existe apoyo, reconocimiento ni desarrollo profesional. Para un mejor desempeño laboral es necesario una mejora a través de salarios justos y puntuales, incentivos económicos, una mejor infraestructura; además, adecuadas condiciones del lugar de trabajo que reduzcan los riesgos laborales (Quintana & Tarqui, 2020).

Generar satisfacción laboral en los empleados es un tema relevante en el ámbito laboral. Especialmente para la dirección de las empresas, se vuelve un reto obtener su compromiso y bienestar con el trabajo, por ello se va a determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas que laboran en unidades de asistencia médica como son los hospitales públicos. Ante todo, se debe considerar que la gestión de calidad o calidad total no es solo cumplir las necesidades del cliente externo o usuario de la manera adecuada, sino que implica principalmente cumplir las expectativas y lograr el bienestar del cliente interno puesto que ambas partes son esenciales en el entorno laboral y se complementan entre sí (Zaldúa, 2018).

### **1.3 Justificación**

Uno de los fenómenos que más se analiza en una organización es la satisfacción laboral de los empleados ya que se considera como una consecuencia de la capacidad que brinda la institución y la gestión que realiza el departamento de talento humano (Rosales, Rodal, Chumbi, & Bunã, 2017).

Para que los trabajadores puedan desarrollar con eficacia y calidad su trabajo deben estar satisfechos. Se debe considerar las expectativas del personal para crear un diagnóstico situacional que permita identificar los problemas de satisfacción y diseñar acciones útiles para mejorar y corregir conductas. La presente investigación se destaca, pues al identificar los elementos generadores de satisfacción laboral de los hospitales, se pueden construir recomendaciones que promuevan el bienestar, el cumplimiento de las expectativas de los trabajadores y por ende mejoren los resultados institucionales (Quimis, 2017).

Con este estudio se pretende describir e identificar los factores generadores de satisfacción laboral del personal de salud en los hospitales “San Vicente de Paul” e “Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” del cantón Ibarra. Para analizar en qué medida se cumple con las expectativas del trabajador, los principales beneficiarios en este proyecto de

investigación son los profesionales encargados de administrar el talento humano puesto que, al conocer los principales factores que influyen en la satisfacción laboral, pueden emitir recomendaciones, diseñar estrategias y emprender acciones necesarias que encaminen el cumplimiento de las expectativas de los trabajadores, a la vez que van a mejorar la calidad de atención a los usuarios, considerando a estos últimos como beneficiarios indirectos.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

- Identificar los factores que influyen en la satisfacción del talento humano en los hospitales “San Vicente de Paul” e “Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” de Ibarra.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Analizar la relación entre el grado de satisfacción laboral y las expectativas del talento humano.
- Determinar los factores que influyen en la satisfacción de los profesionales de salud en los hospitales.
- Describir los factores que predominan en la satisfacción del talento humano de los hospitales.

## **1.5 Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de los hospitales y en qué medida cumplen con sus expectativas?

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 La satisfacción laboral

El grupo de interés de mayor impacto en las organizaciones son los trabajadores, su satisfacción laboral (SL) se evidencia en la productividad y está sujeta a condiciones tanto físicas como psicológicas. Las condiciones físicas se refieren al lugar de trabajo, instalaciones, edificios, materiales y equipos usados; a su vez las condiciones psicológicas se refieren a la aplicación de la psicología a fin de mejorar de la calidad de vida laboral, proteger y fomentar la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Martínez & Yandún, 2017). Las acciones organizacionalmente relevantes están dadas por una variable central, la satisfacción, que es la actitud de respuesta a la situación laboral que los trabajadores experimentan (Salessi & Omar, 2017). El talento humano es el patrimonio de la empresa que potencia el cumplimiento de objetivos, se encargan de realizar distintas actividades y tienen a cargo distintas responsabilidades para el funcionamiento de la misma, conseguir que la empresa se acreciente con eficacia y eficiencia depende de la gestión del departamento de talento humano, se tiene que supervisar que los trabajadores estén satisfechos (Hidalgo, Romero, & Pazmiño, 2019). La SL influye en la fidelidad, el nivel de ausentismo, rotación de personal y productividad de la organización; en definitiva, una apropiada administración del personal incentiva el logro de metas personales e institucionales que orientan a mejorar el rendimiento (Sánchez & García, 2017; Marin & Placencia, 2017).

La satisfacción laboral es la sensación de bienestar del trabajador al momento de desarrollar sus actividades. Comprende un conjunto de sentimientos y actitudes positivas frente a la misión, visión, objetivos y procesos de la organización; la SL determina la decisión de pertenecer y permanecer en la institución trabajando con un alto desempeño

(Holguin & Contreras, 2020). El trabajo se considera una fuente de bienestar en el cual las personas cumplen sus expectativas, crecen profesionalmente y alcanzan la independencia económica. Sin embargo, también puede ser una fuente de insatisfacción dado que los trabajadores no cumplen sus metas profesionales o no encuentran posibilidades de crecimiento; esto ocurre cuando se enfrentan a un horario incompatible con su vida familiar, condiciones desfavorables y/o un trato hostil por parte de los compañeros o jefes. En suma, esta serie de elementos hace que las personas no se sientan satisfechas laboralmente (Valenzuela, Buentello, & Ramos, 2019). Existen dos tipos de satisfacción laboral: la satisfacción general, que indica un promedio que puede llegar a sentir el empleado frente a diferentes situaciones de su trabajo, y la satisfacción por faceta, que indica un grado mayor o menor en relación con aspectos específicos del trabajo, tales como el salario, la supervisión, el ambiente laboral, entre otros (Deza, 2018).

Hay varias teorías de satisfacción laboral, que explican la satisfacción y motivación. Maslow en 1943 planteó la jerarquía de las necesidades e indica que la motivación se alcanza cuando se satisface la necesidad que le antecede para conseguir la siguiente. La teoría bifactorial de motivación-higiene planteada por Herzberg en 1959; considera a factores motivacionales que se sitúan en los niveles más altos de la pirámide de Maslow, en cambio los factores higiénicos comprenden los niveles más bajos de la misma. La teoría de McClelland que incluye tres factores: logro, afiliación y poder. McGregor en 1967 con la teoría X en la cual el individuo se evita el castigo y se libra de la responsabilidad, y la teoría Y en la que la responsabilidad es la recompensa. La teoría de las expectativas de Vroom en 1964 que manifiesta que los individuos como seres pensantes y con uso de raciocinio, tienen creencias, esperanzas y expectativas con respecto a los sucesos futuros, lo que motiva sus elecciones. Por último, la teoría ERC de Alderfer en 1972 que hace referencia a la existencia, relación y crecimiento (Armas, 2019).

**Tabla 1.** Teorías relacionadas con la satisfacción laboral

Autores	Enfoques Satisfacción laboral	Características
Abraham Maslow 1943	Jerarquía de las necesidades: 1. Fisiológicas 2. Seguridad 3. Afiliación o sociales 4. Reconocimiento o estima 5. Autorrealización	Su orden jerárquico está dado de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación del individuo. Para lograr cumplir todas las categorías se tiene que satisfacer una a una a fin de poder llegar a la cúspide (Lozano & Barragán, 2015).
Frederick Herzberg 1959	Teoría de dos factores: 1. Factores de higiene (extrínsecos) 2. Factores de motivación (intrínsecos)	Los de higiene están relacionados con el contexto de trabajo, situaciones externas que perturban el puesto de trabajo y que están fuera del control de la persona. Los factores de motivación se refieren al contenido del trabajo, están ligados con la parte interna del trabajador y con los incentivos del individuo. Los intrínsecos corresponden a la satisfacción cuando están presentes, pero no con la insatisfacción cuando estén ausentes, y lo contrario con los extrínsecos (Arraya & Pedreros, 2013).
David McClelland 1961	Teoría de las necesidades: 1. Logro 2. Afiliación 3. Poder	En la primera necesidad la persona disfruta de las responsabilidades y busca distinguirse por hacer las cosas bien. En la segunda, el individuo se interesa por su relación con las personas porque quiere sentirse integrado y pertenecer a grupos sociales. En la última, una persona busca tener el control sobre los demás y sobre la situación del momento; la expectativa es lograr lo deseado (Peña & Villón, 2018).
Víctor Vroom 1964	Teoría de las expectativas: 1. Expectativa 2. Valencia 3. Instrumentalidad	La motivación de los individuos para realizar algo está dada por el valor que le consigne al resultado de su esfuerzo, así como por la confianza que tienen de que sus esfuerzos contribuirán materialmente a la consecución del objetivo (Lozano & Barragán, 2015).
Douglas McGregor en 1967	Teorías “X” y “Y”: 1. Teoría X (conducta estricta y fuerte) 2. Teoría Y (conducta dócil)	La primera define al trabajador como ocioso y con escasa ambición; solo le importa la seguridad propia, no se identifica con la organización y por tanto necesita que alguien lo dirija y controle. La segunda teoría considera que el trabajador se comporta de acuerdo a las condiciones de trabajo; por ello la empresa debe estar pendiente del ambiente laboral y la motivación, así como dar oportunidad de crecimiento personal para que el trabajador coopere en el cumplimiento de los objetivos empresariales (Parra, Bayona & Salamanca, 2019).
Clayton Alderfer 1978	Teoría ERC: 1. Necesidad de existencia 2. Necesidad de relación 3. Necesidad de crecimiento	La necesidad de existencia se relaciona con la supervivencia. La necesidad de relación corresponde a crear un vínculo interpersonal. Por último, la necesidad de crecimiento que se relaciona con el desarrollo y superación de cada individuo. Estas tres necesidades se consideran el resumen de los niveles jerárquicos de Maslow (Huilocapi, Jácome, & Castro, 2017)

**Fuente:** Peña, H. & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3(7), 177-192.

## **2.2 Factores de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral considera distintos elementos de carácter organizacional, funcional o individual tales como relaciones humanas, recompensas, remuneraciones, condiciones ambientales, materiales y físicas de trabajo, seguridad y otros aspectos que mejoran el desempeño. Hay dos variables precursoras en la satisfacción, las Características demográficas del empleado y las Características del entorno de trabajo (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra, & Villegas, 2018). Las primeras hacen referencia a la situación social y demográfica del trabajador, tales como sexo, edad, estado civil, número de hijos, lugar de residencia, tipo de contrato, antigüedad, perfil laboral, entre otros, que inciden en la satisfacción laboral (Calderón, 2016). Con respecto al entorno de trabajo existen dos tipos de factores: los intrínsecos que se relacionan con el desarrollo individual, el reconocimiento laboral y el deseo de autorrealización; estos, están bajo el control del trabajador puesto que, cuando este logra satisfacer las expectativas que espera de su trabajo, se consigue niveles de satisfacción laboral y bienestar que inciden de forma positiva en sus funciones. Por otra parte, existen los factores extrínsecos; estos en cambio abarcan situaciones físicas, materiales y ambientales que no están bajo el control del trabajador: básicamente, constituyen el ambiente en el que el sujeto desarrolla el trabajo (Zaldúa, 2018). También se puede resumir cuatro factores con propias particularidades. El primer factor es la autonomía, consiste en deseo de independencia de los empleados, donde puedan tomar sus propias decisiones y tener la posibilidad de ejercer sus aptitudes y habilidades; el segundo elemento incluye recompensas económicas, como el pago justo y oportuno del salario, y las de tipo no económicas abarcan el reconocimiento que los directivos y la institución otorgan al trabajador cuando hay un buen desempeño; las condiciones del trabajo componen el tercer factor, este hace referencia a un puesto de trabajo limpio, cómodo, seguro que cuente con todos los recursos necesarios; en este componente también se incluye la estabilidad laboral ya que al contar con un contrato de

trabajo una persona va a desempeñar mejor las funciones; en el último componente se reconoce la necesidad del empleado de interactuar socialmente; el trabajo es el lugar donde pasa más tiempo, así que tiene que contar con un ambiente adecuado donde tenga una relación amable con sus compañeros de trabajo así como con su jefe (Moreno et al., 2018).

Los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción ya que dependen del cargo y la naturaleza del trabajo, por ello se entiende que estos factores están bajo control del empleado debido a que depende de lo que hace y cómo lo realiza (Urrego, 2016).

- Reconocimiento: es una forma de motivación, se trata de reconocer el desempeño de los trabajadores. Elogios, créditos y comentarios positivos por realizar bien el trabajo. Un incentivo eficaz mejora el desempeño del trabajador y, por ende, el de la empresa; una recompensa causa una alta satisfacción en el trabajador.
- Oportunidades de desarrollo: se refiere a las facultades que se le brinda al trabajador para su progreso; esto incluye ascenso, promoción u oportunidades para continuar los estudios.
- Logro: deseo de sobresalir y que en la empresa lo reconozca; se trata del desarrollo del potencial propio y que tenga un reconocimiento empresarial. El planeamiento de metas ayuda con el fortalecimiento de la conducta, la motivación y la perseverancia que presentan los trabajadores, siempre y cuando tengan sus metas claras y específicas.
- Formación y capacitación: consiste en brindar al empleado la preparación adecuada y suficiente para el fortalecimiento de la competencia interna y mejora del desempeño en las actividades diarias.

Los factores extrínsecos están ligados principalmente con la insatisfacción ya que se relacionan con el ambiente en el que se encuentra el trabajador. Según (Urrego, 2016) abarca diferentes elementos:

- Salario: retribución monetaria por el trabajo. La sensación de equidad; es decir, la percepción de recibir igual salario ante iguales tareas, influye directamente en la motivación hacia el trabajo (Valenzuela et al., 2019).
- Horario: número de horas de trabajo, así como el tiempo de receso en la jornada y el día de descanso. Una jornada de trabajo extensa propicia un desgaste físico y emocional (Marchi, Silva, Mendes, & Carmoi, 2014).
- Rotación del personal: trabajar en nuevos grupos de personas genera diferentes actitudes, ya que se necesita una adaptación al nuevo lugar de trabajo, cambio de actividades a desarrollar y una interrupción en las rutinas.
- Condiciones de trabajo: el estado del ambiente de trabajo relacionado con la seguridad e higiene; estas incluyen material y equipo requerido, limpieza y seguridad en el área de trabajo, instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, lugar de descanso, comedor.
- Seguridad en el trabajo: Aspectos relacionados directamente con los derechos del trabajador y con condiciones laborales dignas.
- Relaciones interpersonales: la forma en la que el trabajador se asocia con sus compañeros y superiores. La relación que entabla con los demás trabajadores permite sentir afecto, pertenencia y amistad en el entorno social. Las relaciones que se da en el trabajo influyen en la salud de los trabajadores, así como en la empresa; al momento de existir un conflicto se producen rivalidades u opiniones contradictorias.

- Vida personal: situaciones que afectan a la vida personal y privada del trabajador, aspectos que alteren la armonía en el ámbito familiar (Castro, 2014).
- Comunicación: manera, acción y resultado de comunicarse con el jefe, subordinados y compañeros. Implica enviar o dar un mensaje preciso en el momento indicado, para evitar conflictos y mejorar el bienestar (Sánchez & García, 2017).

El estudio sobre satisfacción laboral, especialmente del personal sanitario ha tomado relevancia por su impacto en la calidad de atención al usuario. Es conveniente realizar un análisis sobre el nivel de bienestar de los distintos grupos de trabajadores que laboran en los hospitales. En primer lugar, se debe entender que existe una fuerte diferencia entre las categorías de profesionales. Para el personal de gestión existirán factores intrínsecos que les generarán mayor percepción de satisfacción por la actividad que desempeñan mientras que para los profesionales de salud puede que no. Ellos ejecutan sus funciones en un ambiente y condiciones diferentes, proveen el servicio de asistencia médica e interactúan de forma directa con el usuario (Carrillo, Martínez, Gómez, & Meseguer, 2015). La complacencia del usuario requiere del compromiso del trabajador, a mayor satisfacción laboral mayor percepción de calidad por parte del paciente. La satisfacción laboral de los profesionales de salud está íntimamente relacionada con las condiciones de trabajo, la autonomía, el reconocimiento, las relaciones interpersonales con sus compañeros, el respeto, el compromiso y el salario. Todos estos aspectos están ligados al modelo de gestión determinado por la dirección o por la gerencia de talento humano de la empresa (Rodríguez, Gomez, & De Dios, 2017).

La estructura es una dimensión dentro de la satisfacción laboral que hace referencia a la división, organización y coordinación de la empresa, incluye niveles jerárquicos, relación entre los niveles, división de tareas y funciones, cadenas de mando, entre otros (Zayas, Baez,

Zayas, & Hernandez, 2015). El personal administrativo es importante en el proceso de atención al usuario. Los cargos de nivel no operativo brindan indirectamente servicios que para los beneficiarios tienen su valor, aunque no tengan la responsabilidad central con el proceso, dicho talento debe actuar con compromiso y calidez. Su satisfacción puede ser medida mediante dos tipos de componentes; de carácter intrínsecos y extrínsecos, cada uno comprende diferentes apartados (Soria, Pedraza, & Bernal, 2018).

Satisfacción intrínseca:

- Responsabilidad que se le ha asignado
- Variedad de tareas que realiza
- Atención que se presta a sus sugerencias
- Posibilidad de emplear sus capacidades
- Reconocimiento por el trabajo bien hecho
- Oportunidad de promoción

Satisfacción extrínseca:

- Horario de trabajo
- Estabilidad laboral
- Condiciones físicas
- Seguridad
- Salario
- Compañeros de trabajo

Los trabajadores pueden presentar diferentes signos de satisfacción laboral como son el involucramiento en el trabajo y el compromiso organizacional. Cuando el empleado se identifica como parte de la organización, su desempeño es de beneficio para sí mismo, así como para la institución; de este modo se puede cumplir con la misión, visión y objetivos de la empresa. Por el contrario, existen signos de la insatisfacción laboral que se presentan por

actitudes negativas dentro del trabajo estas pueden ser: el abandono o renuncia, la disminución de la lealtad y la negligencia que va acompañada del ausentismo y retrasos (Calderón, 2016).

### **2.3 Expectativas laborales**

El trabajo va más allá de producir bienes o prestar servicios. Trabajar es una actividad con la que se obtiene diferentes beneficios que contribuyen en la vida de las personas que lo ejecutan. Estos son status, prestigio, identidad personal y laboral, independencia económica; por otra parte se adquiere habilidades y destrezas, posibilita socializar, transmitir y obtener diferentes expectativas y sobre todo disfrutar de la actividad laboral (Paz, Betanzos & Uribe, 2014). Los logros en el trabajo, así como las recompensas por mérito aumentan las expectativas del trabajador. Las expectativas, creencias y opiniones que se tienen acerca del trabajo están caracterizadas por una autorrealización, competencia, autonomía y actitudes de las personas que brindan el servicio; sin embargo, cuando no existe un balance entre las expectativas y la realidad cotidiana dan como resultado un desgaste profesional y un desequilibrio entre la inversión del tiempo y esfuerzo para llevar a cabo una actividad (Jácome & Jácome, 2017). Existen diferentes factores que inciden para que los trabajadores se sientan satisfechos. Cada persona expresa su grado de satisfacción de acuerdo con las expectativas e interés que presenten en su ámbito laboral (Rosales et al., 2017). De igual manera, influye la recompensa obtenida por realizar una actividad; esta puede ser de manera económica o por reconocimiento (Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015).

Cuando se integra un trabajador en la empresa lleva consigo experiencias, necesidades, anhelos y metas que se combinan entre sí y establecen un conjunto de expectativas. Por esto, la satisfacción laboral tiene una estrecha relación con la teoría de la equidad y motivación pues existe un grado de concordancia entre las expectativas que tiene cada persona y las compensaciones que se le provee. Retener al talento es responsabilidad de

la organización. La motivación es un mecanismo para obtener y lograr resultados que satisfagan a una persona; esta puede generarse por medio de premios intrínsecos y extrínsecos. Así mismo las compensaciones que maneje la empresa determinarán el personal que atraerán para potenciar la competitividad (Carrasco, 2017).

Las expectativas se pueden presentar de tres formas diferentes. La primera consiste en las expectativas materiales, que incluyen beneficios económicos y materiales en sí; es decir, conseguir una estabilidad laboral. La segunda se presenta por medio de las expectativas sociales que es el conjunto de relaciones sociales, el prestigio, poder, aprobación e influencia. Por último, se hallan las expectativas personales como conseguir una satisfacción personal y una autorrealización (Castañón, Ocanto, & Tirado, 2019). Sin embargo, en la actualidad se pueden presentar otras expectativas, tales como la información, ya que se necesita saber detalles del puesto y las actividades a realizarse, la flexibilidad en los horarios. Así mismo, un empleado espera que se le brinde un espacio donde participar y dar a conocer su opinión dentro de la empresa; por otra parte, busca una oportunidad de crecimiento a corto plazo, tener tiempo para su vida personal y familiar (Salvadori, 2016).

## **2.4 Marco legal**

La constitución política del Ecuador en sus diferentes secciones hace mención a los derechos de los y las ciudadanas con respecto a la salud, trabajo y bienestar de la población. En la sección séptima: salud, indica que el Estado garantiza el derecho a la salud además de otros aspectos como el agua, trabajo, alimentación. En la octava sección: trabajo y seguridad social, se menciona que el trabajo es un derecho y deber, también considerado como fuente de realización personal y económica. El Estado garantizará respeto a la vida personal, dignidad, retribuciones, desempeño y remuneración (Constitución del Ecuador, 2017).

La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP tiene como objetivo regular el servicio público para poder contar con normas que respondan a las necesidades del talento humano

que labora en instituciones públicas. La investigación se basa en ciertos artículos, como el número 23, en el que se indica que son derechos irrenunciables el gozar de estabilidad laboral, percibir una remuneración justa, desarrollar sus actividades en un entorno adecuado, entre otros. El artículo 25 sobre las jornadas de trabajo indica que existen diferentes modalidades; la ordinaria, que no puede superar las 40 horas semanales, y la especial, que no puede sujetarse a la jornada única por lo que requiere jornadas especiales. Así mismo, el artículo 58 sobre el contrato ocasional especifica que no se puede sobrepasar el 20% de la totalidad del personal; en caso de sobrepasar tal límite se requiere un permiso por parte del Ministerio de Relaciones Laborales. En el artículo 83 se indica que se garantizará la estabilidad, ascenso y promoción de sus servidoras y servidores de acuerdo con las aptitudes, conocimientos, competencias, experiencia, responsabilidad y capacidades, sin discriminación alguna (LOSEP, 2018).

## **2.5 La satisfacción laboral y la calidad del servicio**

La calidad del servicio que se brinda en los hospitales está estrechamente relacionada con la satisfacción del profesional de salud que labora en las unidades operativas de estas instituciones de salud, es decir, mientras más satisfecho esté el personal mayor es la calidad del servicio, caso contrario la insatisfacción acarreará actitudes negativas que reducen la productividad y se ofrecerá servicios de baja calidad a los pacientes (Quimis, 2017). La calidad se define por las percepciones de las personas que son atendidas, en otras palabras, en todas las acciones que se realizan; orientadas a mejorar la calidad, a organizar personas y recursos para obtener los mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y de impacto social (Fariño, Cercado, Vera, Valle & Ocaña, 2018).

La calidad del servicio en salud consiste en la atención médica, y consta de dos aspectos generales: atención técnica y relación interpersonal. El primero aspecto se refiere al diagnóstico, evaluación y la ciencia y tecnología aplicadas para el tratamiento de un problema

de salud; el segundo aspecto comprende la interacción del profesional de salud con el paciente (Fariño et al., 2018). Los profesionales de salud de los hospitales no pueden asegurar la calidad del servicio y la eficiencia de su trabajo mientras no se encuentren satisfechos laboralmente; es decir, si su nivel de bienestar no es el óptimo durante el desempeño de sus labores.

## **2.6 Insatisfacción laboral**

Los profesionales de salud en su día a día atraviesan situaciones desgastantes y cumplen exigencias laborales fuertes, siendo el grupo de colaboradores con mayor vulnerabilidad dentro de un establecimiento de asistencia médica que frecuenta problemas actitudinales. El desgaste psicológico y físico del profesional de salud conlleva a un deterioro en el servicio brindado y aumenta la posibilidad del abandono a su trabajo (Vásquez, Martínez, Juan, & Salgado, 2019).

Los empleados muestran su insatisfacción en el trabajo de diferentes maneras, sea por medio de quejas, insubordinación, muchas veces se da el hurto en la organización o las personas evaden sus responsabilidades ((Robbins, 2014). Otras situaciones que se genera por insatisfacción es el abandono del puesto de trabajo y la negligencia donde se deja que las cosas empeoren. El poco interés en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales repercute en el desempeño laboral y la calidad del producto, sea bien o servicio, por la inadecuada gestión de calidad en las operaciones.

La insatisfacción laboral se puede definir como la actitud negativa de un trabajador frente al trabajo, la persona puede experimentar un estado de intranquilidad o ansiedad cuando está insatisfecha, todo depende de la personalidad y de las condiciones de trabajo en la que se encuentre. Otros aspectos que desencadena la insatisfacción con el trabajo son frustración y por ende una conducta agresiva, bajo rendimiento, incumplimiento de

funciones, desmotivación o falta de interés en el trabajo que en sí resulta nocivo para la productividad de la empresa (Valenzuela et al., 2019).

## 2.7 Mejora de la satisfacción laboral

Para poder mejorar o aumentar la satisfacción laboral se debe conocer las causas que provocan insatisfacción, por ejemplo: una mala condición de trabajo, remuneración inequitativa o impuntual, falta de seguridad en el trabajo, conflictos interpersonales, restricciones, falta de equipamiento, provisiones inadecuadas, sin embargo, conocer la causa real es complicado debido a que los empleados muchas veces temen recibir represalias por presentar sus quejas (Zayas et al., 2015).

## 2.8 Medición de la satisfacción laboral

El grado de satisfacción laboral se obtiene con la opinión de los trabajadores mediante la aplicación de cuestionarios estandarizados, en los cuales el sujeto contesta a una serie de frases elegidas convenientemente, dándole a cada ítem un valor de menor a mayor, la escala más usada para medir la satisfacción laboral es la de Likert, tales como: Muy de acuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo; muy satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho. y entro otros métodos menos comunes está: verdadero/falso, si/no y opción de respuestas (Barahona, 2015). Los cuestionarios más comunes para medir la satisfacción laboral son los siguientes:

**Tabla 2.** Cuestionarios para medir la satisfacción laboral

Autor	Cuestionario	Contenido
Smith, Kendall, Hulin (1969)	Índice de trabajo descriptivo JDI, (Job Descriptive Index)	Consta de 72 enunciados y mide la satisfacción en cinco grandes escalas agrupadas de la siguiente forma: satisfacción con el trabajo, con los salarios, con las promociones, compañeros de trabajo y con la supervisión.
Weis, Dawis, England y Lofquist (1967)	Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ)	Contiene 20 ítems y tiene una forma larga, con 100 preguntas (cinco artículos de cada faceta) y un pequeño formulario con 20 preguntas (un artículo de cada faceta). El cuestionario está dividido

		en dos subescalas, satisfacción laboral: intrínseca y extrínseca (Castro, 2014).
Spector E., (1985)	Encuesta de Satisfacción en el trabajo (Job Satisfaction Survey)	Mide 36 ítems de nueve facetas cada una con 4 ítems, es una encuesta diseñada en inglés y traducida por (Marion-Landais, 1993): Salario, promoción, supervisión, beneficios monetarios y no monetarios, recompensas y reconocimientos, políticas y procedimientos, compañeros de trabajo, trabajo en sí, comunicación (Montoya, 2013).
Font Roja (1988)	El cuestionario Font Roja	Valora 24 ítems en base a la escala Likert que puntúa desde el valor 1 (mínima satisfacción) al valor 5 (satisfacción máxima). Los ítems se agrupan factorialmente en nueve componentes, que determinan la satisfacción de los profesionales en centros hospitalarios: 1. Satisfacción por el trabajo (4 ítems) 2. Tensión laboral (5 ítems) 3. Competencia profesional (3 ítems) 4. Presión laboral (2 ítems) 5. Promoción profesional (3 ítems) 6. Relación interpersonal con sus jefes/as (2 ítems) 7. Relación interpersonal con compañeros (1 ítem) 8. Status profesional (2 ítems) 9. Monotonía laboral (2 ítems)
Meliá y Peiró (1986)	Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82)	Consta de 82 ítems y evalúa seis factores: 1. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización. 2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. 3. Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias. 4. Satisfacción intrínseca del trabajo. 5. Satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas. 6. La seguridad en el empleo y satisfacción con las relaciones interpersonales. Los autores posteriormente han elaborado otros cuestionarios más reducidos como el S20/23, S10/12 y S20/12 (Pablos, 2016, pp 70).

**Fuente:** Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*.

## 2.9 La salud pública y el covid-19

La Organización Mundial de Salud el 11 de marzo de 2020 decretó al COVID-19 como pandemia después de confirmar 130 mil casos en todo el mundo, en Ecuador el primer caso se detectó el 29 de febrero de 2020 en la ciudad de Guayaquil. Esta pandemia ha traído como consecuencia una crisis en el mercado laboral debido a la reducción de las

actividades económicas por la disminución de actividades o incluso el cierre de varias empresas, esto debido a que en muchos países se ha decretado diferentes medidas para frenar o disminuir la propagación del virus, a esto también se une la disminución de la producción de bienes y servicios; lo que ha generado despidos, una baja oferta de empleos, una menor carga horaria y por ello la disminución del salario, una proyección realizada por la OIT (Organización Internacional de Trabajo), indica que se podría llegar a perder 25 millones de empleos en el mundo (Ocha, 2020).

Uno de los grupos más vulnerables son los profesionales de la salud por este motivo la OMS (Organización Mundial de la Salud) indica que se tiene que proveer el equipo de bioseguridad adecuado para hacer frente a la pandemia con un riesgo menor (Valetanga, 2020), además por trabajar en primera línea están expuestos a diferentes situaciones críticas como el estrés, la carga horaria muy alta, negación y agotamiento físico por el incremento en demanda, apartándose socialmente por el posible contagio a sus familiares, lo que ha afectado a su salud mental experimentando el síndrome de burnout, tendiendo a consecuencias cuadros de ansiedad, depresión, abuso de fármacos, ira, temor y hasta el punto de tener pensamientos suicidas (Vinueza et al., 2020). La OIT indica que el personal sanitario tiene que tomar todas las medidas que sean posibles para evitar el contagio como utilizar trajes de protección, menos horas de trabajo, pausas frecuentes, alejamiento del riesgo por un tiempo determinado (Organización Internacional del Trabajo, 2020), sin embargo se ha visto que el personal que labora en los hospitales han dado positivo a COVID-19 debido al inadecuado manejo o falta de equipos de bioseguridad (Peraza, 2020).

Uno de los factores de la satisfacción laboral (SL) es la estabilidad laboral, sin embargo en el Ecuador se ha desvinculado a 2279 a trabajadores del área de salud en su mayoría del área administrativa cuyos contratos vencían en los meses de mayo y junio,

con el fin de conseguir una reducción en el gasto del Ministerio de Salud (Heredia, 2020), a pesar de que en la ley humanitaria se otorgó un estabilidad del personal médico que trabaja en la emergencia sanitaria. Otro factor de la SL es el pago de salarios, en Ecuador existen profesionales de la salud que han denunciado que atraviesan por un retraso en sus sueldo, además de eso existe una explotación laboral debido a que no se cuenta con el personal médico suficiente para atender a los contagiados y por ende tiene que cumplir con largas jornadas laborales (El Universo, 2020).

## **CAPÍTULO III**

### **3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque y alcance del estudio**

Para poder identificar los factores que predominan e influyen en la satisfacción del talento humano y los profesionales de la salud de los hospitales del cantón Ibarra, la presente investigación tiene un enfoque mixto, de carácter cualitativo con la descripción del fenómeno de satisfacción laboral y los factores extrínsecos e intrínsecos, y de enfoque cuantitativo con el análisis de las variables, satisfacción laboral versus expectativas personales. Se establece la relación del grado de satisfacción con las expectativas personales del trabajador mediante un análisis de datos estadísticos. En lo que se refiere a su alcance, es correlacional puesto que se va a medir el nivel de relación entre las variables; en cuanto al diseño, es transversal analítico porque se analiza la presunta relación causa-efecto de las variables independiente y dependiente en un determinado periodo de tiempo. Constituye además el primer paso para futuras investigaciones.

#### **3.2 Unidad de análisis**

La unidad de análisis en la investigación son los trabajadores del Hospital General San Vicente de Paúl (HSVP) de Ibarra y del Centro de Salud Caranqui; esta última institución

pública de salud se incluyó en la unidad de análisis en reemplazo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra, planteado en la propuesta inicial de investigación, dado que la petición de aplicación del instrumento de recolección de información fue negada mediante oficio N°. 218071101-586; tal negativa se debió al cambio de director administrativo del IESS Ibarra en el mes de septiembre 2020. Para fines de la presente investigación, los trabajadores fueron clasificados en dos grupos: un primer grupo nombrado no asistencial que comprende una población dividida a su vez en dos áreas: Administrativo-Financiero y Servicios Generales y Mantenimiento, y un segundo grupo denominado asistencial que está constituido por las áreas de Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

**Tabla 3.** Distribución personal del Hospital General San Vicente de Paúl

Área	Cargos	Nro. de trabajadores
Administrativa Financiera	Gerente	1
	Administrativo-financiero	54
	Director asistencial	1
	Educador salud	1
Especiales Clínicas y/o Quirúrgicas Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Paramédico	6
	Médico residente	102
	Medico especialistas	87
	Enfermera/o	186
	Nutricionista	3
	Auxiliar de alimentación	9
	Auxiliar enfermería	63
	Auxiliar odontología	1
	Auxiliar rayos x	1
	Auxiliar laboratorio	1
	Auxiliar farmacia	7
	Bioquímico farmacia	9
	Tecnólogo médico- terapia lenguaje	44
	Servicios generales y Mantenimiento	Técnico de mantenimiento
Chofer ambulancia		13
Varios oficios		69
TOTAL		675

**Fuente:** Hospital General San Vicente de Paúl de Ibarra

**Tabla 4.** Distribución personal del Centro de Salud Caranqui

Área	Nro. de trabajadores
Administrativa Financiera	9
Especiales Clínicas y/o Quirúrgicas	16
Servicios Generales y Mantenimiento	5
TOTAL	30

**Fuente:** Centro de Salud Caranqui

### 3.3 Tamaño de la muestra

La muestra se calculó mediante la fórmula de población finita. El número de trabajadores de cada población comprende una cifra mayor a 100. La fórmula toma en cuenta los siguientes aspectos:

- Tamaño de la muestra
- Tamaño de la población
- Desviación estándar de la población
- Valor obtenido mediante niveles de confianza
- Límite aceptable de error muestral

En nómina del HSVP de Ibarra constan 675 colaboradores y del Centro de Salud Caranqui el número de colaboradores asciende a 30 personas. Para fines de análisis se unifica la población de estudio y debido a que el HSVP es la institución con mayor porcentaje de participación en la recolección de información, se generaliza y se presenta los resultados como el talento humano del HSVP. Se les clasificó en dos poblaciones: servicio no asistencial y servicio asistencial.

**Tabla 5.** Población de servicio no asistencial para el cálculo de la muestra

Encuesta 1 (Anexo 1)		
Servicio no asistencial	Áreas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Administrativo financiero</li><li>• Servicios generales y mantenimiento</li></ul>	Población: 170 trabajadores <ul style="list-style-type: none"><li>• 156 trabajadores HSVP</li><li>• 14 trabajadores CS Caranqui</li></ul>

**Fuente:** Encuesta de satisfacción laboral

La muestra será probabilística aleatoria (n= 111 colaboradores) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Considerando el tamaño de la población de 156 trabajadores, el z-score de 1,96 y la desviación estándar de la población de 0,5.

**Tabla 6.** Población de servicio asistencial para el cálculo de la muestra

Encuesta 2 (Anexo 2)		
Servicio Asistencial	Áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas</li> <li>• Apoyo Diagnóstico y Terapéutico</li> </ul>	Población: <ul style="list-style-type: none"> <li>535 trabajadores</li> <li>• 519 trabajadores HSVP</li> <li>• 16 trabajadores CS Caranqui</li> </ul>

**Fuente:** Encuesta de satisfacción laboral

La muestra será probabilística aleatorio (221 profesionales de la salud) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Tomando en cuenta el tamaño de la población de 519 colaboradores, el z-score de 1,96 y la desviación estándar de la población de 0,5.

### 3.4 Periodo de referencia

La presente investigación se llevó a cabo en los meses de agosto y septiembre de 2020, con la aplicación de una encuesta en línea al personal del hospital General San Vicente de Paúl y del Centro de Salud Caranqui de la ciudad de Ibarra.

### 3.5 Diseño de los instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, se diseñó un cuestionario con ítems que fueron modificados y adaptados bajo el contexto de factores extrínsecos e intrínsecos de Frederick Herzberg. Así mismo, se elaboró dos encuestas para dar cumplimiento a los dos primeros objetivos específicos de la investigación. La primera encuesta denominada de servicio no asistencial (anexo 1) dirigida al personal administrativo-financiero y de servicios generales y mantenimiento, y la otra denominada de servicio asistencial (anexo 2) dirigido al personal de salud, con el objetivo de identificar los factores

que influyen en la satisfacción laboral y medir en qué porcentaje se cumplen sus expectativas. El primer cuestionario dirigido al personal administrativo-financiero y de servicios generales y mantenimiento consta de 17 preguntas; las 4 primeras interrogantes recaban información socio demográfica (sexo, antigüedad, tipo de contratación, cargo) y las 12 siguientes comprenden factores extrínsecos (6) e intrínsecos (6); la última interrogante es de tipo abierta y en esta se requiere la opinión del encuestado. Las dimensiones de la encuesta se resumen de la siguiente forma (castro, 2014):

**Tabla 7.** Dimensiones del cuestionario de servicio no asistencial

<b>FACTORES</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>FACTORES INTRÍNSECOS</b>	
Responsabilidad que se le ha asignado	% trabajadores satisfechos con grado de responsabilidad
Variedad en las tareas que realiza	% trabajadores satisfechos con variedad en tareas
Atención que se presta a sus sugerencias	% trabajadores satisfechos con atención a sugerencia
Posibilidad de emplear sus capacidades	% trabajadores satisfechos con poder emplear capacidades
Reconocimiento por el trabajo bien hecho	% trabajadores satisfechos con el reconocimiento
Oportunidad de promoción	% trabajadores satisfechos con promoción
<b>FACTORES EXTRÍNSECOS</b>	
Horario de trabajo	% trabajadores satisfechos con horario de trabajo
Estabilidad laboral, se asegura su permanencia en el cargo	% trabajadores satisfechos con estabilidad laboral
Condiciones físicas: ambiente e instalaciones (iluminación, ruido, mobiliario, equipo) y materiales	% trabajadores satisfechos con condiciones físicas y materiales
Seguridad, se suministra uniformes adecuados	% trabajadores satisfechos con seguridad
Salario	% trabajadores satisfechos con salario
Relaciones interpersonales con los compañeros	% trabajadores satisfechos relaciones interpersonales

**Fuente:** Encuesta de satisfacción laboral grupo no asistencial

El segundo cuestionario enfocado al personal de salud contiene 20 preguntas. Este también consta de tres apartados (datos sociodemográficos, factores satisfacción extrínseca e intrínseca y de opinión) con la diferencia sobre la primera encuesta en la sección de factores de satisfacción, extrínsecos (8) e intrínsecos (4). La diferencia frente al primer cuestionario se debe a que tanto el colectivo de profesionales y las características del lugar de trabajo varían, así como las funciones y responsabilidades; es decir, su comportamiento está

relacionado a los roles y circunstancias que desempeñan (R. Parra et al., 2018). Dichas variables de satisfacción están comprendidas desde la pregunta 5 a la 19, con las siguientes dimensiones:

**Tabla 8.** Dimensiones del cuestionario personal de salud

Factor	Indicador
<b>FACTORES EXTRÍNSECOS</b>	
Remuneración y beneficios	% trabajadores satisfechos en remuneración y beneficios
Vida personal	% trabajadores satisfechos en vida personal
Seguridad laboral	% trabajadores satisfechos en seguridad laboral
Condiciones de trabajo, físicas o materiales	% trabajadores satisfechos en condiciones de trabajo
Supervisión	% trabajadores satisfechos en supervisión
Relaciones interpersonales	% trabajadores satisfechos en relaciones interpersonales
Comunicación	% trabajadores satisfechos en comunicación
Dirección y políticas	% trabajadores satisfechos en dirección y políticas
<b>FACTORES INTRÍNSECOS</b>	
Logros	% trabajadores satisfechos en logros
Oportunidad de desarrollo	% trabajadores satisfechos en oportunidad de desarrollo
Reconocimiento	% trabajadores satisfechos en reconocimiento
Capacitación y formación	% trabajadores satisfechos en capacitación y formación

**Fuente:** Encuesta de satisfacción laboral grupo asistencial

Se utilizó la escala de Likert de 5 alternativas desde Muy insatisfecho hasta Muy satisfecho; a cada una se le asigna un valor en orden de importancia (Muy insatisfecho = -1, Insatisfecho = -2, Indiferente = 0, Satisfecho = 1, Muy satisfecho = 2). Posteriormente la codificación de la escala de Likert se utiliza en el cálculo del índice de satisfacción laboral.

**Tabla 9.** Escala de Likert

MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
-2	-1	0	1	2

**Fuente:** Muñoz, A. (2005). Identificación De Los Factores De Motivación - Higiene Asociados A La Satisfacción Laboral En La Fundación Instituto Tecnológico Comfenalco De La Ciudad De Cartagena – Colombia.

El índice de satisfacción laboral se puede calcular de forma individual y general por grupos de interés, por factor y de manera global de toda la empresa.

Índice de satisfacción por subdimensión:

$$i = \frac{-2(fmi) - 1(i) + 0(ni ns) + 1(s) + 2(ms)}{N}$$

El índice de satisfacción por dimensión es el resultado de la división entre la suma del producto del valor asignado según la escala de Likert por el número de respuestas marcadas en cada alternativa, sobre el número total de respuestas. Su fórmula se expresa así:

Índice de satisfacción por cada factor:

$$\frac{\sum i}{Nro\ subdimensiones}$$

El índice de satisfacción por factor se calcula dividiendo la sumatoria de los índices de satisfacción por dimensión que comprende el factor sobre el número de subdimensiones.

El índice de satisfacción que puede alcanzar un valor mínimo de  $\geq -1$  y un valor máximo de  $\geq 1$ . Para la interpretación de los valores de los índices se definió una escala de intervalo.

**Tabla 10.** Escala de interpretación del índice de satisfacción laboral

Variable	Intervalo índice SL		Variable
Satisfacción Laboral	Desde	Hasta	Expectativas
Satisfacción muy fuerte	0,50	$\geq 1,00$	Totalmente de acuerdo
Satisfacción moderada	0,30	0,49	Muy de acuerdo
Satisfacción baja	0,10	0,29	De acuerdo
Neutralidad no satisfacción	0,00	0,09	Imparcial ni de acuerdo ni en desacuerdo
Neutralidad no insatisfacción	-0,09	0,00	
Insatisfacción baja	-0,29	-0,10	En desacuerdo
Insatisfacción moderada	-0,49	-0,30	Muy en desacuerdo
Insatisfacción muy fuerte	$\leq -1,00$	-0,50	Totalmente en desacuerdo

**Fuente:** Adaptado de (Muñoz, 2005) Identificación De Los Factores De Motivación - Higiene Asociados A La Satisfacción Laboral En La Fundación Instituto Tecnológico Comfenalco De La Ciudad De Cartagena – Colombia.

La tabla 10 tiene la función de definir las categorías de satisfacción, por lo que se buscó la coherencia de esta, con el modelo propuesto por Herzberg. Y para la interpretación de las expectativas se adaptó categorías en relación a cada intervalo del índice de satisfacción, para así definir la relación entre ambas variables, es decir, mientras la insatisfacción sea muy fuerte los trabajadores estarán totalmente en desacuerdo con sus expectativas y si la satisfacción laboral es muy fuerte los trabajadores están totalmente de acuerdo con sus expectativas, es decir su relación es directamente proporcional.

## CAPÍTULO IV

### 4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el análisis estadístico se elaboró una base datos en el sistema operativo Excel 2010 con los datos recolectados en la aplicación de las encuestas de satisfacción laboral. El uso de tablas dinámicas, gráficos y tablas de análisis de datos permitió resumir y comprender la información.

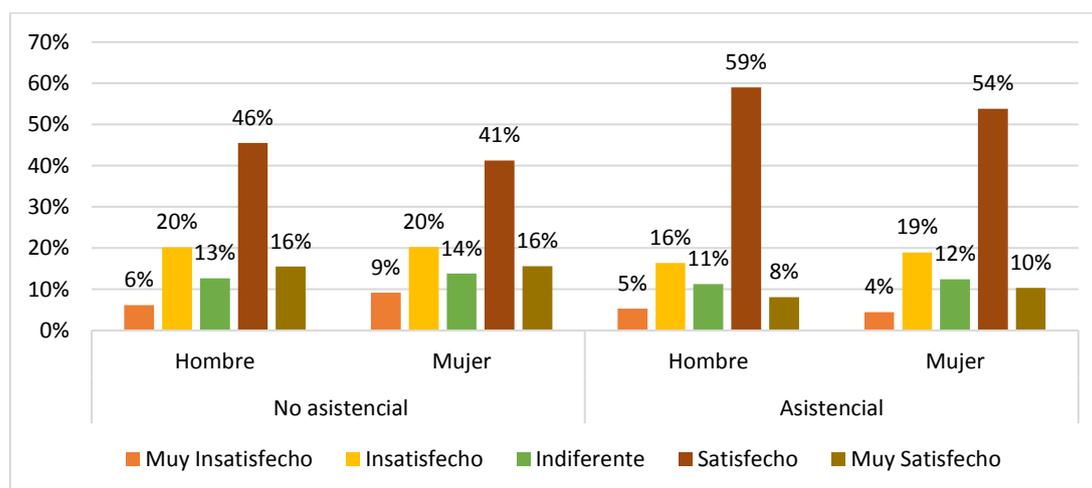
Como parte del análisis, se describen las variables sociodemográficas del talento humano del HSPV analizadas en la presente investigación, como se muestran a continuación en la tabla 11.

**Tabla 11.** Estadística descriptiva de las variables sociodemográficas

Factor	Dimensión	No asistencial		Asistencial	
		F	%	F	%
Sexo	Hombre	50	45%	92	45%
	Mujer	61	55%	112	55%
		<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>
Tiempo de vinculación en el hospital	Menos de 1 año	11	10%	34	17%
	1 a 3 años	44	40%	42	21%
	4 a 6 años	34	31%	79	39%

	Más de 6 años	22	20%	49	24%
		<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>
Modalidad de contratación	LOSEP-Nombramiento Definitivo	5	5%	46	23%
	LOSEP-Nombramiento Provisional	10	9%	72	35%
	LOSEP-Contrato ocasional	21	19%	75	37%
	Cód T-Contratación Colectiva	41	37%	2	1%
	Cód T-Contrato Indefinido	34	31%	9	4%
		<b>111</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>
Área de trabajo	No asistencial	Administrativo Financiero		33	30%
		Servicios Generales y Mantenimiento		78	70%
				111	100%
	Asistencial	Especialidades Clínicas y/o Quirúrgicas		162	79%
		Apoyo Diagnóstico y Terapéutico		42	21%
			<b>204</b>	<b>100%</b>	

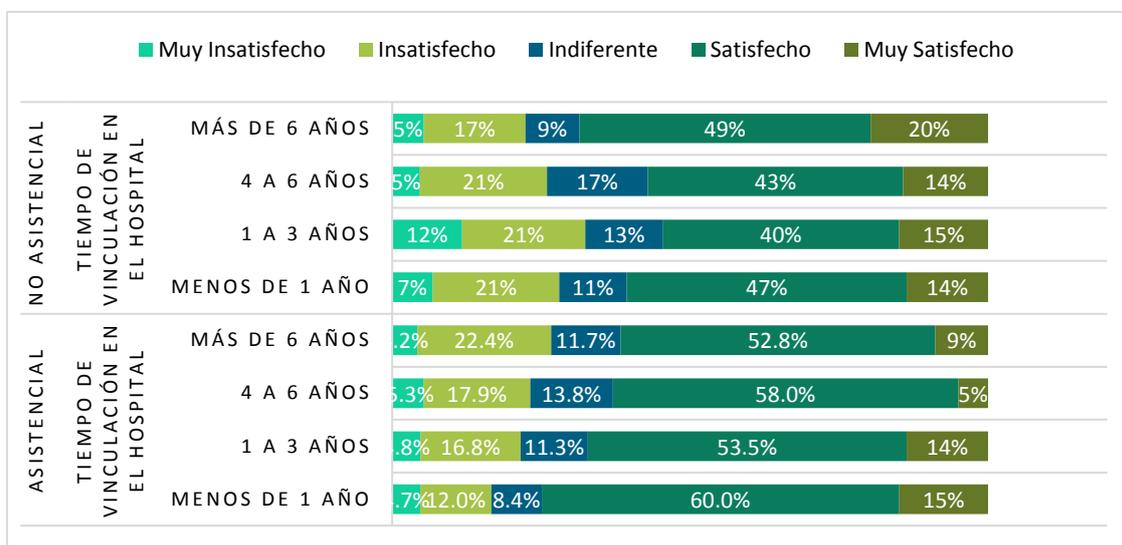
**Fuente:** Encuestas de Satisfacción laboral



**Figura 1.** Nivel de satisfacción por sexo

En la figura 1 se puede identificar que tanto en el grupo no asistencial, así como en la de tipo asistencial los hombres y mujeres se encuentran satisfechos con su trabajo; tal resultado se basa en el promedio de las respuestas obtenidas en cada uno de los factores de satisfacción laboral (intrínsecos y extrínsecos). Sin embargo, se puede apreciar una mínima diferencia en la que en mayor porcentaje son los hombres los que están satisfechos, esto se debe a que la percepción de satisfacción sobre los diversos factores varía se da lugar a la existencia de una relación preestablecida entre satisfacción laboral y género del trabajador.

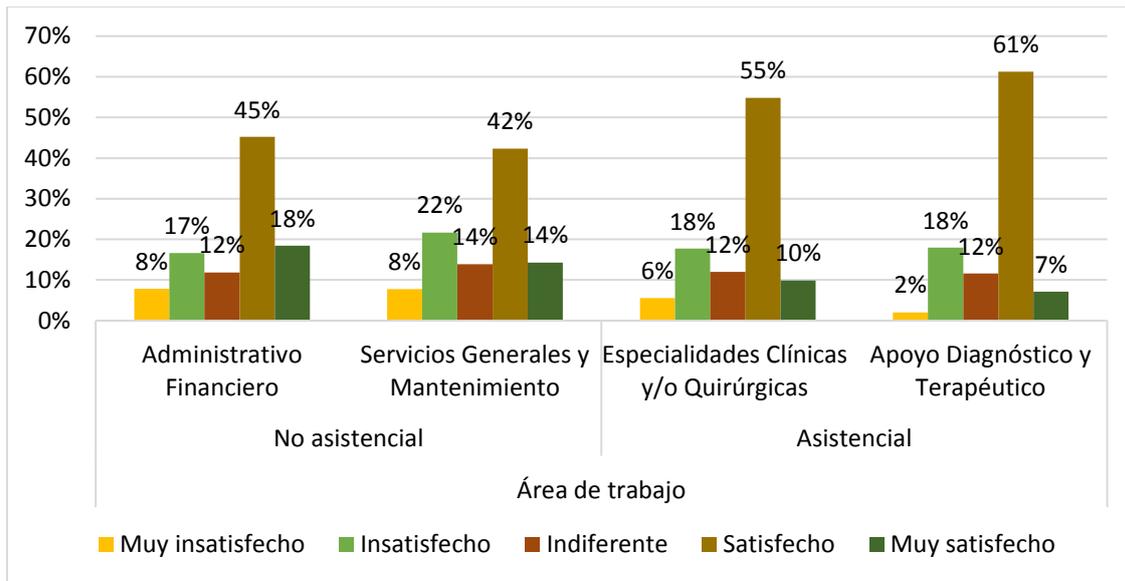
Uno de los géneros puede presentar unas expectativas menores en relación con su empleo. Esta diferencia ocurre de manera similar en los resultados obtenidos por (Castro, 2014) en la que la satisfacción laboral entre hombres y mujeres es de 56% y 50%, respectivamente.



**Figura 2.** Nivel de satisfacción por antigüedad en el hospital

En la figura 2 se puede apreciar que en todos los rangos de antigüedad, la población de estudio comprendida por el personal no asistencial y asistencial del HSVP, prevalece la satisfacción laboral, esto quiere decir que, desde los primeros meses dentro de la institución, ya se puede apreciar un ambiente adecuado de trabajo, una buena comunicación y buen compañerismo, de la misma forma, hay un porcentaje alto de trabajadores que laboran por más de 6 años en el hospital, el mismo hecho de permanecer en la institución por varios años significa que están más satisfechos en su puesto de trabajo. De forma análoga, estos resultados se asemejan a los obtenidos por (Bedoya, Severiche, Eduardo, & Carrillo, 2018) en los que se analiza los factores asociados a la satisfacción laboral con respecto a la antigüedad laboral.

Aquí se menciona que, conforme al incremento de la experiencia y antigüedad, aumenta la satisfacción laboral debido a que se crea un compromiso y un sentimiento de pertenencia a la institución.



**Figura 3.** Nivel de satisfacción por área de trabajo

En la figura 3 se muestra el nivel de satisfacción por área de trabajo de ambas poblaciones de estudio, las que comprenden dos áreas cada una: en el grupo no asistencial están el Administrativo- financiero, y Servicios generales y mantenimiento, en los de servicio asistencial se encuentran el área de Especialidades clínicas y/o quirúrgicas, y el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. En todas las áreas los trabajadores se muestran satisfechos, sin embargo, se observó una diferencia porcentual entre las áreas de servicio asistencial, los de apoyo terapéutico y diagnóstico están más satisfechos debido a que las funciones y responsabilidades son distintas, los profesionales de esta área realizan principalmente el diagnóstico de distintas patologías y podrían considerar que sus funciones son menos exigentes que las de una especialidad quirúrgica en la que el profesional se encarga de los procesos de tratamiento de las enfermedades. En un estudio realizado por (Carrasco, 2017), los resultados fueron totalmente distintos, en su población de estudio existió una gran insatisfacción tanto en el área administrativa como operativa debido a las prestaciones que brinda la empresa.

**Tabla 12.** Índice de satisfacción laboral del personal del grupo no asistencial

<b>Factor</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>I de satisfacción</b>
<b>Factores intrínsecos</b>	Responsabilidad que se le ha asignado	2	2	1	77	29	<b>1,16</b>
	Variedad en las tareas que realiza	2	8	2	72	27	<b>1,03</b>
	Atención que se presta a sus sugerencias	6	35	15	37	18	<b>0,23</b>
	Posibilidad de emplear sus capacidades	10	10	14	62	15	<b>0,56</b>
	Reconocimiento por el trabajo bien hecho	6	24	17	48	16	<b>0,40</b>
	Oportunidad de promoción	12	19	31	35	14	<b>0,18</b>
<b>Factores extrínsecos</b>	Horario de trabajo	2	6	3	71	29	<b>1,07</b>
	Estabilidad laboral, se asegura su permanencia en el cargo	16	22	28	39	6	<b>-0,03</b>
	Condiciones físicas: ambiente e instalaciones	15	47	15	26	8	<b>-0,32</b>
	Seguridad, se suministra uniformes adecuados	11	50	22	19	9	<b>-0,32</b>
	Salario	15	39	22	25	10	<b>-0,22</b>
	Relaciones interpersonales con los compañeros	7	7	7	64	26	<b>0,86</b>
<b>Índice general de satisfacción</b>							<b>0,38</b>

**Fuente:** Encuestas de Satisfacción laboral

El índice general mide el nivel de satisfacción en un determinado período de tiempo, de modo que su análisis e interpretación son válidos solo durante esta temporalidad pues la satisfacción varía con el tiempo y de acuerdo con la percepción del trabajador sobre los factores laborales.

El índice general de satisfacción laboral de los trabajadores del grupo no asistencial del Hospital San Vicente de Paúl se obtuvo promediando los 12 índices de satisfacción de los factores intrínsecos y extrínsecos. De esta manera, se obtuvo un índice general de satisfacción laboral = 0,38 el cual está dentro de la escala satisfacción moderada, según la tabla 12 esto significa que los trabajadores están medianamente satisfechos; por ende, existen factores en los que se debe trabajar como por ejemplo la estabilidad laboral, la seguridad, las condiciones

físicas y materiales las que presentan un índice bajo. Por otra parte, las expectativas se cumplen y están calificadas como muy de acuerdo ya que están en el rango de 0,30 a 0,49.



**Figura 4.** Índices de satisfacción laboral del grupo no asistencial en orden descendente

En la figura 4 se enlista los factores con su respectivo índice de satisfacción del área no asistencial en orden descendente, mientras mayor es su índice, mayor es el cumplimiento de expectativas laborales. Dentro de los factores de carácter intrínseco constan los siguientes: responsabilidad, variedad de tareas que realiza y posibilidad de emplear sus capacidades. A su vez, en los factores extrínsecos constan el horario de trabajo y relaciones interpersonales.

En el factor responsabilidad el índice es 1,16, que constituye el más alto y significa que para los trabajadores la responsabilidad es inherente a su cargo. Tal factor es intrínseco y solo puede alcanzar un alto promedio de satisfacción cuando los colaboradores están motivados, (Marin & Placencia, 2017). En escala descendente, el horario de trabajo tiene un índice de 1,07, lo que implica que los trabajadores consideran el horario adecuado; por tanto, la jornada de trabajo establecida para su cargo les brinda tiempo libre para la recreación y vida familiar (Carrasco, 2017). Por ejemplo, el personal administrativo-financiero del hospital maneja un horario fijo de 8 horas diarias, no cumplen turnos rotativos y esto de cierta forma

influye en su satisfacción. En tercer lugar, el índice del factor variedad en las tareas que realiza es de 1,03 ya que genera bienestar en el trabajador, pues lo rutinario se puede volver muy aburrido y puede crear desesperación e insatisfacción con el trabajo (Ruz, Collarte, Peña, & Urbina, 2019). En un cuarto lugar, siguen las relaciones interpersonales con los compañeros con un índice de 0,86; tal índice es bueno pues indica que existe amistad, afecto y apoyo entre compañero, algo fundamental para poder tener un buen ambiente laboral. El siguiente factor es la posibilidad de emplear sus capacidades con un índice de 0,56; la satisfacción que siente el trabajador le aporta más seguridad y mejorará su rendimiento. Este factor se estudia dentro de la satisfacción intrínseca y, en su mayoría, es analizado en estudios de satisfacción de personal administrativo. Estos cinco factores cumplen con las expectativas del trabajador considerados como muy de acuerdo.

Los factores con mayor influencia negativa sobre el índice general de satisfacción son 3 de índole extrínsecos, los mismos que generan una insatisfacción moderada, estos son: seguridad, condiciones físicas y materiales, ambos factores con un igual índice de -0,32. Por otra parte, en insatisfacción baja consta el salario, con un índice de -0,22 debido a los atrasos en sus pagos mensuales, así mismo las expectativas laborales no se cumplen en su totalidad, ya que los empleados no están de acuerdo con las mismas. Estos resultados coinciden con los de un estudio realizado por (García, Martínez, Rivera, & Gutiérrez, 2016) sobre satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución pública y en una privada. Las condiciones físicas del trabajo se presentaron como un factor de insatisfacción para las enfermeras del sector público; con respecto al salario, tanto en la institución pública como en la privada el resultado fue de indiferencia. De esto se deriva que los trabajadores tienen una percepción en la que el salario cumple con las necesidades básicas.

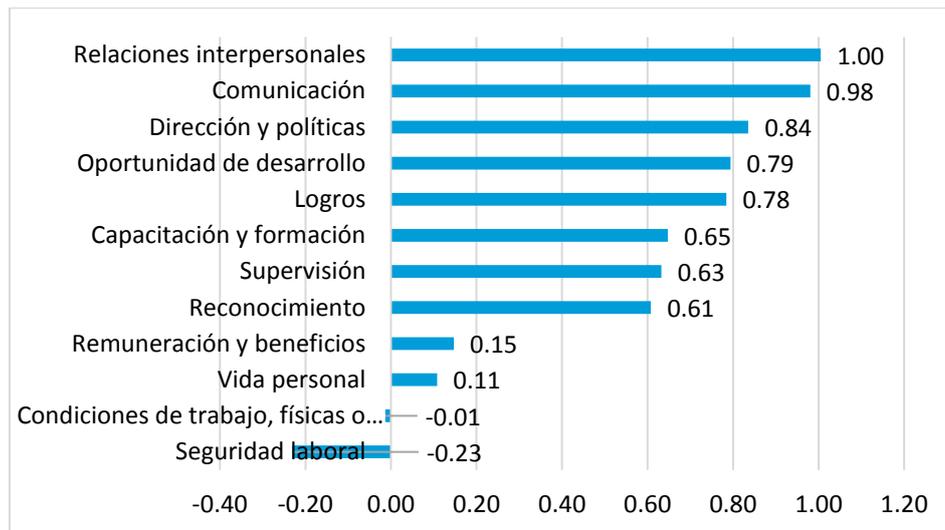
**Tabla 13.** Índice de satisfacción laboral del personal del grupo asistencial

Factor	Dimensión	Categoría	MI	I	NI	S	MS	Índice por categoría	IS por dimensión	
Factores extrínsecos	Remuneración y beneficios	El salario mensual se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo	8	76	11	96	13	0,15	<b>0,15</b>	
	Vida personal	Trabajando en el hospital, el tiempo que dedica a su familia es suficiente	7	73	26	87	11	0,11	<b>0,11</b>	
	Seguridad laboral	La seguridad, protección y dotación de uniformes adecuados frente al riesgo de enfermedades	28	77	16	80	3	-0,23	<b>-0,23</b>	
	Condiciones de trabajo, físicas o materiales	Las condiciones ambientales de la unidad		12	64	31	83	14	0,11	
		Las instalaciones de la unidad		17	59	37	85	6	0,02	<b>-0,01</b>
		Disponibilidad de materiales e insumos para realizar el trabajo		40	51	24	82	7	-0,17	
	Supervisión	La frecuencia de supervisión sobre el trabajo	6	21	38	116	23	0,63	<b>0,63</b>	
	Relaciones interpersonales	La relación con los compañeros de trabajo, y sus superiores y/o subordinados	2	3	19	148	32	1,00	<b>1,00</b>	
	Comunicación	La comunicación dentro de la unidad	2	10	18	134	40	0,98	<b>0,98</b>	
	Dirección y políticas	El horario de trabajo establecido		5	18	18	128	35	0,83	
		Flexibilidad y oportunidad de cambios de turno		3	21	14	134	32	0,84	<b>0,84</b>
	Factores intrínsecos	Logros	Los logros durante la permanencia en el hospital	3	14	33	128	26	0,78	<b>0,78</b>
		Oportunidad de desarrollo	Las oportunidades que le brinda el hospital para el desarrollo profesional	3	17	23	137	24	0,79	<b>0,79</b>
		Reconocimiento	Otorgan reconocimiento cuando se realiza bien el trabajo	4	24	29	138	9	0,61	<b>0,61</b>
Capacitación y formación		Suficiente información e inducción sobre los equipos del área de trabajo, sobre una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos o equipos incorporados	8	16	27	142	11	0,65	<b>0,65</b>	
<b>Índice general de satisfacción</b>									<b>0,52</b>	

**Fuente:** Encuestas de satisfacción laboral

En la tabla 13 se puede identificar que el índice general de satisfacción laboral del grupo asistencial es de 0,52, lo que está dentro de la escala satisfacción muy fuerte, solo en un 0,03 sobre el límite de satisfacción moderada; esto significa que existen factores en los que

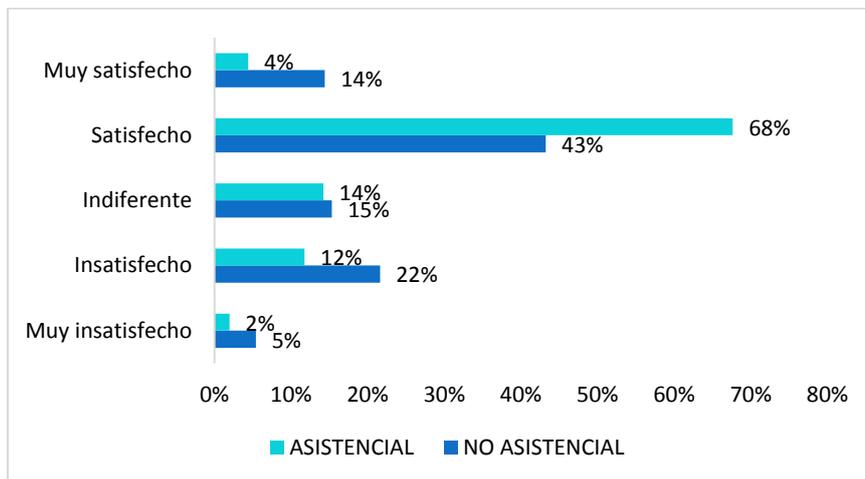
se debe trabajar. Así pues, en el análisis por dimensión de los 12 factores, constan 8 en satisfacción muy fuerte, principalmente la dimensión Relaciones interpersonales que alcanza un índice de satisfacción laboral de 1, el máximo entre las 12 dimensiones analizadas. Por otra parte, se evidencian 2 factores en satisfacción baja, 1 factor en neutralidad o no insatisfacción y 1 factor en insatisfacción baja.



**Figura 5.** Índices de satisfacción laboral del grupo asistencial en orden descendente

En la figura 5 se puede visualizar los factores que repercuten en forma positiva en el índice general de satisfacción laboral del grupo asistencial; estos generan una satisfacción muy fuerte en la unidad. Dentro de los extrínsecos están la supervisión con un índice de 0,63; dirección y políticas con un 0,84; comunicación con 0,98 y las relaciones interpersonales con un índice de 1,00, el mayor de los analizados. Todos los factores cumplen con las expectativas de los empleados pues se muestran muy de acuerdo. Por otra parte, tenemos los factores intrínsecos tales como reconocimiento con un índice de 0,61; capacitación y formación con un 0,65; logros con un 0,78 y oportunidad de desarrollo con 0,79. Al igual que en los factores extrínsecos, estos también cumplen con las expectativas de los empleados pues se encuentran muy de acuerdo con las mismas.

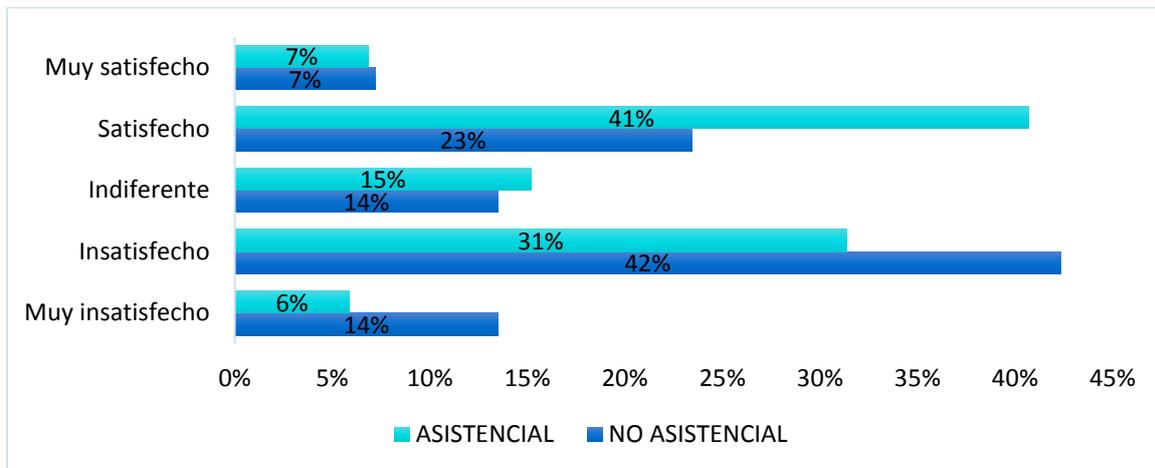
Por el contrario, los elementos que inciden de manera negativa en el índice general de satisfacción laboral del grupo Asistencial son las Condiciones físicas y materiales con un -0,01 y la Seguridad laboral con un índice de -0,23; esto evidencia que no se cumpliendo con las expectativas de trabajador razón por la cual se muestra en desacuerdo con las mismas. Así por ejemplo, tienen su impacto en seguridad y salud en el trabajo, existen riesgos no controlados por el deficiente estado de las instalaciones, no se procura la comodidad de los trabajadores para el desempeño de las funciones y no se garantiza las condiciones de trabajo necesarias e insumos para la prestación de servicios (Alvarez, De Miguel, Noda, Alvarez, & Galcerán, 2016).



**Figura 6.** Nivel de satisfacción por reconocimiento

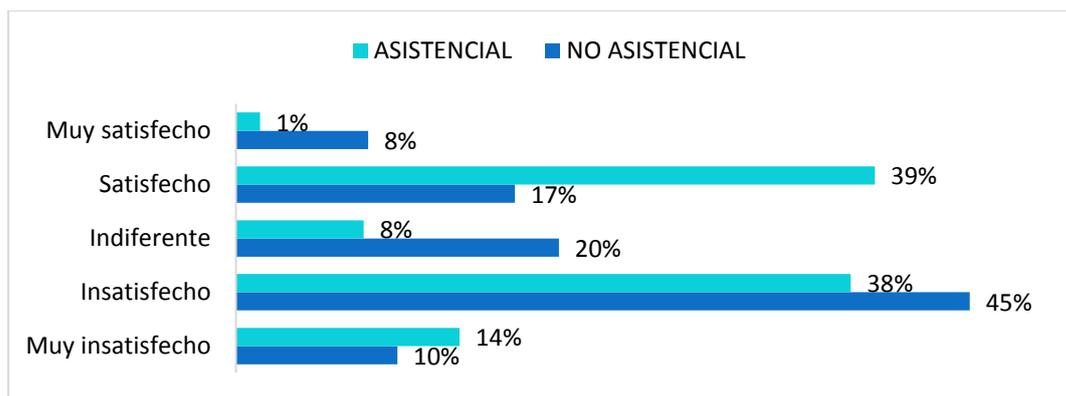
En la figura 6 se muestra que el talento humano de tipo no asistencial así como de asistencial del HSVP están satisfechos con el reconocimientos que brinda la institución, ya que su porcentaje es de con el 43% y 68%, respectivamente, el reconocimiento se menciona en diferentes teorías como en la pirámide de Maslow y la teoría de Herzberg donde se indica que un trabajador no solo tienen que ser parte de un grupo sino que tiene que tener respeto, status, prestigio ya que son aspectos que alimentan el ego y el autoestima. Por ende con estos resultados se puede observar que los servidores de la salud se sienten

satisfechos con el reconocimiento por su trabajo, debido a que sienten el aprecio y aprobación del desarrollo de sus funciones (Calderón, 2016).



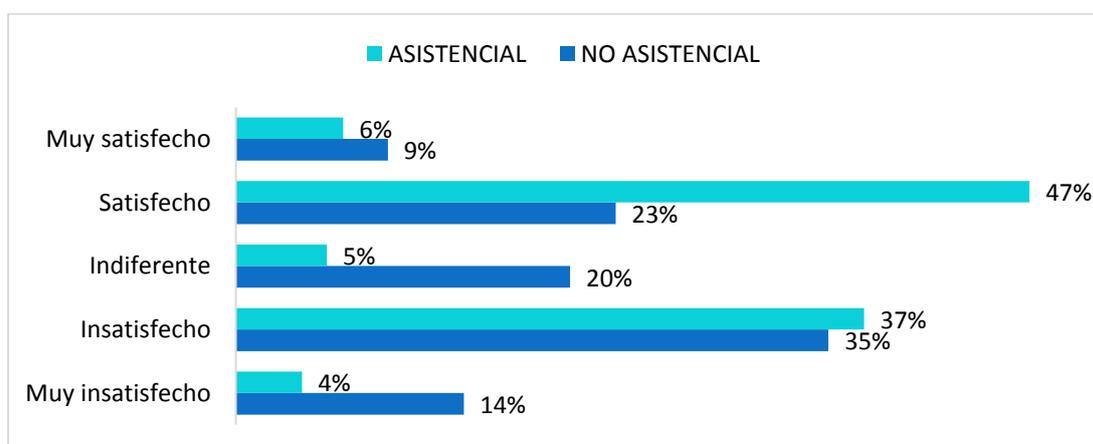
**Figura 7.** Nivel de satisfacción por condiciones físicas y materiales

En la figura 7 nos indica el nivel de satisfacción con respecto a las condiciones físicas como el ambiente y las instalaciones de la institución, se puede apreciar una diferencia en cada área; en el área no asistencial se puede identificar que el 42% se encuentra insatisfecho esto debido a varios motivos uno de ellos es que el hospital funciona desde hace 29 años en el actual edificio (Arellano & Monge, 2010), por eso es necesario que sus instalaciones sean modernizadas no solo para mejorar la satisfacción del trabajador si no para dar una mejor atención al usuario y así brindarles un espacio adecuado, el mobiliario y equipo ergonómico necesario y los materiales e insumos para realizar el trabajo con efectividad (Zaldúa, 2018). Con respecto al grupo asistencial con una mínima diferencial, el 41% se muestran satisfechos, coincidiendo con los resultados de (Cruz, 2017) ya que las personas encuestadas indican estar satisfechas con la condiciones de la unidad como ventilación, iluminación, temperatura, entre otros, pues estos factores son indispensables para estar bien es su lugar de trabajo y poder evitar enfermedades como el estrés, somnolencia y nerviosismos.



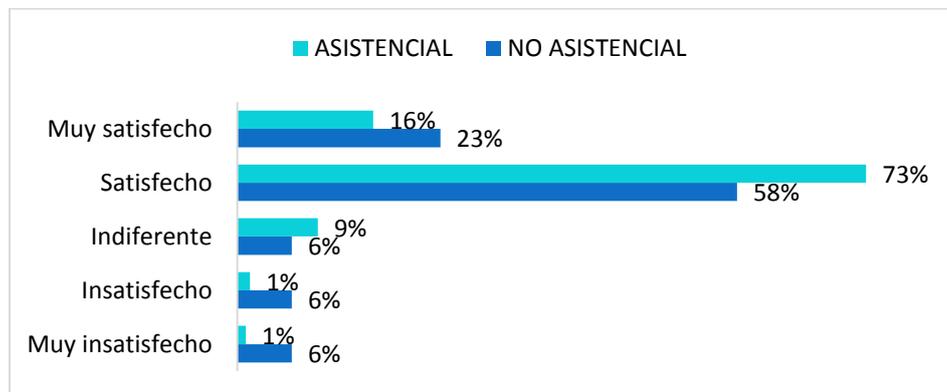
**Figura 8.** Nivel de satisfacción por seguridad

La figura 8 nos indica el nivel de satisfacción con respecto a la seguridad que brinda la institución y se puede observar que en los dos grupos, asistencial y no asistencial más del 50% se encuentran insatisfechos con este factor, esto debido a que el HSVP según el (COE Nacional, 2020) fue uno de los hospitales habilitados para la atención de casos COVID – 19, por ende la provisión de uniformes y equipo de bioseguridad se convirtió en la mayor preocupación y exigencia del personal que labora en la unidad, ya que al encontrarse en primera línea, están expuestos al contagio y ponen en riesgo su salud y la de su familia, además de esto se suma el hecho de que el contagio por covid-19 no consta como accidente de trabajo o enfermedad profesional y por este motivo se ve reflejado una insatisfacción en su trabajo y un incumplimiento con sus expectativas (Peraza, 2020).



**Figura 9.** Nivel de satisfacción por salario

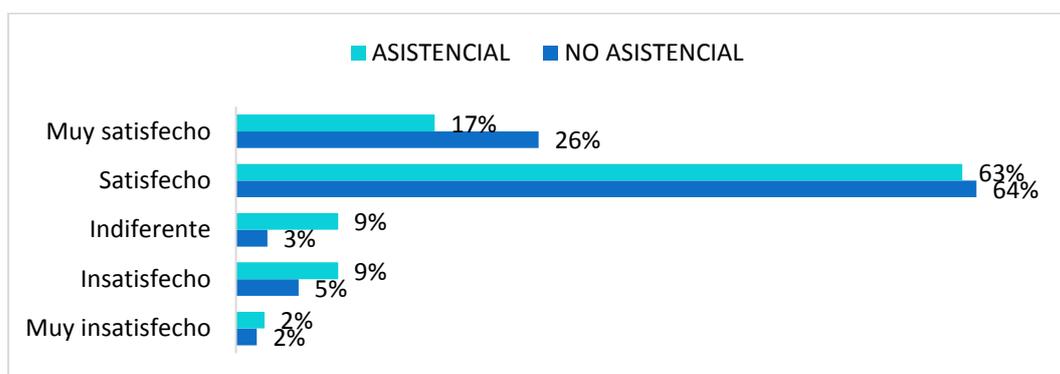
En la figura 9 se puede percibir los resultados obtenidos con respecto al nivel de satisfacción en cuanto al salario, en el área asistencial se puede ver que el 47% se encuentra satisfecho con el salario que percibe, sin embargo en las dos área se puede apreciar insatisfacción, esto se debe a elementos tales como la impuntualidad de pagos que experimentaron los trabajadores de salud en los dos primeros meses del tercer trimestre del año 2020 por motivos de la pandemia (Galarza, 2020), otro motivo por el que muestran insatisfacción es que el salario no cubre con las necesidades básicas, ni está acorde con las actividades que se realiza. En el estudio de (Jara, 2016), menciona que el salario es uno de los costos más importantes que tiene una institución o empresa, ya que el personal es el encargado de cumplir con la misión de la institución. Por este motivo si un trabajador no se encuentra satisfecho con su salario, puede ocasionarle un bajo nivel de rendimiento en su trabajo (Alvarado & Pinduisaca, 2019).



**Figura 10.** Nivel de satisfacción por relaciones personales

En la figura 10 se indica los resultados que se obtuvieron en base a las relaciones personales del área no asistencial y asistencial, este es uno de los factores con un mayor porcentaje positivo ya que en las dos áreas se supera el 75% de satisfacción, por ende, este resultado indica que las relaciones interpersonales son buenas. Existe compañerismo y esto contribuye a prevenir el agotamiento laboral, cumpliendo y superando así sus expectativas, en el estudio de (Sánchez & García, 2017), se obtuvieron resultados similares ya que las

relaciones interpersonales son satisfactorias en todo ámbito. En la investigación de (Calderón, 2016) menciona que los empleados optan por llevar una relación de cooperación antes que de competencia, dando como resultado un gran nivel de colaboración y un buen desempeño laboral.



**Figura 11.** Nivel de satisfacción por horario

La figura 11 nos indica el nivel de satisfacción con respecto al horario del área asistencial y no asistencial, el mismo que tiene su porcentaje más alto en satisfacción, esto quiere decir que el personal está de acuerdo con el horario, la rotación de personal y las posibilidades de cambios de turno.

**Tabla 14.** Factores de satisfacción laboral P valor

Factor	P value
Seguridad	0.5287
Relaciones interpersonales	0.1173
Reconocimiento	0.0594
Horario	0.0208
Salario	0.0037
Condiciones físicas y materiales	0.0015

**Fuente:** Encuestas de satisfacción laboral

En la tabla de P valor, donde se analiza el nivel de significancia de los factores de satisfacción laboral más sobresalientes, podemos ver notables diferencias, ya que los tres primeros factores sobrepasan el nivel de significancia de 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula (H0) esto quiere decir que, en la seguridad (0.5287), las relaciones personales (0.1173) y el reconocimiento (0.0594) con respecto al área asistencial así como

el área no asistencial no tiene una mayor diferencia en cuanto al nivel de satisfacción de estos factores . Por otra parte, el horario (0.0208), el salario (0.0037) y las condiciones físicas y materiales (0.0015) están por debajo del nivel de significancia, por esto se acepta la hipótesis del investigador (H1) en la que los tres factores tienen una variabilidad notable, entre el área asistencial y no asistencial, este resultado depende de las necesidades de cada área.

## **CAPÍTULO V**

### **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

En esta investigación se identificó los factores que influyen en la satisfacción del talento humano en el hospital “San Vicente de Paul” Ibarra. Entre los principales factores están el horario y las relaciones interpersonales, que generan un alto nivel de satisfacción en los trabajadores, esto debido a que los encuestados manifestaron que, mientras no haya sobrecarga laboral o nuevas políticas respecto a jornada de trabajo en la institución, su sentido de pertenencia crece y con ello su satisfacción, lo mismo sucede con la relaciones interpersonales, ya que están en un ambiente laboral idóneo, donde no hay competencia ni egoísmo, por el contrario, existe el compañerismo y una buena comunicación, se puede cumplir con las tareas de una manera eficiente . Por otra parte, el personal coincide en que la seguridad, las condiciones físicas y materiales, y el salario son aquellos factores que les generan su insatisfacción. La crisis sanitaria mundial tuvo gran impacto en el contexto de salud pública, el HSVP no es la excepción debido a que los trabajadores percibieron una insuficiente provisión de insumos, materiales y uniformes de bioseguridad, así mismo, manifestaron que las instalaciones son poco ergonómicas y modernas, además que el pago mensual de sus salarios fue efectuado con impuntualidad.

En base a los resultados se estableció una relación entre el grado de satisfacción laboral y las expectativas del talento humano. Después de realizar el análisis pertinente del índice de satisfacción laboral se concluye que, si se cumple con las expectativas de los trabajadores del HSVP, sin embargo, persisten tres factores específicos, la seguridad, condiciones físicas y el salario, que no cumplen totalmente con las expectativas del trabajador e inciden en el desenvolvimiento laboral. Los trabajadores se sienten cansados física y emocionalmente, lo que retrasa el cumplimiento de tareas.

Se determinó que las relaciones interpersonales, comunicación y dirección y políticas son los principales factores que influyen de forma positiva en la satisfacción de los profesionales de la salud del hospital, esto debido a que el índice de satisfacción de estos factores son los más altos. No obstante, estos son factores de carácter extrínseco sobre los cuales el trabajador no tiene control ni puede modificarlos a fin de que generen una fuerte satisfacción.

Para describir los factores que predominan en el fenómeno de satisfacción laboral del talento humano considerando que hay personal de área asistencial y de no asistencial, se realizó una clasificación de factores intrínsecos y extrínsecos, algunos de estos compuestos por sub-factores. Los intrínsecos están constituidos por el reconocimiento, oportunidad, logro, formación, entre otros, los cuales están ligados con el cargo y la naturaleza del puesto, por ello la satisfacción depende del desenvolvimiento que el empleado tenga en su trabajo, de la misma manera existe los factores extrínsecos que comprenden el salario, horario, materiales y las condiciones del trabajo, esto se relaciona con el ambiente en donde se encuentra el empleado y lo que la institución le proporciona, esto quiere decir que si uno de estos factores falta o se interrumpe se da la insatisfacción laboral.

## **Recomendaciones**

Una vez planteadas las conclusiones de la investigación, se establecen las siguientes recomendaciones:

Para poder lograr la satisfacción laboral dentro de la institución se debe vigilar la gestión del talento humano, en especial aspectos como el horario y las relaciones interpersonales, pues estos son los factores que generan alta satisfacción. Por el contrario, para disminuir el nivel de insatisfacción se deben implementar programas ocupacionales con una evaluación periódica a los trabajadores a fin de medir el grado de satisfacción. Garantizar los derechos de los trabajadores como la normativa legal lo establece ya que el cumplimiento de tales derechos genera un alto índice de satisfacción.

Para lograr una relación adecuada de la satisfacción y las expectativas se recomienda la creación de un programa o sistema anónimo, ya que varios empleados por miedo a represalias no actuarían con veracidad, donde se pueda analizar y relacionar, en base a un índice establecido las expectativas con la satisfacción de los trabajadores y de esta manera poder identificar qué factores están influyendo de manera negativa y así dar una solución para poder conseguir un progreso dentro de la institución.

El talento humano del HSVP debe promover las relaciones interpersonales entre los trabajadores sin importar el rango jerárquico. Así mismo continuar con políticas de comunicación y dirección acertadas para fortalecer el ambiente laboral y sus conocimientos, pues estas influyen positivamente en la satisfacción de los profesionales de la salud en los hospitales.

El talento humano es el activo más valioso que tiene una institución, por ello se debe procurar que su satisfacción sea alta y como resultado se obtendrá un rendimiento eficaz, para ello se debe estar a la vanguardia de los implementos, materiales y suministros necesarios para poder cumplir con sus tareas y no tener inconvenientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, C., & Pinduisaca, E. (2019). *Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización Del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel del periodo mayo – agosto 2019. Journal of Chemical Information and Modeling*. Universidad De Guayaquil.
- Alvarez, L., De Miguel, M., Noda, M., Alvarez, L., & Galcerán, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Publica*, 42(3), 407-417.
- Arellano, O., & Monge, S. (2010). *Diseño Y Elaboración De Un Manual De Procedimientos Para El Mantenimiento Preventivo De Los Equipos Electromecánicos Del Hospital Regional San Vicente De Paul*. Universidad Técnica Del Norte. <https://doi.org/10.4159/harvard.9780674421356.c2>
- Armas, M. (2019). Hacer fluir el aprendizaje. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 2(1), 299. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v2.1443>
- Arraya, L., & Pedreros, M. (2013). Aplicación Al Mercado Laboral De Chile Del Año 2009 Analysis of the Motivation Theories of Content : an Application To Chile ' S Labor Market of 2009, 2013(Iv), 45-61.
- Barahona, P. (2015). *“Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional En La Unidad Educativa Jaques Dalcroze”*. Universidad Internacional SEK. Universidad Internacional SEK. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bedoya, E., Severiche, C., Eduardo, E., & Carrillo, M. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Espacios*, 39(2).
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Camargo, S., Cortés, A., Abreu, A., Suárez, M., & Jiménez, W. (2016). Los incentivos y actores de los Sistemas de Salud de Costa Rica , Estados Unidos , Canadá , Chile y Ecuador - 2015 Resumen Introducción Sistemas de salud e incentivos adecuados programas físicas , sociales y del medio ambiente , supliendo permitan solvent. *Rev Univ. salud.*, 18(2), 385-406.
- Carrasco, C. (2017). *La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas*. Ubiversidad Central de Ecuador.
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., & Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>
- Castañón, N., Ocanto, L., & Tirado, V. (2019). Estudio sobre expectativas laborales de estudiantes de la carrera de educación inicial en la Universidad Metropolitana de Caracas-Venezuela. *Vivat Academia*, 0(148), 57. <https://doi.org/10.15178/va.2019.148.57-76>
- Castro, C. (2014). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital Pablo Arturo Suárez, Período Agosto-Noviembre 2013*. Pontificia Universad Católica del Ecuador.
- COE Nacional. (2020). *Informe de Situación COVID-19 Ecuador Informe de Situación COVID-19 Ecuador*.
- Constitución del Ecuador. (2017). Constitución del Ecuador. *Registro Oficial*, (20 de Octubre), 173. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1), 58-69. Recuperado de <http://scielo.sld.cu>
- Cruz, P. (2017). *Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En La Productividad De Laboratorios Laturi Cia Ltda. Repo.Uta.Edu.Ec*. Universidad Técnica De Ambato. Recuperado de [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3)
- Deza, A. (2018). *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con La Productividad De Los Piscicultores*

*De La Comunidad De Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.* Universidad Nacional De Huancavelica.

El Universo. (2020). Se denuncia falta de pago en sueldos a profesionales en hospitales del Ministerio de Salud | Comunidad | Guayaquil | El Universo. Recuperado 22 de agosto de 2020, de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/08/12/nota/7938199/se-denuncia-falta-pago-sueldos-profesionales-hospitales-msp>

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, F., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 22. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Galarza, V. (2020). Trabajadores de la salud y de la educación reclaman el pago puntual de sus salarios. Recuperado 26 de octubre de 2020, de <http://www.pichinchacomunicaciones.com.ec/trabajadores-de-la-salud-y-de-la-educacion-reclaman-el-pago-puntual-de-sus-salarios/>

García, Y., Martínez, M., Rivera, M., & Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería En Dos Instituciones De Salud Públicas: Caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*, 0(1), 26-42. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>

González, P., Mar, M. . del, & Cubo, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(239), 195-206. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2015000200006>

Heredia, V. (2020). ¿El personal de las unidades médicas ha sido desvinculado en medio de la pandemia por covid-19? Recuperado 22 de agosto de 2020, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/desvinculacion-personal-unidades-medicas-covid19.html>

Hidalgo, M., Romero, M., & Pazmiño, V. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Cienciamatria*, 6(10), 204-222. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>

- Holguin, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), e1238. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Huilcapi, M., Jácome, G., & Castro, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- Jácome, M., & Jácome, X. (2017). Cima laboral: efecto del agotamiento profesional “Burnout”. *Revista Empresarial*, 11(1390), 7-14.
- Jara, H. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en la Empresa Cósmica Cía. Ltda.* Universidad Politécnica Salesiana.
- LOSEP. (2018). Ley Organica de Servicio Público, LOSEP. *Registro Oficial Suplemento 294*, 1-72. Recuperado de [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Lozano, D., & Barragán, J. (2015). La necesidad de apreciar historias dentro de las teorías sobre necesidades humanas (The need to appreciate stories within theories of human needs). *Innovaciones de negocios*, 12(24), 295-326.
- Marchi, R., Silva, L., Mendes, A., & Carmoi, M. (2014). Carga horaria de trabajo de los enfermeros y su relación con las reacciones fisiológicas de estrés. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(6), 959-965. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3292.2503>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, M., & Yandún, E. (2017). Seguridad y Salud Ocupacional en Ecuador: Contribución Normativa a la Responsabilidad Social Organizacional. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 58-68. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n3.2017.135>
- Montoya, J. (2013). Evaluación de la Satisfacción Laboral y vaor percibido por el empleado en la Camará de Comercio de Santa Rosa de Cabal. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Moreno, A., Chang, E., & Romero, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del

- sector Textil-Confección 1. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-406.  
<https://doi.org/10.31876/revista.v23i82.23755>
- Muñoz, A. (2005). Identificación De Los Factores De Motivación - Higiene Asociados A La Satisfacción Laboral En La Fundación Instituto Tecnológico Comfenalco De La Ciudad De Cartagena - Colombia. Recuperado 26 de octubre de 2020, de <http://docplayer.es/30551809-Identificacion-de-los-factores-de-motivacion-higiene-cartagena-colombia.html>
- Ocha. (2020). *El impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo y en las personas trabajadoras refugiadas y migrantes*. Recuperado de <https://reliefweb.int/report/colombia/covid-19-consideraciones-del-sector-integraci-n-sobre-los-efectos-del-covid-19>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Las normas de la OIT y el COVID-19 (coronavirus), 19, 45. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---normes/documents/publication/wcms\\_739939.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_739939.pdf)
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*.
- Palomo, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health*, 37(4-5), 301-307.
- Parra, C., Bayona, J., & Salamanca, T. (2019). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27).  
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2467>
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157-162.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Paz, F., Betanzos, N., & Uribe, N. (2014). Expectativas laborales y empleabilidad en enfermería y psicología. *Aquichan*, 14(1), 67-78. <https://doi.org/10.5294/aqui.2014.14.1.6>
- Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigacion*, 15(1), 90-101.

<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.  
<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Peraza, C. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. *MediSur*, 18(3), 507-511.
- Quimis, R. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital “Dr. Gustavo Domínguez” en la provincia de los Tsáchilas, desde Agosto a Noviembre de 2015*. Universidad Regional Autónoma De Los Andes.
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123-132.  
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. (Pearson educación, Ed.) (Décima). México. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/144593574/comportamiento-organizacional-10-edicion-stephen-robbins-pdf>
- Rodriguez, A., Gomez, P., & De Dios, R. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global*, 369-383. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n47/1695-6141-eg-16-47-00369.pdf>
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Bunñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electronica Educare*, 21(3), 1-24.  
<https://doi.org/10.15359/ree.21-3.13>
- Ruz, P., Collarte, F., Peña, I., & Urbina, T. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87).  
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24640>
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 329-345.  
<https://doi.org/10.15446/rcp.v26n2.60651>

- Salvadori, C. (2016). *Nuevas expectativas laborales y su impacto en las empresas Agenda para Profesionales de Gestión Humana*.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Soria, A., Pedraza, N., & Bernal, I. (2018). La satisfacción laboral del personal administrativo en una institución de educación pública. *Vincula Téctica*, 584-589.
- Urrego, P. (2016). Entorno Laboral Saludable. *Ministerio de Salud*, 26. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>
- Valenzuela, N., Buentello, C., & Ramos, G. A. (2019). Análisi de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicio. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Valetanga, J. (2020). El CoVID19 también desgasta la salud mental del personal sanitario, ¿quién los protege de esto? Recuperado 22 de agosto de 2020, de <https://www.edicionmedica.ec/secciones/profesionales/el-covid19-tambien-desgasta-la-salud-mental-del-personal-sanitario--quien-los-protege-de-esto--95612>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad Labor satisfaction and its influence on productivity. *Teuken Bidikay*, 9, 129-153.
- Vásquez, V., Martínez, J., Juan, G., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 23(4), 325-331. <https://doi.org/10.21840/siic/158957>
- Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E., & Vinueza, M. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19, 19(1), 1-21.
- Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí*. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.

Zayas, P., Baez, R., Zayas, J., & Hernandez, M. (2015). Causas De La Satisfacción Laboral En Una Organización Comercializadora Mayorista. *Rev.Fac.Cienc.Econ*, XXIII(2), 35-51.  
<https://doi.org/10.18359/rfce.1606>

## ANEXOS

**Tabla 15.** Matriz 1 operacionalización de variables

Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los factores que influyen en la satisfacción de los profesionales de salud en los hospitales.</li> <li>• Analizar la relación entre el grado de satisfacción laboral y las expectativas del talento humano.</li> </ul>			
Variable	Dimensiones	Subdimensiones	Ítems	Indicador
Factores sociodemográficos	Sexo		1. Hombre 2. Mujer	% de trabajadores por ítems de cada factor
	Tiempo de vinculación en el hospital		1. Menos de 1 año 2. De 1 a 3 años 3. De 4 a 6 años 4. Más de 6 años	
	Modalidad de contratación		1. Nombramiento definitivo 2. Nombramiento provisional 3. Contrato Ocasional 4. Contratación colectiva 5. Contrato indefinido	
	Área de trabajo		1. Especialidades clínicas y/o quirúrgicas 2. Apoyo diagnóstico y terapéutico	
Factores extrínsecos	Remuneración y beneficios	El salario mensual se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho 5. Muy Satisfecho	% trabajadores satisfechos, insatisfechos e indiferente por cada factor
	Vida personal	El tiempo que dedica a su familia es suficiente		Índice de satisfacción por subdimensión

	Seguridad laboral	La seguridad, protección y dotación de uniformes adecuados frente al riesgo de enfermedades		$i: \frac{-2(mi) - 1(i) + 0(ni ns) + 1(s) + 2(ms)}{N}$ <p>Índice de satisfacción por cada factor</p> $\frac{\sum i}{\text{Nro subdimensiones}}$
	Condiciones de trabajo	Las condiciones ambientales de la unidad (climatización, decoración, iluminación, ruidos, ventilación)  Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.  Disponibilidad de materiales e insumos para realizar el trabajo		
	Supervisión	La frecuencia de supervisión sobre el trabajo		
	Relaciones interpersonales	La relación con los compañeros de trabajo, y sus superiores y/o subordinados		
	Comunicación	La comunicación dentro de la unidad		
	Dirección y políticas	El horario de trabajo establecido  Flexibilidad y oportunidad de cambios de turno		
Factores intrínsecos	Logros	Los logros durante la permanencia en el hospital		
	Oportunidad de desarrollo	Las oportunidades que le brinda el hospital para el desarrollo profesional		
	Reconocimiento	Otorgan reconocimiento cuando se realiza bien el trabajo		
	Capacitación y formación	La información e inducción recibida sobre los equipos del área de trabajo, sobre una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos o nuevos equipos incorporados		

**Tabla 16.** Matriz 2 operacionalización de variables

Objetivo específico	• Describir los factores que predominan en la satisfacción del talento humano de los hospitales.		
Variable	Dimensiones	Ítems	Indicador
Factores sociodemográficos	Sexo	1. Hombre 2. Mujer	% de trabajadores por ítems de cada factor
	Tiempo de vinculación en el hospital	1. Menos de 1 año 2. 1 a 3 años 3. 4 a 6 años 4. Más de 6 años	
	Modalidad de contratación	1. Nombramiento definitivo 2. Nombramiento provisional 3. Contrato Ocasional 4. Contratación colectiva 5. Contrato indefinido	
	Área de trabajo	1. Administrativo Financiero 2. Servicios generales y mantenimiento	
Factores extrínsecos	Responsabilidad que se le ha asignado	1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho 5. Muy Satisfecho	% trabajadores satisfechos, insatisfechos e indiferente por cada factor Índice de satisfacción laboral por cada factor $i: \frac{-2(mi) - 1(i) + 0(ni ns) + 1(s) + 2(ms)}{N}$
	Variedad en las tareas que realiza		
	Atención que se presta a sus sugerencias		
	Posibilidad de emplear sus capacidades		
	Reconocimiento por el trabajo bien hecho		
	Oportunidad de promoción		
Factores intrínsecos	Horario de trabajo		
	Estabilidad laboral		
	Condiciones físicas y materiales		
	Seguridad		
	Salario		
	Relaciones interpersonales		

## Anexo 1

### ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del talento humano de los hospitales del cantón Ibarra. Por tal motivo solicitamos su sinceridad y a la vez agradecemos su atención. Se la realiza con fines de investigación y los datos proporcionados serán de absoluta confidencialidad.

Indicaciones: Marcar con una "X" la respuesta. En caso de las preguntas con alternativas de escala marque con una "X" una sola vez la casilla que explique la frecuencia de la conducta de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Y la última pregunta deberá responder a su criterio.

#### 1. Sexo

Hombre	
Mujer	

#### 2. Tiempo de vinculación en el hospital

Menos de 1 año	
1 a 3 años	
4 a 6 años	
Más de 6 años	

#### 3. Modalidad de contratación

<b>LOSEP</b>	
Nombramiento definitivo	
Nombramiento provisional	
Contrato ocasional	
<b>Código de Trabajo</b>	
Contratación colectiva	
Contrato indefinido	

#### 4. Área /Servicio

<b>ADMINISTRATIVO FINANCIERO</b>	
GERENCIA	
DIRECCION ASISTENCIAL	
ASESORIA JURIDICA	
UNIDAD ADM. FINANCIERO	
UNIDAD ADM. TALENTO HUMANO	
GESTION ADMINISTRATIVA	

UNIDAD TICS	
ATENCION AL USUARIO	
UNIDAD DE ADMISIONES	
UNIDAD DE CALIDAD	
GESTION DE PLANIFICACION	
EDUCACION PARA LA SALUD	
<b>SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO</b>	
MANTENIMIENTO	
UNIDAD DE TRANSPORTE	
LAVANDERÍA	
VARIOS SERVICIOS	

<b>GRADO</b>	<b>FRECUENCIA</b>
MI	Muy insatisfecho
I	Insatisfecho
NI NS	Indiferente
S	Satisfecho
MS	Muy Satisfecho

Cuestionario	MI	I	NI NS	S	MS
<b>FACTORES INTRÍNSECOS</b>					
5. Responsabilidad que se le ha asignado					
6. Variedad en las tareas que realiza					
7. Atención que se presta a sus sugerencias					
8. Posibilidad de emplear sus capacidades					
9. Reconocimiento por el trabajo bien hecho					
10. Oportunidad de promoción					
<b>FACTORES EXTRÍNSECOS</b>					
11. Horario de trabajo					
12. Estabilidad laboral, se asegura su permanencia en el cargo					
13. Condiciones físicas: ambiente e instalaciones (iluminación, ruido, mobiliario, equipo) y materiales					
14. Seguridad, se suministra uniformes adecuados					
15. Salario					
16. Relaciones interpersonales con los compañeros					

17. Señale tres factores que mejorarían su satisfacción en el trabajo

.....

.....

.....

¡Muchas gracias por su colaboración!

## Anexo 2

### ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del talento humano del Hospital San Vicente de Paúl -Ibarra. Por tal motivo solicitamos su sinceridad y a la vez agradecemos su atención. Se la realiza con fines de investigación y los datos proporcionados serán de absoluta confidencialidad.

Indicaciones: Marcar con una "X" la respuesta. En caso de las preguntas con alternativas de escala marque con una "X" una sola vez la casilla que explique la frecuencia de la conducta de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Y la última pregunta deberá responder a su criterio.

1. Sexo

Hombre	
Mujer	

2. Tiempo de vinculación en el hospital

Menos de 1 año	
1 a 3 años	
4 a 6 años	
Más de 6 años	

3. Modalidad de contratación

<b>LOSEP</b>	
Nombramiento definitivo	
Nombramiento provisional	
Contrato ocasional	
<b>CÓDIGO DE TRABAJO</b>	
Contratación colectiva	
Contrato indefinido	

4. Área/servicio

<b>ESPECIALES CLINICAS Y/O QUIRÚRGICAS</b>	
SERVICIOS EMERGENCIA	
ODONTOLOGIA	
CONSEJERIA VIH/SIDA	
NUTRICIONISTAS	
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	

UNIDAD DE DIALISIS	
CENTRO QUIRURGICO	
CIRUGIA	
TRAUMATOLOGIA	
UNIDAD CUIDADOS INTENSIVOS	
GINECOLOGIA	
NEONATOLOGIA	
CENTRO OBSTETRICO	
MEDICINA INTERNA	
PEDIATRIA	
<b>APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEÚTICO</b>	
LABORATORIO CLINICO	
UNIDAD REHABILITACION Y TERAPIA FISICA	
IMAGENOLOGIA	
FARMACIA	
AUDIOLOGIA	
CENTRAL DE ESTIRILIZACIÓN	
VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	

GRADO	FRECUENCIA
MI	Muy insatisfecho
I	Insatisfecho
NI NS	Indiferente
S	Satisfecho
MS	Muy Satisfecho

Cuestionario	MI	I	NI NS	S	MS
<b>FACTORES EXTRÍNSECOS</b>					
<b>Remuneración y beneficios</b>					
5. El salario mensual se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo					
<b>Vida personal</b>					
6. Trabajando en el hospital, el tiempo que dedica a su familia es suficiente					
<b>Seguridad laboral</b>					
7. La seguridad, protección y dotación de uniformes adecuados frente al riesgo de enfermedades					
<b>Condiciones de trabajo, físicas o materiales</b>					
8. Las condiciones ambientales de la unidad (climatización, decoración, iluminación, ruidos, ventilación)					

9. Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos)					
10. Disponibilidad de materiales e insumos para realizar el trabajo					
<b>Supervisión</b>					
11. La frecuencia de supervisión sobre el trabajo					
<b>Relaciones interpersonales</b>					
12. La relación con los compañeros de trabajo, y sus superiores y/o subordinados					
<b>Comunicación</b>					
13. La comunicación dentro de la unidad					
<b>Dirección y políticas</b>					
14. El horario de trabajo establecido					
15. Flexibilidad y oportunidad de cambios de turno					
<b>FACTORES INTRÍNSECOS</b>					
<b>Logros</b>					
16. Los logros durante la permanencia en el hospital					
<b>Oportunidad de desarrollo</b>					
17. Las oportunidades que le brinda el hospital para el desarrollo profesional					
<b>Reconocimiento</b>					
18. Otorgan reconocimiento cuando se realiza bien el trabajo					
<b>Capacitación y formación</b>					
19. Suficiente información e inducción sobre los equipos del área de trabajo, sobre una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos o nuevos equipos incorporados.					

20. Señale tres factores que mejorarían su satisfacción en el trabajo

.....

.....

.....

¡Muchas gracias por su colaboración!

## Anexo 3

### Constancia recibido oficio 71-CICOM



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

*Carrera Administración de Empresas*

Oficio 71-CICOM  
Ibarra, 05 de agosto de 2020

Doctor  
Salomón Proaño  
**GERENTE DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige, a la vez que se permite exponer lo siguiente:

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico, de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado "FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS HOSPITALES DEL CANTÓN IBARRA", de autoría de las señoritas Chauca Pozo Leslye Anais y Recalde Carlosama Samantha Carolina.

Para lo cual es necesario recabar información como número de personas que laboran en el hospital por área; factores que predominan en la satisfacción laboral del talento humano; factores que influyen en la satisfacción de los profesionales de salud.

El levantamiento de información está dirigido a todo el personal del hospital, la misma que será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,  
**"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"**

CERTIFICACIÓN DIGITAL  
Firmado Digitalmente por: BERITHA SORAYA  
RHEA GONZALEZ  
Hora oficial Ecuador: 17/08/2020 11:16

Dra. Soraya Rhea  
**DECANA FACAE**

Copia: Archivo

Verónica V.

HOSPITAL GENERAL  
SAN VICENTE DE PAÚL  
GERENCIA HOSPITALARIA

INGRESO N°: ..... 9.00 .....  
FECHA: ..... 07-08-2020 .....  
RECIBIDO: .....  


## Anexo 4

### Constancia recibido oficio 71-CICOM



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
*Carrera Administración de Empresas*

Oficio 71-CICOM  
Ibarra, 05 de agosto de 2020

Magister  
Norma Rubio  
**DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL INSTITUTO ECUATORIANO  
DE SEGURIDAD SOCIAL IBARRA**

De mi consideración:

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, expresa un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en las funciones que usted tan acertadamente dirige, a la vez que se permite exponer lo siguiente:

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento académico, de nuestros estudiantes, solicito de la manera más comedida su autorización para desarrollar el trabajo de titulación denominado **"FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS HOSPITALES DEL CANTÓN IBARRA"**, de autoría de las señoritas Chauca Pozo Leslye Anais y Recalde Carlosama Samantha Carolina.

Para lo cual es necesario recabar información como el número de personas que laboran en el hospital detallado por área, así como también la dirección de correo electrónico de los trabajadores para la aplicación de la herramienta de recolección de datos que se realizara de forma online sobre los factores que predominan en la satisfacción laboral del talento humano; factores que influyen en la satisfacción de los profesionales de salud para la recolección.

El levantamiento de información está dirigido a todo el personal del hospital, la misma que será utilizada únicamente para fines académicos.

Por la gentil atención, y apoyo a nuestra labor, le agradezco.

Atentamente,  
**"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO"**

**CERTIFICACIÓN**  
Firmado Digitalmente por: BERTHA SORAYA RHEA GONZALEZ  
Hora oficial Ecuador: 17/08/2020 11:15

Dra. Soraya Rhea  
**DECANA FACAE**

Copia: Archivo  
Verónica V.

HOSPITAL IBARRA	
DIRECCION ADMINISTRATIVA	
FECHA	07-08-2020
RECEBIDA POR	DRA. RHEA
VALOR	9.42

## Anexo 5

Oficio Nro. 218071101-586



### INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL HOSPITAL GENERAL IBARRA

Ibarra, 23 de septiembre de 2020  
Oficio Nro. 218071101-586

Dra. Soraya Rhea  
**DECANA FACAE –UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
Presente.-

En atención a Oficio 71-CICOM, mediante el cual solicita información referente al personal que labora en esta Casa de Salud, me permito manifestar lo siguiente:

#### **La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

**Art. 6.- "Información Confidencial.- Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República."**

En virtud de lo cual no es factible conceder su requerimiento.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Mg. Gabriela Romero

**Responsable de Talento Humano – Hospital General Ibarra**