

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Análisis de la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una  
Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en  
Guayaquil.**

**AUTORA:**

Moreira Jácome, Kelly Thalía

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciatura en Trabajo Social**

**TUTORA:**

Condo Tamayo, Cecilia, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador**

**5 de marzo del 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por  
**Moreira Jácome, Kelly Thalía**, como requerimiento para la obtención del título de  
**Licenciatura en Trabajo Social**

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Condo Tamayo, Cecilia, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**

**Guayaquil, 5 de marzo del 2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Moreira Jácome, Kelly Thalía**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis de la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil.**, previo a la obtención del título **Licenciatura en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mí total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los cinco días del mes de marzo del año 2020**

**LA AUTORA**

f. Kelly Moreira Jácome

Moreira Jácome, Kelly Thalía



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL  
AUTORIZACIÓN**

**Yo, Moreira Jácome, Kelly Thalía**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mí exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 05 días del mes de marzo del año 2020**

**LA AUTORA:**

f. Kelly Moreira Jácome

Moreira Jácome, Kelly Thalía

## REPORTE DE URKUND



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Kelly -Tesis 04-03 .docx (D64868403)  
**Submitted:** 3/5/2020 6:35:00 AM  
**Submitted By:** ktmj-95@hotmail.com  
**Significance:** 2 %

#### Sources included in the report:

Estudio del empoderamiento del rol de la mujer en las organizaciones Caso de una empresa de productos de consumo masivo (1).docx (D63729826)  
Final Dr. Fernando Balda.docx (D41019381)  
Estudio del empoderamiento del rol de la mujer en las organizaciones Caso de una empresa de productos de consumo masivo.docx (D63635131)  
PROYECTO DE TESIS - COMPLETO TERMINADO.docx (D64161933)  
TT\_Mayor Ferruzola Walter Andres 20 feb2020.docx (D64244026)  
Tesis final (2).docx (D43995422)  
[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14450/Satisfacci%C3%B2n%20en%20las%20ONG%60S%20Aproximaci%C3%B2n%20sociologica%20a%20un%20estudio%20de%20satisfacci%C3%B2n%20laboral%20en%20el%20C3%A0re.pdf?sequence=1&isAllowed=yTorrico,](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14450/Satisfacci%C3%B2n%20en%20las%20ONG%60S%20Aproximaci%C3%B2n%20sociologica%20a%20un%20estudio%20de%20satisfacci%C3%B2n%20laboral%20en%20el%20C3%A0re.pdf?sequence=1&isAllowed=yTorrico)  
[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5502/Rivafe%20cv.pdf?sequence=1&isAllowed=yVroom,](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5502/Rivafe%20cv.pdf?sequence=1&isAllowed=yVroom)  
<https://docplayer.es/144089442-Universidad-central-del-ecuador.html>  
<https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/1187/0042607.pdf?sequence=1>  
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/3134/4/Tesis%20Michael%20Pita%20abril%2028%20%282016%29.pdf>  
[https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/46443/file\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/46443/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

#### Instances where selected sources appear:

18

**Cecilia Condo Tamayo**  
Docente y tutora UTE B2019

## **GRADECIMIENTO**

A Dios, por su infinito amor y todas las bendiciones que me ha dado, me ha permitido cumplir una de mis metas propuestas.

A mi madre y a mi esposo, por ser ese apoyo incondicional, siempre con una palabra de aliento para que no decaiga ante cualquier adversidad.

A mi tutora Mgs. Cecilia Condo, por brindarme su apoyo y ser mi guía para la realización de este trabajo de investigación, permitiéndome culminar este proceso de titulación de manera exitosa.

**Moreira Jácome, Kelly Thalía**

## **DEDICATORIA**

A mi madre Inés, quien ha inculcado en mí el sentido de dedicación, constancia y responsabilidad; quien con sus consejos me ha ayudado a tomar las mejores decisiones. ¡Este logro es nuestro!

A mi pequeña Carly, por todo el amor que me transmite día a día, mi mayor motivación en la vida.

**Moreira Jácome, Kelly Thalía**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales**  
**Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

*Cecilia Condo Tamayo*

f. \_\_\_\_\_

**Cecilia Condo Tamayo, Mgs.**

TUTORA

*Ana Maritza Quevedo Terán*

f. \_\_\_\_\_

**Ana Maritza Quevedo Terán, Mgs**

DIRECTORA DE CARRERA

*Julio María Beccar Varela*

f. \_\_\_\_\_

**Julio María Beccar Varela**

DOCENTE DE LA CARRERA

f. *Franco Palacios, Jaime Fernando*

**Franco Palacios, Jaime Fernando**

# CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
PERIODO UTE B/2019

## ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

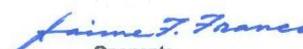
En sesión del día 05 de Marzo de 2020, el Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE UN FUNDACIÓN DE ASISTENCIA MÉDICA DIRIGIDA POR UNA COMUNIDAD RELIGIOSA EN GUAYAQUIL", elaborado por el/la estudiante KELLY THALIA MOREIRA JACOME, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CECILIA CONDO TAMAYO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JULIO MARIA BECCAR VARELA	JAIME FERNANDO FRANCO PALACIOS
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.07 / 10	9.28 / 10	8.75 / 10	8.94 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.03 / 10		

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

  
Miembro 1 del Tribunal

  
Miembro 2 del Tribunal

  
Oponente

  
Docente Tutor



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	
AGRADECIMIENTO .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	VIII
CALIFICACIÓN .....	IX
ÍNDICE GENERAL .....	X
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XIV
RESUMEN .....	XVI
ABSTRACT .....	XVII
INTRODUCCIÓN .....	2
CAPÍTULO I .....	4
Planteamiento del problema .....	4
1.1. Antecedentes .....	4
1.1.1. Antecedentes contextuales .....	4
1.1.2. Antecedentes Investigativos .....	6
1.2. Planteamiento del problema .....	10
1.3. Preguntas de investigación .....	14
1.3.1. Pregunta general de investigación .....	14
1.3.2. Preguntas específicas de investigación.....	14
1.4. Objetivos de investigación .....	14
1.4.1. Objetivo general .....	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	14
1.5. Justificación.....	15
CAPÍTULO II.....	18
Marcos Referenciales.....	18
2.1. Referente Teórico .....	18
2.1.1. Teoría ecológica .....	18
2.1.2. Teorías sobre Satisfacción Laboral .....	22
2.1.3. Factores determinantes de la satisfacción laboral .....	28
2.1.4. Medición de la satisfacción de Meliá y Peiró .....	35
2.2. Referente conceptual .....	37

2.3. Referente Normativo.....	39
2.3.1. Normativas Nacionales.....	39
2.3.2. Normativas Internacionales.....	44
2.4. Referente Estratégico.....	46
2.4.1. Planes Estratégicos / Agendas Nacionales.....	46
CAPÍTULO III.....	51
Metodología de la investigación.....	51
3.1. Enfoque de la investigación.....	51
3.2. Tipo y nivel de la investigación.....	51
3.3. Método de investigación.....	52
3.4. Universo, Muestra y Muestreo.....	52
3.4.1. Universo.....	52
3.4.2. Muestra.....	52
3.4.3. Muestreo.....	53
3.5. Categorías y subcategorías de estudio.....	54
3.6. Formas de recolección de la información.....	56
3.7. Formas de análisis de la información.....	56
CAPÍTULO IV.....	58
Resultados de la investigación.....	58
4.1. Objetivo 1: Describir los componentes que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores.....	58
4.1.1. Satisfacción con la supervisión.....	58
4.1.2. Prestaciones básicas.....	65
4.1.3. Intrínseca del trabajo.....	68
4.1.4. Ambiente físico.....	70
4.1.5. Cantidad y ritmo de trabajo.....	72
4.1.6. Prestaciones Recibidas.....	75
4.2. Objetivo 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica.....	77
4.3. Objetivo 3: Analizar las percepciones que los trabajadores tienen respecto a su satisfacción laboral.....	88
Conclusiones.....	104
Recomendaciones.....	106
Bibliografía.....	108
Anexos 1.....	114
Consentimiento informado.....	114

Anexo 2.....	115
Guía de entrevista a jefa de recursos humanos .....	115
Anexo 3.....	118
Guía de entrevista a supervisores .....	118
Anexo 3.....	121
Guía de entrevista a trabajadores .....	121
Anexo 4.....	124
Encuesta aplicada a los trabajadores de una fundación de asistencia médica de Guayaquil.....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Modelos teóricos de donde parte la satisfacción laboral.....	22
<b>Tabla 2</b> Clasificación de variables: intrínsecas y extrínsecas .....	29
<b>Tabla 3</b> Clasificación de variables: internas y externas .....	30
<b>Tabla 4</b> Factores de la satisfacción laboral aplicados al tema bajo estudio .....	33
<b>Tabla 5</b> Categorías y subcategorías .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Satisfacción de la relación con jefes .....	59
<b>Figura 2</b> Supervisión ejercida sobre los trabajadores .....	60
<b>Figura 3</b> Satisfacción hacia como se juzgan las tareas .....	62
<b>Figura 4</b> Relación entre compañeros .....	63
<b>Figura 5</b> Satisfacción con la revisión médica anual que ofrece la institución .....	65
<b>Figura 6</b> Satisfacción con la asistencia médica .....	66
<b>Figura 7</b> Cumplimiento de convenios y leyes laborales .....	67
<b>Figura 8</b> Agrado con la labor realizada .....	68
<b>Figura 9</b> Satisfacción con la salubridad e higiene del centro de trabajo.....	70
<b>Figura 10</b> Satisfacción con el horario de trabajo .....	72
<b>Figura 11</b> Satisfacción con el sistema de turnos.....	72
<b>Figura 12</b> Satisfacción con los permisos que pueden obtener por razones de necesidad personal .....	74
<b>Figura 13</b> Satisfacción con la oportunidad de promoción y ascenso.....	75
<b>Figura 14</b> Satisfacción con los servicios de agua y bar .....	77
<b>Figura 15</b> Satisfacción con la capacidad de decisión .....	78
<b>Figura 16</b> Satisfacción con la participación en las decisiones de grupo.....	79
<b>Figura 17</b> Satisfacción con la cantidad de trabajo exigida .....	80
<b>Figura 18</b> Satisfacción con la formación recibida .....	81
<b>Figura 19</b> Satisfacción con el cumplimiento de leyes y obligaciones .....	83
<b>Figura 20</b> Satisfacción con la estabilidad laboral .....	84
<b>Figura 21</b> Satisfacción con la comunicación con otras personas en la institución .	86
<b>Figura 22</b> Satisfacción con el desarrollo de las actividades cotidianas .....	87
<b>Figura 23</b> Satisfacción salarial.....	92
<b>Figura 24</b> Estoy satisfecho/a con mi trabajo porque me permite hacer las cosas que me gustan .....	94
<b>Figura 25</b> Satisfacción con las posibilidades de hacer cosas en la que destacan los trabajadores.....	94
<b>Figura 26</b> Percepción de la seguridad frente al riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales .....	96
<b>Figura 27</b> Percepción de la seguridad frente a riesgos .....	97
<b>Figura 28</b> Percepción de inclusión en el desarrollo de actividades cotidianas .....	99

<b>Figura 29</b> Percepción sobre trato de justicia e igualdad frente a los demás compañeros. ....	100
---	-----

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación se realizó en una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil, en donde el objetivo general planteado se propuso desarrollar un análisis que permita conocer la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una fundación de asistencia médica, mediante la aplicación de un enfoque mixto cuali-cuantitativo, a través de un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, lo cual facultó la debida recolección de datos, mediante el uso de las técnicas de la encuesta adaptada de las preguntas de satisfacción laboral de Meliá y Peiró, la cual fue aplicada a una población de 50 trabajadores; así como el uso de la entrevista a la jefa de recursos humanos, a 2 supervisores y 5 colaboradores regulares, tal información fue obtenida para su posterior triangulación, para lo cual también se usaron la teoría ecológica y las teorías de satisfacción laboral. El análisis arrojó resultados que describen que en efecto dentro de la Fundación bajo estudio se encuentra un ambiente laboral armónico, de respeto y tolerancia, donde los trabajadores presentan altos niveles de satisfacción laboral, con pequeños detalles de insatisfacción en dependencia del área y departamento al que pertenecen.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, trabajo social, condiciones laborales, trabajo, entorno laboral.

## ABSTRACT

The present work of qualification was carried out in a Medical Assistance Foundation directed by a religious community in Guayaquil, where the general objective proposed was to develop an analysis that allows knowing the job satisfaction in the workers of a medical assistance foundation, through the application of a mixed qualitative-quantitative approach, through a descriptive cross-sectional study, which led to the proper collection of data, using the techniques of the survey adapted to Meliá's job satisfaction questions and Peiro, which was applied to a population of 50 workers; as well as the use of the interview with the head of human resources, 2 supervisors and 5 regular collaborators, such information was obtained for its subsequent triangulation, for which the ecological theory and theories of job satisfaction were also used. The analysis yielded results that describe that in effect within the Foundation under study there is a harmonious work environment, of respect and tolerance, where employees have high levels of job satisfaction, with small details of dissatisfaction depending on the area and department to which they belong.

**Keywords:** job satisfaction, social work, working conditions, work, work environment.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral concierne al grado o nivel de aprobación y bienestar que posee un trabajador durante su desempeño y estancia en su lugar de trabajo, la cual surge como consecuencia del grado de conformidad que percibe de varias características que se generan por concepto de la ejecución de una labor, mismas que son conocidas como factores, que son percibidos de manera tanto intrínsecas como extrínsecas, y que a su vez serán relacionados de forma directa con la calidad y productividad del trabajador en su área laboral.

Para la presente investigación considerando el perfil de Trabajo Social, el cual corresponde a la comprensión amplia de las organizaciones, métodos y sistemas sociales, el cambio social y del comportamiento humano, se ha centrado en los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, en medida de investigar y detallar la integración social y laboral de los trabajadores en general, así como buscar el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social, de los trabajadores bajo estudio.

En dicha forma resulta de gran importancia el comparar el análisis de la satisfacción laboral que poseen la población de trabajadores de una fundación, a los diferentes aspectos, variables y componentes que se presentan dentro de un ambiente de jornada laboral, tomando en cuenta las diversas características que se vinculan con un puesto laboral, como el departamento, área, espacio físico, higiene, etc.

**Capítulo 1.** – El primer capítulo dio inicio presentando los antecedentes tanto contextuales como investigativos que guardan directa relación con la problemática bajo estudio, donde se presentaron trabajos vinculados con la satisfacción laboral, así como estudios desarrollados en empresas y fundaciones, se presentó el planteamiento de las preguntas de investigación relacionadas con sus respectivos objetivos, tanto el general como los específicos, para concluir en la descripción del planteamiento del problema a investigar y su debida justificación para la realización y resolución del tema.

**Capítulo 2.** – Se presentaron a detalle las teorías que guardaron vínculo directo con el tema de la satisfacción laboral, por lo cual se detallaron y clasificaron las teorías de ecosistema, las teorías de satisfacción laboral, según sus autores, año y corriente filosófica a la que pertenecen, de igual manera se detallaron los referentes normativos nacionales e internacionales que topan el tema de la satisfacción laboral,

así como las políticas públicas nacionales que dan respuesta social al aspecto laboral en el Ecuador.

**Capítulo 3.** – Se realizó la selección y descripción de los enfoques y metodologías que dan dirección al trabajo investigativo, se plantearon los tipos de investigación y la selección de la población y muestra del estudio a ser entrevistados y encuestados.

**Capítulo 4.** – A través de los datos recolectados por medio de las encuestas y entrevistas, datos debidamente triangulados con las teorías de satisfacción laboral presentadas en el segundo capítulo, se realizaron los análisis a la información obtenida en función de lograr comprender e inferir las situaciones existentes en la fundación bajo estudio, a fin de dar cumplimiento a los objetivos y trazados y lograr obtener información suficiente para la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Antecedentes**

##### **1.1.1. Antecedentes contextuales**

El hecho de mantenerse activo dentro de un entorno laboral, crea y propicia facilidades en los individuos, que les permite vincularse socialmente entre compañeros y demás personas con las que interactúan durante su trabajo y lograr percibir una sensación de libertad financiera otorgando independencia y bienestar socioeconómico a las personas; no obstante el desempleo causa una sensación de frustración, inseguridad y viene acompañado de problemas financieros por la falta de ingresos monetarios (Aparicio, 2018).

Para la Organización Mundial de la Salud (2019) el trabajo ha sido caracterizado como la consecución de actividades que pueden o no ser rutinarias, las cuales son realizadas debido a la unión de habilidades específicas y concretas por personas que se han preparado para la ejecución de las mismas, mientras que desde una mirada más básica se ha clasificado al trabajo como la necesidad que posee el ser humano para conseguir una retribución económica que le permita la adquisición de bienes materiales o servicios para su diaria subsistencia y necesidades humanas.

De igual manera se presenta que la OMS define entre las categorías del trabajo a la salud ocupacional, misma que concierne en el cuidado dado al bienestar mental, social y físico durante las jornadas laborales, en manera tal que los empleados no incurran en la obtención de enfermedades que perjudiquen su bienestar integral, debido a malas posiciones, excesos, falta de seguridad o irresponsabilidades existentes durante el trabajo o que se ocasionen debido a la infraestructura y elementos con los cuales se tiene que laborar. Por cual se determina que mundialmente los empleadores deben facilitar a sus trabajadores de los elementos, maquinarias y elementos de seguridad pertinentes para la realización de sus actividades laborales, cuidando de la salud de sus empleados, habiendo un eficiente control de riesgos, realizando el debido proceso de la adaptación de la tarea al trabajador, y manteniendo un buen ambiente laboral en general (OMS, 2019).

Se han registrado datos de que un 65% de la población mundial laboralmente activa, sufre de enfermedades, accidentes o lesiones originadas debido a una mala

práctica laboral, o por ejercer actividades en condiciones no aptas ni garantizadas para las mismas, por lo cual, conociendo que las personas laboralmente activas pasan cerca de dos tercios de su vida ejerciendo una actividad laboral, es importante que los mismos puedan cuidar de su salud física, mental y desarrollo social, puesto que con el avance tecnológico y evolución de la sociedad, enfermedades como el estrés originados por la demanda social y laboral, son de los principales causantes de infarto y agotamiento en la actualidad (OMS, 2019).

Ecuador según la encuesta realizada por el INEC se obtuvo que de la población total nacional el 70,5% se encuentran en edad para trabajar, el 68,01% de esta población se encuentra económicamente activa, y el 95,6% de la PEA posee un empleo (INEC, 2019). De los cuales para diciembre de 2019 la participación bruto de trabajo correspondió a un 48,2%, mientras que las cifras de empleo adecuado se marcó en un 38,8% en tal manera el empleo no pleno contó con un porcentaje de 28,0%.

En Guayaquil existe un total de 1.223.256 personas en edad de trabajar registradas de las cuales 3.132.040 corresponde al sexo masculino y 2.252.656 son femenino correspondiendo a un total de 1.309.199 personas las poseen un empleo no pleno, según los datos registrados por el INEC para diciembre del 2019. De igual manera en cuanto a lo que concierne a las personas con desempleo la cantidad se registra en 266.409 guayaquileños, y una cifra de 263.041 habitantes de la ciudad de Guayaquil que poseen un trabajo no remunerado (INEC, 2019).

Al momento de hablar de una fundación sin fines de lucro orientada hacia la atención medica es importante destacar que según Arbeláez (2018) la satisfacción que perciben los clientes de un centro médico, concierne plenamente al tipo de atención que están recibiendo por parte de los colaboradores que integran dicho centro, de esta manera se logra destacar la importancia de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de atención médica, puesto que si los trabajadores se encuentran satisfechos, podrán ejercer sus actividades con eficacia, eficiencia y amabilidad, lo que se verá reflejado en la atención que reciban los clientes o usuarios.

Las fundaciones son comprendidas como instituciones que no se ven relacionadas con el gobierno por eso sus siglas ONG (organizaciones no gubernamentales), las cuales poseen como objetivo central el brindar asistencia y ayuda social, médica, alimentaria, generación de plazas de empleo, etc. para su funcionamiento reciben un capital por parte de los fundadores o socios, y a partir de

entonces sus ingresos económicos dependen de las donaciones y de actividades de comercialización, ventas, ferias o actividades que realice la fundación para captar dinero (Coello, 2014).

Se entiende entonces que las Fundaciones tienen fines sociales, y se esperaría una respuesta más adecuada y organizada al incorporar la satisfacción laboral como elemento clave en el cuidado de sus trabajadores.

Es por esto por lo que el presente trabajo va a ser desarrollado en una fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil, la cual ofrece puestos que garantizan la salud laboral, permitiendo que sus trabajadores logren ser integrados a un sistema socioeconómico, al igual que cualquier que se les permite contar con los derechos sociales establecidos por ley. En este sentido, se desea conocer cuál es el nivel de satisfacción que poseen sus trabajadores en la diaria realización de sus actividades dentro de la fundación.

### **1.1.2. Antecedentes Investigativos**

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha hecho referencia a diversos estudios que guardan relación con la temática a tratar, la cual corresponde a la satisfacción laboral de trabajadores, dentro de una organización o fundación sin fines de lucro, para ello se ha tomado en cuenta temas que inician su estudio desde la satisfacción laboral.

Pablos (2016) desarrolló el trabajo en España de “Estudio de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres” contando con el objetivo de “analizar los niveles de satisfacción que proyectan las enfermeras que laboran en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres” para lo cual se usó una metodología descriptiva y un estudio de corte transversal, bajo la función de buscar mecanismos que mejoren la satisfacción de la población mencionada, por lo cual se aplicó el “cuestionario de satisfacción (S4/82), de Meliá y Peiró”.

A lo cual resultaron concluyeron que el nivel de estrés de las enfermeras se ve directamente proporcionado al tiempo de trabajo que posean, de esta manera las enfermeras con más años de trabajo tenían menores niveles de estrés, caso contrario las enfermeras más recientes los niveles de estrés más altos; de igual manera se resaltó que las razones del estrés no surgen por variables aisladas, sino más bien como consecuencia de la demanda del mismo cargo laboral, y que la satisfacción laboral

es directamente proporcional al número de pacientes que reciben las enfermeras en sus jornadas de trabajo.

Guzmán y Wakay (2015) desarrollaron una investigación sobre la satisfacción laboral según teoría de Herzberg y análisis sobre Ventajas y Barreras de la Inclusión Laboral en las empresas TATA Consultancy Services y Mi Polera Ltda.” ubicadas en la ciudad de Santiago de Chile, el cual fue desarrollado con un enfoque mixto de tipo exploratorio. Para este estudio se realizaron dos estudios de caso, utilizando 4 instrumentos de medición.

Allí se logró concluir que los empleados se mantienen con un nivel de satisfacción alta debido a la gratitud que sienten al permitirles laborar; las barreras de inclusión más significativas para esta población son las de infraestructura, debido a las limitaciones que poseen y con respecto a las ventajas, señalaron que la contratación de personas otorga beneficios organizacionales tanto para la empresa como para los empleados.

Gásperi y Rodríguez (2016) desarrollaron una investigación sobre “Satisfacción laboral de trabajadores en una empresa de servicios del Estado Lara – Venezuela”. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa, descriptiva y de campo, utilizando como técnica la encuesta en los ochenta y siete trabajadores que pertenecen a la empresa.

Luego de analizar los datos, basados en una escala tipo Likert, las autoras llegaron a la conclusión de que los trabajadores se encuentran más satisfechos que insatisfechos, sin embargo, se presentan indiferentes hacia la posibilidad de crecimiento y disconformes con los salarios y beneficios que le otorga la empresa, así como la seguridad de su empleo, pudiendo esto incidir en la rotación, ausentismo, la productividad y la motivación para trabajar de los empleados estudiados.

Peters (2011) desarrolló una investigación titulada “Análisis de estudio descriptivo de la satisfacción laboral en empresas del área metropolitana de la ciudad de Caracas” misma que fue efectuada, contando con un enfoque descriptivo, para lo cual se contó con un total de 50 personas de recursos laborales. El autor buscó medir dos variables: la satisfacción del trabajador y la percepción que poseen sobre el entorno laboral en el cual se desarrollan, la medición fue realizada mediante un cuestionario con una estructura de 5 variables, las cuales fueron el tipo de supervisión, las horas laborales, la imagen que el trabajador tiene sobre su ambiente físico, la remuneración que perciben y el crecimiento que ofrece la empresa, a lo cual

concluyó que un trabajador que son incluidos dentro del aspecto social del ambiente laboral, presenta un menor margen de insatisfacción y por el contrario se sienten parte de la empresa, por lo cual, su satisfacción y sentido de pertenencia aumentan.

En Colombia, Moreno & Zúniga (2015) desarrollaron el tema “Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto” cuyo objetivo fue: “Determinar la relación existente entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la fundación Hospital San Pedro”. Estudio que fue realizado mediante una correlación transversal aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta a “176 trabajadores”.

Como conclusión la investigación determinó que la satisfacción laboral depende en gran medida de los niveles de estrés a los que están sometidos los trabajadores independientemente de su área de trabajo, y viceversa un porcentaje alto de satisfacción laboral puede influir en la disminución de la percepción de estrés de un trabajador durante su labor. Los autores resaltan la importancia de cuidar la satisfacción laboral de los trabajadores, puesto que la misma posee gran incidencia sobre su salud. Los trabajadores bajo investigación mostraron niveles altos de estrés y medios de satisfacción laboral.

Torres (2017) desarrollo el tema “Satisfacción laboral en las ONG’S aproximación sociológica a un estudio de satisfacción laboral en el área administrativa de la Fundación Sinchi Sacha, Quito – Ecuador” teniendo como objetivo general: “analizar la satisfacción laboral del área administrativa de la Fundación Sinchi Sacha, Quito”, en la cual se aplicó una metodología para la recolección de datos cualitativa haciendo uso de los instrumentos correspondientes a 7 cuestionarios de entrevistas aplicadas a los trabajadores de la Fundación Sinchi Sacha.

Se concluyó que, al realizar un análisis de satisfacción social dentro de una fundación, las personas que laboran en la misma se presentan de una manera más gentil, amigable y con fuertes rasgos de compañerismo, características que influyen de forma positiva en el resultado del análisis, evidenciándose que debido a esta característica los trabajadores se tornan más productivos y su ambiente laboral es más llevadero y jovial. De igual manera se concluyó que la actitud de los empleados de la Fundación bajo el estudio también se vio influenciada por el grado de relaciones interpersonales existente entre los compañeros del área entrevistada, posicionándose

como un factor determinante en la sensación de satisfacción laboral que reflejaron los trabajadores del estudio.

Arequipa (2018) desarrolló el trabajo de investigación “Estrés laboral y su relación con la satisfacción del trabajo de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador” con el objetivo de: “Describir la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción del trabajo dentro de la Fundación Polinal Ecuador” para lo cual empleó una metodología mixta no experimental, con una investigación descriptiva, y una muestra de 19 trabajadores, contando con la variables dependiente: niveles de estrés, variable independiente: satisfacción laboral.

El estudio concluyó que la población encuestada posee un nivel de estrés medio debido a variables como la tecnología y el clima organizacional que la fundación posee; de igual manera el 63.2% de los trabajadores manifestaron estar satisfechos con sus cargos laborales mencionando que el ambiente físico, la supervisión y las oportunidades de crecimiento dentro de la fundación son aspectos que influyen en su sensación de satisfacción.

Martillo (2018) desarrolló la investigación “análisis de la satisfacción laboral de una empresa de mantenimientos en la ciudad de Guayaquil” con el objetivo de “Medir la calidad de servicio ofrecido por los trabajadores, en función del nivel de satisfacción laboral que poseen”, para lo cual su trabajo contó con un corte transversal y una metodología mixta, realizando la recolección de datos a un total de 42 clientes de la compañía “Ceiman S.A.”

En base en los resultados obtenidos por la investigadora, se determinó la existencia de satisfacción general por parte de los clientes, lo cual indica que en realidad existe satisfacción laboral en los trabajadores de la compañía Ceiman S.A., no obstante la autora recomendó a la empresa realizar eventos de integración en función de que los trabajadores sean motivados y se encuentren más compenetrados en el desarrollo social entre compañeros, acción que elevaría el margen de satisfacción con respecto al ambiente laboral dentro de la compañía.

A lo largo de la revisión de los antecedentes investigativos desarrollados en Universidades de países como España, Colombia, Chile, Venezuela y Ecuador, se concluyó que en la mayoría de los estudios se ha definido a la satisfacción laboral desde los lineamientos investigativos correspondientes a carreras de: Administración de empresas, Psicología, Gestión Empresarial, Sociología, a lo cual como un

determinante general del estudio, detallan el procedimiento de inserción de las personas a un puesto laboral, los procesos que deben realizar las empresas para recibir al personal, especificando los niveles de estrés que rodean a un puesto laboral incluyendo los diversos factores como: el salario, el ambiente, los compañeros, supervisores, oportunidades entre otros, concluyendo que la insatisfacción y el estrés afectan en la salud de los trabajadores lo que a su vez se ve reflejado en la productividad de sus actividades a realizar.

Con el presente estudio se pretende llenar el vacío investigativo existente, el cual consiste en analizar la satisfacción laboral que perciben los trabajadores en el contexto de una Fundación de asistencia médica en la ciudad de Guayaquil, y profundizar la información para incluir un enfoque desde el Trabajo Social.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Para Mason & Griffin (2002) al resultado de emociones de placer, gusto, alegría o positivismo que se origina por algún tipo de vivencia o realización surgida del lugar de trabajo se le conoce como “satisfacción laboral” la cual se origina como resultado de las acciones corporativas o laborales que una persona ha desarrollado para una empresa durante un periodo de tiempo, mencionando también que al momento de hablar de satisfacción dentro de un área laboral se vinculan variables externas al individuo y que dependen de la administración de cada empresa como por ejemplo el tipo de dirección existente, las políticas laborales, el ambiente y los procedimientos de acción dentro de la cadena de mando.

En el contexto de Latinoamérica México, Brasil y Argentina, países que destacan por su crecimiento económico en los últimos años entre las naciones de América del sur, se han posicionado como las naciones que poseen trabajadores con un alto nivel de satisfacción laboral según lo demuestra el estudio realizado por “Love Mondays” en donde se hicieron mediciones de la satisfacción tomando en cuenta factores como los beneficios y salarios que obtienen los trabajadores, la cultura organizacional de cada empresa, así como la calidad de vida que les ofrecen a sus trabajadores mediante el crecimiento laboral. En donde se obtuvo que México lideró el estudio obteniendo un porcentaje de 3.37 sobre una escala de 5, al cual le siguió el 3.29 de Brasil y finalmente 3.03 de Argentina (Mendoza, 2019).

En el Ecuador mediante un estudio a partir de la encuesta realizada sobre el “Empleo, Desempleo y Subempleo” por el INEC, permitió determinar que la

población ecuatoriana en general se presenta insatisfecha en sus trabajos actuales destacando variables principales como han sido el constante temor al despido, presentando que para septiembre del 2019 la tasa de desempleo aumentó al 4,9%, mientras que la tasa de “empleo no pleno” presenta un porcentaje de 25,9% a nivel nacional, correspondiendo de ese porcentaje un total de 53,8% los hombres que no se encuentran satisfechos en sus trabajos actuales y el 46,2% pertenecientes a las mujeres insatisfechas en sus puestos laborales, presentando la mayor tendencia los trabajadores de empresas privadas con 99.7% y el restante 0.3% a empresas públicas (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2017).

La falta de propuestas laborales y la mínima remuneración que reciben los trabajadores en comparación a la cantidad de carga laboral y preparación académica que se les exige, son factores que incrementan la sensación de insatisfacción. Así como el constante abuso por parte de las empresas de quedarse trabajando horas extras sin remuneración por las mismas, debido al condicionante que de no hacerlo, la empresa siempre puede buscar a otra personas que si desee el trabajo (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2017).

Entre las condiciones para la insatisfacción laboral de los trabajadores, se presenta también el ambiente laboral en el cual los mismos se desarrollan, puesto que al tener problemas, mala relación social, falta de comunicación entre los compañeros, los procesos de acción se verán interrumpidos, generando desanimo en las personas, aumentando el grado de ausentismos y en casos los trabajadores prefieren renunciar a sus cargos y buscar un nuevo empleo, debido a no tolerar el clima laboral del área donde se desenvolvía (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2017).

De igual manera se presenta el condicionante de la tecnología, cuando a un trabajador le toca realizar actividades de forma manual, o por la ausencia y carencia de elementos tecnológicos al trabajador le toca ejecutar procesos repetidos o que involucran un mayor desgaste de energía, el obrero tiende a aumentar sus niveles de estrés y comienza a comparar sus circunstancias frente a los compañeros o trabajadores de misma área pero de diferentes empresas, acciones que aumentan el nivel de insatisfacción del trabajador (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2017).

En la actualidad ningún organismo se ha encargado de reportar información correspondiente al nivel de satisfacción laboral de las personas en instituciones corporativas o fundaciones de la ciudad de Guayaquil o cualquier otro sitio del país (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2017).

Al hablar de la satisfacción laboral en fundaciones García, Hervella, & Sánchez (2015) en su estudio de “Satisfacción laboral en el personal de las fundaciones sanitarias en Galicia” concluyeron que el nivel de satisfacción de los trabajadores de la fundación bajo análisis, resultó baja, mencionando que se suele creer que una fundación por el hecho de ser un centro de ayuda social y al no poseer fines de lucro a diferencia de una empresa, debería tener una alto rango de satisfacción laboral en sus trabajadores, no obstante la realidad es que aquellos establecimientos no disienten mucho de cualquier otro centro o empresa de trabajo, puesto que al igual que en aquellos, en una fundación existen horarios, una cadena jerárquica, jefes o supervisores, tareas a ser realizadas y cumplidas, así como de gente con diversas personalidades que laboran en conjunto y generan el ambiente laboral de la fundación.

Por otra parte, el análisis realizado por Porro (2012) determinó que aquellas personas que asisten como voluntarios a una fundación, se presentan satisfechas pero como seres humanos al saciar un sentido de ayuda dentro de sus personas, no obstante el panorama cambia al hablar de individuos que laboran dentro de una fundación puesto que indistintamente de la actividad que la fundación realice, los trabajadores lo perciben como lo que es, un trabajo del cual obtienen su ingreso económico y en el cual dependiendo del crecimiento que les proporcionen, retribuciones, ambiente laboral, etc., pueden mostrarse satisfechos o insatisfechos.

Al hablar de la satisfacción laboral para trabajadores en el país, se ha de empezar por mencionar las dificultades existentes al momento de encontrar ofertas laborales y todo el proceso que amerita el poder conseguir un empleo apto y en concordancia con los estudios realizados y alcanzados, que logren ir de acorde con la profesión que la persona posee, de igual manera se le ha de sumar el contexto nacional que está viviendo el país con la disminución de ofertas laborales; por lo cual se detalla que debido a las complicaciones que experimentan las personas laboralmente activas para la obtención de un cargo laboral, esta población se interesa poco en su satisfacción y se enfocan más en conseguir y lograr mantener su empleo (Espinoza & Gallegos, 2018).

En el mundo laboral, en el 2019 se han registrado mayores porcentajes de desempleo y menores ingresos que años anteriores; es así como las tasas de ocupación en la mayoría de los países continúan siendo desproporcionadas respecto a la población general. Con frecuencia en la actualidad, los profesionales con títulos

de tercer y cuarto nivel, están destinados a trabajos de bajo nivel y pocos ingresos, con escasa seguridad social y legal, situación que afecta su autoestima desencadenando el abandono y el desinterés en la búsqueda de empleo (CEPAL, 2015).

Las personas en edad para poder laborar en el país se enfrentan a diversas barreras, no sólo por la falta de propuestas laborales o salarios básicos, sino además propias del entorno donde se desenvuelven. Los trabajadores se enfrentan a barreras sociales, ideológicas, culturales, económicas que dificultan el disfrute de sus derechos; incluido el derecho de inclusión y participación social y laboral (OIT, 2014). Estas barreras han sido enfrentadas poco a poco en las últimas décadas conforme se ha ido asimilando que la satisfacción laboral es una condición propia del ámbito laboral de toda empresa que se presenta a lo largo del desarrollo y procesos de productividad, ya sea de forma eventual o permanente.

Se ha podido demostrar a partir de estudios realizados y publicados por la OIT que cuando los trabajadores se desenvuelven en trabajos acorde con sus habilidades y capacidades logran realizar importantes aportes en el lugar donde se desempeñen laboralmente (OIT, 2007).

En Ecuador los problemas del ámbito laboral presentan cifras de 4.9% en el aumento de la tasa de desempleo en el país, las personas en edad para laborar, en general están dejando a un lado la importancia de su satisfacción laboral, por la necesidad de obtener un trabajo y generar ingresos económicos a sus familias, teniendo que enfrentarse a miedos laborales similares como el despido, la falta de propuestas laborales, la falta de crecimiento dentro de una empresa o corporación, sueldos que no compensan los años de estudio o las actividades que desarrollan, la crisis económica global y nacional (INEC, 2019).

Es preciso que los trabajadores puedan acceder a puestos que se encuentren de acorde con su experiencia, potencial, preparación y capacidades, puesto que desempeñar una labor en la cual no logra desarrollarse como profesional, que la realiza únicamente por el hecho de tener un puesto laboral y recibir una retribución económica, puede ser causante de sensaciones de frustración, limitación, sentimiento de fracaso y en casos más fuertes, llegar a la depresión y enfermedades físicas como mentales.

Las y los trabajadores han de contar con iguales oportunidades dentro de una organización, y no ser excluidas en los procesos, actividades y beneficios que otorgan

las empresas e instituciones tanto públicas como privadas. Los trabajadores en general tienen que cuidar de no perder su empleo, así como de conservar su salud, la cual viene siendo afectada por el estrés que ocasiona la falta de satisfacción laboral que una actividad puede generar en el desarrollo diario del ejercicio físico y mental que demanda un puesto de trabajo. Es por tal motivo que se origina la interrogante ¿Cuál es la percepción que tienen trabajadores, en una fundación, sobre su satisfacción laboral y los componentes que se relacionan con ella?

### **1.3. Preguntas de investigación**

#### **1.3.1. Pregunta general de investigación**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores dentro de una Fundación de Asistencia Médica, dirigida por una comunidad religiosa, en Guayaquil?

#### **1.3.2. Preguntas específicas de investigación**

- ¿Cuáles son y cómo se caracterizan los componentes de la satisfacción laboral que se evidencian en trabajadores?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la fundación?
- ¿Cuál es la percepción que tienen, lo asalariados de la fundación, respecto a su satisfacción laboral?

### **1.4. Objetivos de investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar el nivel de satisfacción laboral existente entre los trabajadores que laboran dentro de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil, con la finalidad de generar insumos para diseñar estrategias que promuevan bienestar en los trabajadores.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Describir los componentes que se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la fundación.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica.
- Analizar las percepciones que los trabajadores tienen respecto a su satisfacción laboral.

### **1.5. Justificación**

El presente trabajo de investigación busca conocer y analizar el nivel de satisfacción laboral que los trabajadores poseen dentro de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil, señalando cual es la importancia, el rol y los factores de satisfacción que perciben los trabajadores en la realización diaria de sus labores.

El tema se ha justificado a partir del objetivo número 1 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 en el cual se garantiza iguales oportunidades para todas las personas, permitiéndoles vivir una vida digna en igualdad, basándose en la política 1.5 que menciona “Brindar fortalecimiento al sistema de inclusión y de equidad social así como al sistema de cuidados del ciclo de vida de cada persona dando mayor atención a las personas que requieran de cuidados y atención prioritaria”; la política 1.7 que refiere que se deberá “Dar garantía de acceso a un trabajo digno y seguridad social”; también se menciona que se deberá “Modificar las condiciones de la estructura existente en la desigualdad y pobreza de los ecuatorianos en función de construir una sociedad equitativa y solidaria” (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

De igual manera, en el mandato del presidente Lenin Moreno se desarrolló el *Plan Toda una vida* en el que se estipula como objetivo el modificar las desigualdades, injusticias y pobreza existente en el país, transformándolo en una sociedad más “justa, solidaria y equitativa” (Plan Nacional de Desarrollo, 2017).

A través del presente estudio se pretende aportar a la institución u otras empresas con características similares, con información sobre las percepciones que tiene el personal que labora actualmente en la organización acerca de sus niveles de satisfacción laboral y como esta se diferencia según los diferentes departamentos existentes dentro de una fundación de asistencia médica; así mismo permitirá establecer los componentes que favorecen o dificultan su satisfacción.

Todo lo anterior, con el fin de que la institución, con la información generada, pueda realizar cambios efectivos a favor del bienestar de sus trabajadores para de tal

manera lograr generar y fortalecer estrategias que promueven ayuden a mejorar la satisfacción de los colaboradores en la realización de sus actividades diarias.

Desde el Trabajo Social Profesional, el presente estudio es importante ya que, de acuerdo con los objetivos de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, los trabajadores sociales deben “actuar con responsabilidad social en la generación de dinámicas de inclusión y apertura de oportunidades de desarrollo para y desde los sujetos sociales, aportando en la edificación de la conducta en cultura y sociedad del ser humano; así como la alineación de comportamiento en sociedad con su respectiva responsabilidad, vinculado con el entorno local, a la patria y al mundo”. (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil., 2019).

Las necesidades y las problemáticas que se enlazan con una institución o empresa conciernen a la nueva tendencia de atención y formación profesional por lo cual se necesita poseer pleno conocimiento sobre estas problemáticas para en tal manera lograr anticiparlas. La acción del trabajador social vinculada con la satisfacción laboral de los trabajadores de una corporación u organización se hace necesaria en función de desarrollar bienestar laboral y social tanto a las empresas como a sus empleados, generando la búsqueda de un sentimiento de pertenencia y de compromiso hacia con su trabajo, acción que elevara la percepción y sentimiento de satisfacción laboral concluyendo en un ambiente organizacional productivo, eficiente, de calidad y armonía (Arbeláez, 2018).

Así mismo, la Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano aporta a la ciudad y el país, profesionales con competencias teóricas y metodológicas con el fin de concebir al ser humano como sujeto de derechos, incorporar la restitución de derechos en la gestión de servicios sociales, generar estrategias que incorporen en la cultura organizacional, enfoque de derechos y responsabilidad social y potenciar oportunidades de desarrollo humano y fomento de la equidad social a través de programas y proyectos (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil., 2019).

Debido al contexto social del país, los trabajadores se mantienen en tendencia con el temor a ser despedidos y perder sus trabajos de las empresas en las que laboran, por lo cual muchas de las veces aceptan los denominados “trabajos no plenos”, en los cuales las remuneraciones y el trato recibido no son equitativos al nivel de preparación académica o las exigencias que el puesto laboral le demanda.

A esto se ha de mencionar también que, fundamentados en la idea del desempleo y la falta de ofertas laborales, los trabajadores sacrifican su satisfacción laboral, a cambio de la seguridad de poder mantener sus trabajos, teniendo que aceptar exceso de horas de trabajo, y sueldos mínimos, por lo cual se les invisten acciones y movimientos recargados o en alguno de los casos actividades que demandan un mayor cuidado y precaución, para los cuales no reciben las debidas medidas de seguridad, estas acciones generan que los trabajadores posean altos niveles de insatisfacción laboral, por lo cual el asistir diariamente a sus trabajos, se torna más una carga y una obligación por necesidad que un disfrute y realización personal.

Por lo cual se entiende en tal forma que el trabajar, no habilita el desarrollo total del potencial que la población laboralmente activa ha logrado obtener, razón por la que los trabajadores, en la mayoría de los casos no poseen un verdadero gusto o placer laboral, sino que se confunde su agradecimiento a la oportunidad de tener un trabajo con la satisfacción, al tiempo que se evita la confrontación a mencionar cualquier caso de insatisfacción, debido al miedo de perder el puesto de trabajo (Grijalva, Palacios, Patiño, & Tamayo, 2017).

De tal forma resulta de necesidad el desarrollo de una investigación en donde se logre medir y analizar cuál es la percepción de satisfacción que presentan los trabajadores de una fundación de asistencia médica, en base a componentes como la función que desempeñan con respecto a sus potenciales, las remuneraciones que reciben en función de sus actividades y desempeño, el ambiente laboral en el cual se desarrollan, el trato que reciben por parte de sus jefes y compañeros, a fin de que las empresas puedan diseñar estrategias que promuevan una verdadera satisfacción. De esta manera se podrá garantizar la permanencia de los trabajadores en entornos laborales dignos que les permita desarrollar sus capacidades e incidan en mejorar su calidad de vida.

## **CAPÍTULO II**

### **Marcos Referenciales**

#### **2.1. Referente Teórico**

##### **2.1.1. Teoría ecológica**

Bajo la finalidad de comprender y expresar el desarrollo de la conducta del individuo de acuerdo a sus situaciones y entorno, se ha presentado el modelo ecológico el cual fue fundamentado por Bronfenbrenner, autor que determinó el estudio de las conductas humanas desde un punto de vista ecológico, presentándolo así como un proceso biotecnológico en el cual el ser humano va recibiendo, percibiendo y experimentando diversos cambios (Bronfenbrenner, 1971).

Por tal razón el autor estipula que la mejor vía para lograr comprender al individuo consiste en estudiarlo en el entorno en el cual se producen los cambios que la persona experimenta, puesto que son aquellos ambientes o contextos los que poseen factores y contextos de suficiente poder e influencia para lograr que un ser humano experimente un cambio o evolución en sus capacidades cognitivas, de moralidad y de vinculación social (Bronfenbrenner, 1971).

Se explica en tal forma que la idea central del modelo ecológico concierne en que los ambientes en los cuales se van desarrollando los individuos, son los que generan una fuerte dimensión de cambio en la conducta de las personas, con la fuerza e influencia suficiente como para estructurar el desarrollo psicológico de los seres humanos en dependencia del ecosistema en cual se encuentre su desarrollo (Torrico, Santín, Andrés, Menéndez, & López, 2002).

De tal modo según la estructura del presente modelo, se presenta que existe un total de 4 sistemas, que influyen sobre la estructura humana, los cuales se ven integrados uno internamente de otro, por lo cual al momento de hablar de personas se expresa que existen diversos factores dentro de los 4 sistemas que influyen directamente en la conducta y progreso, generando en tal forma un resultado específico, característico y propio en cada ser humano (Céspedes, 2005).

A continuación, se presenta cuáles son los 4 sistemas que intervienen en el desarrollo humano, a los cuales se los ha nombrado como: el “microsistema” correspondiente al primer lugar, el “mesosistema” mismo que es comprendido por dos o más de los microsistemas, el “exosistema” en el cual se desarrollan las

interacciones sociales, finalmente el “macrosistema” es aquel que comprende a los demás sistemas mencionados previamente (Céspedes, 2005).

En cuanto al primero de los sistemas, que corresponde al microsistema, se establece que el mismo establece las características intrínsecas de cada ser humano, así como las personas y elementos que se vinculan directamente con el sujeto, tales como: la relación familiar, el entorno laboral, sociedad principal o cercana; dentro del primer sistema se vinculan las conductas, decisiones, roles, carácter, comportamiento, relaciones de diario desarrollo en la vida de los seres humanos (Pérez, 2004).

En tal manera se establece que es en el microsistema donde se presenta y compone la individualización de cada persona, así como los elementos que lo lleva a tomar decisiones sobre los múltiples ambientes de su vida, como relaciones sociales, relaciones amorosas, relaciones de amistad; dentro del presente sistema la familia posee una intervención directa y estrecha, por lo cual llega a ser considerada y toma el rol de un ambiente seguro, donde encuentra apoyo y respaldo (Céspedes, 2005).

Por lo cual se comprende que de existir una mala relación familiar, en la mayoría de los casos tal acción posera una influencia negativa en el desarrollo integral y personal de una persona, más aun al hablar de personas laboralmente activas, puesto que se explica que una mala aceptación o trato por parte de una persona del trabajo o por su propia familia siendo esta su primer vinculo social, creara desconfianza, marginación y falencias al momento de que la persona desee o intente relacionarse con los demás ambientes de la sociedad a la que pertenece o a la que desea integrarse (Céspedes, 2005).

Mientras tanto la siguiente capa o nivel que corresponde al mesosistema es aquel en donde logran vincularse y conectarse dos o más de los microsistemas, por lo cual se explican que se relacionan los entornos familiares, con el laboral y estos con su sociedad principal, por lo cual los mismos interfieren en la manera en la cual la persona se desarrolla puesto que tiene incidencia de los contextos sociales, políticos y propios de la cultura de cada región, los cuales se presentan como ejes de naturaleza transversal en el comportamiento y conducta de las personas en general (Céspedes, 2005).

En tal forma la capa del mesosistema permite obtener una imagen sobre la relación existente entre las personas con el medio y entorno en el cual habitan, presentando si poseen un vínculo activo o por el contrario mantienen un perfil más

bajo, determinando si en realidad las personas logran vincularse en ecosistemas de naturaleza social en las cuales logren desarrollar sus habilidades (Céspedes, 2005).

Por su parte al momento de hablar de los individuos que trabajan, se examina mediante el nivel del mesosistema, si en efecto la persona cuenta con una correcta y eficiente integración a la sociedad, familiar, cultural, laboral, logrando evidenciar si se logra que el individuo pueda desarrollar con plena confianza y libertad sus habilidades, destrezas y al tiempo poder potencializar las mismas en el área laboral (Céspedes, 2005).

El mesosistema refiere en igual instancia a una concepción integradora en la cual la sociedad posee el deber de consentir, reconocer y de incluir a los individuos en general, en función de suministrarles diversas elecciones a tomar y en las cuales vincularse y elegir dentro de la sociedad en la que se están desarrollando (Céspedes, 2005).

De igual manera las personas podrán contar con un desarrollo en las áreas y actividades como:

- Capacitación laboral;
- Integración y vinculación en grupos culturales;
- Practica e inclusión en eventos deportivos;
- Adiestramiento y preparación en destrezas sociales;
- Inclusión en empresas;
- Desarrollo educativo;
- Vinculo político.

En cuanto al exosistema contempla uno o más ambientes propios, correspondientes a aquellos en los que los individuos no se desarrollan de forma directa, por el contrario corresponden a sistemas que poseen algún tipo de intervención indirecta y causan alguna afectación sobre el desarrollo del individuo, lo cual se explica que si una persona B perteneciente al entorno del individuo A, recibe en su propio sistema algún tipo de cambio que afecte al entorno del individuo A, entonces tal acción posee una intervención indirecta, pudiendo ser estos correspondientes al trabajo de la pareja, el trabajo de los padres o tutor, la escuela de los hijos, entornos de amigos cercanos, etc. (Céspedes, 2005).

De tal forma en los trabajadores se evidencia en la capa del exosistema que cualquier cambio que se pronunciase en los entornos del familiar o responsable de su

cuidado, en el ámbito familiar, o decisiones o situaciones que se presenten en sus compañeros o supervisores laborales, pueden presentar algún disturbio o alteración para el entorno de la persona en su desempeño y desarrollo laboral.

En cuanto a la capa correspondiente al macrosistema, el mismo se conforma de las 3 capas anteriormente presentadas; dentro del presente sistema se integran, las directrices de la política, los diversos factores de la economía, las creencias que poseen intervención en el modo de actuar o pensar de las personas y en general todas aquellas situaciones que puedan incidir en el comportamiento humano y posean un origen social. En tal manera se expresa que el macrosistema comprende todos aquellos factores que poseen vínculo con la cultura y las etapas socioculturales propias de la sociedad en la cual se desenvuelve el individuo (Céspedes, 2005).

El presente modelo abarca el tema de la satisfacción laboral de las personas, como una clase de recuperación integral con el propósito de otorgar mejoría a la calidad de vida de los individuos que poseen una integración social en su medio laboral, mencionando que todo ser humano posee su persona y su identidad codificada de diversas experiencias y vivencias, las cuales se vinculan con el conocimiento que las mismas traen consigo. En tal forma se estipula que los sujetos laboralmente activos, se encuentran influenciados por múltiples factores durante toda su vida, tales factores poseen un vínculo único y genera un resultado propio y particular (González, 2009).

El modelo ecológico bajo la lupa del desarrollo humano avala la integración de la percepción de la satisfacción laboral, con la idea que se posee sobre la calidad de vida, puesto que se busca dar explicación al rol que desempeña cada sistema de cada ser humano. En continuación con sus premisas, los entornos naturales corresponderían a la principio primordial de influjo del comportamiento y conducta del desarrollo humano, explicando que el actuar de todo individuo se encuentra determinado por la vinculación del sujeto con el entorno que lo envuelve y al cual pertenece.

Habiendo expresado lo mencionado en el bloque anterior, desde la idea del modelo ecológico, las vivencias que han tenido los individuos son individuales, propias e irrepetibles para cada persona, no obstante las mismas se interconectan y se vinculan entre ellas a través de la imagen de comunidad o sociedad donde convergen la múltiple cantidad de seres humanos que se afectan y relacionan a través de los ambientes en los cuales coinciden y en donde pueden interactuar y compartir

vivencias, emociones, sentimientos, tradiciones, filosofías, ideas, , etc., con sus sentimientos, costumbres y tradiciones (Pérez, 2004).

El enfoque ecológico presenta al individuo desde la imagen y perspectiva de un todo integral y completo interrelacionado con la idea de el mismo y desarrollando modificaciones sobre sus entornos: su comunidad, sus sociedades, sus aspectos laborales, estudiantiles, familiares, etc. (MIES, 2013).

### 2.1.2. Teorías sobre Satisfacción Laboral

La fundamentación teórica de la satisfacción laboral surgió bajo la investigación de las diversas variables que influyen en la salud del ser humano, al tiempo que se la relacionó con las necesidades laborales de cada individuo social (Griffin, 2010). No obstante con el pasar de los años han surgido numerosos autores quienes han desarrollado teorías de satisfacción laboral que son influenciadas por el entorno laboral, la infraestructura en la que se labora, las consecuencias en la salud que produce el trabajo, entre otros, orientando en tal manera el desarrollo de sus teorías hacia la prevención de la insatisfacción y búsqueda de la eficiencia de la satisfacción en el equilibrio físico, mental, psíquico, expectativas y equidad laboral (Aguirre, Benages, Palanques, & Sánchez, 2011). Por lo cual a continuación se ha logrado clasificar el desarrollo histórico de la satisfacción laboral en tres etapas, tal como se presenta en la tabla a continuación:

**Tabla 1 Modelos teóricos de donde parte la satisfacción laboral**

<b>Origen teórico</b>	<b>Autor</b>	<b>Año</b>	
<b>Teorías clásicas de las necesidades humanas</b>	Taylor	1856-1915	Necesidad económica
	Mayo	1927	Correlación de actitudes
	Hoppock	1935	Satisfacción como nivel individual y organizacional
<b>Teorías de la expectativa</b>	Schaffer	1953	12 necesidades que deben satisfacerse
	Vroom	1964	Expectativas
	Porter y Maslow	1968	Expectativa de retribución justa

	Locke	1976	Finalidad o metas
	Gordillo	1988	Comparación de expectativas intrínsecas como extrínsecas
<b>Teorías de la motivación</b>	McClelland	1961	Tres necesidades dominantes: poder, logro y afiliación
	Loitegui	1990	Actitud y el motivo del trabajador
	Saenz	1993	Alcanzar logros laborales
	Peiró	1996	Actitud frente al entorno

**Fuente:** Adaptado de Güell Malet, L. (2014)

### **Teorías de la satisfacción de vida**

La satisfacción laboral surgió como variable en 1927 en el estudio desarrollado por Elton Mayo en la empresa de equipos electrónicos “Western” en donde encontró resultados que correlacionaban las actitudes que mantenían los trabajadores en sus acciones diarias, con el trato o tipo de supervisión que la empresa empleaba, siendo así que dicho estudio se muestra como el primer acercamiento hacia la teoría que establece a la productividad de los trabajadores como el resultado de la satisfacción que los mismos perciben de su espacio laboral (Brannigan & Zwerman, 2001).

No obstante se reconoce a Taylor entre los años 1856-1915 quien realizó los primeros avistamientos de lo que se entendería hoy como la satisfacción laboral, por lo cual y debido al contexto social de la época, el autor en el siglo XX tan solo caracterizó factores extrínsecos como determinantes de un posible resultado de bienestar para la entonces simplista concepción de satisfacción del individuo, los cuales correspondieron a la remuneración salarial y el entorno físico en que se trabaja (Taylor, 1857).

Por lo cual Mayo, debatió lo argumentando por Taylor, determinando que la satisfacción se fundamenta en procesos de mayor complejidad y cuyos orígenes no se centran únicamente en factores extrínsecos, evidenciando en tal manera que existen componentes de mayor dimensión como la actitud con la que trabajan los empleados, o el nivel de relación y aceptación, los cuales funcionan como determinantes al momento de percibir los entornos o características físicas, estableciendo que

dependiendo de la persona, la motivación puede variar entre elementos sociales, económicos o físicos (Mayo, 1977).

Para 1935 se desarrolla la primera investigación centrada netamente en la satisfacción laboral, la cual fue realizada por Hoppock en su trabajo “Job Satisfaction” donde se presenta que la satisfacción laboral ha de ser entendida como uno de los principales resultados del esfuerzo laboral del ser humano, fue en el mismo estudio donde se presenta por primera vez de manera concreta la relación existente entre la satisfacción laboral y el rendimiento que poseen los trabajadores en su actividad diaria. Puesto que se explica que la satisfacción hacia el puesto de trabajo nace a cargo de razones concretas de las cuales se originan más y que van variando según la evolución de la sociedad y el esquema de las empresas. (Hoppock, 1935).

La satisfacción laboral concierne a un componente determinante tanto al hablar de un nivel individual como un nivel organizacional, manteniendo repercusión directa sobre la calidad de vida de los trabajadores y su desempeño laboral. De igual manera se presenta que las características personales poseen un papel importante en la determinación de los niveles individuales de satisfacción, bajo la premisa que cada individuo es único e irrepetible, se expresa que sus niveles de satisfacción laboral se presentan de igual manera específicos para cada individuo (Hoppock, 1935).

En tal manera, dentro de la investigación de Hoppock se empieza a relacionar la satisfacción laboral con el nivel social del individuo, explicando que se vincula el comportamiento, trato y tipo de relación que posee un individuo con su entorno social con base en el nivel de satisfacción y aceptación que este posee y percibe; de igual manera se lo vincula con un nivel personal, detallando la satisfacción de desarrollo y crecimiento personal que un individuo puede alcanzar (Hoppock, 1935).

Schaffer en 1953 citado por Güell (2014) argumentó que cualquier mecanismo que haga que las personas se sientan satisfechas o insatisfechas en la vida también posee influencia en que las personas se perciban satisfechas o insatisfechas en su trabajo. Sugirió que la cantidad de insatisfacción experimentada por un individuo está determinada por; a) la fuerza de las necesidades o impulsos de un individuo, y b) la medida en que un individuo puede percibir y utilizar las oportunidades en la situación para satisfacer esas necesidades (Schaffer, 1953).

Schaeffer identificó 12 necesidades que han de satisfacerse y se dijo que la satisfacción general fue predicha por las dos necesidades más importantes que tiene

una persona. Si el trabajo satisface las dos necesidades más importantes del individuo, entonces se satisfacen las demás (Schaffer, 1953).

### **Teorías de la expectativa**

Para la década del 60 el autor Vroom citado por Güell (2014) desarrolló la teoría de satisfacción laboral conocida como teoría de las expectativas, en la cual formuló que los trabajadores percibirán y categorizarán sus niveles de esfuerzo, conforme a su propia percepción, por lo cual es el asalariado quien percibe si debe o no dar un menor o mejor esfuerzo en el desarrollo de su labor, conforme el tipo y nivel de retribución que está recibiendo (Vroom, 1964).

Posteriormente Porter y Maslow (1968) citado por Valle & Dina (2017) presentaron una teoría en donde globalizaban los enunciados motivacionales que había presentado vroom, detallando en tal manera su propia teoría de la expectativa, en la cual los trabajadores miden el empleo de su esfuerzo no únicamente en base a la retribución que esperan percibir, sino que se le añade las habilidades que cada uno poseen, por lo que la satisfacción para los autores no es medible por concepto único de desempeño sino por la motivación de recibir una retribución que se perciba como justa al desarrollo de cada cual.

Para la década del 70 Locke comienza a dar los primeros pasos en la transición de la teoría por concepto de expectativas hacia lo que se conocería luego como la teoría de la motivación, mencionando que los asalariados relacionaban la experiencia que habían alcanzado laboralmente con el grado, nivel y tipo de alcances que habían logrado en cuanto a sus expectativas personales, por lo cual se originaría una nueva ola de motivación en los trabajadores, explicando que a mayor experiencia laboral, mayor metas alcanzadas, por ende mayor satisfacción originada por el aspecto laboral (Locke, 1976).

Gordillo (1988) citado por Caballero (2002) en continuación con lo propuesto por Locke, clasificó a la satisfacción laboral como el resultado de una comparación que realiza el asalariado al medir las expectativas que el mismo posee o poseía sobre su vida en un ámbito general, frente a las características y posibilidades que su trabajo le ofrece para lograr alcanzar o cumplir tales expectativas.

Por lo cual las teorías de Locke y Gordillo citado por Caballero (2002) establecen mecanismos en los cuales la percepción de insatisfacción o satisfacción vienen medidas por una acción comparativa de expectativas tanto intrínsecas como extrínsecas, frente a la realidad de las características y posibilidades que genera la

actividad laboral, así como el grado de retribución que el trabajo ofrece para lograr cubrir con las necesidades básicas en cada ser humano.

### **Teorías de la motivación**

El primer autor en acercarse a la descripción de la satisfacción laboral por concepto de la motivación correspondió a McClelland (1961) citado por Valle & Dina (2017) estableciendo tres necesidades específicas y dominantes que corresponden:

**Logro.** - detallando que es aquella en el cual un asalariado posee el deseo de realizar actividades con cierto grado de dificultad en función de obtener un aprendizaje y experiencia (McClelland, 1961).

**Poder.** – corresponde a los individuos que gustan de establecerse en un nivel jerárquico en el que adquieren responsabilidad y personal al cual supervisar (McClelland, 1961).

**Afiliación.** -los individuos poseen el deseo de interactuar con sus compañeros, logrando encajar y generando un vínculo social (McClelland, 1961).

Por su parte Loitegui (1990) citado por Caballero (2002) aborda la satisfacción laboral empleando procesos vinculados con la “actitud y el motivo del trabajador” mencionando que el desempeño depende de las emociones que generan en el asalariado las condiciones y experiencias que el ejercicio de sus actividades le generan en su día a día. Especificando que el término general de satisfacción es la construcción de satisfacciones específicas que el trabajador puede recibir en el desarrollo global de sus actividades, correspondiendo a variables como: “el salario, la compañía, las políticas, el clima laboral, la seguridad laboral, entre otras” (Loitegui, 1990).

Por lo cual el autor refiere que una determinada cantidad de satisfacciones específicas pueden compensar a las insatisfacciones percibidas por el trabajador, al igual que viceversa las insatisfacciones específicas superen a las variables que ocasionan satisfacción, finalmente esta teoría plantea que se puede generar una cadena en la cual una determinada variable de satisfacción condicione a las demás variables percibidas dando una sensación de satisfacción laboral.

Se establece que los niveles de satisfacción se encuentran establecidos por variables como: “la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural” donde se desenvuelve el trabajador, por tal motivo estas características crean un conjunto de expectativas, necesidades y

aspiraciones que guardan directa concordancia con las ambiciones personales y laborales que cada ser humano se va a fijar (Loitegui, 1990).

Saenz (1993) citado por Caballero (2002) reconoció a la satisfacción laboral como una experiencia que surge como resultado de un crecimiento en desempeño laboral, originado por la motivación de alcanzar logros laborales, especificando que se llega a un punto en el cual se logra disfrutar el trabajo por el crecimiento y reconocimiento.

Por su parte Peiró (1996) citado por Güell (2014) mencionó que la satisfacción surge como resultado de la actitud con la que el trabajador se dirige y cumple su trabajo en dependencia de la situación que se encuentre o le haya tocado vivir, desarrollando un paradigma enrumado hacia “el capital humano” en la cual fundamentó que el ser humano es complejo y cambiante, por lo cual los factores que generan satisfacción lo son también, motivo por el que resulta necesario que en función de mantener el bienestar organizativo y estructural de la empresa, que los trabajadores posean constante desarrollo de sus competencias y reciban actualizaciones de conocimientos, a la vez que vayan evolucionando los sistemas y la sociedad.

Resulta necesario destacar que tras varias investigaciones realizadas, en la actualidad, no existe un concepto claro, establecido o único, sobre las causas concretas que generen satisfacción laboral en los trabajadores, puesto que son diversas las variables que intervienen y convergen en dependencia de cada persona en específico, por tal motivo lo que se ha logrado realizar son análisis para identificar si el margen de la satisfacción surge como resultado de satisfacción profesional en los individuos, si surge por concepto de una actividad concreta, o por el contrario surge como resultado de la sumatoria de diversos componentes presentes durante la jornada laboral (Aguirre, Benages, Palanques, & Sánchez, 2011).

Se han recopilado y descrito los anteriores conceptos durante el presente trabajo de titulación en función de querer distinguir a lo largo del trabajo investigativo cual es la situación de las poblaciones bajo estudio, puesto que por un lado los trabajadores pueden encontrarse en un estado de satisfacción por la oportunidad laboral que se les ha brindado pero tal factor no garantizaría que se encuentren motivados por la fundación, mientras que por el otro aspecto, los asalariados pueden estar motivados al alcance de resultados pero influenciados

debido a algún tipo de retribución específica, lo cual no garantizaría en concreto un estado de satisfacción laboral por el trabajo como tal, sino solo por la retribución.

### **2.1.3. Factores determinantes de la satisfacción laboral**

Se ha teorizado que la satisfacción laboral surge como consecuencia del grado de conformidad que percibe el trabajador por concepto de diversas características que toman lugar dentro de un trabajo, las cuales son conocidas como factores, quienes pueden ser percibidos de manera tanto intrínsecas como extrínsecas, y que a su vez serán relacionados de forma directa con la calidad y productividad del trabajador en su área laboral.

Según Hoppock (1935) es importante conocer cuáles son los factores que están incidiendo ya sea de manera positiva o negativa con la satisfacción de un asalariado, en función de lograr tomar las acciones adecuadas para efectuar mejoras o correcciones.

Se ha descrito que los factores intrínsecos corresponden a todas aquellas variables que toman lugar en el aspecto interno de la persona del trabajador, por lo tanto son aquellos que buscan obtener satisfacción en crecimiento personal y desarrollo laboral, así como los reconocimientos que va alcanzando el individuo.

Mientras que por su parte los factores extrínsecos corresponden a todas aquellas variables o características que se presentan en el entorno externo, logrando influir en la percepción que posee el asalariado acerca de su satisfacción en su lugar laboral, por lo cual el entorno y todos aquellos elementos que lo conforman serán detonantes para medir el grado de satisfacción de un trabajador.

A lo cual en medida de lograr especificar y delimitar cuales son las dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral, en base a lo mencionado por los autores presentados en las teorías de la satisfacción laboral del presente trabajo, a continuación se han presentado el grupo de variables intrínsecas y el grupo de los factores extrínsecos, detallando cuales son las facetas que conforman cada grupo, tal acción es realizada en función de determinar las dimensiones de mayor incidencia con el tema bajo estudio.

**Tabla 2 Clasificación de variables: intrínsecas y extrínsecas**

<b>Tipo de variable</b>	<b>Facetas del trabajo</b>
<b>Intrínseca</b>	Trabajo en sí mismo, realización personal, posibilidades de promoción, reconocimiento social, participación
<b>Extrínseca</b>	Retribución económica Relaciones con compañeros y supervisores Políticas de la empresa Características del trabajo

**Fuente:** Adaptado de Güell Malet, L. (2014)

Para el presente estudio considerando el perfil de trabajo social, el cual corresponde a la comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, por lo cual la investigación se centra en los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, en función de buscar la integración social de los trabajadores en general, la constitución de una sociedad laboral que se encuentre cohesionada y buscar el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social, de los trabajadores bajo estudio, se menciona también que no se hace selección de los factores intrínsecos por cuanto los mismos corresponden en mayor manera al área de la psicología.

No obstante se precisa mencionar que los factores no se clasifican únicamente en medida de su afectación hacia el individuo como tal, sino que también pueden ser categorizados en función de su aplicación a la organización o el trabajo, dividiéndose en factores internos y externos, en donde poseerán lugar y acción las condiciones materiales, seguridad e inclusive las políticas empresariales, así como las relaciones familiares.

A continuación se han descrito las variables internas y externas.

**Tabla 3 Clasificación de variables: internas y externas**

<b>Tipo de variable</b>	<b>Facetas del trabajo</b>
<b>Internas</b>	Satisfacciones materiales Sistema de recompensas Promociones o ascensos Estatus Seguridad laboral Condiciones favorables Condiciones físicas Relaciones laborales como fuente de satisfacción
<b>Externas</b>	Prestigio de la organización Empresa frente a los familiares de los trabajadores Empresa frente a la sociedad

**Fuente:** Adaptado de Güell Malet, L. (2014)

#### **Factores interno**

**Satisfacción material.** – correspondientes a la satisfacción que se origina por cuestión del área y actividad que desempeña el trabajador, en función del tipo de retribuciones económicas que el mismo obtiene para lograr adquirir los elementos y materiales que considera necesarios (Güell, 2014).

**Sistema de recompensas.** – correspondiente al procedimiento configurado por la obtención de un estatus o síntoma de satisfacción de las necesidades básicas que posee el trabajador y su familia, acción que se consigue a razón del dinero obtenido mediante su desempeño laboral, en tal manera se comprende que el trabajar genera una retribución monetaria que incrementa la economía del trabajador la cual a su vez le permite adquirir elementos necesarios para su desarrollo vital en familia y sociedad (Güell, 2014).

**Sistema de promocional y obtención de ascensos.** – se determina que entre las principales cualidades que posee el ser humano, se sitúan el deseo del progreso y la superación personal, por lo cual para un trabajador se torna en un necesidad y un

deseo el lograr alcanzar nuevos puestos laborales y no sentirse estancado en su vida laboral, por tal motivo resulta inverosímil que las empresas y compañías posean una correcta política asensos en función de mantener a los trabajadores motivados y satisfechos con su estadía en el trabajo (Güell, 2014).

**La jerarquía organizacional.** – corresponde al puesto en el cual se encuentra ubicado un trabajador en el organigrama laboral, es decir cuáles son sus funciones y que personas o departamentos se encuentran sobre su mando y liderazgo, así como conocer a cuáles departamentos o personas se han de reportar y de los cuales tiene que acatar órdenes y funciones (Güell, 2014).

**Seguridad laboral.** – corresponde a los cuidados, precauciones y programas que posee la empresa en función de la seguridad física y mental que ofrece a sus laboradores durante y dentro de su jornada laboral en sus instalaciones o lugares en los cuales se encuentren desarrollado sus actividades, de igual manera la seguridad no trasciende únicamente a peligros o accidentes de salud, sino que en la actualidad se compone también del cuidado de la imagen de le empresa así como el cuidado de la reputación de los trabajadores ante la sociedad (Güell, 2014).

**Condiciones favorables del área de trabajo.** – el ambiente físico en el cual se desenvuelven los trabajadores, cuidando de la temperatura, cantidad de luz, espacios, escritorios y sillas, posturas, etc. puesto que la forma, manera y postura en la cual se desenvuelven los trabajadores, posee directa repercusión en la velocidad y eficiencia de su desenvolvimiento en la empresa según sus niveles de satisfacción (Güell, 2014).

**Condiciones físicas del trabajo.** - son todas las cuestiones fundamentales respecto al diseño del lugar del trabajo desde la ubicación del centro laboral, ventilación, la calefacción, la espera del ascensor, la ubicación de los sanitarios, acceso al restaurante, la falta de accesibilidad a los centros laborales para los inválidos. Los psicólogos organizacionales han efectuado amplias investigaciones sobre determinados factores a saber: la iluminación, ruido, color, música, temperatura, humedad, contaminación en lugares cerrados (Güell, 2014).

**Compañeros de trabajo.** – otro de los factores determinantes de la satisfacción en trabajadores y el cual es considerado como uno de los más importantes o a los que más valor les otorgan los recursos humanos corresponde al ambiente de compañerismo existente dentro del trabajo, a lo cual se a comprendido que en los casos en los cuales un ambiente pesado y de peleas ocasionara malestar en

los asalariados, los cuales le darán un mayor peso por sobre los beneficios que estos pudieran obtener por parte de la empresa, mientras que de otra manera, un buen ambiente entre compañeros de trabajo podría ser satisfacción suficiente para que el personal puedan obviar o restar importancia a la insatisfacción que podrían percibir por parte de la empresa (Güell, 2014).

### **Factores externos**

Se establece que un trabajador, la mayoría de las veces poseerá rangos de satisfacción elevados siempre y cuando se desarrolle en un ambiente armónico de respeto, no obstante un ambiente conflictivo, indeficiente y que no cuide de la seguridad del trabajador, causará conflictos y bajos niveles de satisfacción pudiendo llegar al punto de un trabajo de resultados ineficientes y la renuncia por parte del asalariado.

Al momento de nombrar los factores externos que intervienen en la satisfacción dentro del trabajo, los mismos corresponden a la reputación de la cual goza la empresa frente a la sociedad en la cual se ha establecido, puesto que la reputación de la empresa repercute en el estatus que poseerán sus trabajadores, de igual manera se detalla la posición que posee y adopta la empresa con los familiares de sus trabajadores, finalmente se presenta la relación que posee la empresa hacia con la demanda y necesidad social (Güell, 2014).

**La reputación de la organización.** – corresponde a la imagen que posee la empresa frente a la sociedad a la que pertenece, tal imagen se ve vinculada a sus trabajadores, por lo cual es importante para los mismos que el laborar en un determinado lugar, el mismo le provea de prestigio y buena reputación ante la sociedad en la cual se desenvuelve (Güell, 2014).

**La empresa frente a los familiares de los trabajadores.** – la importancia que tiene el efecto de la actividad y beneficios laborales sobre el tiempo, recursos y factores económicos que los trabajadores a través de la empresa pueden proveerles a sus familiares (Güell, 2014).

**Identificación de la empresa con la sociedad.** – corresponde a la presencia y ayuda que posee la empresa frente a la sociedad a la cual pertenece, realizando todos sus pagos y cumpliendo con sus obligaciones (Güell, 2014).

Una vez detalladas las diversas teorías existentes sobre la satisfacción laboral y habiendo presentado cuales son los efectos que puede ocasionar la presencia de insatisfacción en el desarrollo familiar, laboral y social del trabajador; se menciona

cuáles son los factores que determinan una sensación de satisfacción en los trabajadores así como los elementos que pueden presentarse según el tipo y organización que posea cada empresa o institución.

**Tabla 4 Factores de la satisfacción laboral aplicados al tema bajo estudio**

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Factores</b>
<b>Hoppock</b>	1935	Sociabilidad, sentimiento de éxito, reconocimiento social, visión del propio trabajo, factores de personalidad y actitud hacia el entorno.
<b>Robbins</b>	1987	Trabajo desafiante mentalmente, recompensas equitativas, condiciones laborales favorables, buen entorno y ambiente laboral, compañerismo.
<b>Meliá y Peiró</b>	1989	Satisfacción con la participación y la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con las remuneraciones, prestaciones materiales y recompensas complementarias. Satisfacción intrínseca del trabajo,
<b>Loitegui</b>	1990	Condiciones físicas y ambientales, retribuciones económicas, asensos, relación con supervisores y compañeros.

**Fuente:** Adaptado de Güell Malet, L. (2014)

Hoppock (1935) realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir los factores que poseen relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

Considerando que los factores extrínsecos forman parte a su vez de la satisfacción general, los mismos se ven relacionados con la habilidad del asalariado para adaptarse a situaciones laborales, lograr comunicarse con los demás, así como

el nivel o grado de preparación que posea para cumplir con las actividades que su puesto demande (Hoppock, 1935).

Robbins (1987) citado por Caballero (2002) menciona a la satisfacción laboral como un factor que se logra medir en la productividad del trabajador, en el desempeño de su cargo, presentando que al empleado sentirse mentalmente desafiado por su actividad diaria obtiene un sentido de utilidad y crecimiento profesional; vinculado y relacionado de buena forma con sus compañeros le genera un sentimiento de pertenencia y desarrollo social; de igual manera existirá una sensación de comodidad que se verá reflejado en la productividad laboral, cuando el trabajador perciba remuneraciones equitativas y dignas de su desempeño.

El autor presentó como factores de satisfacción laboral: “el reto laboral”, que se determina por la capacidad que deberá gestionar el trabajador en el uso de sus conocimientos, capacidades y habilidades para el desarrollo y cumplimiento de las demandas de su puesto, lo que generará una sensación de crecimiento, compromiso y superación en el trabajador (Robbins, 1987).

El segundo factor corresponde a la “recompensa justa”, relacionada con la retribución económica en medida de los esfuerzos diarios del trabajador, un salario que se vea coordinado y justo con el nivel de preparación y desempeño de su cargo al que ha llegado el trabajador así como la posibilidad de crecimiento y ascensos (Robbins, 1987).

El tercer factor se vincula con las “condiciones laborales” en las cuales se integran las políticas de la empresa, el entorno social, los compañeros y la cadena de mando que posee una corporación, finalmente el último factor corresponde a la dirección y guía que generan los jefes a sus trabajadores, presentando que la satisfacción es estrechamente relacionada con el trato que reciben los trabajadores por parte de sus jefes (Robbins, 1987).

Para el caso de Meliá y Peiró explican los factores con un 60.8% de la varianza total, a partir de seis factores, los cuales determinan la satisfacción desde la visión de la supervisión, la participación con la organización, la relación con los compañeros, la frecuencia de la supervisión, la justicia del trato recibido de los trabajadores por parte de la empresa, la formación o capacitación y finalmente la participación del asalariado en la toma de decisiones (Meliá & Peiró, 1986).

Por su parte Loitegui (1990) citado por Güell (2014) en su análisis emplea factores donde convergen elementos relacionados con “motivo”, “actitud del

empleado”, “moral laboral”, desde la perspectiva analítica de la satisfacción laboral, de las características individuales del sujeto así como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general.

Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los factores del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Loitegui (1990) concluye diciendo que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de factores: a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo. b) De cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador

#### **2.1.4. Medición de la satisfacción de Meliá y Peiró**

Otros autores que han realizado un gran aporte en cuanto al estudio de la satisfacción laboral son Meliá y Peiró (1989) citado por (Argoti Amán, 2019) con la elaboración de un cuestionario que evalúa la satisfacción mediante cinco componentes que se mencionan a continuación:

- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con el ambiente físico
- Satisfacción con las prestaciones
- Satisfacción intrínseca
- Satisfacción con la participación.

La satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste puede ver realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Mediante los índices de satisfacción laboral normalmente se pretende examinar a una población laboral para saber en qué condiciones se

encuentran. No es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo (Cantera, 2015).

Se han desarrollado múltiples instrumentos de medida de la satisfacción laboral que se ha clasificado en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Las primeras permiten obtener algún tipo de estimación general del nivel de satisfacción. Este tipo de medidas se pueden clasificar en tres subtipos:

- a) Las que contienen ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo, obteniéndose así el nivel de satisfacción como un promedio o suma de puntuaciones a lo largo de la escala;
- b) Las que promedian ítems a partir de variantes de una única pregunta del tipo "¿Cuan satisfecho está usted con su actual trabajo?" preguntas en las que no se consideran aspectos puntuales del trabajo, y;
- c) Las que combinarían las dos aproximaciones, utilizando ítems que medirían aspectos específicos e ítems que medirían aspectos generales de la satisfacción, pudiéndose promediar éstos en una medida global.

En este contexto de heterogeneidad surgió el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82 con el fin de disponer de una medida minuciosa y específica, con un muestreo de contenido muy amplio, que tuviera en cuenta los aspectos tanto culturales como organizacionales de las empresas (Mélia & Peiró, 1986).

El cuestionario ofrece índices para medir la satisfacción, y un amplio ámbito de aplicación a través de diferentes organizaciones y tipos de roles (Mélia & Peiró, 1986). El S4/82 ha sido elaborado cuidando especialmente su validez de contenido y su utilidad para un diagnóstico en investigación y consultoría.

El S4/82 permite evaluar seis factores:

- 1) Satisfacción con la supervisión;
- 2) Satisfacción con las prestaciones básicas;
- 3) Satisfacción intrínseca del trabajo;
- 4) Satisfacción con el ambiente físico;
- 5) Satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo;
- 6) Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Al aplicar este cuestionario de satisfacción laboral se tiene claro la necesidad de mejorar la satisfacción como condición previa a cualquier otra medida de la empresa para mejorar su gestión, pues sabido es que la insatisfacción lleva a fuertes

actitudes negativas por parte del trabajador, hacía con el trabajo (Mélia & Peiró, 1986).

Mientras los trabajadores estén insatisfechos, verán negativamente todas las medidas tomadas por la empresa, y difícilmente las apoyarán, lo que, a su vez, hará muy improbable el éxito y eficacia de las actividades que la empresa realice. La satisfacción laboral puede ser estudiada a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada (Mélia & Peiró, 1986).

## 2.2. Referente conceptual

**Trabajo.** – se conceptualizó al trabajo como todo tipo de actividad realizada por el ser humano, para la cual debe realizar una inversión o fuerza ya sea física, mental o social y por la cual recibirá una retribución generalmente económica como recompensa por la actividad realizada (Oficina internacional del trabajo, 2018).

**Satisfacción laboral.** - se la conceptualizó como el grado o nivel de placer, felicidad, conformidad o entusiasmo que percibe un trabajador como resultado de su estancia y desarrollo durante su jornada laboral, se menciona también que existen diversos componentes que se vinculan en la satisfacción laboral, como lo puede ser la higiene, el espacio físico, la convivencia social, la supervisión, las relaciones laborales, el salario, entre otros (Organización Internacional del trabajo, 2017).

**Insatisfacción laboral.** - se comprendió a la insatisfacción laboral como el grado o nivel de malestar que percibe un trabajador por consecuencia de su desarrollo y estancia de su jornada laboral, de tal forma se entiende que diversas variables o eventualidades que se suscitan durante el tiempo de la ocupación laboral, si estas ocasionan problemas o no logran satisfacer plenamente las expectativas de un trabajador, las mismas son comprendidas como la insatisfacción de un asalariado debido a problemas o gestiones erradas durante el trabajo, las cuales pueden conducir a la aparición de enfermedades, sean estas físicas o mentales, así como a una baja productividad por parte del trabajador (Tovar, 2015).

**Riesgos laborales.** - se comprendió a los riesgos laborales como la presencia de todos los posibles peligros o emergencias que pudiesen suscitarse dentro de un entorno laboral durante el cumplimiento de una tarea en el lugar de trabajo o fuera del mismo, estos riesgos laborales podrían ser causantes de malestares o

enfermedades de origen físico o mental, pudiendo interferir con la salud del trabajador parcial o prolongadamente (Organización Internacional del trabajo, 2017).

**Estrés.** – se lo conceptualizó como el aglomerado de situaciones cuyas fuerza y prolongada presencia podrían causar malestares físicos o mentales en las personas, debido a la acumulación de situaciones que un individuo no puede o no sabe tratar y gestionar, suele surgir el estrés, generando en un inicio malestares físicos, que de no tratarse debidamente, el estrés ascenderá a malestares de índole psicológica pudiendo convertirse en problemas de mayor gravedad (Cano, 2015 ).

**Condiciones laborales.** – se lo comprendió como tipo de circunstancia o propiedad que influye ya sea positiva o negativamente en el ámbito laboral de los trabajadores, pudiendo interferir en la salud, el desempeño, la seguridad de los asalariados y siendo uno de los elementos que convergen en la satisfacción laboral de los trabajadores (Tovar, 2015).

La condición de trabajo, por lo tanto, se encuentran relacionados directamente con el espacio físico donde se desenvuelve el trabajador, buenas condiciones laborales cuidaran de la salud y desempeño del trabajador, el cual por tales motivos presentaría niveles altos de satisfacción, mientras que condiciones laborales que atenten contra la seguridad y dificulten el desempeño de un asalariado, será un detonante para altos niveles de insatisfacción (Mira, 2016).

**Condiciones físicas.** – conciernen al correcto uso y disposición de los medios energéticos tales como las fuentes de luz, que proporcionaran y condicionaran un ambiente propicio para el buen desarrollo laboral de los trabajadores; en igual instancia dentro de aquel ambiente laboral, se cuidara de la postura de los trabajadores a una correcta iluminación, comodidades básicas para la postura y estancia, así como el correcto uso de uniformes, maquinarias y equipos de seguridad y protección ( Organización Internacional del Trabajo, 2014).

**Condiciones del medioambiente.** – correspondió a todo tipo de relación que pueda existir con elementos o materiales contaminantes que expongan la salud e integridad del trabajador, son considerados también como contaminantes, a ruidos extremos, mal entorno laboral por exceso o falta de luz y olores de origen toxico o que interfieran con el buen desarrollo laboral ( Organización Internacional del Trabajo, 2014).

**Condiciones de la organización.** – se lo comprendió como al exuberancia o demasía de carga laboral en los trabajadores, eventos en las cuales se obliga a exceder

el horario laboral sin la debida retribución de horas extras, de igual manera un ambiente laboral que carezca de horas de almuerzo o descanso, ambiente laboral que posea favoritismos o preferencias, una errónea política en el trabajo así como aplicación de las misma, organización nefasta, errónea distribución de las jornadas, etc. (Mira, 2016).

**Participación.** - correspondió a la fuerza y tiempo que un asalariado le otorga a su accionar laboral, detallando que un trabajador se involucra física y mentalmente en su actividad diaria dentro de un trabajo, invirtiendo su tiempo y sus energías en el cumplimiento de una labor específica para una empresa (Mira, 2016).

**Compromiso organizacional.** – se lo contextualizó como el nivel de vinculación que posee el personal laboral de una empresa hacía con esta, en función de la pertenencia que sus trabajadores sientas, la satisfacción que la misma les produce, el grado de involucramiento que los asalariados poseen para que la empresa salga adelante y poseer una producción totalmente eficiente, dando lo mejor posible y su mejor desempeño laboral (Mira, 2016).

## **2.3. Referente Normativo.**

### **2.3.1. Normativas Nacionales.**

A continuación, se ha hecho análisis de los referentes normativos tanto nacionales como internacionales, que poseen directa intervención sobre el tema bajo estudio, a lo cual se han presentado todas aquellas normativas relacionadas con la satisfacción laboral para trabajadores de igual manera se ha detallado si la normativa posee un enfoque: preventiva, regulatoria, o sancionadora; Siendo que en el ámbito laboral se han dado algunos cambios, se han generado contextos nuevos, por lo cual se dará revisión de las siguientes normativas: Constitución del Ecuador (2008), Normas Internacionales del trabajo (2002), Código de Trabajo (2015), Declaración Universal de los Derechos Humanos, Organización de las Naciones Unidas (1982).

#### **La Constitución de la República del Ecuador 2008**

En el Ecuador, el ente rector que tiene competencia exclusiva de garantizar los derechos de las personas que habitan en el país es el Gobierno central.

Con respecto al artículo 33 de la Constitución, el cual establece un enfoque regulatorio, instituye que el trabajo corresponde no únicamente a un deber social sino también a un derecho económico el cual permitirá que los individuos obtengan y perciban satisfacción personal en función de su desarrollo económico, por lo cual el Estado ha de brindar garantía a los trabajadores de salvaguardar la integridad del respeto a su persona, cuidando que perciban las retribuciones económicas justas, así como un desarrollo que guarde la seguridad y salud de cada trabajador (Constitución del Ecuador, 2008).

En tal forma en el numeral quinto del artículo 47, se establece la política de condiciones que garanticen oportunidades iguales para todas las personas que busquen o se encuentren en un trabajo, para lo cual las empresas, sean estas públicas o privadas, deberán manejar sus planificaciones estratégicas alineadas al hecho de que todos sus trabajadores deben permanecer en un ambiente laboral que de fomento a sus capacidades y el potencial de cada uno (Constitución del Ecuador, 2008).

### **Código de Trabajo en el Ecuador**

Con respecto al Código de Trabajo (2015) se ha estipulado que posee un enfoque regulatorio, puesto que desde su primer artículo, el mismo se encarga de las regulaciones que existirán en la relación entre los empleados y los jefes o empleadores, lo cual se mantiene en conformidad con lo establecido acerca del trabajo por la “Constitución del Ecuador”, así como las disposiciones y convenios presenten en la Organización Internacional del Trabajo (2002) así como por el concepto globalizado de “trabajo decente” el cual hace referencia a una labor digna y en donde se apliquen los valores y principios fundamentales del trabajador, por lo cual a continuación se presentarán y detallarán los artículos que posean incidencia directa en el tema de la satisfacción laboral tanto para trabajadores:

En cuanto a lo que corresponde al Art. 38. se ha establecido que los “riesgos derivados por el trabajo” corresponden a una responsabilidad neta del empleador, por lo cual, si en un determinado caso un empleado sufre algún tipo de daño por consecuencia o dentro del trabajo, será el empleador quien posea el deber y responsabilidad de cubrir con la debida indemnización (Codigo de Trabajo, 2015).

Por su parte el Art. 42. Se ha encargado de establecer cuáles son las obligaciones que debe conocer y cumplir toda persona que se encuentre en rol de

empleador, especificando a continuación los numerales que tienen mayor vínculo con la satisfacción laboral:

- De acuerdo a lo mencionado en el primer numeral, se deberá realizar el respectivo pago de las cantidades monetarias que conciernan al asalariado según este dispuesto en el contrato firmado y elaborado por la empresa.
- Con respecto al segundo numeral, todo lugar de trabajo en lo que concierne a su infraestructura, en función de garantizar la seguridad integral de los trabajadores se deberá ajustar a las medidas establecidas de seguridad, higiene, prevención y accesos para personas con discapacidad.
- En cuanto al tercer numeral se deberá reconocer la debida indemnización a un trabajador, si este ha recibido o ha adquirido algún accidente como parte de su acción laboral.
- El octavo numeral menciona que todos los trabajos deben gestionar la entrega de todo tipo de materiales, instrumentos o elementos que se requieran para que los trabajadores puedan realizar de forma correcta y plena su actividad laboral.
- En el numeral trece, se establece que todos los asalariados deben ser tratado con respeto e igualdad, sin recibir ningún tipo de falta a su integridad como seres humanos, ni falta de respeto, por lo cual queda prohibido cualquier clase de maltrato.
- Por su parte el numeral treinta y tres, se ha establecido que toda institución que cuente con 25 trabajadores o más, por ley se verá en la obligación de contratar por lo mínimo a una persona que posea discapacidad, trabajador que deberá poseer un cargo fijo y que se adecue a sus capacidades y formaciones académicas alcanzadas, asegurando de igual manera su condición y bienestar.

En cuanto a lo que concierne a la igualdad que cada trabajador recibirá por concepto de la remuneración de su actividad laboral, en el Art. 79. se refiere que sin importar características como “ lugar de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad” o cualquier otro tipo de característica que pueda ser tomado como diferencia; los trabajadores que realicen actividades similares y que posean iguales contratos deben recibir igual remuneración económica por su trabajo, no obstante al momento de la fijación salarial se podrán considerar elementos tales como la especialización, y la capacidad de ejecución de las actividades (Codigo de Trabajo, 2015).

Se ha mencionado también el art. 410. el cual refiere las obligaciones existentes al momento de prevenir todo tipo de riesgo que pueda originarse en el área laboral, en donde se estableció que es responsabilidad tanto de los jefes el condicionar y proveer las áreas y trabajadores de elementos e instrumentos que aseguren el bienestar de los mismos, como de los trabajadores el cumplir y obedecer con las normas impuestas para prevenir cualquier accidente (Codigo de Trabajo, 2015).

De igual manera en el art. 412. el cual posee un enfoque preventivo-regulatorio, hace mención de un listado de órdenes que deben ser cumplidas por todas las empresas, al momento de acondicionar un área como puesto laboral, las cuales han correspondido a:

- Poseer correcta ventilación e iluminación, así como mantener limpia el área (Codigo de Trabajo, 2015).
- Controlar de manera técnica las condiciones atmosféricas y de humedad en el área laboral (Codigo de Trabajo, 2015).
- Revisar de manera constante el buen funcionamiento de maquinarias (Codigo de Trabajo, 2015).
- Tener en control y buen aseo los servicios higiénicos (Codigo de Trabajo, 2015).

De tal manera se establece que los artículos referenciados del Código de Trabajo (2015) con respecto al tema de la satisfacción laboral para trabajadores, en su mayoría poseen un enfoque regulador a excepción del artículo 412 que presenta las prevenciones que se deben tener al momento de adecuar un espacio físico que albergará a trabajadores que desarrollaran sus labores en ellas. A lo cual se destaca que las leyes en Ecuador cuidan de la seguridad física y mental de los trabajadores, propiciando un buen desarrollo laboral para los ecuatorianos y ecuatorianas.

### **Ley de seguridad social**

En cuanto a la Ley de seguridad social, en su primer artículo establece cuales son los principios que ejercen una atribución rectora por sobre el Seguro General Obligatorio, mientras que en el segundo artículo se hace mención que cualquier persona sin importar su condición o contexto, siempre y cuando se encuentre laborando y por ende debidamente asegurado, tiene el deber de contribuir económicamente con el Seguro así como el derecho a recibir una atención de calidad,

respeto y eficiencia por lo cual ambos artículo poseen un enfoque regulatorio (Ley de Seguridad Social, 2017).

El tercer artículo hace mención a los riesgos que el seguro social cubre para los trabajadores, por lo cual para el presente trabajo de titulación en base a las teorías utilizadas y la encuesta de Mélia y Peiró, se destacan los incisos “c y d”, los cuales con un enfoque regulatorio establecen que se cubrirá todo riesgo laboral, así como discapacidad; de igual manera en el Art. 115 se establece que todo afiliado se encuentra protegido de cualquier enfermedad o accidente suscitado en horario laboral y causado por el trabajo (Ley de Seguridad Social, 2017).

Por su parte el artículo número 7 que trata el tema de las protecciones brindadas a los individuos con discapacidad, establece que toda persona con discapacidad que o se encuentre en relación de afiliado al seguro social, podrá ser atendida en las instalaciones médicas del seguro, lo cual será cubierto económicamente por el Estado ecuatoriano (Ley de Seguridad Social, 2017).

### **Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo**

En el primer artículo fundamentado bajo concepto del art. 115 de la Ley de Seguridad Social (2017) se establece la protección que se otorgará a los trabajadores como a los empleadores con la finalidad de salvaguardarlos de todo tipo de factor de riesgo que se pueda ocasionar en el área de trabajo, poseyendo un enfoque preventivo (Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo, 2016).

El tercer artículo con enfoque regulatorio establece como personas bajo protección a todos aquellos sujetos en estado laboral, que pagan mensualmente las aportaciones al Seguro Social sin importar que pertenezca a una empresa o trabaje de manera independiente (Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo, 2016).

En correspondencia con el cuarto artículo se presenta a continuación el listado de prestaciones a las cuales los trabajadores que aportan al Seguro Social poseen derecho:

- a) Prevención para toda clase de riesgo laboral;
- b) Todo tipo de servicio médico, incluidas las prótesis o elementos ortopédicos que sean necesarios;
- c) Si se suscita un caso de impedimento laboral ocasionado dentro del trabajo, el seguro cubrirá un subsidio por concepto de incapacidad, así como la correspondiente liquidación si el caso así lo amerita;

- d) Se genera una pensión por concepto de discapacidad de ser necesario;
- e) Pensión por concepto de montepío si un accidente laboral trasciende a muerte.

En el artículo 51 se presentan la protección que el seguro ejercerá por concepto de la prevención de riesgo de los trabajadores, en donde detalla la inserción de programas para la prevención, los cuales ya sea por medio directo o a través de diversas organizaciones que se reporten ante el Seguro Social, podrá monitorear el desempeño y desarrollo del área laboral en función de determinar la no existencia de cualquier factor o elemento que pueda tornarse en un riesgo para la salud e integridad tanto física como mental de los trabajadores (Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo, 2016).

Como conclusión con fundamentos en los artículos señalados en el bloque anterior, se destaca mencionar la participación y control que ejerce el Estado ecuatoriano, en su función de autoridad nacional, al garantizar el cumplimiento de las medidas de protección para la población, lo cual se realiza a través de los diversos Ministerios existentes, quienes intercambian constantemente información actualizada y veras, sobre los trabajadores, con las empresas públicas y privadas.

### **2.3.2. Normativas Internacionales.**

#### **Normas Internacionales del trabajo**

La organización internacional del trabajo (2002) desarrolló los convenios como un marco normativo que sirva de guía a las políticas de cada país en función de establecer normas generales para las regulaciones laborales en cada estado; para el presente trabajo de titulación se han destacado los convenios que rectifican la eliminación del abuso en “trabajo forzoso y obligatorio”, al cual se lo abolió en casi la mayoría del mundo y que ha de ser controlado por cada gobierno en función de que no se explote a los trabajadores, así mismo se usará el “convenio sobre seguridad e higiene”. (Convenio sobre seguridad e higiene, 1988)

En similar instancia se presenta la normativa relacionada con la igualdad de oportunidades y trato no diferenciado para cada trabajador sin importar su estado físico-mental, condición o característica, estableciendo que todos los asalariados tienen que recibir un trato respetuoso por igual, considerándolos como seres humanos merecedores de respeto y buen trato (Organización Internacional del Trabajo, 2002).

Entre las condiciones laborales de la normativa, se destaca el tema salarial, mencionando que desde la fundación de la OIT en 1919 ha sido un tema principal en función de que los trabajadores de todo el mundo reciban un salario digno de sus actividades y de su preparación académica según el tipo de economía interna que se maneje y desarrolle en cada país (Convenio sobre la fijación de salarios mínimos-OIT, 2002).

La OIT en su normativa fue la que planteó la disminución de la carga horaria laboral a un total de 8 horas diarias, en función de salvaguardar la salud física y mental de los trabajadores, estableciendo que los países en general deben de regirse bajo esta disposición ejecutando así, el principio de la semana laboral de 48 horas (Convenio sobre duración del trabajo y períodos de descanso-OIT, 1988)

La OIT fomenta entre todos los países del mundo la protección y seguridad de todos los trabajadores, desarrollando el convenio de seguridad y salud laboral, gestionando que cada empresa debe cumplir con estrictas normas de cuidado que garanticen la seguridad de los trabajadores, de igual manera que las infraestructuras de todo ambiente laboral cumplan con los requerimientos necesarios para un correcto desarrollo y estancia humano, lo cual deberá regir en las respectivas normas legales de cada nación, bajo la finalidad de que los números de personas afectadas por accidentes y enfermedades laborales descendan (Convenio sobre seguridad e higiene, 1988).

Los principios y convenios establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (2002) poseen un enfoque regulatorio y su misión ha sido la de dirigir y normar a los países del mundo para que logren mantener en sus respectivas leyes un modelo de buen trato y cuidado para los trabajadores, evitando el abuso, disminuyendo los accidentes y buscando la eliminación de las enfermedades ocasionadas por el trabajo, influenciando así en el aumento de la satisfacción laboral en los asalariados de cada Estado.

### **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

En cuanto al primer artículo planteado por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el cual posee un enfoque regulatorio, establece un entorno de convivencia en el que todo ser humano nace libre, por lo cual toda persona es digna

de respeto, de un trato digno en igualdad, en tal manera que se estipula como debe ser el trato que se debe dar y recibir como persona que participa y se involucra en una sociedad, trato que corresponde a un comportamiento fraterno donde se sobreponga el respeto (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

El artículo número dos, de enfoque regulatorio, establece en el primer y segundo numeral que toda persona sin necesidad de diferenciar características como su “nacionalidad, preferencia política, raza, sexo, religión, idioma, color de piel, o estado de salud”, cuenta con el mismo acceso al derecho de la libertad en su vida, para en tal forma lograr tomar las decisiones de participar activamente en la sociedad, organizaciones, reuniones o trabajos que le plazca, bajo la garantía de brindar y recibir respeto (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

En conclusión, el marco normativo analizado en el bloque anterior se ha logrado visibilizar que en cuanto a la problemática de satisfacción laboral, existen normas nacionales muy generales, normas internacionales específicas, existen elementos no declarados dentro de las normas.

## **2.4. Referente Estratégico.**

### **2.4.1. Planes Estratégicos / Agendas Nacionales**

A continuación se han detallado y delimitado las políticas públicas que han sido identificadas y previamente analizadas en función de aquellas que responden a la problemática bajo estudio misma que concierne a la satisfacción laboral de trabajadores.

#### **Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021**

El referido instrumento ha sido establecido en función de permitir dar asistencia y promulgación al acatamiento de los derechos establecidos por la Constitución del Ecuador, al tiempo que se permite un mayor y más óptimo desempeño de los mismos por parte de todos los ecuatorianos y ecuatorianas.

A continuación se ha realizado la respectiva descripción de los objetivos que guardan relación con el tema bajo análisis, correspondiente a personas que

pertenezcan a un sistema laboral dentro del país (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

Dentro del primer eje el cual corresponde a los “derechos para todos durante toda una vida” el primer objetivo plantea dar garantía de una vida que sea digna y que obtenga oportunidades en igualdad para todos los ecuatorianos, estableciendo en tal manera, en su política 1.2 que se dará impulso a la generación de las capacidades que posean las personas, promoviendo oportunidades equitativas para el acceso a empleos (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017). La que a su vez se encuentra fundamentada en base al octavo objetivo de la ODS (objetivos de desarrollo sostenible) pertenecientes a la ONU, el cual plantea la promoción del crecimiento de una economía sostenible, de inclusión para un empleo pleno de correcta productividad y decente para todos los seres humanos en edad de trabajar (Organización de las Naciones Unidas, 2000).

Las políticas 1.5 basada en el tercer objetivo de la ODS y el 1.10 el cual se basa en el décimo ODS que busca la reducción de las desigualdades; en tal forma, las políticas 1.5 y 1.10 de enfoque regulador se ven orientadas hacia la erradicación de la desigualdad, la marginación y la discriminación, brindándole fortalezas a la equidad y la inclusión para que así todos los ecuatorianos y ecuatorianas sin importar su condición o característica, puedan dar cumplimiento con lo presentado en la política 1.7 de enfoque regulador, y así logren acceder a un trabajo digno, donde sean tratados con respeto y puedan desarrollar sus capacidades y conocimientos de manera correcta y con calidad (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

Por lo cual en base a lo mencionado en la teoría de Hoppock (1935) de manera indirecta las políticas mencionadas en los bloques anteriores, empiezan a relacionar la satisfacción laboral con el nivel sociolaboral del individuo, explicando que se vincula el comportamiento, trato y tipo de relación que posee una persona con su entorno social en el trabajo con base en el nivel de satisfacción y aceptación que este pueda poseer.

En función del quinto objetivo en su política 5.1 de enfoque regulador, establece la generación de trabajo y plazas laborales que sean dignas de todos los ecuatorianos y ecuatorianas, para lo cual el gobierno aprovechará las infraestructuras que han sido construidas con fondos estatales, garantizando de tal manera que existan

lugares acordes y bien ambientados, que cumplan con las políticas y necesidades laborales para el desarrollo de puestos de trabajo para la población en general, teniendo prioridad según la Constitución ecuatoriana en el acceso para personas con discapacidad (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

Finalmente el sexto objetivo en su política 6.1 establece que el gobierno se encargará de fomentar en las zonas rurales del país, trabajo y empleo digno para sus habitantes, en función de que las capacidades de producción se vean intensificadas y que los ecuatorianos en general en capacidad de trabajar logren acceder a un empleo en el país teniendo un enfoque regulador (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

En cuanto a los objetivos y políticas del plan nacional (2017) se han referenciado aquellos que poseen directo vínculo en la creación de políticas públicas que se relacionan ya sea directa o indirectamente con la satisfacción laboral, el cuidado y la eliminación de enfermedades y riesgos para los trabajadores, de igual manera se habla sobre el trato de inclusión y la transformación a una sociedad integradora y tolerante, donde las personas con discapacidad puedan ser tratadas con el respeto que se merecen.

En cuanto a los planes específicos existentes en el país con referencia al tema laboral, existe el plan nacional de empleo cuya función consiste en la creación de plazas laborales (83.400) en un periodo de cuatro años, para lo cual nacieron los proyectos nombrados como:

1. Proyecto erradicación del trabajo infantil
2. Proyecto mi primer empleo
3. Programa de capacitación de talento humano

Los cuales se basan en el objetivo estratégico de “incrementar el trabajo digno en igualdad de oportunidades y trato”, no obstante resulta destacable mencionar que para enero del año 2020 no se han encontrado o reportado más programas, planes o servicios que presenten alguna relación con el tema de trabajo digno, satisfacción laboral para, por lo cual se detalla que sobre la problemática de satisfacción laboral, no hay políticas establecidas de forma concreta, directa o específica, por lo cual el Estado ecuatoriano no visibiliza tal problema en su totalidad, sino más bien que es tratado de manera indirecta mediante los objetivos del plan nacional que han sido detallados previamente, lo que se entiende como que la sociedad no ha considerado plenamente a todos los factores de la satisfacción laboral como un interés público.

### **Objetivos estratégicos del 2015 al 2018 del ministerio de trabajo**

El Ministerio de trabajo consta como la Institución encargada de controlar y poseer una función rectora para las políticas públicas correspondientes al área del trabajo, del empleo y del talento humano de las instituciones del estado, por lo cual se presentó como único texto que habla sobre la igualdad laboral, dentro de los objetivos estratégicos del 2015 al 2018 correspondientes al “ministerio de trabajo” en el detalle del “pilar política” se estableció que según el segundo objetivo estratégico correspondiente al “incremento en el cumplimiento de derechos y obligaciones de la ciudadanos que laboran”, se hará efectiva una implementación del modelo en base de riesgos en donde se plantea cumplir con el diseño de políticas y de normativas laborales que fomenten la igualdad en las oportunidades laborales y en el trato que reciben todos los trabajadores sin ningún tipo de distinción alguno (Ministerio de trabajo, 2018).

No obstante resulta importante el destacar, que para la fecha en la que se ha realizado la investigación, no se ha encontrado ningún tipo de actualización de la mencionada política, existiendo únicamente los objetivos trazados del 2015 al 2018, de igual manera no existe ningún programa o planificación dedicado al cumplimiento de tales objetivos, así como no se evidencio ningún reporte sobre presupuestos que se hayan designado.

### **Reglamento Interno del Código de Trabajo de la Fundación**

Se establece que lo que compete al contexto privado de la fundación en la cual se está desarrollando el tema bajo investigación, la misma posee el reglamento Interno del Código de Trabajo cuyas disposiciones se consideran incorporadas en los contratos de trabajo, por lo tanto se establece que tanto la asociación, como todos sus trabajadores quedan sometidos a las disposiciones del reglamento interno y al haber sido redactado en base a lo dispuesto en los artículos art. 63, 41, 44 y 171 del Código de Trabajo (2015), de existir un vacío legal el mismo quedará a disposición de revisión del Código de Trabajo.

En el cuarto artículo del reglamento interno de la Fundación bajo estudio se dispone que la misma esta encargada de proporcionarle a sus trabajadores una ambiente laboral apropiado y en condiciones eficientes para el correcto desarrollo de sus labores y actividades, de igual manera establece que brindará beneficios de tipo socio-económico en directa dependencia con el estatus económico en el que la

Fundación se encuentre, con la finalidad de brindar apoyo y motivación a todos sus trabajadores incentivando un eficaz desarrollo de las actividades y respectivas funciones de cada asalariado.

En el artículo 43 en el literal a la Fundación establece su compromiso y deber hacía con sus trabajadores de mantener un ambiente higiénico y saludable para que su personal laboral pueda desarrollar sus actividades en las mejores condiciones.

A lo cual resulta destacable mencionar que no se han encontrado o reportado programas, planes o servicios que presenten alguna implementación a esta política de establecer mejores condiciones de trabajo a sus colaboradores, es decir, no hay nada formalmente declarado en donde se identifique el mecanismo de implementación de las políticas institucionales, por lo que solamente queda en la declaración de un documento, pero sin operativizar, sin tener una ejecución real, objetiva y verificable con el tema de trabajo digno, inclusión laboral, mientras que si se mencionan entre los artículos 4 y 43 elementos correspondientes a la satisfacción laboral para trabajadores, por lo cual se detalla que sobre la problemática de satisfacción laboral, la fundación si posee atención de forma específica hacía con sus trabajadores, manteniéndolos con incentivos y cuidado de su salud e higiene laboral, no obstante no se registró ni evidenció ningún detalle sobre la existencia de algún presupuesto para el control o cumplimiento de lo mencionado. Es decir que la empresa únicamente se limita a cumplir con lo básico, pago de sueldos y el seguro social.

Finalmente, habiendo realizado la debida revisión de las políticas públicas en conjunto con todos los mecanismos que las operativizan, se ha logrado concluir que en relación con las políticas públicas basadas en el tema de satisfacción laboral, se encuentra aún muchos faltantes, puesto que brevemente existen ligeros lineamientos indirectos que declaran elementos de la satisfacción laboral, no obstante el tema en general y particular no es abiertamente tratado, no existe una ejecución efectiva que muestre incidencia por sobre la problemática, existen tan solo políticas generales.

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se empleará un enfoque cuali-cuantitativo también es llamado como enfoque mixto, el cual sobresale por su combinación científica de las características estadísticas otorgadas por el paradigma cuantitativo y la aproximación de los fenómenos sociales heredadas por el paradigma cualitativo, acción que permite un estudio más completo y dinámico sobre el tema de estudio, logrando desarrollar una comprensión más clara entre la información recolectada y la realidad del entorno y contexto que se investiga (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### **3.2. Tipo y nivel de la investigación**

La investigación es un proceso en el cual se reflexiona, se desarrolla y se sigue un sistema de indagación para lograr interpretar, demostrar, exponer los hechos y características que conforman un fenómeno, por lo cual el investigador tendrá la facultad de emitir criterios sobre el fenómeno investigado y su relación o vínculo con los diversos ámbitos o parámetros de la realidad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Por lo cual el presente estudio se lo realizará de tipo descriptivo, el cual busca un acercamiento expresivo y representativo hacia la realidad y contexto del fenómeno que se está estudiando, facilitando la formulación de un análisis sobre el tema por parte del investigador, puesto que facilita el planteamiento de los hechos más relevantes del estudio (Martins & Palella, 2010).

La presente propuesta se refiere a un estudio de corte transversal por cuanto se analizarán los datos de las variables recopiladas a finales del año 2019, pero que han tenido lugar o se han desarrollado durante todo el año en el entorno laboral de los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil.

### **3.3. Método de investigación**

La investigación será de tipo no experimental, entendiendo a este como un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Para los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014) al momento de ejercer un trabajo no experimental, el mismo concierne en la observación de los fenómenos bajo estudio, tal y como se han venido desarrollando, sin ningún tipo de influencia por parte del investigador. Por tal motivo se expresa que las variables independientes no son modificadas ni se encuentran influenciadas, sino que tan solo ocurren y se evidencian durante el proceso de la observación.

### **3.4. Universo, Muestra y Muestreo**

#### **3.4.1. Universo**

El universo del presente estudio estará conformado por 100 trabajadores que laboran en una Fundación que brinda Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil.

#### **3.4.2. Muestra**

Para el presente estudio se contará con una muestra probabilística en la que “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Como el universo es pequeño, no se aplicará la fórmula sino que se buscará abarcar al 50% del total de trabajadores, correspondiendo a 50 empleados, para lo cual se considerará los tiempos y recursos disponibles para la investigadora.

#### **Criterios de selección de la muestra**

Los criterios para seleccionar la muestra fueron los siguientes:

Diversidad de género: Se buscó incluir no solo a hombres sino también a mujeres dentro de la muestra.

Diversidad étnica: Se buscó incluir además de los mestizos que es la población predominante trabajadores afroecuatorianos que también son parte de la institución.

### **3.4.3. Muestreo**

Para la siguiente investigación se utilizará un muestreo probabilístico estratificado, siendo este aquel en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Los trabajadores de la institución que se abordarán se encuentran divididos por áreas de trabajo, es por esto que se seleccionará una muestra por cada área.

### 3.5. Categorías y subcategorías de estudio

*Tabla 5 categorías y subcategorías*

Variable o categoría	Subvariables	Indicadores	Instrumentos a aplicar		
			Encuesta a trabajadores	Entrevista a trabajadores	Entrevista a Jefe de Recursos Humanos
<b>Satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989): 6 componentes</b>	Satisfacción con la supervisión	Relación con jefes	X	X	X
		Supervisión ejercida	X	X	X
		Atención y frecuencia de la supervisión ejercida	X		
		Relación con compañeros	X	X	X
		Formación recibida	X		
		Justicia e igualdad	X	X	
		Apoyo recibido	X	X	X
		Participación en decisiones de grupo	X		X
		Tareas juzgadas	X	X	
		Participación en decisiones del departamento	X	X	X
	Prestaciones Básicas	Asistencia médica	X	X	X
		Revisión médica anual	X		
		Seguridad Social	X		
	Intrínseca del trabajo	Cumplimiento de convenios y leyes laborales	X	X	X
		Satisfacción con el trabajo	X	X	
		Desarrollo de creatividad	X	X	
		Agrado con la labor realizada	X	X	
		Participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa	X		
		Capacidad de decisión propia en aspectos de trabajo	X	X	X
		Elección de representantes	X	X	X
Actividades en las que destaca el trabajador	X	X			

Ambiente físico	Limpieza e higiene	X	X	
	Entorno físico y espacio	X	X	X
	Toxicidad de puesto de trabajo	X		
	Ubicación de institución	X	X	
	Casilleros y vestuarios	X		X
	salubridad de Sanitarios y servicios higiénicos	X		
	Seguridad	X	X	
	Materiales proporcionados	X	X	X
	Servicios de agua y/o bar	X		
Cantidad y ritmo de trabajo	Horario de trabajo	X	X	X
	Cantidad de trabajo	X	X	
	Sistema de turnos	X	X	X
	Permisos personales	X	X	X
	Postura al realizar trabajo			
Prestaciones recibidas	Salario	X	X	
	Remuneración de horas extraordinarias	X	X	
	Dotación de uniformes y equipo de protección personal	X	X	X
	Negociación de aspectos laborales	X		X
	Promoción y ascenso	X	X	X

**Elaborado por:** Kelly Moreira

### **3.6. Formas de recolección de la información**

Para la recolección de datos e información se utilizarán las técnicas: encuesta y entrevista a profundidad, empleando como instrumento un cuestionario y una guía de preguntas para indagar sobre las percepciones de los trabajadores de la fundación acerca de su satisfacción laboral.

1. En primera instancia se realizó la redacción y entrega de la carta solicitando permiso para poder ingresar y realizar la investigación así como la recolección de información a través de la aplicación de las técnicas de entrevista y encuesta en una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil.
2. Para el desarrollo del presente trabajo, se aplicará un instrumento de recolección de datos de origen cuantitativo el cual correspondió a la encuesta de satisfacción en organizaciones laborales denominada S4/82 en función de lograr obtener información estadística sobre los niveles de satisfacción que poseen los trabajadores en general (Méliá & Peiró, 1986).
3. De igual forma, en función de poseer un acercamiento social del fenómeno de la satisfacción laboral desarrollado en una fundación medica de Guayaquil, se empleó una entrevista a profundidad, cuyas preguntas parten de las variables propuestas por los autores referidos, siendo adaptadas para el contexto que se desea investigar. Aplicación de encuestas Meliá y Peiró. (Ver Anexo # 4)
4. Aplicación de entrevistas: 2 supervisores, 5 trabajadores operativos, 1 Jefe de Recursos Humanos. (Ver Anexo # 1, 2, 3).

### **3.7. Formas de análisis de la información**

1. **Revisión de los datos investigados.** – completado el proceso de levantamiento de datos en la Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil, a los trabajadores y directivos, se procese con la revisión, clasificación y reconocimiento de la información recogida a través de la encuesta y entrevistas, información que luego será transcrita por la autora en los utilitarios de Microsoft, proceso realizado para revisar que no exista ningún dato erróneo al tiempo que se genera un filtro y clasificación de la información obtenida.
2. **Ordenamiento y tabulación de los datos investigados.** – luego de revisar y clasificar la información levantada, se procederá al ordenamiento de la misma, para

lo cual los datos productos de la encuesta serán transcritos en el programa Excel y los datos de la encuesta serán transcritos en el utilitario Word.

3. **Análisis de la información.** – se procede a la tabulación de los datos cuantitativos de la encuesta en el programa Excel a través de estadísticas bivariados en donde se relacionarán ítems según las teorías utilizadas. En cuanto a la información cualitativa obtenida de las entrevistas se realizará una codificación axial de la entrevista para lograr realizar la debida relación entre categorías y subcategorías existentes en dependencia de sus propiedades y dimensiones.
4. **Triangular la información.** – se procede a contrastar la información que ha sido recolectada y analizada a través de las dos técnicas aplicadas, en medida de lograr medir las diferencias y similitudes existentes entre las respuestas de los trabajadores, frente a la perspectiva obtenida de los supervisores.

## **CAPÍTULO IV**

### **Resultados de la investigación**

Los resultados obtenidos para la composición del siguiente capítulo fueron recolectados a través de una encuesta de Satisfacción laboral adaptada de la encuesta de Meliá y Peiró (1986) las cuales fueron aplicadas a 50 trabajadores de la fundación bajo estudio; de los cuales 29 son mujeres y 21 son hombres, con edades promedio entre 22 y 50 años, de los mismos 9 son de áreas administrativas, 18 son de enfermería, 6 de laboratorio, 3 de mantenimiento y 14 de servicio al cliente; igual manera se efectuaron entrevistas a 7 colaboradores y un jefe de recursos humanos, en función de lograr ampliar el conocimiento e información recolectada a través de la encuesta.

Inicialmente se conocía la existencia de trabajadores con discapacidad dentro de la institución, por lo que se buscó incluirlos dentro de la muestra, con la finalidad de observar diferencias entre la población regular y población con discapacidad sin embargo, en el transcurso del desarrollo de la investigación se pudo observar que, a pesar de sus niveles de discapacidad tenían una comunicación y un desarrollo cognitivo similar al resto de trabajadores y no se evidenció alguna limitación en el acceso, por lo cual, no ameritaba un análisis diferenciado de trabajadores regulares y trabajadores con discapacidad, es por ello que se cambió el análisis estadístico que inicialmente estaba comparativo y se realizó un análisis de la población en general.

A través de los datos obtenidos mediante los instrumentos de la encuesta y la entrevista, se ha propuesto dar cumplimiento a los objetivos específicos trazados durante el primer capítulo del presente trabajo.

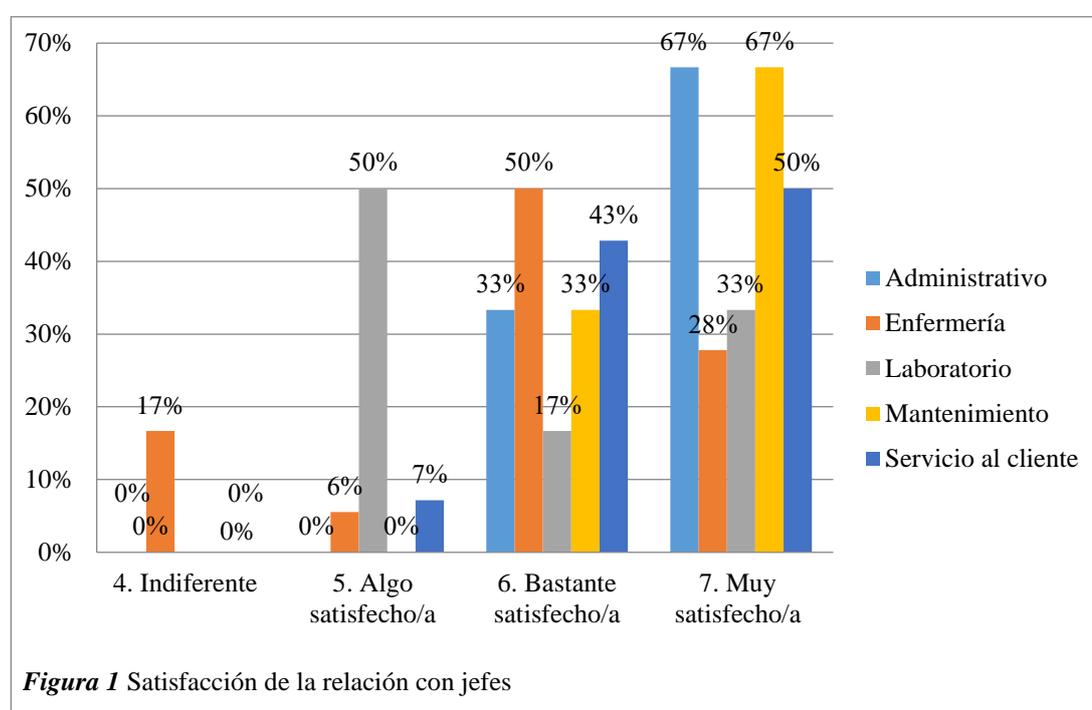
#### **4.1. Objetivo 1: Describir los componentes que se relacionan con la satisfacción laboral en trabajadores.**

Al momento de aplicar las técnicas de la encuesta y las entrevistas, las mismas fueron originadas en base al diseño de las subcategorías de la matriz de categorías desarrollada durante el tercer capítulo del estudio, en donde se desarrollaron 6 componentes que se relacionan con la satisfacción laboral, a ser investigados durante la realización del presente trabajo de titulación, tal como se presenta a continuación:

##### **4.1.1. Satisfacción con la supervisión**

Mayo evidenció como componente de mayor dimensión, a la actitud con la que trabajan los empleados, o el nivel de relación y aceptación que los mismos poseen, los cuales surgen como determinantes al momento de percibir los entornos o características físicas, estableciendo en tal forma que dependiendo de la persona, la motivación puede variar entre elementos sociales, económicos o físicos (Mayo, 1977). Por tal motivo dentro de los componentes relacionados con la satisfacción por supervisión, se analizan los siguientes indicadores 1) Relación con jefes; 2) Supervisión ejercida-Atención y frecuencia de la supervisión ejercida; 3) Relación con compañeros.

### 1) Relación con jefes



Con respecto a los resultados obtenidos en la figura 1, se logra comprender que el 100% de los trabajadores del área de mantenimiento y del área administrativa se encuentran entre bastante y muy satisfechos de sus relaciones con sus jefes, siguiéndole el 93% de trabajadores que pertenecen a servicio al cliente. Y un 50% de laboratorio que alegó sentirse solo algo satisfecho.

Al momento de realizar el análisis basado en el género, se determinó que la población de mayor satisfacción correspondió a 45% de mujeres, seguido por el 43% masculino; mientras que de algo satisfecho se detectó un 14% femenino contra el 5% masculino.

En cuanto a la respuesta obtenida por parte de la jefa de Recursos Humanos con respecto a la relación de los jefes con los trabajadores, se obtuvo que: “Es una

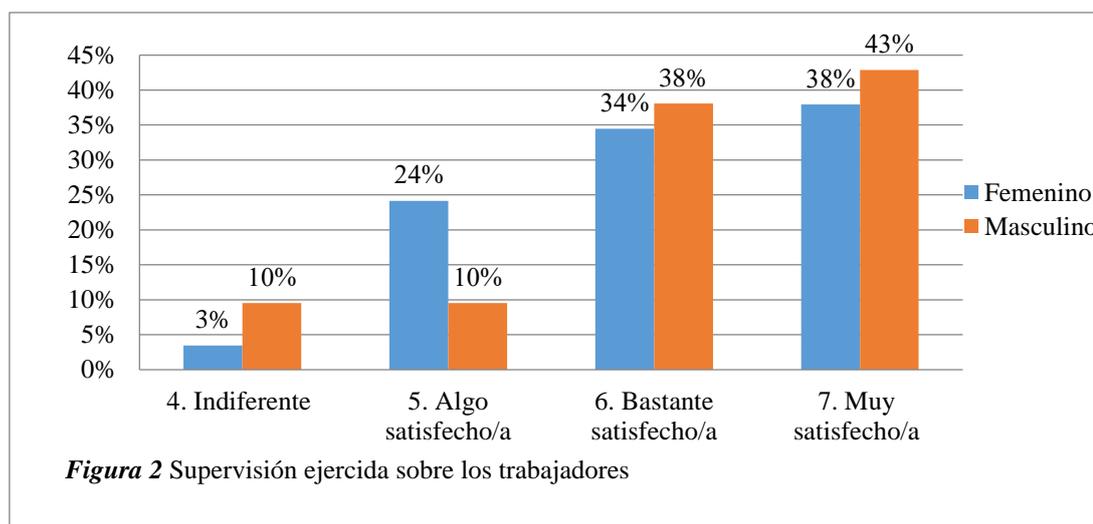
relación de puertas abiertas, el jefe de talento humano quien ya no está con nosotros dejó ese estilo de trato, de confianza de poder acercarse a la oficina si tienen algún problema, puedan manifestarlo” (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

Por parte de los trabajadores y supervisores se obtuvieron respuestas que confirman lo mencionado por la jefa de Recursos Humanos, dando a entender que en efecto la relación laboral entre jefes y asalariados es abierta, de respeto y mutuo entendimiento, fomentando confianza y seguridad.

Por lo cual según lo establecido en la teoría de Hoppock (1935) quien habla sobre la relación de la satisfacción laboral con el nivel sociolaboral del individuo, explicando que el comportamiento, trato y tipo de relación que recibe un individuo en su entorno laboral, posee influencias en el nivel de satisfacción del asalariado.

Se infiere que el ambiente laboral existente entre jefes y trabajadores genera un entorno de comprensión, seguridad y satisfacción, por lo cual los trabajadores presentan elevados niveles de satisfacción laboral, pese a que según los resultados de las entrevistas no existe en su totalidad una cultura de compensación en la cual los jefes feliciten ya sea verbal o económicamente el buen trabajo realizado, se manifestó que sí se han dado casos en los que los jefes, en las reuniones, felicitan de forma general a los trabajadores, por los logros obtenidos.

## 2) Supervisión ejercida- Atención y frecuencia de la supervisión ejercida



En cuanto a los resultados recolectados en la figura 2, se logró determinar que el 81% de los hombres se encuentran entre bastante y muy satisfechos, mientras que el 72% de las mujeres, posicionan su respuesta entre bastante y muy satisfechas con la supervisión que ejercen sobre ellas, por su parte los hombres indican con un 43% estar muy satisfecho mientras que el 10% se presentó indiferente; de igual manera se

percibe que un 3% de la población femenina se siente indiferente, mencionando la trabajadora del área de mantenimiento en la entrevistas: “Me siento bien porque siento que me tienen confianza (...) sin necesidad de presionarme ni estar encima mío controlándome, saben que las actividades que me piden yo las resuelvo y las cumplo” (Trabajador-2, 2020).

De igual manera la asalariada del área de enfermería supo contestar: “... si yo tengo una idea de cambiar algo, sí toman en cuenta, no es que tú eres una auxiliar y tu opinión no cuenta, no nada de eso” (Trabajador-3, 2020).

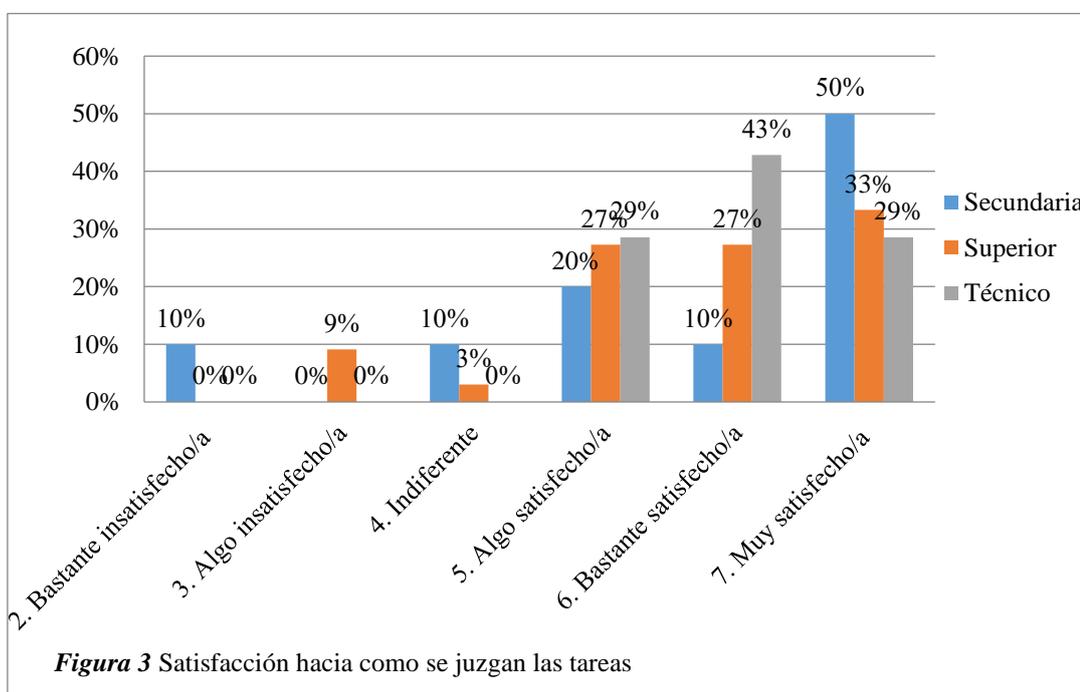
Mientras que la población de colaboradores masculino, posicionaron sus respuestas con mayor frecuencia en muy satisfecho con un 43% y un 38% bastante satisfecho perteneciente al área de servicio al cliente, los varones se mostraron en un 10% algo satisfechos; frente al 24% femenino 5% en función de la satisfacción con la supervisión que reciben.

De las entrevistas realizadas se evidencia con las respuestas captadas lo mencionado por el trabajador-1: “... mi jefa no es que me supervisa 24/7 en mi puesto (...) pero sí sabemos que se debe cumplir con lo que se manda y que no haya problema después” (Trabajador-1, 2020).

Así mismo la respuesta dada por el trabajador-3: “La verdad me siento bien, no siento que estén encima mío controlándome, aquí cada uno sabe lo que debe hacer y cuando lo tiene que hacer” (Trabajador-4, 2020).

Por lo cual se entiende que en efecto en la fundación según los datos obtenidos a través de la encuesta y las entrevistas, no existe acoso laboral, ni se generan casos en donde los jefes poseen una excesiva supervisión ni tampoco frecuencia sobre el trabajo de sus colaboradores, siendo el caso de la fundación un ambiente en el cual cada trabajador conoce las actividades diarias que han de realizar y cumplir así como los límites de sus funciones, acción que genera un ambiente de satisfacción en los trabajadores dentro de la fundación, no obstante en el área de laboratorio el 33% de los encuestados se mostraron muy satisfechos con la supervisión que reciben los trabajadores, sin embargo el supervisor del área de laboratorio durante la entrevista al momento de hablar sobre la supervisión mencionó: “Yo me siento bien, la jefa siempre da apoyo en todo y toda decisión que se toma siempre va con la previa autorización de ella, siempre ella está pendiente de todo” (Supervisor-1, 2020).

A lo cual al analizar la pregunta de la encuesta que indaga sobre el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores sobre la forma en la que sus superiores juzgan su tarea, se encontró:



En la figura 3 se logra determinar la cantidad de trabajadores que gustan de la manera en la que sus superiores juzgan su tarea, la cual ha sido presentada en base al nivel de preparación académica que los trabajadores poseen, en donde se pudo entender que para aquellos colaboradores que poseen un nivel académico técnico, el 72% se siente entre bastante y muy satisfecho; mientras que la población de nivel de secundaria se presenta con un 10% algo insatisfecho.

Por su parte al analizar los datos por función del género el 71% de la población masculina se siente entre bastante y muy satisfecho respecto a la forma en que sus superiores juzgan su tarea, mientras que un 5% como algo insatisfechos. En cuanto a mujeres se percibe que el 55% seleccionó entre bastante y muy satisfecho, mientras que por su parte un 10% indicó estar bastante y algo insatisfecho.

En cuanto a las entrevistas, al preguntarle a los entrevistados que sucede cuando algo sale mal en su labor diaria, se obtuvo que:

Bueno ahí si es muy difícil, como le decía el departamento es relativamente nuevo puesto que pese a que ya existía, cuando lo agarramos tuvimos que empezar desde cero, entonces es normal que se presenten inconvenientes o errores y es frustrante, porque uno quiere siempre dar lo mejor para que todo salga bien, y pues por lo general si algo no sale bien, se “cargan” conmigo, entonces eso si es la parte fea, que no me gusta, que me reclamen a mi cuando ya no puedo dar más y no tengo ayuda, no quiero decir que no recibo ayuda de mis

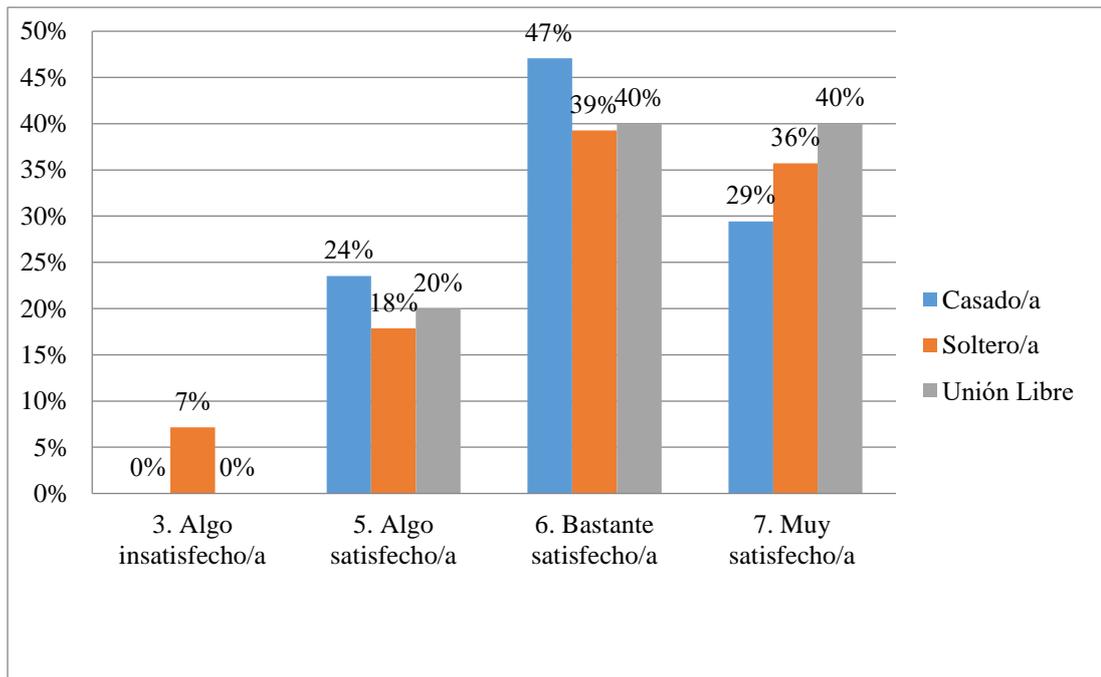
compañeros, porque son excelentes, pero si no me ayudan con el área económica o con la organización o las notificaciones, son aspectos que ya se salen de mi control o de mi capacidad, entonces es frustrante (Trabajador-2, 2020).

La verdad si me deprimó un poco, más aún si yo tengo la culpa me lleno de tristeza y quiero solucionar las cosas lo más pronto posible. Los jefes me llaman la atención pero de una manera muy profesional, sin necesidad de recurrir a gritos, insultos o discriminaciones (Trabajador-4, 2020).

Bueno en mi trabajo, lo que puede pasar es por ahí un golpe a la camilla cuando la voy moviendo, y el paciente grita por su propio dolor, o me miran feo, y si me siento mal e intento ser más cuidadoso (Trabajador-5, Satisfacción Laboral, 2020).

A lo cual se infiere que si bien es cierto son más los porcentajes de trabajadores que se encuentran con altos niveles de satisfacción, se presentan casos de trabajadores que aun poseen niveles de insatisfacción o que no se encuentran del todo complacidos con la supervisión que se está ejerciendo sobre ellos y la forma en que juzgan su trabajo, lo cual se logra ver más en la población femenina.

### 3) Relación con compañeros



**Figura 4** Relación entre compañeros

En cuanto a la figura 4 se determinó a las poblaciones por su estado civil donde pudo interpretarse que de los colaboradores que se encuentran casados en un 24% se encuentran algo satisfechos y en un 47% y 29% se presentaron bastante satisfechos y muy satisfechos respectivamente, mientras que los solteros el 36% se presentó muy

satisfecho, el 39% bastante satisfecho. A lo cual se entiende que de la población que se encuentran solteros son los que denotan un menor porcentaje al elegir solo algo satisfecho con sus relaciones de compañeros en el trabajo.

De la población en unión libre, los trabajadores han determinado estar muy satisfechos en un 40%, mientras que se dividen en 20% y 40% señalando algo satisfecho y bastante satisfecho respectivamente. En cuanto a los géneros, las respuestas perciben un poco más de variación, donde se encontró que en mayor medida las mujeres se marcan con 45% para bastante satisfecho y 34% muy satisfecho mientras que el menor porcentaje corresponde a algo insatisfecho con un 3%; los varones en mayor medida contaron con un 38% en bastante satisfecho y 33% para muy satisfecho. Al analizar las áreas, se determinó que el departamento con mejor nivel de satisfacción en la relación entre compañeros correspondió a mantenimiento con un 67% en muy satisfecho y el porcentaje de mayor insatisfacción fue para administrativo con un 11% en algo insatisfecho.

Por lo cual se ha logrado comprender que la población que posee mejor relación entre compañeros de trabajo concierne a la población de varones solteros, seguido estrechamente por las mujeres solteras, lo cual se relaciona con lo mencionado en las entrevistas, en forma tal que la Trabajadora-3 indicó:

Según mi criterio, la relación es muy buena, yo aquí en realidad me llevo muy bien con todos mis compañeros y jefes, incluso cuando me operaron todos me fueron a visitar al hospital, a mi casa, me escribían, me decían tranquila acá esta tú puesto esperándote, entonces me daban ánimos (Trabajador-3, 2020).

Para lo cual según la entrevista a la supervisora mencionó: “La relación aquí es muy buena, el personal aquí se ha adaptado a la administración y a las funciones, se ha trabajado bastante en el tema de las relaciones personales” (Supervisora-2, 2020).

Por lo cual tal información se conecta perfectamente con la que se obtuvo en las encuestas, otro entrevistado menciona que: “Con mis compañeros me llevo bien, ellos incluso me han ayudado a adaptarme al trabajo y todo, entonces sí, yo tengo una buena relación con mis compañeros y así de igual manera con los jefes” (Trabajador-6, 2020).

Se entiende que tanto para los trabajadores de género masculino como femenino, que se encuentran solteros, la relación de compañerismo se les presenta como un indicador en el que se encuentran altamente satisfechos y del cual no hay ninguna queja, llegando a mencionar que muchos de ellos consideran sus

compañeros como sus amigos y que poseen relación de amistad aun fuera de la jornada laboral, por lo cual según lo menciona en la descripción de la teoría de satisfacción laboral por concepto de la motivación, McClelland detalla que por la afiliación, los individuos poseen el deseo de interactuar con sus compañeros, logrando encajar y generando un vínculo social (McClelland, 1961). En tal manera la amistad o la buena relación laboral sí cuenta dentro de la fundación bajo estudio, resaltando como un indicador para aumentar la satisfacción y por ende la producción laboral de los trabajadores.

#### 4.1.2. Prestaciones básicas

Al momento de mencionar el componente de prestaciones básicas, se comprende como tales los indicadores relacionados a la salud, la revisión médica, el cumplimiento que tenga una empresa con sus deberes legales con sus empleados, así como la seguridad social que la misma deba ofrecer, por lo cual según lo manifestado por Schaffer en 1953 citado por Güell (2014) se argumentó que cualquier mecanismo que haga que las personas se sientan satisfechas o insatisfechas en la seguridad y salud de su vida también posee influencia en que las personas se perciban satisfechas o insatisfechas en su trabajo, mientras que si una empresa procura cuidar de la satisfacción en salud y seguridad de vida del trabajador, este se mantendrá satisfecho (Güell, 2014).

##### 1) Asistencia médica

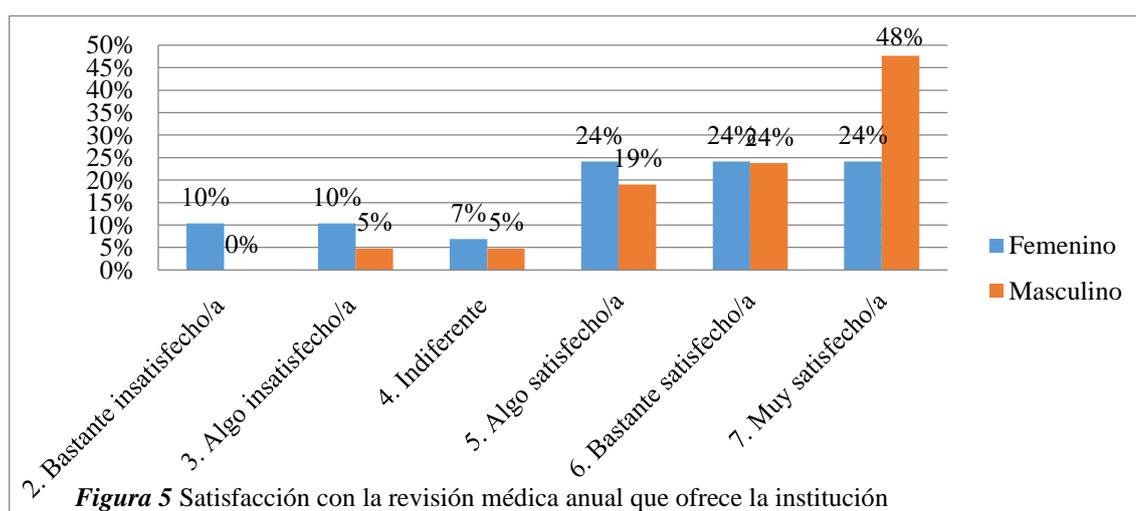
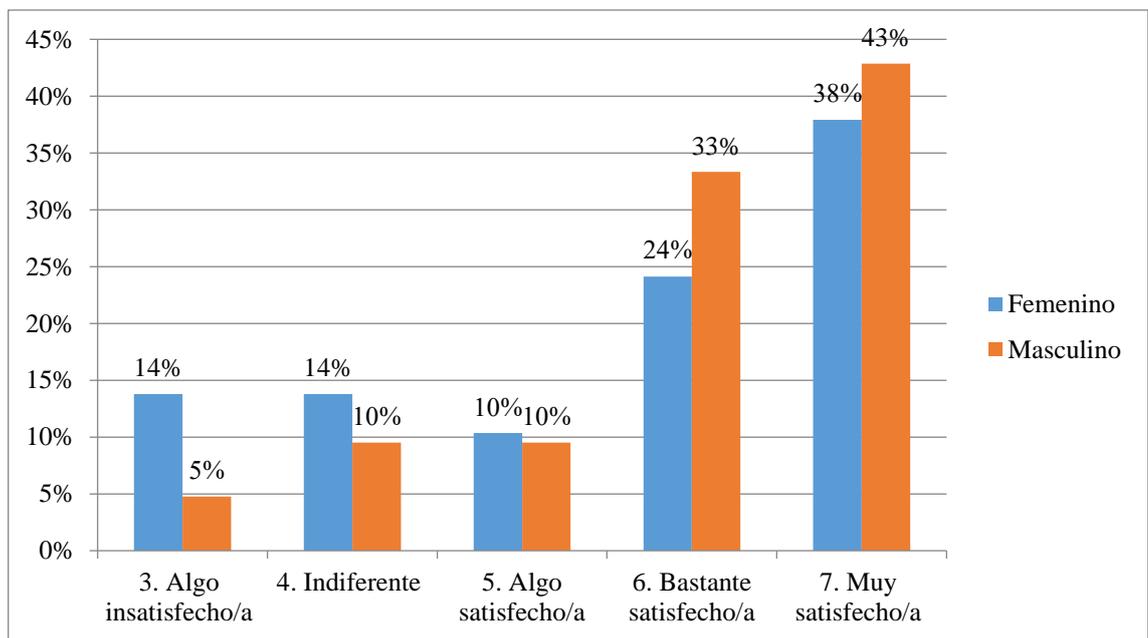


Figura 5 Satisfacción con la revisión médica anual que ofrece la institución

En la figura 5 se observa que el 20% de la población femenina se muestra entre bastante y algo insatisfecha, mientras que un 24% algo satisfecha, bastante satisfecha y muy satisfecha correspondientemente.

En cuanto a lo que respecta la revisión médica anual que la institución les ofrece a los hombres, con excepción de un 5% que marcaron algo insatisfechos, el restante de la población masculina se mostró en altos niveles de satisfacción, alcanzando un 48% de muy satisfechos.

Por lo cual se infiere que al momento de hablar del tema de la revisión médica, existe un sentir diferente entre su población de trabajadores masculinos y femeninos: todos los hombres muestran algún nivel de satisfacción, mientras que las respuestas de las mujeres varía y un 20% se muestran insatisfechas. Es evidente que las necesidades de salud de las mujeres no han sido cubiertas en su totalidad por la



**Figura 6** Satisfacción con la asistencia médica

fundación.

Al momento de indagar sobre el nivel de satisfacción con respecto a las posibilidades de asistencia médica que la institución ofrece, los resultados no variaron mucho del análisis anterior, demostrando que el 14% de las mujeres se presenta algo insatisfecha, mientras que el restante de la población posicionaron sus respuestas en algo y bastante satisfecho, llegando a alcanzar un 38% de muy satisfecho.

Por parte de los hombres, la calificación más baja corresponde a 5% que mencionaron sentirse algo insatisfechos con la asistencia médica que les proporciona la institución, 10% de hombres se mostraron indiferentes hacia el tema, 33% se posicionaron como bastante satisfechos y finalmente 43% señalan estar muy satisfechos con la asistencia médica que les ofrece la fundación.

Adicionalmente, que observa que:

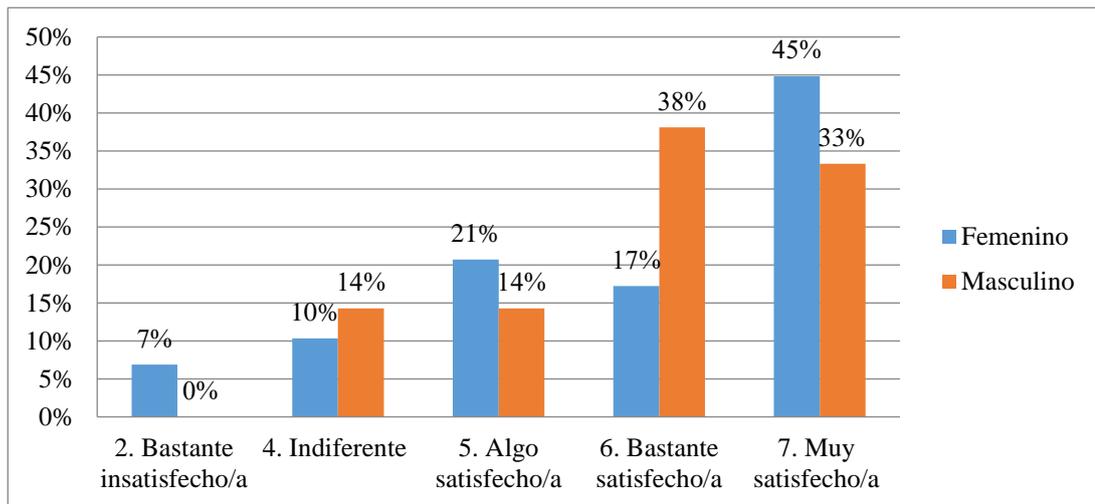
No se cuenta con seguro médico, pero en el caso de alguna enfermedad cualquier trabajador se puede hacer atender aquí dentro de la fundación gratuitamente y para familiares de primer nivel se pueden atender con un descuento en la facturación, igual en el caso de la farmacia, se cuenta con descuento especial por trabajar en la empresa (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

Esta información fue corroborada por todos los trabajadores al momento de preguntarles sobre este tema.

Se comprende que, de manera general, la institución sí cubre las necesidades médicas de sus trabajadores pese a que no cuentan con seguro de salud particular, la fundación procura mantener un buen nivel de satisfacción en sus trabajadores al momento del cuidado de su salud.

En este sentido, como lo menciona la teoría de Güell (2014) que las condiciones de salud y seguridad de una persona poseerán relación e interferencia en el desempeño y satisfacción de su aspecto laboral.

## 2) Cumplimiento de convenios y leyes laborales



**Figura 7** Cumplimiento de convenios y leyes laborales

En la figura 7, se encontró que el 45% de la población femenina de colaboradoras de nivel superior señalan estar muy satisfechas, existiendo únicamente un 7% que mencionaron estar bastante insatisfechas; mientras que de los hombres, el 33% se perciben muy satisfechos, seguidos por un 14% que mencionaron estar algo satisfechos. Por lo que se entiende que las mujeres de estudio superior se presentan con mayor satisfacción sobre los varones con estudio superior.

De la población que posee estudios secundarios, el mayor porcentaje correspondió al género masculino con un 14% que se mostraron muy satisfechos,

mientras que las mujeres seleccionaron 3% muy satisfechas y 3% se denotaron indiferentes.

Para Porter y Maslow (1968) según su teoría de la expectativa, los trabajadores miden el empleo de su esfuerzo y le añade las habilidades que cada uno posee, por lo que la satisfacción para los autores no es medible por concepto único de desempeño sino por la motivación de recibir una retribución que se perciba como justa al desarrollo laboral de cada trabajador. Por lo cual se comprende que los trabajadores con diferentes niveles de preparación académica posean diferentes mediciones de su satisfacción en función del cumplimiento de los convenios y las leyes laborales que posee la institución con sus colaboradores.

Para lo cual la jefa de recursos humanos mencionó “Se cuenta con todos los beneficios de ley, adicionalmente se cuenta con un bono anual navideño, se tiene la alimentación cubierta en un 100%, se cuenta con los uniformes” (Jefa-Recursos-Humanos, 2020). A pesar de ello, la trabajadora-2 mencionó que “Tenemos uniformes, alimentación, nos ayudan con los permisos. Pero no tenemos bonos o incentivos” (Trabajador-2, 2020).

Se observa que la mayoría de los trabajadores se mantienen satisfechos con el cumplimiento de la institución con respecto a sus obligaciones legales hacia sus colaboradores, debido a que tan solo trabajadores de nivel académico superior se han mostrado insatisfechos y los trabajadores en general reconocen que la fundación cumple con todos los requerimientos que por ley ellos son acreedores.

#### 4.1.3. Intrínseca del trabajo

##### 1) Agrado con la labor realizada

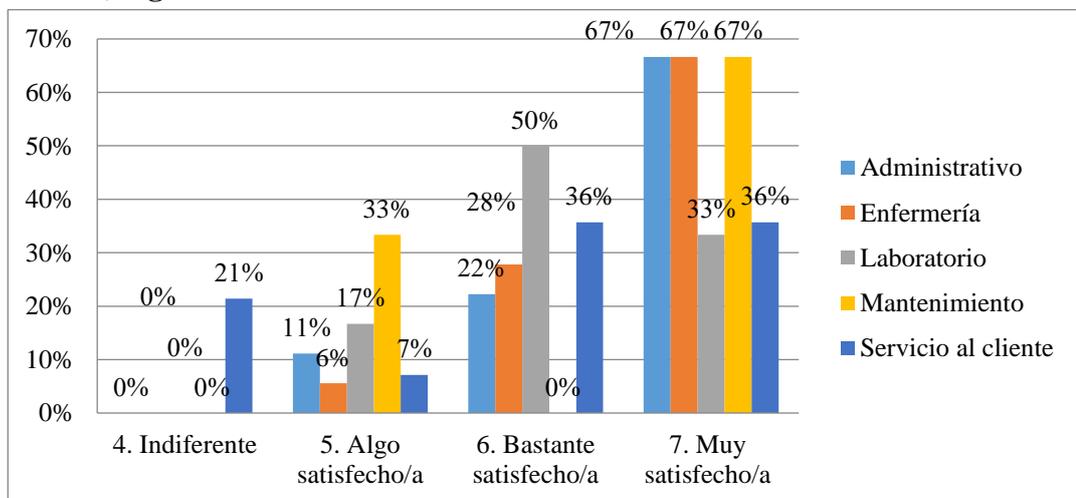


Figura 8 Agrado con la labor realizada

La figura 8 fue analizada en función del área de cada trabajador, para lo cual se determinó que la mayoría de los encuestados se posicionaron muy satisfechos en cuanto al gusto adquirido por su trabajo, mientras que el 33% de mantenimiento destacó al mencionar que se encuentran tan solo algo satisfechos.

Al momento de analizar la misma pregunta en función de género de los encuestados se logró determinar que la población masculina destaca con un 62% al ubicarse en muy satisfecho, mientras que la femenina le sigue con el 48%.

A lo cual se ha percibido que según los datos recolectados por la encuesta la mayoría de la población de trabajadores encuestados se presenta en general con niveles altos de satisfacción con respecto al gusto que poseen al momento de realizar sus actividades diarias dentro de la fundación en la cual laboran.

Para el supervisor-1 que fue recientemente ascendido, al momento de indagarle sobre su opinión acerca de su trabajo señaló: "...es un cargo estresante (...) pero bonito me gusta mucho, porque te ayuda a ver las capacidades que tienes y si tienes algún defecto, uno mismo corregirlo al andar" (Supervisor-1, 2020).

La supervisora-2 supo mencionar "mi trabajo es para mí un puesto en el que tengo muchas responsabilidades a cargo, tanto personal como en funciones administrativas que se desempeñan" (Supervisora-2, 2020).

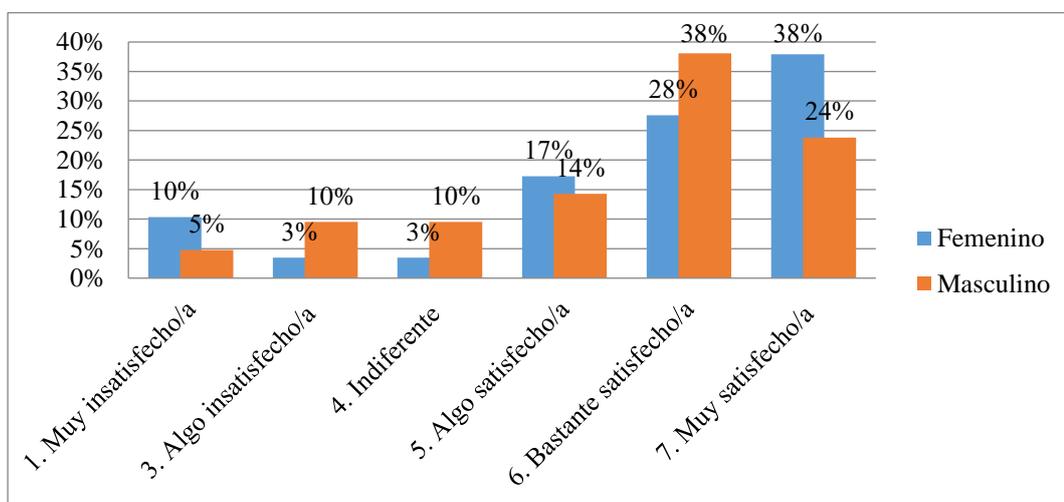
El trabajador-5 que posee un puesto de camillero supo indicar que: "Mi puesto de trabajo es muy importante (...) entonces a mi manera siento que contribuyo con el funcionar de esta fundación. Además que el poder trabajar me ayuda en mi economía personal" (Trabajador-5, Satisfacción Laboral, 2020).

La teoría de Peiró (1996) citado por Güell (2014) señala que la satisfacción en el área laboral, surge como resultado de la actitud con la que el asalariado se dirige y cumple su trabajo en dependencia de la situación que se encuentre o le haya tocado vivir; por lo cual en base a los datos obtenidos, se infiere que los trabajadores, más allá de una situación o estado que posean, se mantienen satisfechos con su labor diaria debido al trabajo en sí mismo que estos poseen, es decir que se encuentran en áreas y actividades para las cuales han estudiado y se han preparado, por lo cual están ejerciendo su vocación, manteniendo una satisfacción intrínseca, además al tratarse de una fundación de atención médica, el hecho de poder tratar y servir a personas cuya salud se encuentra quebrantada, aporta una satisfacción personal en el sentido de ayuda que pueden brindar como seres humanos, factor que también interfiere en la sensación de satisfacción personal laboral.

#### 4.1.4. Ambiente físico

En medida de comprender el componente físico de la satisfacción laboral, se detalla la teoría de Mayo quien presentó que existen componentes de mayor dimensión los cuales surgen como determinantes al momento de percibir los entornos o características físicas, estableciendo que la motivación puede variar entre elementos sociales, económicos o físicos (Mayo, 1977).

##### 1) Limpieza e higiene



**Figura 9** Satisfacción con la salubridad e higiene del centro de trabajo

De la figura 9 se ha determinado que los trabajadores de género femenino se muestran muy satisfechas en un 38% frente al 24% de los varones; en cuanto a la selección de muy insatisfecho, las mujeres poseen un 10% mientras que los varones un 5%; al seleccionar algo insatisfecho los varones tuvieron un porcentaje del 10% y las mujeres del 3%, a lo cual se logra entender que un 28% de la población encuestada se manifiestan insatisfechos hacia la salubridad de los sanitarios y servicios higiénicos de la fundación en la que laboran.

##### 2) Entorno físico y espacio

Se ha podido evidenciar que el 81% de la población masculina y el 58% de la población femenina se encuentran entre bastante y muy satisfechos con el espacio físico en el que trabajan, sin embargo el 10% de la población de mujeres y el 5% de los hombres mostraron niveles de insatisfacción hacia el tema.

Al momento de indagar los cambios que los trabajadores consideran necesario realizar en su espacio físico para mejorar su satisfacción laboral, se pudieron recolectar las siguientes respuestas:

- Aumentar un poco el espacio de trabajo por la razón que se suele estar con las justas.
- Aire acondicionado, puerta más fácil, chailón más bajo para pacientes.
- Facilidad para el traslado de pacientes, la rampa está muy inclinada.
- Un área con duchas, un área de comida donde se pueda consumir y que el área de laboratorio sea más grande y con aires centrales.
- Baño dentro del laboratorio y duchas de emergencia.
- No hay salida de emergencia por estar en el sótano, podría haber un poco de luz natural y un extractor de olores.
- Implementar sistema de acondicionador de aire por temperatura de medicamentos.
- Habilitaría más lugares donde pueda colocar archivos y objetos personales.
- Agregar pasamanos a la escalera, taller de mantenimiento estrecho.
- Las alcantarillas que emiten olores, más ventilación, cubículo para el puesto ya que está expuesto.
- Mejorar los puestos ergonómicamente.

A través de las entrevistas se encontró que: “... yo tenía un espacio para mí solo, un tanto encerrado, apartado, para mí era increíble porque me podía concentrar en mis actividades (...) ahora estoy compartiendo, pero todo es un proceso, para mi beneficio yo he aprendido bastante de ellos” (Trabajador-1, 2020).

“En mi espacio físico yo me siento bien en general” (Trabajador-2, 2020).

“Me gustaría una remodelación para poder estar un poco más cómodo” (Trabajador-4, 2020).

“Necesitamos más espacio para maniobrar mejor las camillas” (Trabajador-5, Satisfacción Laboral, 2020).

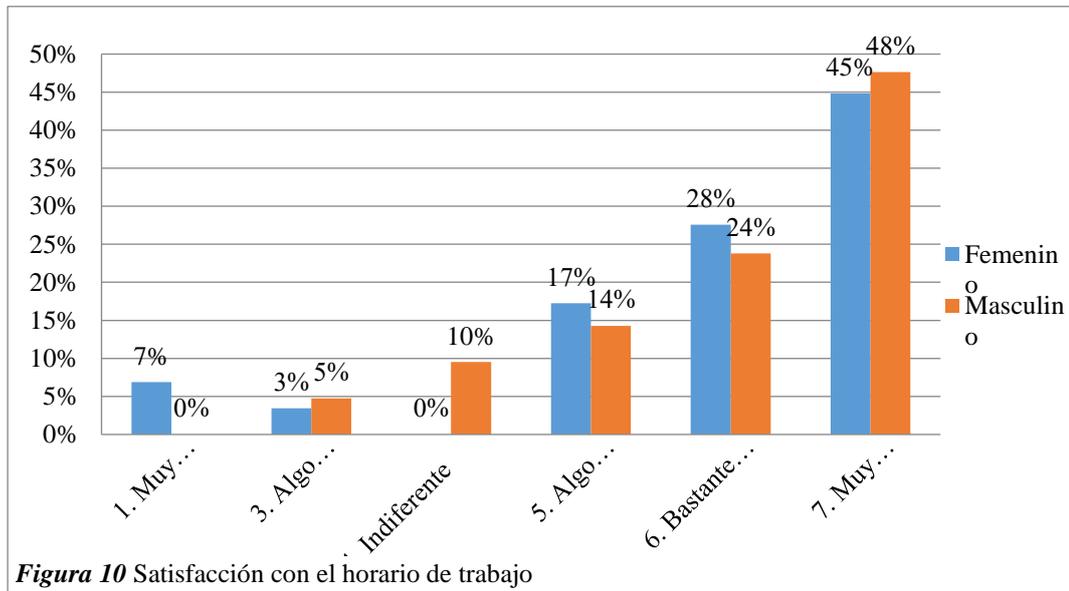
“El espacio físico aquí es grande para poder uno moverse, poder desenvolverse en sus funciones” (Trabajador-6, 2020).

De donde se puede resaltar que entre las respuestas de más frecuencia se encuentra las limitaciones existentes por falta de espacio físicos en las áreas de inyectología, laboratorio, así como también se piden ciertos cambios de la infraestructura para recibir luz natural o mejor circulación del aire, igualmente se solicitan puestos ergonómicos, a lo cual se infiere que la población no se encuentra

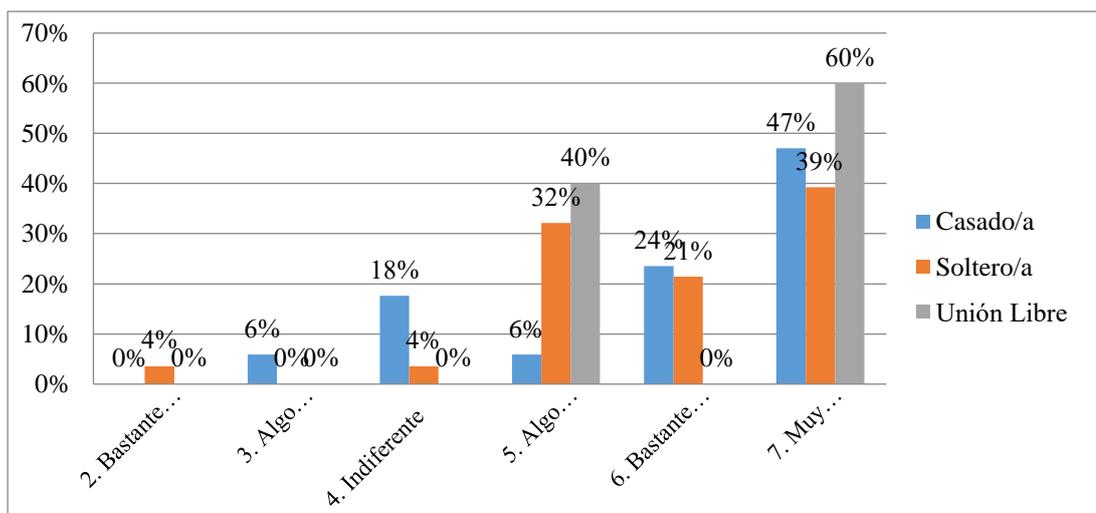
cómoda en su estación de trabajo, por lo cual no hay rastros de satisfacción laboral por concepto del entorno físico en la fundación.

#### 4.1.5. Cantidad y ritmo de trabajo

##### 1) Horario de trabajo



En cuanto al componente vinculado con el horario de la jornada laboral, se ha determinado que 10% de la población femenina se ha presentado entre muy y algo insatisfecha, mientras que el 5% de los hombres se muestra algo insatisfechos, frente al 73% de población femenina y 72% masculina que están entre bastante y muy satisfechos.



Dentro del mismo componente también se ha analizado el sistema de turnos existente en la fundación bajo concepto del estado civil de los trabajadores, donde se determinó que el 4% de la población

soltera se muestra bastante insatisfechos con la selección de turnos, el 6% de casados algo insatisfechos, las personas en unión libre se presentan 60% muy satisfechos, los casados mencionan muy satisfechos en un 47% y los solteros eligen la misma opción en un 39%.

Al momento de recurrir a los datos recolectados de las entrevistas se encontró que: "... en el área asistencial existe una atención 24/7 con turnos de las 7:00 de la mañana hasta las 7:00 de la noche, en horarios rotativos" (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

Al preguntar sobre los aspectos que se consideran al momento de la asignación de los turnos se obtuvo que:

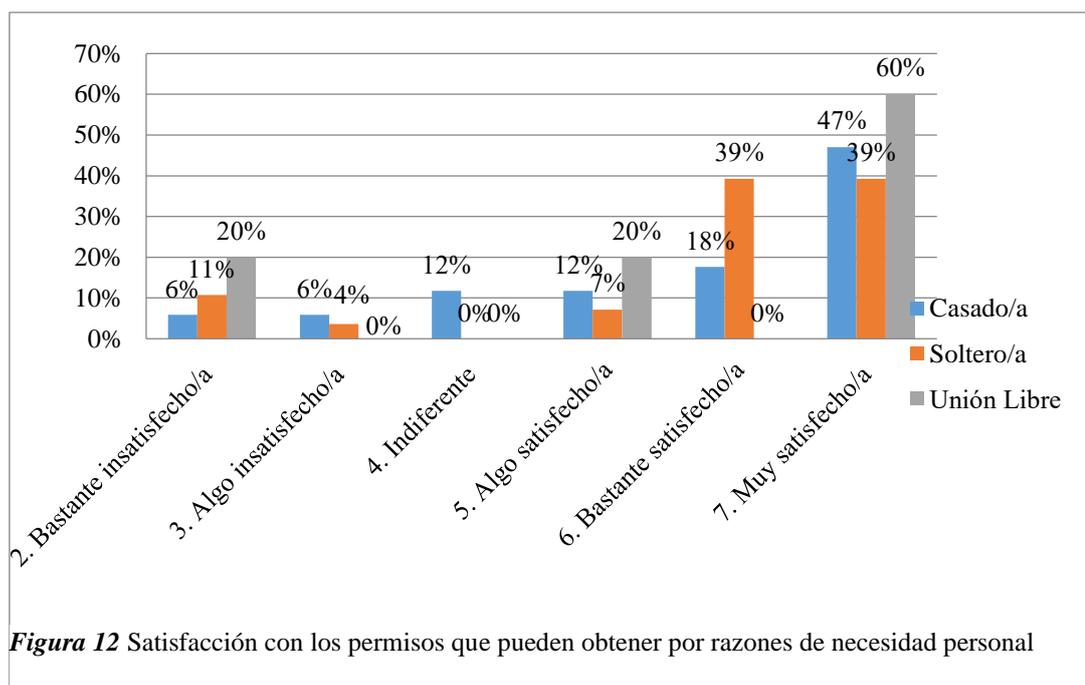
Cada jefe departamental organiza su cronograma y obviamente la a conocer a los empleados o subalternos como se va a desarrollar el mes y envían esa información a talento humano, de existir algún problema con el horario, entonces se debe notificar con la jefatura directa para poder realizar un cambio pertinente, siempre y cuando el problema se encuentre justificado (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

"Aquí los turnos son rotativos, son guardias de 12 horas, se elabora un horario mensual, sobre todo tratando de llegar a un consenso entre todos los compañeros" (Supervisor-1, 2020).

"En cuanto a los permisos si le damos la apertura al personal, para que si tienen una fecha especial, (...) ellos vienen nos comunican y nosotros tratamos en el horario de que ese día tenga libre para que no exista ausentismo" (Supervisora-2, 2020).

A lo cual le logró determinar que existe comprensión y ayuda por parte de jefe y supervisores hacía con los trabajadores al momento de brindarles apoyo con los horarios y turnos, cuando tienen algún compromiso, evento importante o situación específica, por lo que se logra comprender la satisfacción que presentaron los trabajadores en la encuesta, no obstante pese al apoyo y facilidad dada aún existe un 10% de trabajadores que se mostraron insatisfechos hacía con los turnos y 15% de insatisfechos con el horario de jornada laboral.

## 2) Permisos personales



Se puede observar que existe un 6% de asalariados casados, 11% de solteros y 20% de unión libre que se presentan bastante insatisfechos, dentro de la misma medida de la insatisfacción se determinó que un 6% de casados y un 4% de solteros se presentaron algo insatisfechos hacia con los permisos que reciben por parte de la fundación.

Dentro de la escala de la satisfacción se encontró que el 47% de casados, 39% de solteros y el 60% de unión libre, se han mostrado muy satisfechos, el 18% de casados y el 39% de solteros se presentaron bastante satisfechos hacia el tema en cuestión.

En la misma línea del componente de cantidad y ritmo de trabajo, se presenta el análisis que se realizó sobre los permisos personales a los cuales los trabajadores de la fundación bajo estudio pueden acceder, a lo cual en cuanto a entrevistas se encontró que:

Al momento de preguntarle a la jefa de recursos humanos sobre los tipos de permisos a los que pueden acceder los trabajadores y cuál es el proceso, contesto que:

“Bueno los trabajadores cuando se trata de enfermedad obviamente tienen sus días de permiso, siempre y cuando se encuentren justificados por el seguro social (...) siempre debe ir acompañada de su debida justificación” (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

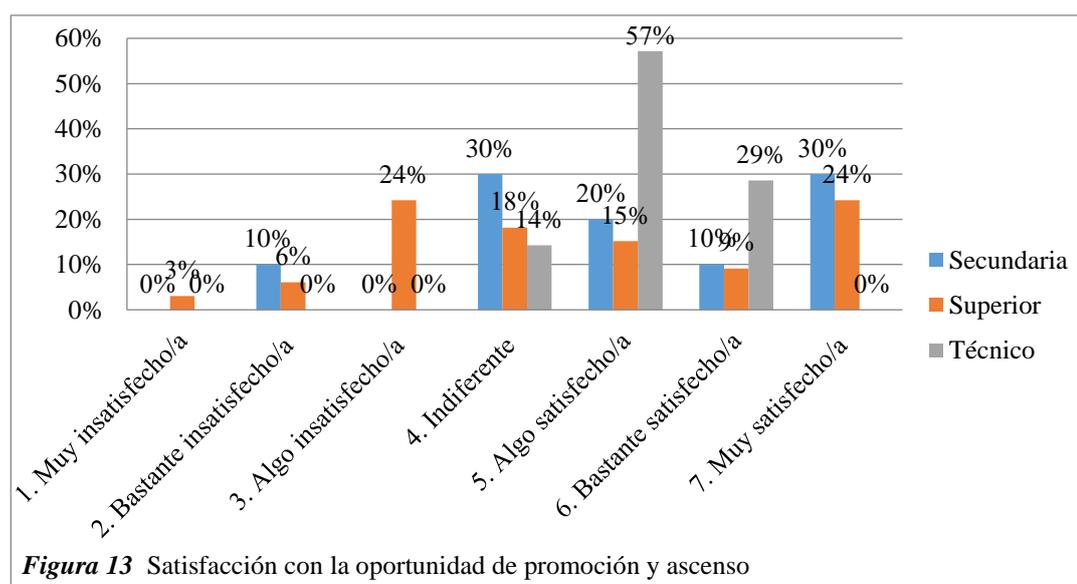
De las entrevistas a los trabajadores se obtuvo: “En otras ocasiones he tenido que salir por asuntos de la universidad y me apoyan con los permisos (...) la empresa nos apoya con nuestros asuntos familiares ya le digo en el sentido que facilitan los permisos” (Trabajador-1, 2020).

“Yo tenía otro trabajo donde allá es difícil sacar permisos, cosa que no pasa aquí, aquí hay mayor apertura y flexibilidad para los permisos siempre y cuando se encuentren justificados” (Supervisor-1, 2020).

A través de la información que se recolectó de las entrevista se ha logrado determinar que la fundación posee una política muy comprensiva y flexible al momento de dar permisos a sus trabajadores, lo que puede ser considerado como una de las razones principales junto a la apertura dada por los jefes, para que los trabajadores de la fundación posean altos niveles de satisfacción laboral.

#### 4.1.6. Prestaciones Recibidas

##### 1) Promoción y ascenso



**Figura 13** Satisfacción con la oportunidad de promoción y ascenso

Se determinó que la población con mayor porcentaje corresponde al 57% de estudio técnico, que menciona algo satisfecho, seguido por la población de secundaria que menciona en un 30% muy satisfecho, por su parte los trabajadores de nivel superior se han orientado en un 24% por algo satisfecho y muy satisfecho respectivamente; contando también con un 3% de muy insatisfecho y 6% de bastante insatisfecho.

En cuanto al análisis bajo la perspectiva del género se encontró que existe un 5% de hombres que se muestran muy insatisfechos con las promociones y ascensos, un 7% femenino determinó bastante insatisfacción y el 5% masculino el mismo ítem,

por su parte el 28% femenino seleccionó muy satisfecho y solo el 14% masculino el mismo ítem, por lo que se logra divisar que las mujeres se encuentran con mayor grado de satisfacción en la fundación sobre el tema de los ascensos y las promociones.

Se precisó diferenciar cuales son las áreas que se presentan con mayor insatisfacción y mayor grado de satisfacción, donde se divisó que el departamento de mantenimiento destaca con un 33% en muy insatisfecho, a quien le sigue enfermería y servicio al cliente con un 6% y 33% respectivamente en bastante insatisfechos, mientras que el área administrativa por su parte en la selección de muy satisfecho con un 44% seguido de laboratorio con un 33% en bastante satisfecho.

De las entrevistas se logró obtener que: "... antes de publicar una vacante, el puesto pueda ser asumido por personal perteneciente a la empresa, por lo cual se examinan las competencias de los colaboradores (...) dentro de la fundación si hay esa oportunidad de crecimiento y promoción" (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

"Trabajo desde el mes de abril del año 2019, casi un año y como supervisor estoy laborando desde el mes de octubre que fui ascendido" (Supervisor-1, 2020).

"El cambio de talento humano a mi nuevo cargo, yo lo percibo como un ascenso para mí, siento que confiaron en mis capacidades y por eso me escogieron" (Trabajador-2, 2020).

"Aún no siento que me hayan dado la oportunidad de seguir creciendo aquí dentro de la empresa, no he visto oportunidades de ascenso aquí todavía" (Trabajador-4, 2020).

De las entrevistas se logró comprender tal como lo menciona la jefa de recursos humanos, que las promociones y ascenso es un sistema que recién se comienza a implementar en la fundación, motivo por el cual alguno de los entrevistados cuentan su historia de cómo han sido ascendidos y que eso les ha conllevado a sentirse satisfechos y reconocidos, mientras que otros trabajadores se encuentran en la expectativa de poder ser tomados en cuenta y percibir un ascenso laboral.

Un ascenso laboral es también sinónimo de un aumento salarial, aumento en la confianza y aumento en la carga laboral que se deposita sobre el trabajador. Donde encajan las teorías de Logro y del poder de McClelland, quien mencionó que los trabajadores poseen el deseo de realizar actividades con cierto grado de dificultad en función de obtener un aprendizaje y experiencia; así mismo gustan de establecerse

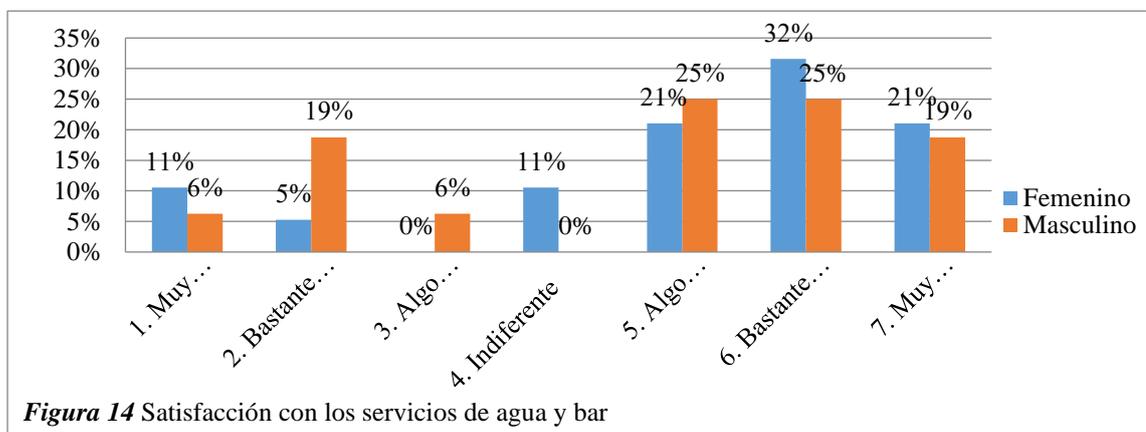
en un nivel jerárquico en el que adquieren responsabilidad y personal al cual supervisar (McClelland, 1961).

En igual manera la teoría de Sáenz (1993) dentro de su estudio reconoció que la satisfacción laboral surge como resultado de la experiencia que el trabajador va acumulando durante su vida laboral, llegando a un punto en donde se despiertan nuevas necesidades, entre ellas la necesidad de crecimiento y de no continuar en una misma rutina, por lo cual surge como resultado de la evolución y crecimiento del trabajador en su desempeño laboral diario, y a la vez con la motivación de alcanzar nuevos y mejores logros laborales, especificando también el crecimiento académico que haya podido alcanzar, así como su desenvolvimiento social, de que se haya podido casar, formar un hogar, tener hijos, bajo todas aquellas premisas el trabajador comenzará a anhelar la obtención de ascensos laborales que le permitan desenvolverse de mejor manera permitiéndole disfrutar el trabajo por el crecimiento y el reconocimiento.

#### 4.2. Objetivo 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica.

A continuación se ha propuesto conocer la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de la Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil, señalando cual es la importancia, el rol y los factores de satisfacción que poseen los trabajadores en la realización diaria de sus labores.

Para lo cual se ha entendido que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste puede ver realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico (Cantera, 2015).



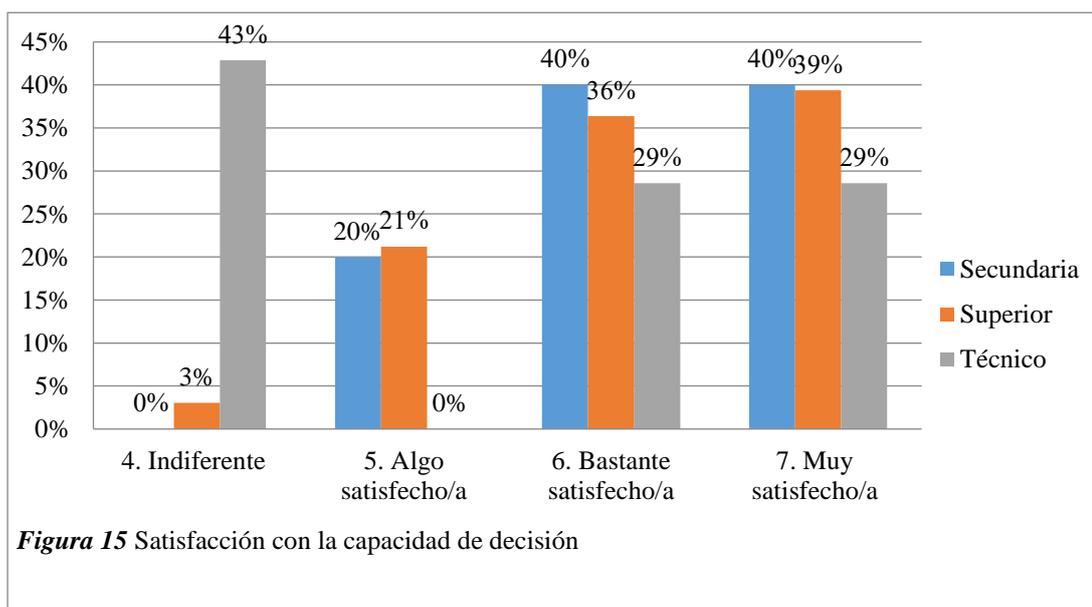
Se puede observar que para la población femenina, se presentan diversas respuestas, las cuales se han posicionado de la siguiente manera, un 11% muy insatisfecho, frente al 6% de la selección masculina, un 5% de bastante insatisfecho femenino contra un porcentaje de 19% por parte de los hombres; mientras que corresponde a un 32% del género femenino quienes determinaron el mayor porcentaje con un 32% de bastante satisfecho, y los hombres con un 25% de la misma selección.

Mientras que para los que seleccionaron muy satisfecho, correspondió nuevamente un mayor porcentaje para las mujeres con un 21% frente al 19% seleccionado por los hombres.

A lo cual se determina que el tema del agua y el bar que posee la fundación, pese a que lo provee de forma gratuita, no corresponde a un factor que produzca total satisfacción a la población en general de la institución, de igual manera se recibieron sugerencias a través de la encuesta aplicada, relacionada con el tema, en donde se detalla:

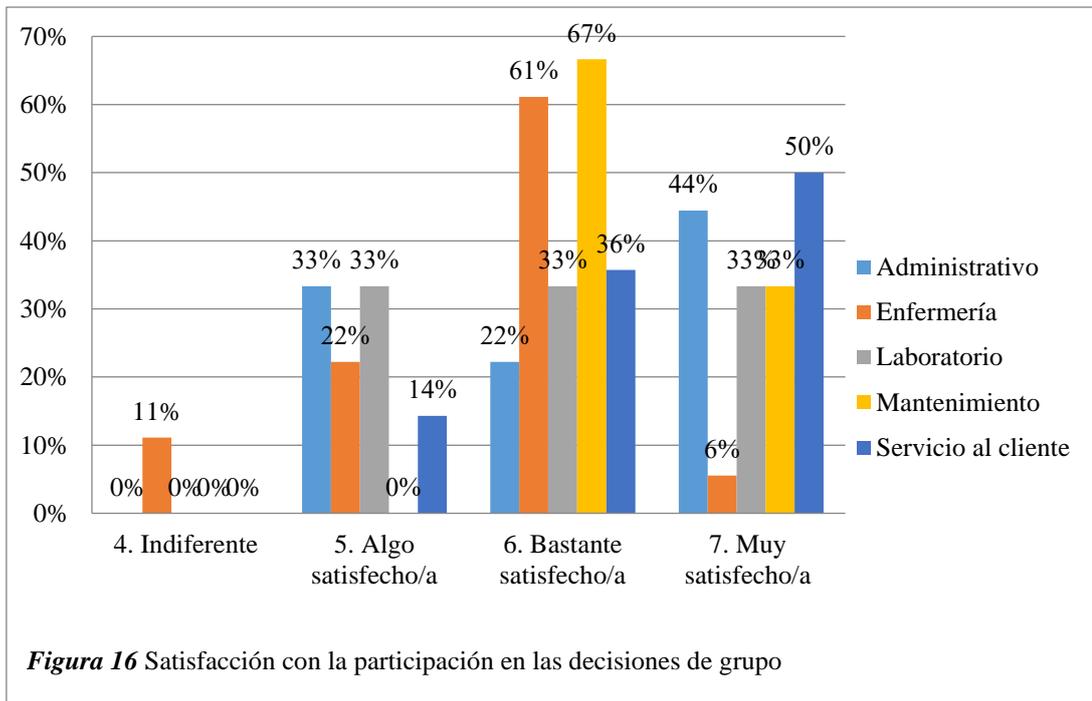
- Cambiaría solo lo del bar, la comida no es buena.
- Cambiar filtros de agua.
- Mayor control en la calidad del agua.

Por lo que se comprende que este factor en particular debe ser atendido por parte de la fundación, en función de cuidar con la salud y la satisfacción de sus trabajadores.



Según la figura 15 se puede observar que en función del nivel académico que poseen, los que muestran una mayor satisfacción corresponden a los de instrucción secundaria con 40%, seguido con el 39% de estudio superior, mientras que los de estudio técnico se muestran mayormente indiferentes con un 43%.

Al analizar el comportamiento de la población basados en el género, se identificó que el mayor porcentaje registrado correspondió al sexo masculino con un 43% seguido por el 31% femenino indicando bastante satisfecho; mientras que para la selección de muy satisfecho se encontró un porcentaje de 38% tanto para hombres como mujeres.



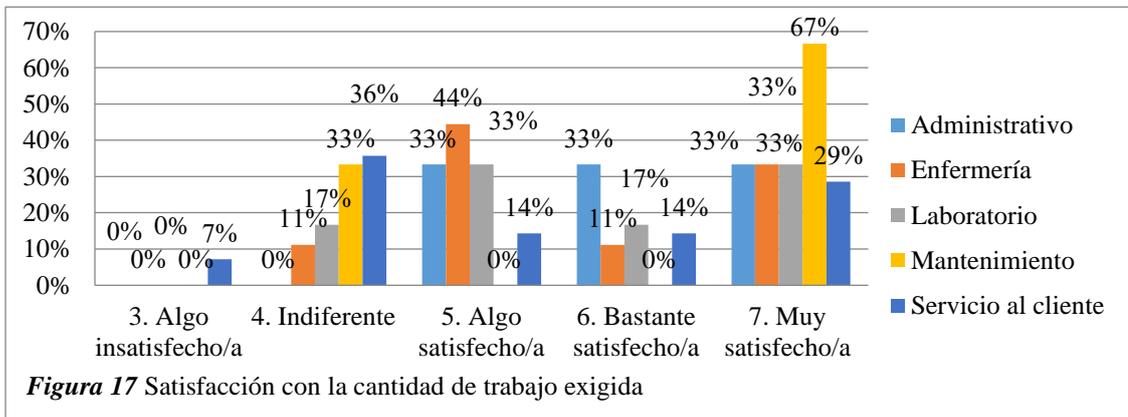
Se observa que en gran medida existe grado de satisfacción en la institución por parte de sus trabajadores, por lo cual también se detalló el porcentaje de satisfacción en función del área al que pertenecen, donde se encontró que el área de enfermería posee un 22% de indiferencia, el mayor porcentaje registrado correspondió a un 67% del área de mantenimiento que se mostró bastante satisfecho; seguido por un muy satisfecho del 64% del área de servicio al cliente, mientras que el área que denoto un menor nivel de satisfacción al seleccionar algo satisfecho, correspondió al personal de laboratorio.

Se observa que la mayoría de los trabajadores se presentan bastante satisfechos con la participación que poseen dentro de las decisiones del grupo de trabajo al que pertenecen, en cuanto se evidencia que los trabajadores del área de mantenimiento

con un 67% de posicionan como aquellos que destacan al mencionar bastante satisfacción, seguidos por enfermería con el 61%.

Al momento de preguntarle a la jefa de recursos humanos sobre las estrategias que han generado para promover la participación y el desenvolvimiento en el entorno laboral de los trabajadores, la misma supo responder que: “La fundación ha promovido muchos temas de prevención (...) ha hecho un cronograma y capacitaciones que se han cumplido para que los colaboradores seamos participes y tengamos conocimientos, de estos temas que son importantes en nuestra vida diaria” (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

No obstante la respuesta no da evidencias claras o datos específicos sobre lo que realmente se preguntó, por lo cual se infiere que la empresa bajo estudio no posee estrategias que permitan la participación de los trabajadores con el entorno.



De acuerdo a la figura 17, se determinó el grado de satisfacción que poseen los trabajadores determinados por su área, donde se encontró que el mayor porcentaje corresponde al área de mantenimiento, señalando con un 67% que se encuentran muy satisfechos, seguidos por un 44% del área de enfermería que se encuentran algo satisfechos, y finalmente solo el área de servicio al cliente con un 7% se presentó algo insatisfecho.

Al momento de determinar el grado de satisfacción en base a su nivel académico, se determinó que el 50% de trabajadores de estudios secundarios se presentaron muy satisfechos con la cantidad de trabajo que se les asigna, seguidos por el 43% de estudios técnicos, mientras que algo insatisfechos correspondió al 3% de estudios superior.

Mientras que en cuanto al género, la población de mayor satisfacción concierne a los varones con un 38% de muy satisfecho, seguido por el 34% de algo satisfecho de la población femenina, misma que contó con un 3% de algo de insatisfacción.

En la teoría de las expectativas, se formula que los trabajadores percibirán y categorizarán sus niveles de esfuerzo, conforme a su propia percepción, por lo cual es el asalariado quien percibe si debe o no dar un menor o mejor esfuerzo en el desarrollo de su labor, conforme el tipo y nivel de retribución que está recibiendo (Vroom, 1964).

Por lo cual se puede suponer que la mayoría de los encuestados que no se encuentran plenamente satisfechos con la cantidad de trabajo que su cargo les exige, podría verse vinculado con el hecho de que los mismos no perciben una retribución apropiada y correctamente relacionada con la cantidad de tareas que se les esta asignando, en base a lo mencionado del salario, de las entrevistas se ha podido destacar que:

Tanto el patrón en este caso que es la empresa te sepa poder remunerar no solamente económicamente sino incentivar de varias formas por tu esfuerzo, por el trabajo puesto que siempre te dicen que hay que ponerse la camiseta por el trabajo, pero también que te sepan ellos tener en cuenta cuando necesites algo o que tengan alguna forma precisa o una situación para premiar al trabajador (Supervisor-1, 2020).

De igual manera al momento de preguntarle a la supervisora-2 si le gustaría hacer otras actividades mencionó: “Hago tantas cosas que si me ponen una actividad más, ya no podría alcanzarme” (Supervisora-2, 2020).

De igual manera la trabajadora-2 mencionó: “No tenemos bonos o incentivos” (Trabajador-2, 2020).

A lo cual se infiere que el tema de los salarios, bonos o incentivos ciertamente elevarían en gran medida la satisfacción de los trabajadores así como la percepción que poseen sobre la carga laboral que se les asigna en su diario hacer laboral dentro de la fundación bajo estudio.

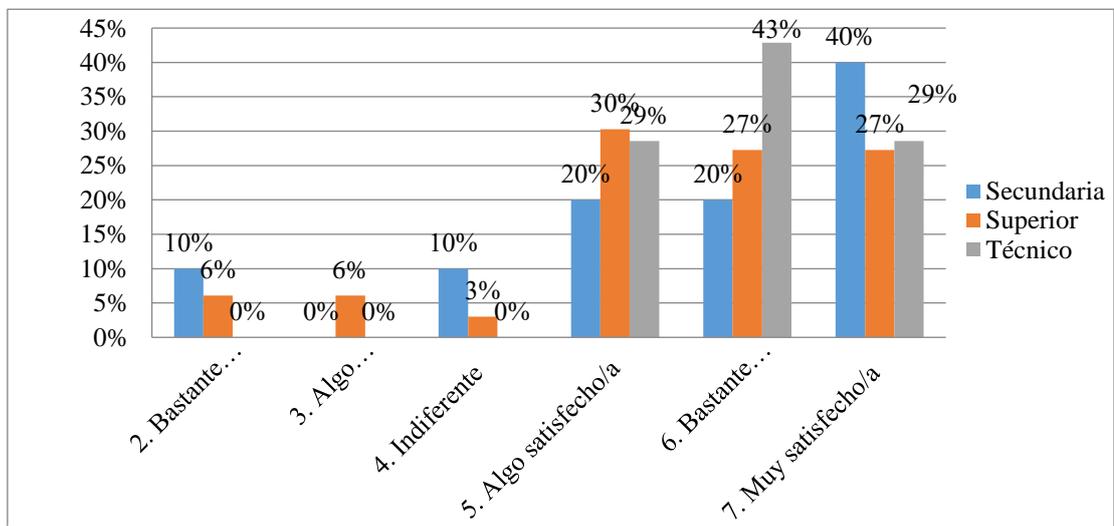


Figura 18 Satisfacción con la formación recibida

Se ha identificado que los trabajadores cuya formación corresponde a estudios técnicos, se han considerado bastante satisfechos con el 43%; seguido por el 40% de estudio secundario seleccionado muy satisfechos, mientras que en cuanto a las categorías de insatisfacción se identificó que un 10% de los trabajadores con educación secundaria se mostraron muy insatisfechos, seguidos por el 6% de instrucción superior.

Locke desarrolló la teoría de la motivación, en donde detalló que los trabajadores relacionan la experiencia que han alcanzado laboralmente con el grado, nivel y tipo de alcances que han logrado, por lo cual se origina una nueva ola de motivación en los trabajadores, explicando que a mayor experiencia laboral, mayores metas alcanzadas, por ende mayor satisfacción originada por el aspecto laboral (Locke, 1976).

“La fundación ha promovido muchos temas de prevención (...) se ha hecho un cronograma y capacitaciones que se han cumplido para que los colaboradores seamos participes y tengamos conocimientos, de estos temas que son importantes en nuestra vida diaria” (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

La trabajadora-2 mencionó: “Yo me siento feliz, un poco realizada como persona. Pero para estar muy bien, me gustaría más capacitaciones, en especial de Excel, de programaciones, capacitaciones adicionales para aumentar nuestros conocimientos” (Trabajador-2, 2020).

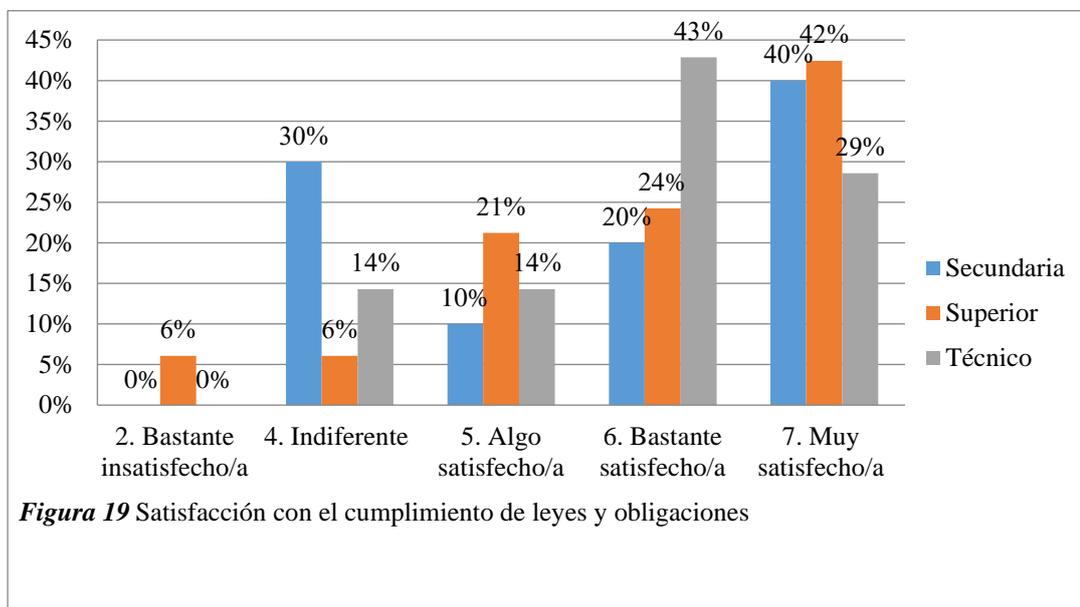
El trabajador-4 al momento de contestar cuales son las actividades ajenas a las de su labor que realiza en la empresa contestó: “Asisto a los seminarios de desarrollo humano, a las diversas capacitaciones que la empresa nos ofrece” (Trabajador-4, 2020).

Bajo el mismo contexto el trabajador-5 mencionó: “Asisto a las charlas que dan, a las capacitaciones donde podemos aprender más” (Trabajador-5, 2020).

Cuando se le interrogó al trabajador-6 por sus expectativas sobre la empresa, el mismo respondió: “nos dan capacitaciones, entonces es excelente, por ese lado es muy bueno, entonces eso me ayuda a veces para seguir instruyéndome más” (Trabajador-6, 2020).

A lo cual se entiende que la fundación realiza diversas charlas y capacitaciones, en base a un cronograma que elabora la jefa de recursos humanos, y que los trabajadores en gran manera se sienten satisfechos con las mismas, no obstante para

el 16% de trabajadores que se ubicaron en el grado de insatisfacción o bien las capacitaciones no son suficientes o no abordan los temas en los que ellos desearían ser capacitados, y por ese motivo la insatisfacción del 16% de la población.



De la figura 19 se puede observar que, en cuanto al nivel académico se identificó que la gran mayoría de los trabajadores se han mostrado con altos niveles de satisfacción alcanzando niveles de un 42% del nivel superior que marcaron muy satisfechos, un 43% de nivel técnico que señalaron bastante satisfecho, no obstante en cuanto al grado de insatisfacción respecta al 6% de estudio superior que se mostró bastante insatisfecho, al igual que un 50% que se denotó indiferente hacia el tema.

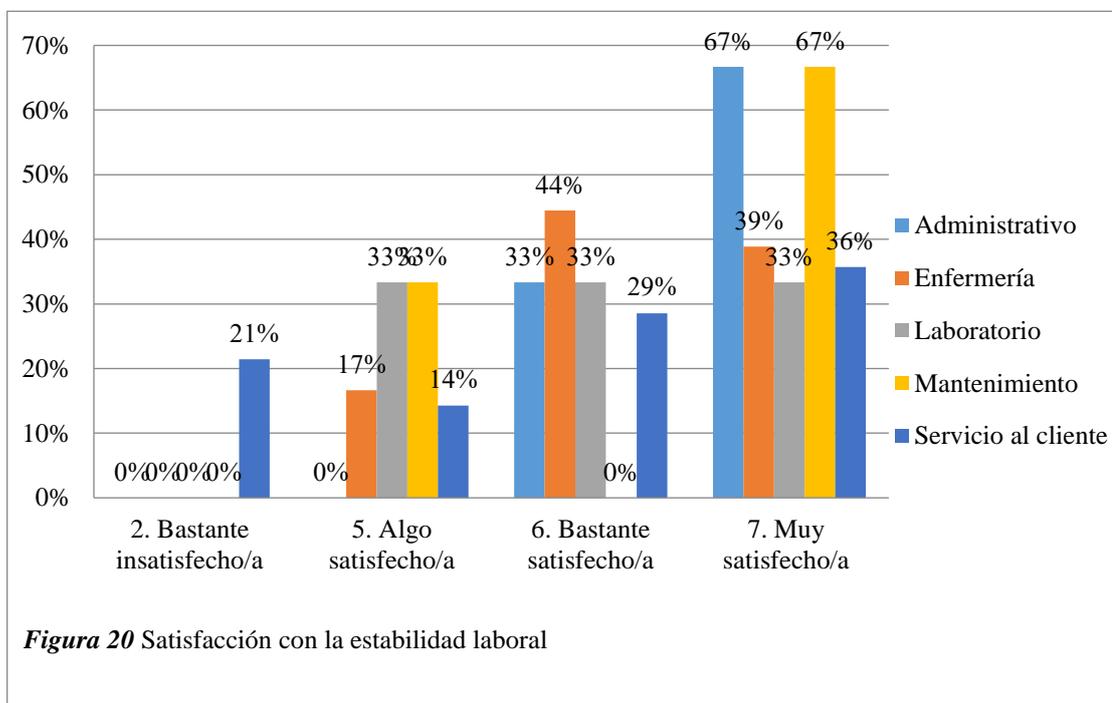
En cuanto a la medición basado en el género, se identificó que el 7% de sexo femenino se mostró bastante insatisfecho, mientras que el 45% se denotó muy satisfechas, seguida por el 21% que marcaron sentirse algo satisfechas hacía con el cumplimiento de las leyes y obligaciones laborales; al momento de identificar la población masculina se determinó que un 33% se mostró muy satisfechos, el 38% bastante satisfecho, mientras que 14% marcaron algo satisfecho.

Gordillo estableció que la percepción de insatisfacción o satisfacción que puedan sentir los trabajadores, vienen medidas por una acción comparativa de expectativas tanto intrínsecas como extrínsecas, frente a la realidad de las características y posibilidades que genera la actividad laboral (Gordillo, 1988).

En cuanto a los datos recolectados de la entrevista se encontró que:

“Se cuenta con todos los beneficios de ley, adicionalmente se cuenta con un bono anual navideño, se tiene la alimentación cubierta en un 100%, se cuenta con los uniformes” (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

No obstante pese a que hay un gran porcentaje de satisfacción con respecto al cumplimiento de las leyes y obligaciones laborales, también se logró identificar un moderado porcentaje que empiezan por no sentirse plenamente satisfechos, descendiendo a mostrarse indiferentes hasta marcar que se sienten bastante insatisfechos, lo cual podría deberse como mencionó Gordillo en su teoría, a la comparativa de expectativas tanto intrínsecas como extrínsecas, frente a la realidad de las características y posibilidades que genera la actividad laboral en cada trabajador.



Al momento de hablar de la estabilidad laboral se menciona la teoría de Locke y Gordillo citado por Caballero (2002) en donde se presenta que la percepción de insatisfacción o satisfacción vienen dadas por una acción comparativa de expectativas tanto intrínsecas como extrínsecas, frente al grado de retribución que el trabajo ofrece y la estabilidad o seguridad que una actividad puede proporcionar al trabajador para lograr cubrir con las necesidades básicas en cada ser humano.

Por lo que se puede observar que el 67% tanto del área administrativa y de mantenimiento se presentan muy satisfechos; siendo únicamente los trabajadores de servicio al cliente quienes con un 21% se muestran algo insatisfechos, de igual manera durante las entrevistas se obtuvieron las siguientes respuestas: “Es muy buena, cuando me operaron, (...) me dijeron que no me preocupe, que mi trabajo

estaba seguro y como le mencione hasta me cambiaron de área con tal de cuidar mi salud” (Trabajador-3, 2020).

“Si hay estabilidad laboral, tengo mi contrato y en gran manera me siento seguro de mi trabajo y mi permanencia en el mismo” (Trabajador-4, 2020).

“Yo creo que aquí si hay estabilidad laboral, porque me he dado cuenta de que algunos compañeros de aquí tienen bastante tiempo entonces yo considero que si hay estabilidad laboral” (Trabajador-6, 2020).

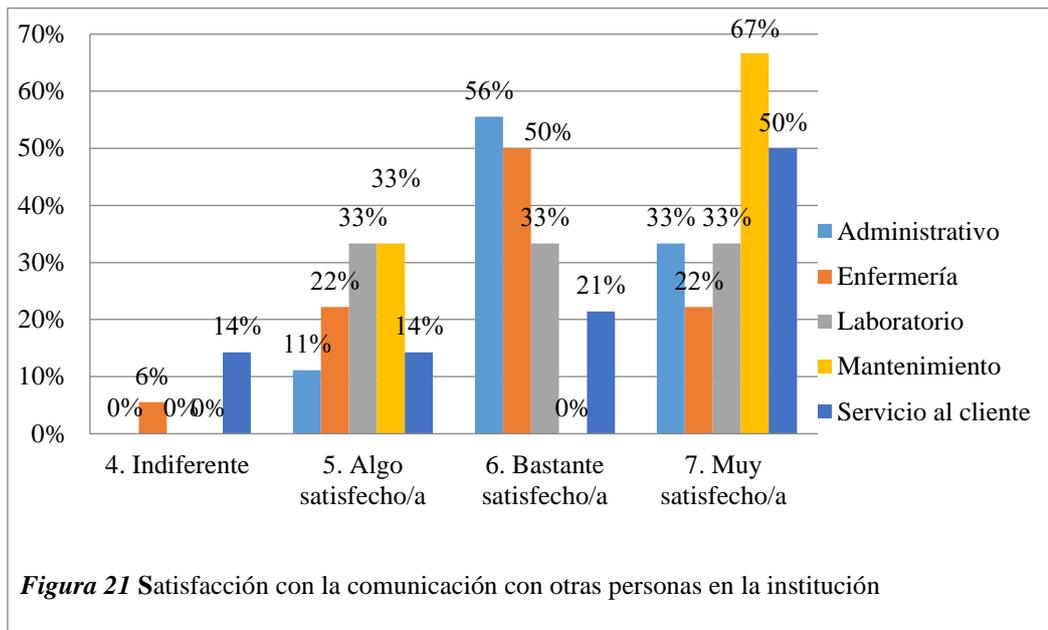
A lo cual se infiere que la fundación se mantiene en pleno cumplimiento de la ley en el caso de los trabajadores, además de que proporciona sentimiento de seguridad en sus colaboradores, acción que los motiva a desempeñar un mejor trabajo, a sentirse a gusto y eleva su percepción de pertenencia y satisfacción laboral.

En cuanto a las mujeres, presentaron un porcentaje del 45% al señalar que están muy satisfechas con la estabilidad laboral, y solo un 7% de la mencionada población que indicaron estar algo insatisfechas.

De los hombres el 43% se mostraron muy satisfechos, seguidos por el 33% con bastante satisfechos y un 19% que determinó solo algo satisfecho, no obstante se encontró un 5% que mencionaron estar algo insatisfechos con respecto a la estabilidad laboral, porcentaje que corresponde al área de servicio al cliente, en cuanto a la información obtenida a través de las entrevista se detalla que: “... aquí hay personas que llevan más de 10 años trabajando dentro de la institución, otros llevan 5 años, hay hasta de 12 años, entonces se ve que es una institución con seguridad y estabilidad laboral” (Trabajador-1, 2020).

“Bueno yo siempre he pensado que la estabilidad laboral uno mismo se la gana, (...) sin embargo aquí en la fundación he visto poca rotación de personal” (Supervisor-1, 2020).

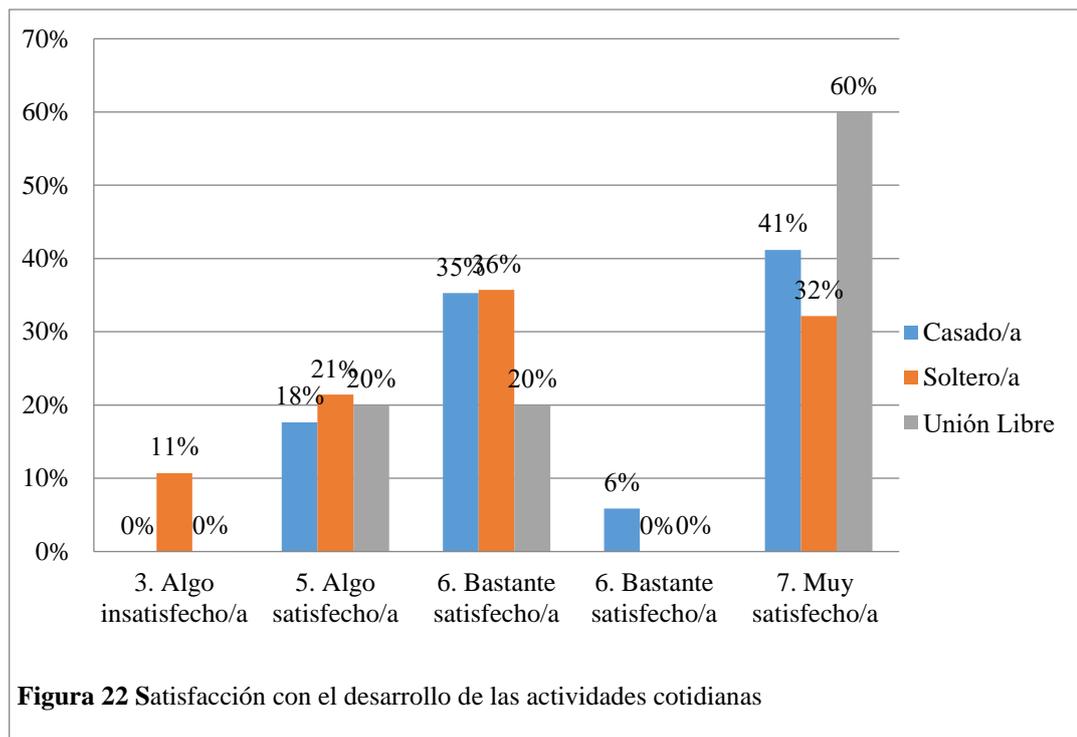
A lo cual se infiere que la estabilidad laboral se mantiene cercanamente igual entre los trabajadores masculinos y femeninos, así como en las diversas áreas, con excepción de la de atención al cliente; los datos arrojados por la encuesta demostraría que la población perteneciente al área administrativa y de mantenimiento son las que se perciben con un nivel más alto de satisfacción al momento de hablar de la estabilidad laboral.



Según la figura 21 se identificó que el 67% de los trabajadores del área de mantenimiento se han mostrado muy satisfechos, seguidos por el 56% del área administrativa hacia el tema. En cuanto a la satisfacción medida a partir del género se identificó que la población masculina se muestra muy satisfecha con un 43%, seguido por la población femenina que marcaron estar bastante satisfechas.

Mayo determinó que la satisfacción se fundamenta en procesos de mayor complejidad, para lo cual evidenció que existen componentes de mayor dimensión como la actitud con la que trabajan los empleados, o el nivel de relación y aceptación social, para lo cual estableció que dependiendo de la persona, la motivación puede variar entre elementos sociales, económicos o físicos (Mayo, 1977).

A lo cual se infiere que la población masculina perteneciente al área de mantenimiento se encuentran más satisfechos con respecto a la capacidad que tienen de poder comunicarse con otras personas de la institución, lo cual se relaciona con los datos obtenidos a través de la entrevista a la auxiliar de mantenimiento la cual mencionó: “Actualmente me siento bien, me llevo bien con todos mis compañeros, tengo buena relación con todas las personas que me toca tratar diariamente”, y se entiende que por la demanda de actividades del mismo cargo, el personal de mantenimiento tienen facilidad para poder moverse entre áreas y así entablar comunicaciones con sus diferentes compañeros dentro de la fundación.



Se ha determinado que de la población de unión libre se presentó en un 60% muy satisfecho, mientras que de los solteros el 11% se presentaron algo insatisfecho, mientras que de la población de casados un 6% se manifestó estar bastante satisfechos con la forma en que se juzga su tarea.

Según los datos de la entrevista se determinó que:

En casos de realizar un buen trabajo:

Bueno yo me siento bien, me siento feliz, percibo una sensación de pertenencia, me puedo sentir útil, mis jefes me felicitan, pero la verdad yo estoy tranquila solo con saber que yo estoy haciendo bien mi labor, que mi trabajo está bien hecho, porque yo me siento bien (Trabajador-2, 2020).

Reconocimiento monetario o material aquí no es que existe, pero si hay reconocimientos verbales por parte de los jefes, a veces vienen y nos felicitan, pero yo creo que la satisfacción es personal, muchas veces son los pacientes los que se sienten contentos con la labor de uno y le agradecen ellos se van contentos y muy agradecidos y ese es reconocimiento suficiente para uno como enfermera (Trabajador-3, 2020).

En casos de realizar un mal trabajo:

La verdad si me deprimó un poco, más aún si yo tengo la culpa me lleno de tristeza y quiero solucionar las cosas lo más pronto posible. Los jefes me llaman la atención pero de una manera muy profesional, sin necesidad de recurrir a gritos, insultos o discriminaciones (Trabajador-4, 2020).

De lo asalariados de género masculino, se encontró con mayor frecuencia que un 24% se encuentra bastante satisfecho correspondiente al nivel superior, la

totalidad del nivel técnico mencionó bastante satisfecho; mientras que el 19% del nivel secundario marcó muy satisfecho.

En cuanto a los datos de la entrevista se ha obtenido que:

Cuando se realiza un mal trabajo

“Nos llaman la atención, sobre todo indicando que si ha existido algún error por parte de alguno, que no se vuelva a repetir, puesto que es lo más importante” (Supervisor-1, 2020).

Cuando se realiza un buen trabajo:

“Bueno mi jefa me felicita y uno se siente bien porque sabe que has estudiado para eso para hacerlo bien” (Trabajador-1, 2020).

La satisfacción que uno se lleva es personal (...) por ahora es solo la satisfacción personas de haber ayudado a las personas a mejorar su estado de salud (Supervisora-2, 2020).

La teoría de satisfacción laboral conocida como teoría de las expectativas, formuló que los trabajadores percibirán y categorizarán sus niveles de esfuerzo, conforme a su propia percepción, por lo cual es el asalariado quien percibe si debe o no dar un menor o mejor esfuerzo en el desarrollo de su labor, conforme el tipo y nivel de retribución que está recibiendo (Vroom, 1964).

Según los datos obtenidos se ha determinado que no existe un control o revisión constante sobre las actividades desarrolladas por los trabajadores, no obstante los trabajadores han mencionado que los jefes están pendientes de todos los movimientos y eventos que se suceden durante sus labores que de vez en cuando les realizan comentarios ya sea para llamar la atención, emitir algún correctivo o felicitar, además de que a la fecha de aplicación de la técnica, la fundación no cuenta con retribuciones económicas o bonificaciones cuando un trabajador ejerce un muy buen trabajo, lo cual ha sido solicitado tanto por los trabajadores.

#### **4.3. Objetivo 3: Analizar las percepciones que los trabajadores tienen respecto a su satisfacción laboral.**

En función de comprender de manera más adecuada la percepción de satisfacción entre los trabajadores que se desarrollan en un mismo ambiente o espacio institucional, se ha empleado la teoría de Peiró (1996) citado por Güell (2014) quien mencionó que la satisfacción nace como consecuencia de la actitud con la que el trabajador se dirige y cumple su trabajo en dependencia de la situación en la que se

encuentre, fundamentando que el ser humano es complejo y cambiante, por lo cual los factores que generan satisfacción lo son también, esto quiere decir que los elementos que satisfacen a una persona, pueden no ser suficientes para alcanzar satisfacción en otra.

Para iniciar el análisis se ha presentado la imagen o idea que los trabajadores (que poseen un cargo de supervisión o jefes) poseen sobre satisfacción laboral, misma que se obtuvo a través de la recolección de datos cualitativos mediante la entrevista, para lo cual se comprendió: “es sentirse a gusto en el trabajo, es venir con ganas a trabajar, no solamente cumplir las funciones que te mandan a realizar sino que es poder ir un poco más allá a lo solicitado” (Trabajador-1, 2020).

“Es que el patrón te sepa poder remunerar no solamente económicamente sino incentivar de varias formas por tu esfuerzo (...) que te sepan tener en cuenta cuando necesites algo o que tengan alguna forma o una situación para premiar al trabajador” (Supervisor-1, 2020).

“Es la tranquilidad que tiene uno en el momento de cumplir con sus funciones delegadas la tranquilidad y satisfacción de poder trabajar” (Supervisora-2, 2020).

En este aspecto se ha podido presentar cual es la percepción que 3 trabajadores entrevistados poseen sobre lo que para ellos es la satisfacción en su puesto de trabajo, donde se logra visualizar el cumplimiento de la teoría de Loitegui donde se establece que los niveles de satisfacción se encuentran establecidos por variables como: “la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural” en que se desenvuelve el trabajador, por tal motivo estas características crean un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones que guardan directa concordancia con las ambiciones personales y laborales que cada ser humano se va a fijar (Loitegui, 1990).

En tal forma se menciona que entre los primeros tres trabajadores entrevistados, se ha presentado una base para su satisfacción que varía de la otra, siendo para el primero de 32 años, la satisfacción originada por desarrollar un trabajo en un área o actividad que le guste, mientras que para el segundo de 35 años la satisfacción originada por una remuneración y finalmente la tercera de 35 años la satisfacción se origina en la tranquilidad de poder desempeñar sus funciones sin problemas.

A lo cual se entiende que los tres entrevistados se mantienen en un nivel educativo, de edad y de cargo similar, separados únicamente por el área en donde

desempeñan sus puestos, más sin embargo poseen perspectivas diferentes sobre lo que les ocasiona satisfacción en su trabajo.

A lo cual se infiere lo mencionado por Bronfenbrenner sobre el macrosistema, puesto que en cada individuo se integran, los diversos factores de las creencias que poseen intervención en el modo de actuar o pensar de las personas y en general todas aquellas situaciones que puedan incidir en el comportamiento humano y posean un origen social (Bronfenbrenner, 1971). Es decir que cada persona en dependencia con su crianza y medio en el que se desarrolló posee un vínculo único y genera un resultado propio y particular.

En cuanto a los demás trabajadores entrevistados, al momento de realizarles la misma pregunta, sus respuestas fueron las siguientes:

“Para mí ha sido un reto estar aquí, porque me ha ayudado a conocerme a mí misma, me ha enseñado que puedo hacer varias cosas, al punto que a veces siento que yo no tuviera problemas” (Trabajador-2, 2020).

“Mantenerse en su puesto de trabajo tranquilo, ser bien tratado, que le respeten todos sus derechos y beneficios y cumplir con su actividad laboral a gusto teniendo y dando la mejor atención” (Trabajador-3, 2020).

“Yo pienso que uno se debe sentir satisfecho de lo que hace en su trabajo y sentirse bien en el ambiente laboral, me parece que eso para mí significaría la satisfacción laboral” (Trabajador-6, 2020).

Al momento de recibir la información sobre lo que piensan los trabajadores (que se encuentran en cargos de menor jerarquía) sobre la satisfacción laboral, para iniciar se logra divisar que los mismos poseen una imagen mucho más limitada sobre la misma, otro de los datos que más sobresale, es que solo la trabajadora (auxiliar de mantenimiento) que posee un puesto en el que tiene personas a su cargo, da una respuesta más sustanciosa y detallada, mientras que los que poseen cargos de camilleros, servicio al cliente o auxiliares de enfermería, tienen una imagen más breve sobre la satisfacción originada por su trabajo.

Se analiza también que mientras la trabajadora-2 quien tiene personal a cargo y quien recibió un ascenso laboral, detalla que su trabajo le hace olvidarse de sus problemas, sintiéndose plena, logrando aprender sobre ella misma, y sintiendo que no posee limitaciones, los demás trabajadores limitan su respuestas a sentirse tranquilos, a desempeñar únicamente su puesto de trabajo y sentirse agradecidos, tener una sensación de confianza y seguridad en su puesto laboral.

Por lo cual se infiere, según la idea central del modelo ecológico, la cual concierne que los ambientes en los cuales se desarrollan las personas, generan una fuerte dimensión de cambio en sus conductas, con la fuerza e influencia suficiente como para estructurar el desarrollo psicológico de los seres humanos en dependencia del ecosistema en el cual se encuentre su desarrollo (Bronfenbrenner, 1971).

Según la teoría de poder de McClelland (1961) la cual corresponde a que los individuos gustan de establecerse en un nivel jerárquico en el que adquieren responsabilidad y personal al cual supervisar. Se comprende que para la trabajadora-2 el hecho de poseer un rol que le demanda estar activa, tener a cargo a los auxiliares de limpieza, resolver problemas y mantenerse atenta, le permite olvidarse de sus limitaciones por el hecho de cumplir con sus actividades, siendo así que, la satisfacción que obtiene de su trabajo, se fundamenta en la ocupación que su cargo le demanda y que tal factor interfiere y trasciende a darle satisfacción personal, darle sentido y sensación de utilidad, al punto de lograr superar sus problemas.

Mientras que con los demás, se percibe que su imagen de satisfacción laboral se limita a la gratitud de poder contar con un trabajo, sentirse tranquilos y en seguridad, según lo mencionó Céspedes sobre el mesosistema:

Al momento de hablar de las personas, se examina mediante el nivel del mesosistema, si en efecto la persona cuenta con una correcta y eficiente integración a la sociedad, familiar, cultural, laboral, logrando evidenciar si se logra que el individuo pueda desarrollar con plena confianza y libertad sus habilidades, destrezas y al tiempo poder potencializar las mismas en el área laboral (Céspedes, 2005).

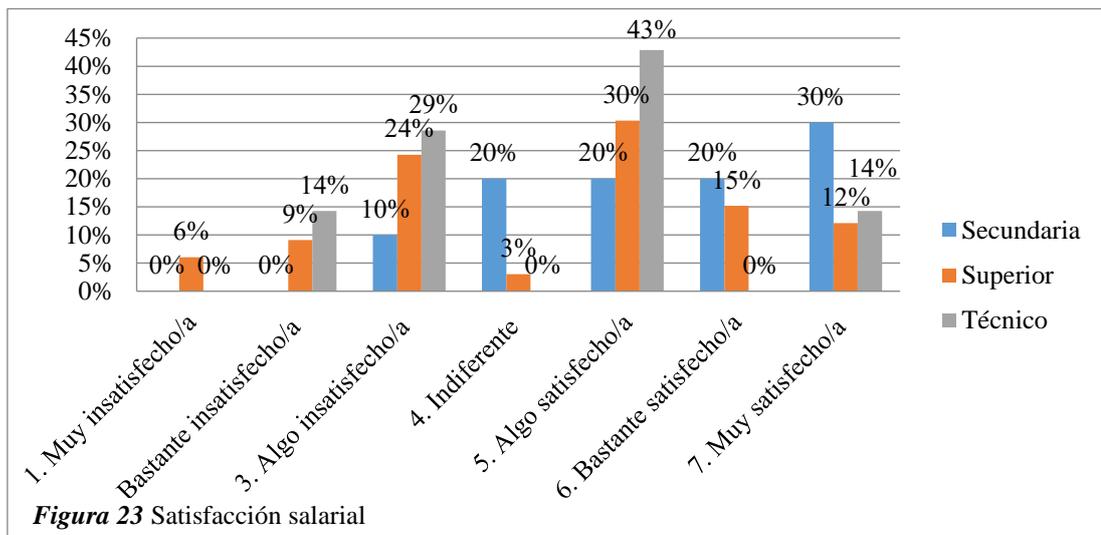
Resulta importante determinar si en efecto los demás trabajadores poseen la debida integración y oportunidad por parte de la fundación para que los mismos puedan alcanzar un nivel similar al de la trabajadora-2 y así se les permita desarrollar sus habilidades y potencializar sus destrezas en sus aspectos laborales.

Por consiguiente, a través de los datos obtenidos mediante las entrevistas, se encontró que mientras para los trabajadores de mayor jerarquía, la satisfacción laboral se determina más por un aspecto de percepción individual, para los trabajadores que poseen puestos laborales de jerarquía menor, corresponde en mayor medida a una sensación de gratitud y seguridad por el trabajo que posee, limitándose a sentirse satisfechos por la oportunidad que tienen de poder trabajar y argumentando que la satisfacción es personal cuando realizan un buen trabajo o una buena acción,

también afirman sentirse satisfechos cuando los pacientes les dan las gracias o alaban la atención que los trabajadores les han brindado.

Una vez que se ha conocido cual es la imagen que los trabajadores poseen sobre la satisfacción originada por el ámbito laboral, se ha procedido a presentar y analizar el nivel de satisfacción que la población manifiesta con respecto a su trabajo y ambiente que poseen en el desarrollo diario de sus habilidades en la fundación, para lo cual a continuación se han presentado las respuestas a preguntas específicas sobre satisfacción realizadas a través de la encuesta, para un mejor análisis y comprensión de los resultados, se los ha presentado, diferenciando las respuestas de la población con en función del género y del área donde laboran.

La primera teoría registrada sobre satisfacción laboral corresponde a Taylor entre los años 1856-1915, quien caracterizó factores extrínsecos como determinantes de un posible resultado de bienestar para la entonces simplista concepción de satisfacción del individuo, los cuales correspondieron a la remuneración salarial y el entorno físico en que se trabaja (Taylor, 1857).



Por tal motivo aun en la actualidad se considera que el salario es la base de la satisfacción que una persona puede considerar en su trabajo, puesto que con el mismo logrará obtener o comprarse demás elementos necesarios para satisfacer sus necesidades.

Según la figura 23 se encontró que en dependencia del nivel académico que poseen los asalariados, el mayor porcentaje de muy satisfecho correspondió para la población de nivel secundario, seguido por un 14% del nivel técnico y teniendo el menor porcentaje los de nivel superior con un 12%; mientras se puede observar que

el mayor porcentaje recibido concierne a algo satisfecho con un 43% por parte del nivel técnico.

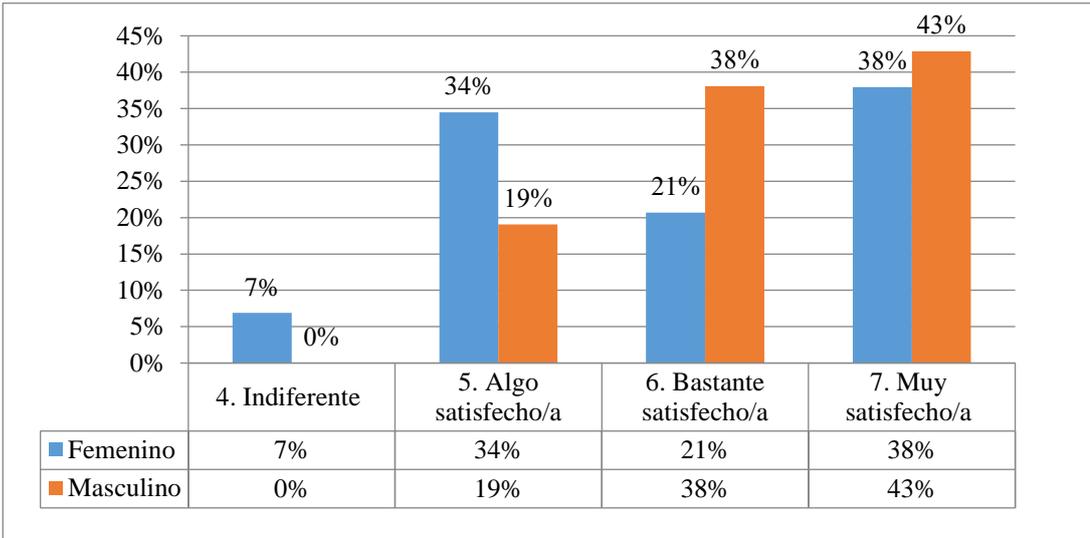
En cuanto a la población cuya selección se orientó hacia la insatisfacción, se encontró que un 6% de la población de nivel superior se mostró muy insatisfecho hacia el salario que reciben; de igual manera la misma población se manifestó con un 9% en bastante insatisfecho y 24% en algo insatisfecho; los de nivel técnico se mostraron bastante insatisfecho y algo insatisfecho con el 14% y el 29% respectivamente.

A lo que se ha podido observar que la población que cuenta con una formación académica superior al nivel secundario, se muestran más insatisfechos con el salario que reciben de la fundación por el cumplimiento de su labor, Mientras que de la población de nivel secundario, poseen un mayor porcentaje de satisfacción con el tema.

Al momento de analizar el tema en medida del género, se encontró que la población femenina presenta un 17% de muy satisfecho frente al 14% masculino, mientras que la población femenina de marca con un 7% al seleccionar muy insatisfecho, 3% de bastante insatisfecho frente al 14% masculino, sin embargo el femenino posee un 24% de algo insatisfecho frente al 19% masculino. Analizando que en un 34% la población femenina se denota con mayor insatisfacción que la población masculina.

Se infiere que el tema del salario siempre será un área difícil de mantener en equilibrio y plena satisfacción a todos los trabajadores, puesto que como lo menciona la teoría de Locke y Gordillo citado por Caballero (2002) la cual establece que la percepción de insatisfacción o satisfacción vienen medidas por una acción comparativa de expectativas tanto intrínsecas como extrínsecas, frente a la realidad de las características y posibilidades que genera la actividad laboral, así como el grado de retribución que el trabajo ofrece para lograr cubrir con las necesidades básicas en cada ser humano.

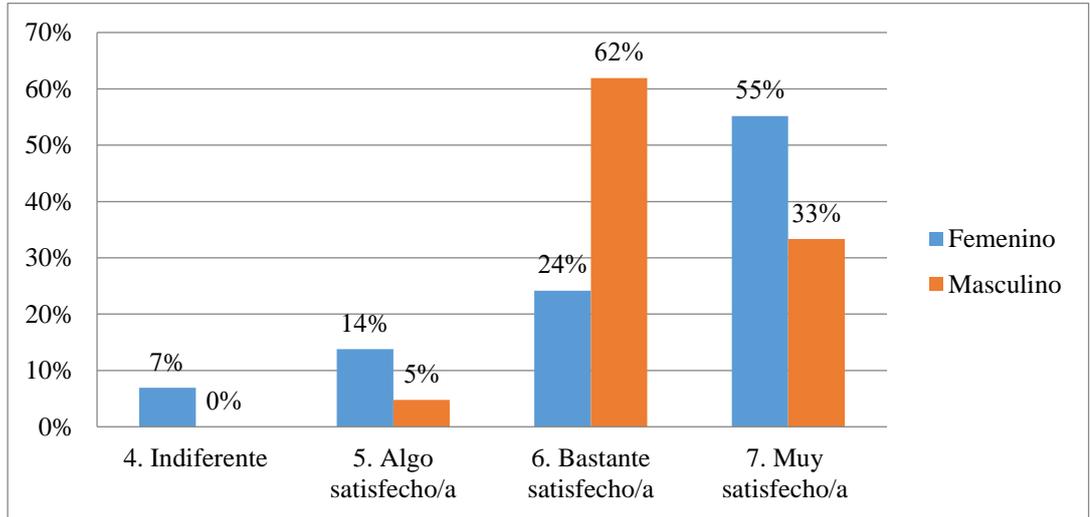
Según los datos obtenidos de la entrevista se logró divisar que pese a que la gran mayoría de los entrevistados contestaban que en manera general se encuentran felices y satisfechos en la fundación, desearían poder tener un mejor ingreso salarial; a lo cual incluso dos entrevistados supieron mencionar que ellos tienen dos trabajos, salen de la fundación para poder ir a su segundo trabajo y así poder tener un ingreso mensual que les permita vivir con algo de soltura económica.



**Figura 24** Estoy satisfecho/a con mi trabajo porque me permite hacer las cosas que me gustan

De la figura 24, se encontró que para el género masculino el mayor porcentaje correspondió el 43% en la elección de muy satisfecho, seguido por el 38% de selección femenina, mientras que los hombres el porcentaje mínimo fue de 19% al elegir algo satisfecho.

A manera de ampliar el análisis sobre grado de satisfacción que poseen con respecto a la posibilidad de realizar las cosas que les gustan, se añade el análisis de la figura 25, que trata sobre la satisfacción al realizar las actividades en las que el trabajador destaca.



**Figura 25** Satisfacción con las posibilidades de hacer cosas en la que destacan los trabajadores

Se determinó que un 55% de colaboradores de género femenino seleccionaron muy satisfechos, mientras que 24% especificó encontrarse bastante satisfecho con la posibilidad de realizar actividades en las que destaca.

En cuanto a la población masculina se determinó que un 33% se presentan muy satisfechos, un 62% correspondiente al porcentaje mayor se presentaron bastante satisfechos, mientras que el resto de la población masculina con un 5% se mostraron tan solo algo satisfechos con la posibilidad de realizar dentro del trabajo, cosas en las que destacan.

Se ha comprendido que de manera general los trabajadores perciben satisfacción y gusto con la realización diaria de sus actividades, donde poseen una sensación de libertad al momento de ejercer actividades para las que son buenos y pueden destacarse, se ha triangulado la información con los datos obtenidos a través de las entrevistas, donde se obtuvo:

Al momento de preguntar ¿Qué actividades le gustaría realizar dentro de la fundación?

Lo que más me gustaría es poder realizar más actividades administrativas, porque yo siento que en esa área soy más operativa y me gusta, me siento bien cuando debo estar moviéndome de un lado al otro, cuando me llaman a las diferentes áreas y también me gusta tener que estar frente a la computadora (Trabajador-2, 2020).

Cuando yo entre estaba en el área de emergencias y consulta externa, fue hasta mi situación médica que se me cambio de área laboral, puesto que según recomendación médica tanto de los médicos de aquí como externos, dijeron que no podía estar en un ambiente donde me pueda asfixiar o tener mucha presión, entonces la fundación decidió cambiarme a esta área para mantener tanto mi trabajo como mi salud (Trabajador-3, 2020).

“Me gustaría estar en el área de contabilidad, en la parte financiera, dentro de la misma empresa, puesto que yo soy egresado de la carrera de ingeniería comercial” (Trabajador-4, 2020).

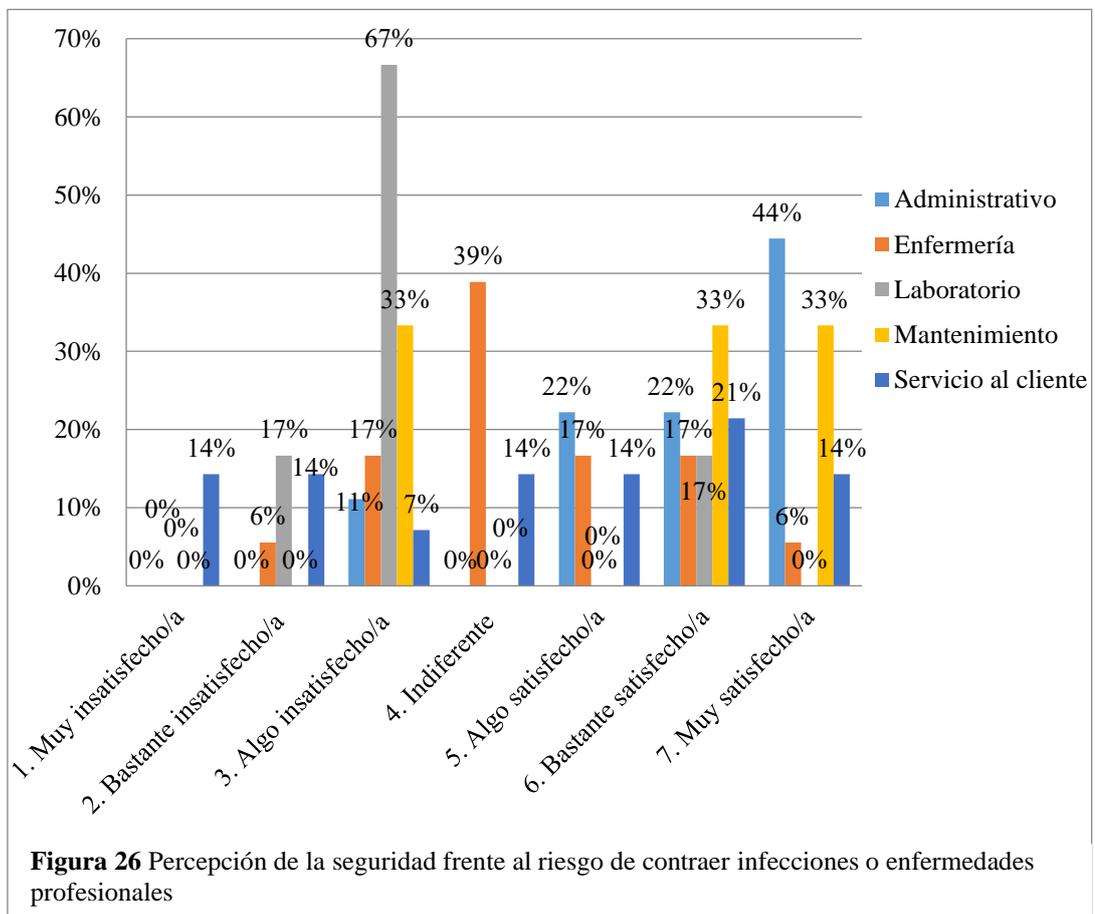
“Me gustaría poder ser auxiliar de enfermería, poder inyectar, poner suero, porque son habilidades que siempre es bueno saber para cualquier emergencia” (Trabajador-4, 2020)

La teoría de Sáenz (1993) citado por Caballero (2002) reconoció a la satisfacción laboral como una experiencia que surge como resultado de un crecimiento en desempeño laboral, originado por la motivación de alcanzar logros laborales, especificando que se llega a un punto en el cual se logra disfrutar el trabajo por el crecimiento y reconocimiento.

A lo cual se infiere que pese a que los datos de la encuesta muestran que los trabajadores se encuentran satisfechos con la posibilidad de realizar actividades que les gusta y en las que destacan, los mismos en los datos de la entrevista permiten descubrir su anhelo de poder tener un crecimiento laboral, ocupar nuevas áreas, desarrollar actividades para las cuales se han preparado académicamente o en las que

se sentirían con una mayor realización. Tal como ha sido el caso de la trabajadora-2, quien fue ascendida y sus múltiples actividades actuales le proporcionan nuevos niveles de satisfacción laboral y personal.

De igual manera, puesto que la sensación de seguridad es incluida como componente dentro de la satisfacción laboral, al momento de desarrollar el análisis sobre las percepciones que los trabajadores tienen respecto a su satisfacción laboral, en función de alcanzar el cumplimiento del objetivo, es preciso conocer cuál es la percepción que los trabajadores poseen con respecto a la seguridad que sienten durante el desarrollo de sus actividades, por lo cual en las figuras a continuación se examinó tal interrogante.



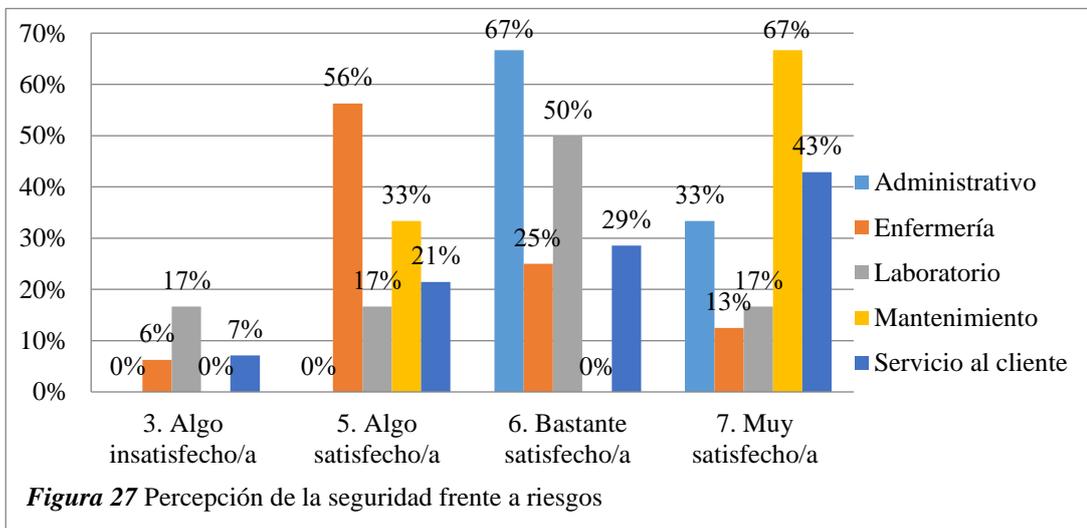
Se puede observar que la población con mayor grado de satisfacción correspondió al área administrativa con un 44%, lo cual es coherente, puesto que tal departamento rara vez tendría contacto con pacientes enfermos o con elementos de naturaleza infecciosa; por otro lado el área de servicio al cliente fueron los únicos en presentarse con un 14% de muy insatisfechos, dando a entender que la percepción de ellos a una posible contaminación, es considerable.

El área de laboratorio, quienes por la naturaleza y demanda de sus trabajos, si se encuentran expuestos a posibles elementos o circunstancias que podrían atentar contra su seguridad de contraer infecciones o enfermedades, han denotado que un 17% se sienten insatisfechos, en un 67% se presentan algo insatisfechos, y tan solo el 17% de la población de laboratorio se mantiene bastante satisfecho.

El área de enfermería quien al igual que laboratorio, por la demanda de sus actividades se encuentran expuestos al riesgo de contraer enfermedades o infecciones, presentaron que en un 6% se sienten bastante insatisfechos, con un 17% se denotan algo insatisfechos, el 39% del área de enfermería se muestra indiferente hacia el riesgo; mientras que el restante 40% de la población se distribuye entre algo, bastante y muy satisfechos.

El área de mantenimiento por su parte se muestran divididos en un 33% que se presentan algo insatisfechos, 33% que se muestran bastante satisfechos y el restante 33% que se presentaron muy satisfechos en mencionar que en su puesto y actividad laboral no corren riesgos de contraer enfermedades o infecciones.

A lo cual se entiende que al desarrollar la profesión laboral de la población encuestada dentro de una fundación que brinda asistencia médica, el riesgo de contraer algún tipo de enfermedad o infección se encuentra mucho más latentes para los trabajadores que pertenecen a las áreas que mantienen mayor y directo contacto con los pacientes que llegan a atenderse a la fundación, no obstante se ha determinado que los porcentajes de insatisfacción son considerables, en especial para los trabajadores de laboratorio y enfermería, por lo cual la fundación deberá tomar medidas para disminuir y transformar el riesgo en seguridad y la insatisfacción en satisfacción para sus trabajadores.



La figura 27 muestra que un 67% de los encuestados del área de mantenimiento se presentan muy satisfechos y 33% algo satisfechos, del área de laboratorio un 17% mencionó encontrarse algo insatisfechos, así como un 7% del personal de servicio al cliente y el 6% de enfermería.

Al momento de analizar las respuestas en relación al sexo de los trabajadores, se encontró que 14% de mujeres se presentan algo insatisfechas, seguido por el 5% de hombres, de la población que se encuentra muy satisfecha se encontró el 28% de mujeres y el 29% de hombres. Cuando se les pregunto las razones de sus respuestas se recibieron los siguientes motivos presentados a continuación:

#### **De la población algo insatisfecha**

- El 6% de enfermería de género femenino, supo mencionar que se siente insatisfecho debido a que “no se cuenta con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad”.
- El 17% de laboratorio de género masculino indicó que como: “trabajador necesito también un pequeño espacio de descanso de 10 minutos por la jornada laboral que cuente con baño, ducha y un espacio con comida fácil de consumir”.
- Mientras que el 6% de servicio al cliente de género femenino señaló que en su puesto posee: “Exposición a ser blanco fácil de asaltos”.

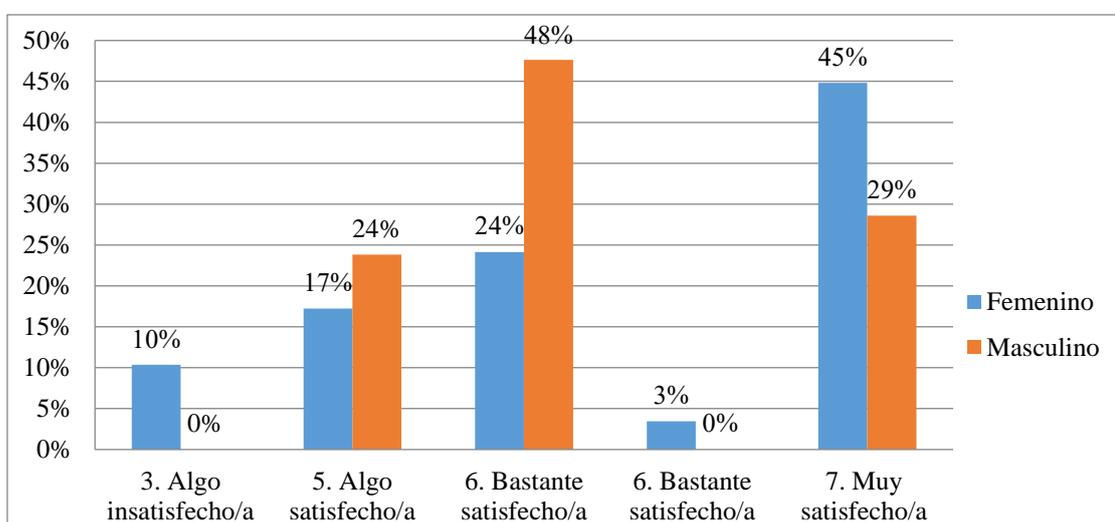
#### **De la población muy satisfecha**

- El 67% de mantenimiento supieron indicar en el caso de la mujer que se siente satisfecha debido a que “recibo ayuda de mis compañeros”, mientras que en el caso del hombre mencionó “Me siento a gusto en nuestro puesto de trabajo y en todo lo que es la institución”.
- El 43% de servicio al cliente un hombre señaló: “Por estar en un centro médico para atenderme”, mientras que el otro indicó: “Por la estabilidad que nos ofrecen”, se tiene que detallar que el restante de la población de servicio al cliente que eligieron muy satisfechos no contestó la pregunta de por qué se sienten así.
- El 13% de enfermería constituido por 2 mujeres mencionaron sentirse muy satisfechas puesto que: “me gusta la limpieza” y “contamos con todas las barreras de bioseguridad”.
- El 33% de administrativo conformado por 3 mujeres, de las cuales únicamente dos de ellas respondieron la interrogante, se obtuvo que su nivel de satisfacción se fundamente debido a: “Estoy satisfecha en general con la limpieza y el orden de mi

lugar de trabajo” y la segunda pese a haber seleccionado la respuesta de estar muy satisfecha, al momento de argumentar su respuesta presento quejas la cual se presenta de la siguiente manera: “El espacio físico es pequeño para la cantidad de personas y archivo del departamento, no estoy segura del control sanitario del agua que se ofrece en la cafetería (filtro)”

Se puede inferir que pese a que en gran medida se aprecia que la mayoría de la población encuestada se presentan con niveles aceptables de satisfacción con respecto a la seguridad que perciben frente a los riesgos de su actividad laboral, existen aún varias situaciones que la fundación tiene que tomar en cuenta para aplicarles los debidos correctivos, en función de que sus trabajadores no se encuentren expuestos a ninguna clase de riesgos, al tiempo que se logra vislumbrar que pese a que ciertas personas se presentan satisfechas, también indican sugerencias a ser tomadas en cuenta en función de aumentar sus niveles de satisfacción.

Por lo cual se visibiliza el cumplimiento de la teoría de Gordillo, quien mencionó que la satisfacción laboral es el resultado de una medición que realiza el trabajador al determinar las expectativas que posee sobre su vida en un ámbito general, frente a las características y posibilidades que su trabajo le ofrece para lograr alcanzar o cumplir tales expectativas.

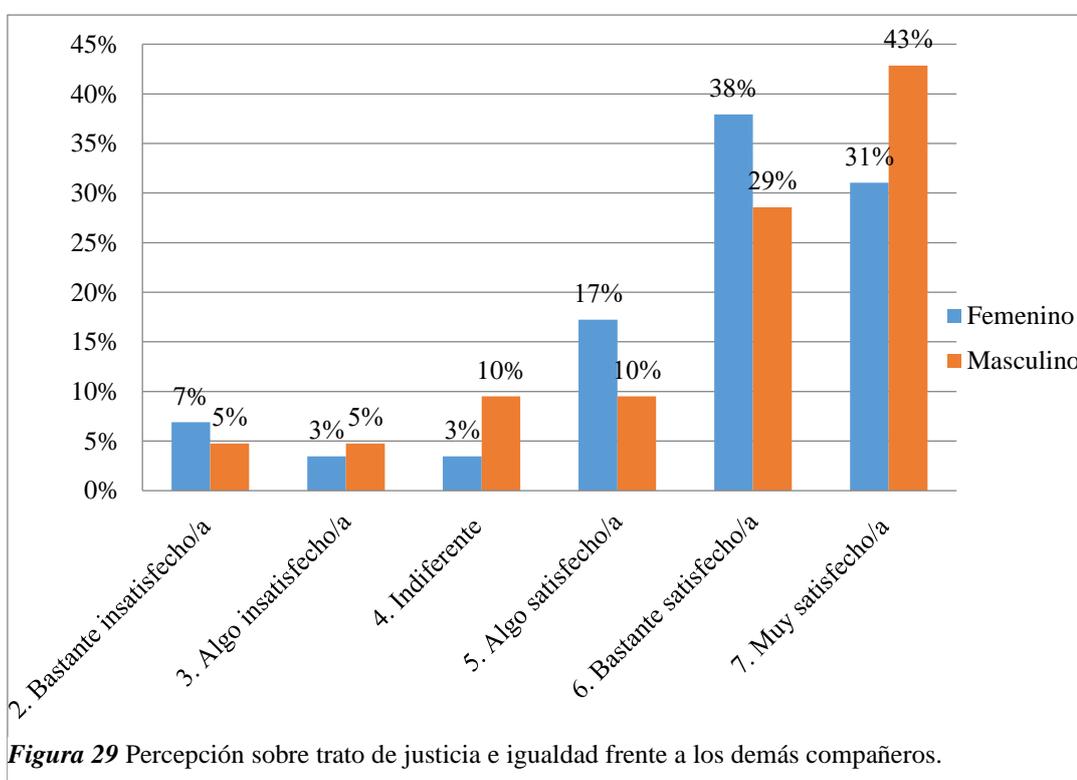


**Figura 28** Percepción de inclusión en el desarrollo de actividades cotidianas

Según la figura 28, el género femenino posee un mayor nivel de satisfacción con un 45% frente al 29% del género masculino, al momento de medir la insatisfacción el género femenino posee un 10% en la selección de algo insatisfecho.

Por lo cual se entiende que las mujeres de la fundación poseen diversas percepciones sobre su satisfacción dentro de la fundación.

Por tal razón al momento de medir la satisfacción en función del estado civil se encontró que de la población que se muestra insatisfecha, el 10% correspondió al género femenino que se encuentra en estado de soltera, no obstante la población que denotó mayores niveles de mucha satisfacción correspondió igualmente a las mujeres solteras con un 24%, seguido por el 33% de los varones solteros que seleccionaron bastante satisfechos, de la población casada las mujeres mostraron muy satisfecho en un 17% y los hombres casados mostraron muy satisfechos en 10%, a lo cual se entiende que el estado civil si posee directo vínculo con la satisfacción que los asalariados poseerán al momento de desarrollarse en sus respectivos departamentos.



En cuanto a la interrogante sobre el grado de satisfacción que perciben los encuestados con respecto al trato igualitario frente a los demás compañeros, para lo cual se ha entendido la teoría de afiliación, la cual menciona que los trabajadores poseen el deseo de interactuar con sus compañeros, logrando encajar y generando un vínculo social (McClelland, 1961).

En tal forma se encontraron rasgos de insatisfacción, por parte de la población femenina, manifestaron un 7% bastante insatisfecho y en un 5% los hombres; algo insatisfecho recibió un porcentaje de 3% las mujeres y 5% los hombres; mientras que

al momento de medir los datos de satisfacción se encontró que un 43% de hombres se encuentran muy satisfechos frente a los 31% de las mujeres, de igual manera un 38% de mujeres están bastante satisfechas frente al 29% de los hombres.

Al medir cuales son los departamentos que presentan rasgos de insatisfacción se determinó que: el área de enfermería se muestra con un 11% de bastante insatisfacción, y servicio al cliente un 7%, en cuanto al ítem algo insatisfecho se presentó que enfermería contó con un 6% y servicio al cliente un 7%.

Según la jefa de recursos humanos: “La verdad esta es una empresa que este año ha tenido muchas mejoras como los ascensos, los incrementos en sueldos (...) se encuentra en un promedio muy bueno comparado con otras empresas” (Jefa-Recursos-Humanos, 2020).

Según los trabajadores con un nivel jerárquico mayor: “Yo me siento bien, pero para sentirme muy satisfecho me gustaría que me suban el sueldo (...) yo me siento bien, me siento cómodo, aquí en general con la nueva directiva la gente no se quiere ir de aquí” (Trabajador-1, 2020).

“Aquí son abiertos al dialogo si un trabajador necesita ayuda o tiene algún problema, uno tranquilamente puede hacérselo saber a su jefe directo o al jefe de recursos humanos así que en general yo me siento satisfecho con mi labor” (Supervisor-1, 2020).

“... yo en lo personal me siento bien, hay un buen ambiente de trabajo, entre los compañeros tenemos un trabajo conjunto para sacar adelante la institución, estamos más organizados más comprometidos entre todos los compañeros de todas las áreas” (Supervisora-2, 2020).

Mientras que los trabajadores que deben presentarse ante jefes de área presentaron los siguientes datos:

“Yo me siento feliz, un poco realizada como persona. Pero para estar muy bien, me gustaría más capacitaciones, en especial de Excel, de programaciones, capacitaciones adicionales para aumentar nuestros conocimientos” (Trabajador-2, 2020).

“Yo ejerzo lo que me gusta, lo hago porque me gusta, aquí yo me siento bien, el compañerismo es muy bueno, es grato no hay peleas ni diferencias, siempre y cuando manteniendo el respeto” (Trabajador-3, 2020).

“Yo ahorita me considero que tengo la satisfacción necesaria, yo me siento bien aquí, quiero seguir trabajando aquí porque me gusta el ambiente y me gusta lo que hago”. (Trabajador-6, 2020)

Para especificar el análisis sobre la perspectiva de satisfacción laboral que posee la población estudiada, se presenta la teoría de Loitegui (1990) quien manifestó la satisfacción laboral como los procesos vinculados con la “actitud y el motivo del trabajador” así como las emociones que generan en el trabajador las condiciones y experiencias que el ejercicio de sus actividades le generan en su día a día.

Por lo cual especificó que el término general de satisfacción es la construcción de satisfacciones específicas que el trabajador puede recibir en el desarrollo global de sus actividades, correspondiendo a variables como: “el salario, la compañía, las políticas, el clima laboral, la seguridad laboral, entre otras” (Loitegui, 1990).

Se ha podido comprender que en gran medida los trabajadores presentan similares niveles de satisfacción hacía con su desenvolvimiento y estancia en la fundación, se comprende que gran parte de esta satisfacción es originada debido a que la mayoría de los encuestados han tenido la oportunidad de ejercer sus carreras, sus vocaciones o las áreas para las cuales se han preparado y de las cuales gustan, obteniendo una satisfacción intrínseca, al tiempo que el hecho de contar con apertura por parte de los jefes, facilidades en los permisos, buen clima laboral, buena relación entre compañeros, no tener acoso en las supervisiones, tener cierta soltura o libertad en las decisiones de cada puesto, son valores extrínsecos proporcionados por la empresa para que estos trabajadores puedan sentirse altamente satisfechos en su actividad diaria dentro de la fundación.

No obstante también se han recolectado datos, sobre factores que podrían elevar aún más el nivel de satisfacción, entre las cuales destacan el aumento salarial y el ascenso corporativo, tal como se detalla a continuación:

Para los trabajadores de la fundación, factores que les permitiría sentirse más satisfecho trabajando en esta empresa corresponden a:

- Incentivos económicos o bonificaciones.
- Mejor remuneración.
- Que sean más justos y que no existan preferencias en el personal.
- Que nos den más apertura para cursos de actualización de nuestra rama para traer nuevas ideas al lugar donde trabajamos.

- Que el área sea más espaciosa.
- Que haya más personal.
- Comunicación con el personal.
- Ascensos.

Se logra destacar que existen varias respuestas repetitivas, aparte del tema del sueldo y los ascensos, ciertos trabajadores del área de enfermería y servicio al cliente reclaman el hecho de la existencia de injusticias, tratos preferenciales, que exista igualdad en todo ámbito, al momento de preguntar sobre el tema, los trabajadores prefirieron guardar silencio y evitar contestar la pregunta.

Se ha entendido que la población de trabajadores percibe su satisfacción laboral por factores más concretos a la apertura y oportunidad que reciben al momento de permitirles desempeñarse laboralmente y su insatisfacción se ve más relacionada a ámbitos netamente laborales, que les facilite el desempeño de su trabajo.

Mientras que las insatisfacciones evidenciadas son fundamentadas en mayor medida por los beneficios personales y por tal razón presentan rasgos de insatisfacción debido a que las expectativas personales que poseen los trabajadores de acuerdo a sus áreas y niveles académicos de preparación no se ven cubiertos.

A lo que se ha comprendido que según la teoría de Loitegui dentro de la fundación se ha establecido una cadena en la cual determinadas variables de satisfacción se encuentran condicionando a las demás variables percibidas dando una sensación de satisfacción laboral general en los trabajadores (Loitegui, 1990).

## Conclusiones

A través de la investigación realizada, la obtención de los datos por parte de la jefa de recursos humanos, y los trabajadores de la Fundación bajo estudio, se pudo realizar el análisis de la satisfacción laboral que poseen los trabajadores de una fundación médica de Guayaquil.

De los 6 componentes medidos según Meliá y Peiró (1986), todos obtuvieron elevados niveles de satisfacción laboral, con ligeras diferencias entre hombres y mujeres logrando evidenciar que tanto hombres como mujeres trabajan en todas las áreas sin existir una segmentación o restricción, así como de trabajadores regulares con aquellos que presentaban limitaciones físicas de diversa índole.

Un componente determinante en la sensación de satisfacción laboral que reflejaron los trabajadores del estudio es el intrínseco, siendo así que los trabajadores se sienten satisfechos en su mayoría, sin que haya insatisfacción alguna.

En cambio, los siguientes componentes obtuvieron menores niveles de satisfacción en la mayoría de los trabajadores: prestaciones recibidas, cantidad de trabajo y espacio físico. Estos niveles están ocultos o poco percibidos por jefes y asalariados, puesto que aunque la mayoría se muestra satisfecho; existen también casos donde existe insatisfacción.

En cuanto a la identificación del nivel de satisfacción laboral, se ha evidenciado que en general dentro de la fundación bajo estudio se presenta muy notoria la diferenciación entre áreas y departamentos, no obstante sí queda claro que los trabajadores se presentan, tanto en las encuestas como entrevistas, como si gozaran un mayor nivel de satisfacción hacía con los procesos y elementos de la fundación y de su lugar de trabajo, de las áreas de enfermería y servicio al cliente, fue de quienes se percibió una mayor cantidad de quejas, reclamos y sugerencias a ser tomadas en consideración.

Al momento de hablar de la diferencia de género, se evidenció que en cuanto a la Atención y frecuencia de la supervisión ejercida los hombres se presentan un 9% más satisfechos que las mujeres, mientras que en cuanto a la Asistencia médica las mujeres se mostraron un 15% con mayor insatisfacción sobre los varones; no obstante al momento de hablar sobre la Limpieza e higiene, pese a que las mujeres poseen necesidades diferentes a los hombres, fueron estos últimos quienes se presentaron con un 15% de insatisfacción frente al 13% de las mujeres, a su vez estas

misma mostraron un 14% de mayor satisfacción en la higiene de la fundación, no obstante con respecto al horario laboral el 10% de la población femenina se ha presentado insatisfecha, frente al 5% de los hombres. Por lo cual se concluyó que no se desarrollan ni perciben de igual manera una misma categoría o componente entre el género femenino y masculino, puesto que, la medición de la satisfacción de ambas poblaciones arrojaron datos similares en los dos géneros, con diversas variaciones, en cuenta general la fundación posee un trato cercano a la equidad, donde no hay distinción de áreas o salarios debido al género, existen tanto supervisores y jefes de género masculino y femenino, no obstante tal acción no es sinónimo de bienestar para los dos géneros, y es preciso identificar las diferencias entre hombres y mujeres al momento de atacar la insatisfacción que los mismos presentan hacia un determinado componente como en la comida, los horarios o la higiene de la fundación.

Se ha podido concluir que en relación al nivel de instrucción existe variación con la satisfacción, por lo cual mientras que las personas que han alcanzado un tercer nivel o un nivel técnico de estudios tienden a presentarse con menores márgenes de satisfacción en dependencia con variables como salario, cumplimiento de obligaciones laborales, formación brindada por la institución, puesto que ellos ya tienen un conocimiento previo alcanzado.

Al analizar las percepciones que los trabajadores tienen respecto a su satisfacción laboral, se determinó que la población posee diversas percepciones de satisfacción, que mientras para uno la satisfacción es sinónimo de retribuciones económicas, para otros es más una cuestión de reconocimientos, premiaciones o el simple hecho de poder realizar la labor para la cual se han preparado académicamente, sin embargo en cuanto al salario, la mayoría de los trabajadores argumentaron en las entrevistas que les gustaría ganar más en dependencia de sus esfuerzos en el trabajo, así como del nivel académico que poseen.

Finalmente se logró evidenciar el cumplimiento de la teoría de Loitegui, puesto que dentro de la fundación bajo estudio, una determinada cantidad de satisfacciones específicas se encuentran compensando a las insatisfacciones percibidas por los trabajadores, dando una sensación de satisfacción laboral general en ellos.

## **Recomendaciones**

Se recomienda continuar realizando estudios sobre los procesos y niveles de satisfacción laboral que poseen los trabajadores en el Ecuador, especialmente de grupos vulnerables como personas con discapacidad, afroecuatorianos, migrantes y otros, a fin de visibilizar las situaciones que viven en sus espacios de trabajo, las cuales conllevan a bajos o altos niveles de satisfacción laboral, para que tal manera se pueda consolidar una cultura de integración, de respeto y de cuidado hacia la salud laboral de los ecuatorianos, donde se promueva el respeto y la tolerancia hacia todos los seres humanos y se pueda brindar oportunidades igualitarias al momento de ingresar a un sistema laboral en el país, pudiendo gozar de una satisfacción plena sin limitaciones ni restricciones.

Bajo la función de brindar fortalecimiento a los procesos de satisfacción laboral de trabajadores en el país, se recomienda realizar una continua revisión a los componentes de medición de la satisfacción para trabajadores en las diversas empresas o ámbitos de trabajo que se encuentran establecidas en el país, de igual manera se recomienda a la fundación en la cual se realizó la investigación, que continúe examinando los componentes de satisfacción aplicados a los trabajadores para en tal forma les permita identificar cuáles son las variables e indicadores en los cuales sus trabajadores se encuentran con mayor y menor satisfacción laboral, y así poder tomar decisiones propicias para continuar mejorando en su desempeño como fundación, contando con colaboradores plenamente satisfechos, que brinden el mejor de los servicios a sus pacientes.

Se recomienda incluir en la malla curricular de la carrera Trabajo Social: contenidos, metodologías e instrumentos relacionados con la satisfacción laboral de los trabajadores.

Se recomienda a la fundación, realizar charlas y capacitaciones en donde se pueda enseñar a sus trabajadores sobre la importancia de la satisfacción laboral, el cuidado de la salud, el efecto del estrés y las malas posturas sobre la salud y la motivación personal, en función de evitar la aparición de quejas, rencillas, envidia, malos entendidos, o demás problemas que puedan surgir entre los compañeros, al tiempo que se previene la distinción entre trabajadores, procurando que en base al cumplimiento de la ley, todos los colaboradores puedan contar con similares condiciones laborales que procuren su plena satisfacción y motivación.

Se recomienda a la fundación trabajar en las motivaciones tanto intrínsecas como extrínsecas de sus colaboradores, en función de mantener un ambiente laboral que funcione óptimamente, también se deben tomar en cuenta las recomendaciones y sugerencias que los trabajadores se encuentran realizando, como la actualización de equipos tecnológicos, la implementación de los mismos a ciertas áreas, considerar el tema de los espacios en determinados departamentos, mejorar el bar, la comida y el agua.

Es recomendable el considerar la implementación de un sistema de bonificaciones y retribuciones, ya sean físicas, económicas, o verbales, en donde se pueda reconocer el trabajo bien realizado por los asalariados, en función de motivarlos y así lograr potenciar las capacidades de producción de todos los trabajadores que pertenecen a la fundación. Recordando que la satisfacción laboral como una experiencia, surge como resultado de un crecimiento en desempeño laboral, originado por la motivación de alcanzar logros laborales, especificando que se llega a un punto en el cual se logra disfrutar el trabajo por el crecimiento y reconocimiento.

Se recomienda a la organización el mantener presente las circunstancias o variables que satisfacen o motivan a los trabajadores, puesto que bien sea intrínseca o extrínsecamente, las condiciones que satisfacen a un individuo no siempre será garantía de que satisfaga a otro, puesto que según la teoría de Hoppock, la satisfacción hacia el puesto de trabajo nace a cargo de razones concretas de las cuales se originan más y que van variando por lo cual en función de mantener el bienestar organizativo y estructural de la empresa, se recomienda que los trabajadores posean constante desarrollo de sus competencias y reciban actualizaciones de conocimientos.

De igual manera se presenta que las características personales poseen un papel importante en la determinación de los niveles individuales de satisfacción, bajo la premisa que cada individuo es único e irrepetible, se expresa que sus niveles de satisfacción laboral se presentan de igual manera específicos para cada individuo.

## Bibliografía

- Aguirre, A., Benages, S., Palanques, M. J., & Sánchez, E. (2011). *Factores que favorecen la satisfacción laboral en Castellón*. Castellón: Universitat Jaume. Obtenido de Universitat Jaume I:  
[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77226/fr\\_2011\\_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77226/fr_2011_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aparicio, T. (12 de enero de 2018). *Trabajo e identidad personal*. Obtenido de <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/los-efectos-del-desempleo-en-las-personas>
- Arbeláez, B. (12 de mayo de 2018). Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Revisat de facultad de Trabajo Social*, 24(24), 25.
- Arequipa, M. (30 de enero de 2018). *Estrés laboral y su relación con la satisfacción del trabajo de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14037/1/T-UCE-0007-PIO30-2017.pdf>
- Argoti Amán, T. (2019). *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Carrera de Psicología Industrial: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18797/1/T-UCE-0007-CPS-141.pdf>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (10 de 12 de 1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. París: Asamblea General de las Naciones Unidas. Obtenido de Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Brannigan, A., & Zwerman, W. (2001). *El verdadero "efecto Hawthorne"*. (Society, Ed.) Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s12115-001-1041-6>
- Bromfenbrenner, U. (1971). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- Caballero, K. (12 de junio de 2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cano, A. (2015 ). La naturaleza del estrés era edición. En *La naturaleza del estrés* (pág. 28). vida.
- Cantera, F. (2015). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Abril.
- Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano. (2019). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/distancia/trabajo-social/quienes-somos/>
- CEPAL. (2015). *Desarrollo social inclusivo. Una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe*. Lima:

- Conferencia Regional sobre Desarrollo Social. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/desarrollo\\_social\\_inclusivo.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/desarrollo_social_inclusivo.pdf)
- Céspedes, G. (22 de Agosto de 2005). *La nueva cultura de la satisfacción laboral*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de Aquichan: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewArticle/64/133>
- Código de Trabajo. (26 de septiembre de 2015). *Codificación No. 2005017*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Coello, R. (12 de mayo de 2014). *Fuente de financiamiento para las fundaciones en el Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6302/1/Tesis%20Consolidada%20>
- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Montecristi: República del Ecuador.
- Creswell, J. (2013). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: Sage Publications.
- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2018). Inserción laboral de las personas en Ecuador. *Espacios*, 1-12. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p03.pdf>
- García, M., Hervella, V., & Sánchez, M. (03 de abril de 2015). Satisfacción laboral en el personal de las fundaciones sanitarias en Galicia. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 25. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-satisfaccion-laboral-el-personal-las-13077979>
- Gasperi Martínez, M., & Rodríguez, V. (Abril de 2016). *Satisfacción Laboral de trabajadores en una Empresa de Servicios del Estado de Lara*. Obtenido de Gasperi, M., & Rodríguez, V. (Abril de 2016). Satisfacción laboral de trabajadores Em <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3456/1/mgasperi.pdf>
- González, R. (2009). *Lineamientos para viabilizar la inserción laboral de las personas de acuerdo a lo establecido en la ley del régimen prestacional de empleo del sistema de seguridad social*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7673.pdf>
- Gordillo, M. (1988). *La satisfacción profesional del profesor: Consecuencias para la orientación educativa*. Madrid: Narcea.
- Griffin, D. (2010). *A survey of Bahamian and Jamaican teachers' level of motivation and job satisfaction*. Practice: Journal of Invitational Theory and.
- Grijalva, A., Palacios, J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de

- Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analitika, Revista de Análisis estadístico*, 13(1), 39.
- Güell, L. (24 de marzo de 2014). *Estudio de satisfacción laboral de los maestros*. Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi\\_Luisa\\_G%c3%bcell\\_Malet.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%c3%bcell_Malet.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guzmán, E., & Wakay, M. (27 de julio de 2015). *Inclusión laboral: estudio sobre la satisfacción laboral*. (U. d. Chile, Ed.) Obtenido de file:///C:/Users/Tecno-Service/Downloads/tesisinclusionlaboralguzmanywakay-150513164530-lva1-app6891.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. México: McGrwall Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoppock, R. (1935). Hoppock. New York: Amo Press.
- INEC. (2019). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Obtenido de Indicadores Laborales Marzo 2018: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-diciembre-2019/>
- Jefa-Recursos-Humanos. (enero de 2020). Satisfacción Laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Ley de Seguridad Social. (01 de 01 de 2017). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- Locke, E. (1976). *Towards a theory of task motivation and incentives*. Organizational behavior and human performance.
- Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Martillo, J. (27 de julio de 2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9870/1/T-UCSG-POS-MAE-162.pdf>
- Martins, F., & Palella, S. (2010). Desarrollo de la investigación de campo. vida.
- Mason, C., & Griffin, M. (2002). *Group task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/27480113\\_Group\\_Task\\_Satisfaction\\_Aplying\\_the\\_Construct\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_to\\_Groups](https://www.researchgate.net/publication/27480113_Group_Task_Satisfaction_Aplying_the_Construct_of_Job_Satisfaction_to_Groups)
- Mayo, E. (1977). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión.

- McClelland, C. (1961). *The Achieving Society*. Obtenido de University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship. : <https://ssrn.com/abstract=1496181>
- Méla, J., & Peiró, J. (1986). *El cuestionario genral de satisfacción en organizaciones laborales. Estudios factoriales fiabilidad y validez*. Millares.
- Mendoza, S. (08 de noviembre de 2019). *RRHH Digital*. Obtenido de El primer periódico online de Recursos Humanos: <http://www.rrhddigital.com/editorial/139048/>
- MIES. (2013). *Propuesta de atención integral*. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/Modelo-de-Atenci%C3%B3n.pdf>
- Ministerio de trabajo. (2018). *Objetivos estratégicos 2015-2018*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/objetivos/>
- Mira, M. (2016). *Riesgos psicosociales: ¿Hay que evaluar las condiciones de ocupación?* Barcelona: Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-25492016000100005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492016000100005)
- Moreno, J., & Zúñiga, Y. (Junio de 2015). *Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto*. Obtenido de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/90728.pdf>
- Oficina internacional del trabajo. (agosto de 2018). *Organizaciones de empleadores y redes empresariales*. Obtenido de [https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working\\_paper\\_n6\\_sp.pdf](https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n6_sp.pdf)
- OIT. (20 de mayo de 1988). *Convenio sobre duración del trabajo y períodos de descanso-OIT*. Obtenido de [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200\\_COUNTRY\\_ID:102616](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102616)
- OIT. (20 de mayo de 1988). *Convenio sobre seguridad e higiene*. Obtenido de [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200\\_COUNTRY\\_ID:102616](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102616)
- OIT. (2007). *Datos sobre trabajo en el mundo del Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-dcomm/documents/publication/wcms\\_087709.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-dcomm/documents/publication/wcms_087709.pdf)
- OIT. (2014). *Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS\\_475652/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/WCMS_475652/lang-es/index.htm)
- OMS. (26 de 05 de 2019). Obtenido de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización de las Naciones Unidas. (27 de septiembre de 2000). *Objetivos de Desarrollo*. Obtenido de <https://onu.org.gt/objetivos-de-desarrollo/>

- Organización Internacional del Trabajo. (12 de mayo de 2002). *Convenio sobre la fijación de salarios mínimos-OIT*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed\\_norm/---normes/documents/publication/wcms\\_087694.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_087694.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2002). *Oficina Internacional del Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed\\_norm/---normes/documents/publication/wcms\\_087694.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_087694.pdf)
- Organización Internacional del trabajo. (31 de diciembre de 2017). *El plan estratégico de la OIT 2018-2021*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_531676.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_531676.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (01 de enero de 2019). Obtenido de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Pablos, M. (12 de enero de 2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Obtenido de [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Peiró, J. (12 de mayo de 1996). *La aproximación al trabajo en su entorno laboral cambiante* (Vols. I, pp. 15-36). Madrid: Síntesis.
- Pérez, F. (2004). *El medio social como estructura psicológica. Reflexiones a partir del modelo ecológico de Bronfenbrenner*. Madrid: Universidad Camilo José Cela. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071166>
- Peters, J. (12 de diciembre de 2011). *Análisis de estudio descriptivo de la Satisfacción Laboral en Adultos en Empresas del Área Metropolitana de la Ciudad de Caracas*. Obtenido de <http://andromeda.unimet.edu.ve/mirai/archivos/E/E-40-10-11-b.pdf>
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Toda una Vida*. Obtenido de <https://www.todaunavida.gob.ec/plan-toda-una-vida-politica/>
- Porro, N. (junio de 2012). *La satisfacción laboral en las fundaciones*. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1864/TFGL%2070.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reglamento Del Seguro General De Riesgos Del Trabajo. (01 de jul de 2016). Obtenido de <https://sut.trabajo.gob.ec/publico/Normativa%20Legal/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%20del%20IESS%20513.pdf>
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional*. México: D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Saenz, O. (1993). *La satisfacción del profesorado universitario*. Granada: Universidad de Granada.
- Schaffer, R. (1953). *Job satisfaction as related to need satisfaction in work*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0093658>

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (25 de 10 de 2017). *Plan nacional toda una vida 2017-2021*. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuandorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>
- Supervisor-1. (enero de 2020). Satisfacción Laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Supervisora-2. (enero de 2020). Satisfacción Laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Taylor, F. (1857). *The principles of Scientific management* . The sociological review.
- TCD-4. (enero de 2020). Satisfacción Laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Torres, L. (27 de julio de 2017). *Satisfacción laboral en las ONG ´S Aproximación sociológica a un estudio de satisfacción laboral en el área administrativa de la Fundación Sinchi Sacha, Quito – Ecuador* . Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14450/Satisfacci%c3%b2n%20en%20las%20ONG%60S%20Aproximaci%c3%b2n%20sociologica%20a%20un%20estudio%20de%20satisfacci%c3%b2n%20laboral%20en%20el%20%20c3%a0re.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torrico, E., Santín, C., Andrés, M., Menéndez, S., & López, M. (2002). *El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología*. Murcia: Universidad de Murcia. Obtenido de [https://www.um.es/analesps/v18/v18\\_1/03-18\\_1.pdf](https://www.um.es/analesps/v18/v18_1/03-18_1.pdf)
- Tovar, V. (11 de mayo de 2015). *La moral industrial laboral*. Obtenido de Inclusión laboral de personas: estudio sobre la satisfacción laboral
- Trabajador-1. (enero de 2020). Satisfacción laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Trabajador-2. (enero de 2020). Satisfacción Laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Trabajador-3. (enero de 2020). Satisfacción Laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Trabajador-4. (enero de 2020). Satisfacción laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Trabajador-5. (enero de 2020). Satisfacción Laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Trabajador-5. (enero de 2020). Satisfacción Laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Trabajador-6. (enero de 2020). Satisfacción laboral. (K. Moreira, Entrevistador)
- Valle, C., & Dina, C. (21 de abril de 2017). *Factores internos y externos de la satisfacción laboral de los trabajadores de la concesionaria de alimentos de servicios genrales*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5502/RIVafecv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and sons.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## Anexos 1

### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social

*“Satisfacción laboral de personas con discapacidad en una Fundación que brinda asistencia médica dirigida por una comunidad religiosa.”*

**Investigadora: Kelly Moreira J.**

**Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano**

#### Consentimiento informado

Entiendo que esta entrevista es parte de una investigación, cuyo objetivo es comparar la satisfacción laboral existente entre trabajadores regulares y trabajadores con discapacidad dentro de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil, con la finalidad de generar insumos para diseñar estrategias que promuevan una correcta inclusión y satisfacción de los trabajadores con discapacidad.

Se me ha explicado el propósito de esta entrevista y entiendo el contenido de la misma.

Entiendo que estoy participando libre y voluntariamente en esta entrevista sin ser obligado/a en cualquier forma a hacerlo, y que tengo el derecho de responder o no a determinadas preguntas y a negarme a participar, si así lo deseo. Entiendo que puedo detener esta entrevista en cualquier momento, por ello no habrá sanción ni repercusión alguna.

Entiendo que mi identidad también se mantendrá estrictamente confidencial, al igual que toda la información aquí proporcionada, la cual será utilizada solo para fines de investigación científica.

Mediante esta declaración acepto que se grabe esta entrevista y que se tomen fotos durante la misma, aunque éstas no serán publicadas en ningún medio. Entiendo que mi nombre no se vinculará a la grabación ni a las fotos, y que nadie podrá vincularme a las respuestas que yo otorgue.

Nombre del/a participante:

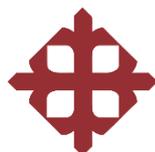
---

Firma del/a participante:

---

Fecha: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## Anexo 2

### Guía de entrevista a jefa de recursos humanos

La presente entrevista ha sido elaborada para fines investigativos, en función de solicitar el criterio que usted posee sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de una fundación de asistencia médica de Guayaquil. De favor se solicita completa honestidad en el desarrollo de esta. Se garantiza absoluta confidencialidad de la fuente.

**Objetivo:** recolectar información de los actores vinculados con el tema, para en tal manera lograr fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de una fundación de asistencia médica de Guayaquil

**Entrevistado:** 1

**Entrevistadora:** Kelly Thalía, Moreira Jácome

**Fecha:**

1) **¿Qué estrategia utiliza la institución para la contratación del personal?**

-

---

2) **¿Qué proceso maneja para la elección de funciones y áreas para el personal?**

-

---

3) **¿Qué estrategia han generado para promover la participación y el desenvolvimiento en el entorno laboral de los trabajadores?**

-

---

4) **¿con que facilidades cuentan los trabajadores para el desarrollo de sus funciones?**

-

---

**5) A qué tipo de permisos puede acceder los trabajadores y cuál es el proceso?**

-

---

**6) ¿Qué aspectos considera al momento de la asignación de turnos al personal?**

-

---

**7) ¿Cómo se realiza la elección de representantes de los trabajadores ante la dirección?**

-

---

**8) ¿Cómo se da el proceso de promoción y ascenso en los trabajadores?**

-

---

**9) ¿Qué aspectos se consideran al momento de tomar decisiones en cuanto a los trabajadores?**

-

---

**10) ¿Cómo es la relación existente entre la jefatura y los trabajadores?**

-

---

**11) ¿Qué tipo de apoyo recibe el personal en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve?**

-

---

**12) ¿Cuáles son los beneficios con los que cuentan los trabajadores?**

-

---

**13) ¿Qué piensa recurso humano de la empresa sobre el marco normativo en el que se encuentran amparados los trabajadores?**

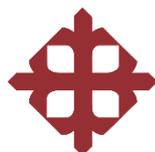
-

---

**14) Como talento humano ¿usted que sugeriría para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores?**

-

---



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Anexo 3

#### Guía de entrevista a supervisores

La presente entrevista ha sido elaborada para fines investigativos, en función de solicitar el criterio que usted posee sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de una fundación de asistencia médica de Guayaquil. De favor se solicita completa honestidad en el desarrollo de esta. Se garantiza absoluta confidencialidad de la fuente.

**Objetivo:** recolectar información de los actores vinculados con el tema, para en tal manera lograr fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de una fundación de asistencia médica de Guayaquil

**Entrevistados:** 2

**Entrevistadora:** Kelly Thalía, Moreira Jácome

**Fecha:**

1) **¿Qué significa para usted la satisfacción laboral?**

-

---

2) **¿Qué opina sobre su puesto de trabajo?**

-

---

3) **¿Qué tiempo lleva laborando en la fundación?**

-

---

4) **¿cómo se siente con las actividades que realiza en su puesto?**

-

---

**5) Además de las funciones que realiza a diario ¿en qué otras actividades participa dentro de la institución?**

-

---

**6) ¿Qué otras actividades le gustaría realizar?**

**7) ¿Cómo es la relación con sus jefes y compañeros?**

-

---

**8) ¿Cómo se siente con la supervisión ejercida sobre su puesto de trabajo?**

-

---

**9) ¿la institución ha generado igualdad de oportunidades en el ámbito laboral?**

-

---

**10) ¿Qué sucede cuando realiza un buen trabajo?**

-

---

**11) ¿Qué sucede cuando algo sale mal en el trabajo?**

-

---

**12) ¿Qué tipo de apoyo recibe por parte de la institución?**

-

---

**13) ¿Cómo percibe las oportunidades ascenso que brinda la fundación?**

-

---

**14) ¿Cómo percibe usted la estabilidad laboral que ofrece la institución?**

-

---

**15) ¿Cómo se realiza la asignación de turnos?**

-

---

**16) ¿Cómo considera que usted se siente física y mentalmente durante su jornada laboral?**

-

---

**17) ¿considera que cuenta con el tiempo necesario para poder cumplir con sus actividades diarias?**

-

---

**18) ¿Qué medios materiales cree usted que necesitaría para el cumplimiento de sus funciones además de los que le ofrece la fundación?**

-

---

**19) ¿Cuál es su percepción sobre su satisfacción laboral dentro de la fundación?**

-

---



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Anexo 3

#### Guía de entrevista a trabajadores

La presente entrevista ha sido elaborada para fines investigativos, en función de solicitar el criterio que usted posee sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de una fundación de asistencia médica de Guayaquil. De favor se solicita completa honestidad en el desarrollo de esta. Se garantiza absoluta confidencialidad de la fuente.

**Objetivo:** recolectar información de los actores vinculados con el tema, para en tal manera lograr fortalecer la satisfacción laboral de los trabajadores de una fundación de asistencia médica de Guayaquil

**Entrevistado:** 6

**Entrevistadora:** Kelly Thalía, Moreira Jácome

**Fecha:**

1) **¿Qué significa para usted la satisfacción laboral?**

-

---

2) **¿Qué opinión tiene usted sobre su puesto de trabajo?**

-

---

3) **¿Cómo se siente con las actividades que realiza en la empresa?**

-

---

4) **¿Además de sus funciones diarias en qué otras actividades le gustaría realizar o le gustaría participar?**

-

---

**5) ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la fundación?**

-

---

**6) ¿Cómo es la relación con sus compañeros y jefes?**

**7) ¿Cómo se sienta con la supervisión ejercida sobre su puesto?**

-

---

**8) ¿La institución le ha generado igualdad de oportunidades en el ámbito laboral?**

-

---

**9) ¿Qué sucede o cómo reacciona la fundación cuando los trabajadores realizan un buen trabajo?**

-

---

**10) ¿Qué tipo de apoyo recibe por parte de la institución?**

-

---

**11) ¿Cuáles son los beneficios que le ofrece la institución?**

-

---

**12) ¿Cómo percibe la estabilidad que la empresa le ofrece?**

-

---

**13) ¿Cómo considera que se encuentra física y mentalmente durante su jornada laboral?**

-

---

**14) ¿cuenta con el tiempo necesario para poder cumplir con sus actividades?**

-

---

**15) ¿Qué medio materiales considera que necesitaría a más de los que le ofrecen para poder desarrollar mejor su trabajo?**

-

---

**16) ¿Qué opina sobre su espacio físico de trabajo?**

-

---

**17) ¿Cuál es su percepción sobre la satisfacción laboral que tiene dentro de la institución?**

-

---



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### Anexo 4

### Encuesta aplicada a los trabajadores de una fundación de asistencia médica de Guayaquil

**Encuestadora:** Kelly Thalía, Moreira Jácome

**Fecha:**

Cuestionario de Satisfacción Laboral								
Adaptado de S4/82 (J. L. Meliá y J. M. Peiró.)								
Esta es una encuesta que se realiza desde la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, los datos serán utilizados exclusivamente para fines académicos.								
<b>Objetivo</b>								
Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores								
<b>Datos informativos</b>								
<b>Edad:</b> _____ <b>Sexo:</b> _____			<b>Id. Étnica:</b> _____					
<b>Estado civil:</b> _____			<b>Nivel de instrucción:</b> _____					
<b>Área:</b> _____ <b>Cargo:</b> _____			<b>Tiempo en la Institución:</b> _____					
<b>Encuestador/a:</b> _____ _____ _____			<b>Fecha:</b> _____					
<b>Instrucciones:</b>								
1. El cuestionario no cuenta con respuestas correctas e incorrectas, responda con la mayor sinceridad posible.								
2. Marque con una X la alternativa que mejor represente su vivencia laboral.								
#		<b>1.</b> Muy insatis fecho/ a	<b>2.</b> Basta nte insatis fecho/ a	<b>3.</b> Algo insatis fecho/ a	<b>4.</b> Indif erent e	<b>5.</b> Algo satisf echo/ a	<b>6.</b> Bast ante satisf echo/ a	<b>7.</b> Muy satisf echo/ a

1	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.							
2	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios y adecuados para mis necesidades.							
3	En mi puesto de trabajo no corro el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales.							
4	La postura en que debo realizar mi trabajo es adecuada.							
5	Estoy satisfecho/a con la salubridad de los sanitarios y servicios higiénicos de mi centro de trabajo.							
6	Estoy satisfecho/a con los servicios de agua o bar que nos ofrecen en mi lugar de trabajo.							
7	Me siento seguro/a frente a posibles riesgos en el							

	desarrollo de mis actividades en mi puesto de trabajo.							
8	¿Por qué usted se siente así?							
9	¿Qué cambios haría usted en el entorno físico de su área de trabajo para que usted pueda desenvolverse mejor según sus necesidades?							
#		<b>1. Muy insatisfecho/a</b>	<b>2. Bastante insatisfecho/a</b>	<b>3. Algo insatisfecho/a</b>	<b>4. Indiferente</b>	<b>5. Algo satisfecho/a</b>	<b>6. Bastante satisfecho/a</b>	<b>7. Muy satisfecho/a</b>
10	Mi salario me satisface.							
11	La remuneración de las horas extraordinarias que realizo me satisfacen.							
12	Estoy satisfecho/a con el horario de mi jornada laboral.							
13	Estoy satisfecho/a con la cantidad de trabajo que me exigen							
14	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios acordes a mis necesidades.							
15	El sistema de turnos de mi trabajo es satisfactorio.							

1 6	Estoy satisfecho/a de la formación que me da la institución.							
1 7	La revisión médica anual que nos ofrece la institución es oportuna y satisfactoria.							
1 8	Estoy satisfecho/a con las posibilidades de asistencia médica que nos brinda la institución.							
1 9	Estoy satisfecho/a con la ropa de trabajo, zapatos y equipo personal que recibo de la institución.							
2 0	Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros servicios.							
2 1	Estoy satisfecho/a con las oportunidades de promoción y ascenso que tengo en la institución.							
2 2	Estoy satisfecho/a con los permisos que puedo obtener							

	por razones de necesidad personal.							
2 3	Estoy satisfecho/a de cómo mi institución cumple las leyes y obligaciones laborales.							
2 4	Estoy satisfecho/a con la estabilidad laboral que me ofrece la institución							
2 5	Considero que hay equidad en la repartición de tareas, turnos y horas extras en mi área de trabajo					Sí/No ¿Por qué?		
#		<b>1. Muy insatisfecho/a</b>	<b>2. Bastante insatisfecho/a</b>	<b>3. Algo insatisfecho/a</b>	<b>4. Indiferente</b>	<b>5. Algo satisfecho/a</b>	<b>6. Bastante satisfecho/a</b>	<b>7. Muy satisfecho/a</b>
2 6	Me gusta mi trabajo.							
2 7	Estoy satisfecho/a con las posibilidades que me da mi trabajo de desarrollar mi creatividad.							
2 8	Estoy satisfecho/a con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.							
2 9	Estoy satisfecho/a							

	con mi trabajo porque me permite hacer las cosas que me gustan.							
30	Estoy satisfecho/a con las oportunidades de promoción y ascenso que tengo en la institución.							
31	Estoy satisfecho/a de mis relaciones con mis compañeros.							
32	Estoy satisfecho/a de mis relaciones con mis jefes							
33	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.							
34	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que dirigen mi trabajo.							
35	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.							
36	Me siento incluido/a en el desarrollo de las actividades cotidianas de							

	mi departamento.							
37	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.							
38	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.							
39	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.							
40	Estoy satisfecho/a con mi participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la institución.							
41	Estoy satisfecho/a con la libertad de elegir representantes de los trabajadores ante la dirección.							
42	Estoy satisfecho/a con la forma en que se lleva la negociación en mi institución							

	sobre aspectos laborales.							
4 3	Estoy satisfecho/a con la posibilidad que tengo de comunicarme con otras personas en la institución.							
4 4	Estoy satisfecho/a de la manera en cómo la institución establece canales de comunicación adecuados para llegar a mí.							
4 5	Mi institución me trata con justicia e igualdad frente a mis demás compañeros.							
4 6	¿Por qué usted se siente así?							
4 7	¿Qué le hace falta para sentirse más satisfecho trabajando en esta empresa?							
<i>Gracias por su colaboración!</i>								

1

---

<sup>1</sup> Adaptado de la encuesta S4/82 (J. L. Meliá y J. M. Peiró.)



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

yo, **Moreira Jácome, Kelly Thalía**, con C.C: # **0951358282**; autora del trabajo de titulación **Análisis de la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil.**, previo a la obtención del título de **Licenciatura en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

**Guayaquil, a los 05 días del mes de marzo del año 2020**

f. Kelly Moreira Jácome

**Moreira Jácome, Kelly Thalía**

**C.C: 0951358282**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis de la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Kelly Thalía, Moreira Jácome		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Cecilia, Condo Tamayo		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciatura en trabajo social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	05 de marzo del 2020	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	147
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Satisfacción laboral, integración.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Satisfacción laboral, trabajo social, condiciones laborales, trabajo, entorno laboral.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de titulación se realizó en una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil, en donde el objetivo general planteado se propuso desarrollar un análisis que permita conocer la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una fundación de asistencia médica, mediante la aplicación de un enfoque mixto cuali-cuantitativo, a través de un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, lo cual facultó la debida recolección de datos, mediante el uso de las técnicas de la encuesta adaptada de las preguntas de satisfacción laboral de Meliá y Peiró, la cual fue aplicada a una población de 50 trabajadores; así como el uso de la entrevista a la jefa de recursos humanos, a 2 supervisores y 5 colaboradores regulares, tal información fue obtenida para su posterior triangulación, para lo cual también se usaron la teoría ecológica y las teorías de satisfacción laboral. El análisis arrojó resultados que describen que en efecto dentro de la Fundación bajo estudio se encuentra un ambiente laboral armónico, de respeto y tolerancia, donde los asalariados presentan altos niveles de satisfacción laboral, con pequeños detalles de insatisfacción en dependencia del área y departamento al que pertenecen.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-986590162	E-mail: <a href="mailto:ktmj-95@hotmail.com">ktmj-95@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	Nombre: Muñoz Sánchez, Christopher Fernando		
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext 2211		
	E-mail: <a href="mailto:Cristopher.muñoz@cu.ucsg.edu.ec">Cristopher.muñoz@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			