



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DEL HOSPITAL DEL DÍA VISTA PARA TODOS, AÑO 2024.

AUTORA

Flores Ochoa Olga Cecilia

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TUTOR

MBA. Villacrés Beltrán Fabián Isaac

Santa Elena, Ecuador

Año 2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**Mgtr. María Daniela García García.
COORDINADORA DEL
PROGRAMA**

**MBA. Fabián Villacrés Beltrán.
TUTOR**

**PhD. Jacqueline Bacilio Bejegen.
ESPECIALISTA**

**Mgtr. Hermán Zúñiga Muñoz.
ESPECIALISTA**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por OLGA CECILIA FLORES OCHOA, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano.

TUTOR

MBA. Fabián Isaac Villacrés Beltrán

29 días del mes de mayo de año 2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, FLORES OCHOA OLGA CECILIA

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, (**Satisfacción Laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del Hospital Del Día Vista Para Todos, año 2024**) previo a la obtención del título en Magíster en Gestión del Talento Humano, 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 mi total autoría.

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

Santa Elena, a los 29 días del mes de mayo del año 2025

AUTORA

Olga Cecilia Flores Ochoa.



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **(Satisfacción Laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del Hospital Del Día Vista Para Todos, año 2024)**, presentado por el estudiante, FLORES OCHOA OLGA CECILIA fue enviado al Sistema antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 6%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



TUTOR

MBA. Fabián Isaac Villacrés Beltrán



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, FLORES OCHOA OLGA CECILIA

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “Satisfacción **Laboral** y su **incidencia en el desempeño de los colaboradores del Hospital Del Día Vista Para Todos, año 2024**” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Santa Elena, a los 29 días del mes de mayo del año 2025

AUTORA

Olga Cecilia Flores Ochoa

AGRADECIMIENTO

Con el corazón lleno de gratitud, agradezco a Dios por brindarme salud y sabiduría, agradezco a mi familia Campoverde Flores, cuya fuerza me ha impulsado a seguir adelante, ellos son el impulso importante para todo lo que he decidido emprender en mi vida, por cada abrazo y palabra de aliento, por la paciencia que han tenido, mi amor eterno para ustedes, a mis amados padres y hermanos por su ejemplo de responsabilidad y apoyo incondicional en todo mi proceso académico. A mi tutor, por su paciencia, agradezco a cada persona que ha dejado una huella en éste camino, contribuyendo con sus conocimientos, anécdotas y cariño.

Olga Flores Ochoa

DEDICATORIA

A mi familia, a mi querido esposo compañero de vida Víctor por sus consejos y soporte, a mis adorados hijos Luciana mi princesa amada y mis príncipes Piero y León que son mi refugio en los momentos de alegría y mi fortaleza en los momentos difíciles, por ser mis cómplices de aventuras y mis confidentes más cercanos, gracias por creer en mí y por apoyarme en cada paso de éste camino. Este logro es también suyo.

Olga Flores Ochoa

ÍNDICE

GENERAL

CERTIFICACIÓN	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	V
AUTORIZACIÓN	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
Resumen	XIV
Abstract	XV
INTRODUCCIÓN	16
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	17
JUSTIFICACIÓN	21
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	24
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	25
OBJETIVOS	25
CAPÍTULO 1.	26
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	26
Satisfacción Laboral	28
Desempeño Laboral	32
Dimensiones del Desempeño Laboral	32
Relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral.....	34
CAPÍTULO 2.	35
METODOLOGÍA	35
2.1. Contexto de la investigación.....	35

2.2. Diseño y alcance de la investigación.....	35
2.3. Tipo y métodos de investigación.....	35
2.4. Población y muestra	35
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.....	37
CAPÍTULO 3.....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
3.1. Análisis, interpretación y discusión	38
3.1.1. Entrevista.....	38
3.1.2. Encuesta	46
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	71
Referencias Bibliográficas.....	72
ANEXO 1.....	75
ANEXO 2.....	78
ANEXO 3.....	84
ANEXO 4.....	85
ANEXO 5.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Satisfacción laboral.....	28
Tabla 2. Desempeño laboral.....	32
Tabla 3. Plan de recolección	36
Tabla 4. Ambiente laboral	46
Tabla 5. Apoyo laboral.....	47
Tabla 6. Nivel de satisfacción	48
Tabla 7. Bonificaciones	49
Tabla 8. Desarrollo personal.....	50
Tabla 9. Crecimiento profesional	51
Tabla 10. Herramientas de trabajo	52
Tabla 11. Limitaciones tecnológicas	53
Tabla 12. Formación universitaria	54
Tabla 13. Autoeducación	55
Tabla 14. Aportación laboral.....	56
Tabla 15. Reconocimiento	57
Tabla 16. Equilibrio personal	58
Tabla 17. Funciones extras.....	59
Tabla 18. Participación en toma de decisiones	60
Tabla 19. Respeto laboral.....	61
Tabla 20. Recomendación laboral.....	62

Tabla 21. Comunicación interna.....	63
--	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Alfa de Cronbach	37
---	-----------

Resumen

La satisfacción laboral es un factor importante que influye en el desempeño de los trabajadores, especialmente en las instituciones que pertenecen al sector de la salud, en la que por su propia actividad éstas empresas enfrentan varios desafíos y limitaciones a la vez, el Hospital del día Vista para todos evidencia varios problemas relacionados a la insatisfacción laboral por la falta de reconocimiento, así como de compensaciones, la escasa oportunidad de desarrollo profesional para los trabajadores situación que afecta el desempeño de los colaboradores así como la productividad, el clima laboral y la eficiencia, para este trabajo investigativo se utilizó un enfoque mixto aplicando instrumentos como guía de entrevistas y cuestionario a una población de 50 colaboradores del hospital. Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre las variables por ello se presenta como aporte un programa de reconocimiento y recompensas que incluye capacitaciones, bonificaciones y actividades de integración que fortalezcan el desempeño individual e institucional fomentando un ambiente laboral más positivo y productivo.

Palabras claves: Satisfacción laboral, productividad, clima laboral

Abstract

Job satisfaction is an important factor that influences the performance of workers, especially in institutions that belong to the health sector, where due to their own activity these companies face several challenges and limitations at the same time, the Hospital of the day Vista for all shows several problems related to job dissatisfaction due to lack of recognition, as well as compensation, the scarce opportunity for professional development for workers, a situation that affects the performance of collaborators as well as productivity, the work environment and efficiency, for this research work a mixed approach was used, applying instruments such as an interview guide and questionnaire to a population of 50 hospital collaborators. The results show a positive and significant correlation between the variables, which is why a recognition and rewards program is presented as a contribution that includes training, bonuses and integration activities that strengthen individual and institutional performance, promoting a more positive and productive work environment.

Keywords: Work satisfaction, productivity, work environment

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral compone un elemento fundamental en la eficacia y el desempeño general de una empresa, particularmente en el sector de la salud específicamente en un hospital en el que la productividad y el bienestar del personal ejercen una influencia directa en la calidad de la atención prestada a los pacientes, considerando que el servicio de salud debe prestarse con calidad y calidez. En este contexto, es importante comprender las ventajas y efectos que presta la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de un hospital, por ello es importante identificar estrategias eficaces que mejoren no solo la satisfacción, sino que aumenten el desempeño de los trabajadores y con ello el logro de los objetivos institucionales.

Los estudios realizados existentes indican que la satisfacción laboral se relaciona con numerosos factores, entre ellos las oportunidades de crecimiento profesional, los salarios, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y la capacidad en la toma de decisiones (Pujol-Cols & Dabos, 2018). Si se profundiza un poco también hay investigaciones referentes a la satisfacción laboral de los trabajadores en enfermería en el que indican la afectación significa a la calidad del servicio (Dewi & Santoso, 2020) y que los niveles de motivación y satisfacción laboral, junto con las condiciones laborales ejercen efectos beneficiosos en el desempeño de los colaboradores (Muchlis et al., s. f.)

Según las investigaciones presentadas por (Millena, s. f.), la falta de oportunidades de ascenso y/o crecimiento, la remuneración insuficiente a percepción de los trabajadores, las condiciones de trabajo deficientes y los problemas relacionados con las relaciones interprofesionales se encuentran entre los principales factores relacionados con la insatisfacción laboral. Existen otras investigaciones que han indicado que los niveles de satisfacción varían de conformidad a los factores sociodemográficos, emocionales y ambientales del lugar de trabajo (Hepsi Bai, 2023)

A nivel mundial, la satisfacción de los colaboradores es un tema de mucha relevancia, especialmente en los tiempos de postpandemia, en donde las personas en general hemos reevaluado las prioridades y expectativas en las instituciones donde trabajamos, ya que de acuerdo a estudios los trabajadores no solo buscan una compensación económica, sino que buscan empresas que les brinden bienestar, flexibilidad y reconocimiento de acuerdo a su desempeño y esfuerzo. El sector de la salud no es la excepción, al contrario, se ha

intensificado por los altos niveles de estrés, agotamiento como producto de la sobrecarga laboral y las exigencias legales y emocionales que requiere su labor, esta situación ha afectado a una alta rotación de personal y con ello la calidad de atención al paciente.

En América Latina, este tema de la satisfacción laboral en la actualidad es un tema crítico en el contexto de recuperación económica y social después de la pandemia del COVID – 19; en México y Brasil se reportan aumentos en las exigencias de condiciones laborales más justas y equitativas, así mismo en los países de Argentina y Colombia en cambio los profesionales manifiestan su descontento en la falta de apoyo y recursos ocasionando paros de actividades y protestas.

A nivel Ecuador, en cambio, la satisfacción laboral es un tema preocupante en el sector de la salud, en regiones como la Sierra en la que sus actividades principales son la agricultura y el comercio, sus trabajadores tienen salarios muy bajos y pocas oportunidades de desarrollo profesional, lo contrario sucede en la Costa en donde los profesionales de la salud han manifestado enfáticamente su descontento en la sobrecarga laboral y la escasez de recursos; estas situaciones a nivel nacional ha ocasionado que los profesionales de la salud busquen oportunidades de trabajo con mejores condiciones en el extranjero.

En razón que la satisfacción laboral constituye un elemento fundamental para la eficacia y el bienestar del personal hospitalario, es necesario llevar a cabo investigaciones exhaustivas sobre su impacto en el desempeño de los empleados. El objetivo principal de este estudio es determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal hospitalario, en base al conocimiento de la situación actual del desempeño y la satisfacción laboral en esta empresa, con la intención de proponer un programa de reconocimiento y recompensas que mejoren la satisfacción laboral de conformidad a los factores laborales identificados.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La satisfacción laboral representa la evaluación emocional - afectiva que los trabajadores hacen con respecto a sus compromisos profesionales y/o laborales. Este sentimiento puede variar significativamente entre los empleados, las percepciones de satisfacción o descontento provienen de factores intrínsecos; de la medida en que las personas pueden ejecutar, cumplir sus obligaciones de manera efectiva. La satisfacción laboral es muy importante para todo tipo de empresa, ya que puede mejorar tanto la eficacia

como la productividad de los empleados, al mismo tiempo, fomentar su lealtad y compromiso. Además, la satisfacción laboral puede tener un efecto positivo en el bienestar psicológico de los empleados. Para evaluar la satisfacción laboral, se pueden utilizar varias herramientas, de acuerdo con cada ocasión, estas pueden ser encuestas, entrevistas o formularios, para medir la satisfacción de los empleados en sus funciones, la remuneración, el compañerismo de manera general en el lugar de trabajo. Las organizaciones pueden aumentar la satisfacción laboral de los empleados garantizando un entorno laboral seguro, que promueva la salud, facilitando las oportunidades de promoción, desarrollo profesional proporcionando compensaciones y beneficios justos.

De acuerdo con el estudio “State of the global workplace report del 2023, el 60% de los trabajadores a nivel mundial consideran que el ambiente laboral influye en la motivación y el desempeño, razón por la cual las empresas que priorizan el mantener un ambiente laboral más saludable tienen un incremento correspondiente al 25% más de productividad de aquellas que no lo hacen; afirma que el 45% de los empleados deciden quedarse o abandonar sus trabajos dependiendo de las compensaciones y beneficios que reciben, que los que reciben compensaciones desde su percepción justas tienen el 33% más de probabilidades de estar comprometidos en sus labores (Inc, 2023).

Un estudio de la Organización Internacional del Trabajo OIT, realizado en el año 2020 tiene como resultado que un entorno de trabajo inseguro o tóxico puede disminuir hasta el 20% en la productividad o desempeño de los trabajadores debido a factores como el estrés, la seguridad y el ausentismo, de acuerdo a una actualización del estudio en el año 2022, menciona que los trabajadores que perciben un sueldo justo muestran un 30% más de satisfacción en su trabajo que los que no, ocasionando un aumento de la productividad del 18%, mientras que los trabajadores que tienen oportunidades de aprender y crecer reflejan un 15% más de probabilidad de ser muy productivos (Acercade la OIT | International Labour Organization, s. f.)

El equilibrio entre la vida personal y la laboral es un factor importante en la actualidad para crear satisfacción de los trabajadores, por ello en una encuesta de satisfacción laboral y bienestar realizado por Workhuman en el año 2022 refleja que el 78% de los empleados tienen mayor satisfacción si poseen flexibilidad en el tiempo de ejecución de sus

labores, lo que disminuye en un 30% la rotación y aumenta en un 25% la productividad (#1 in Employee Recognition Software, 2022).

En el año 2021, LinkedIn en The Future of Work Report, menciona que el 94% de los trabajadores se quedan en sus empresas si se invirtiera en su desarrollo profesional, de la misma forma un estudio de Harvard realizado en el año 2021 evidencia que las instituciones que invierten en el bienestar disminuyen el 40% el ausentismo e incrementa el 25% de la productividad, de la misma forma una encuesta de Mental Health Foundation realizado en el año 2022, refleja como resultado que el 70% de los trabajadores que participan en programas de salud y bienestar mental aumentan significativamente su satisfacción laboral (Future of Work Report, 2021).

De acuerdo con estos estudios, la satisfacción y el desempeño de los trabajadores son influenciados por múltiples factores que se vinculan e interactúan entre sí, por ello es imperante que las empresas inviertan en un ambiente laboral saludable, en las acciones que promuevan oportunidades de desarrollo, así como el equilibrio entre la vida personal y laboral ya que estos no solo contribuye en la calidad de vida de los trabajadores sino que también se refleja en el cumplimiento de los objetivos institucionales, la productividad y la retención de los talentos "Impacto del bienestar mental en la productividad laboral".

Por otro lado, la falta de satisfacción laboral puede afectar a las interpretaciones tanto a las personas como a las organizaciones. Se obstaculiza el rendimiento, eleva las tasas de rotación, incita a conflictos y fomenta un ambiente laboral perjudicial, contribuye al absentismo e influye negativamente en la salud física y mental de los empleados. Estas son algunas de las situaciones que más insatisfacción laboral en el desempeño de los empleados incluyen:

Disminución de la motivación: la insatisfacción de los empleados puede causar una disminución de la motivación para ejecutar las tareas de manera competente y con un alto nivel de calidad. Una falta de satisfacción puede generar una disminución del interés por las tareas y responsabilidades laborales, lo que, a su vez, reduce la voluntad para perseguir y alcanzar los objetivos definidos.

Reducción de la productividad: la insatisfacción de los trabajadores puede desencadenar una disminución del nivel de productividad de manera general.

El personal satisfecho que trabaja en el sector de la salud se evidencia la mayoría de las veces en la calidad de la atención a los pacientes.

Los colaboradores cuando no están de acuerdo con sus funciones y las responsabilidades asignadas son más propensos a disminuir sus niveles de compromiso y por consiguiente la disminución de la eficiencia operativa y el rendimiento en general.

Absentismo los trabajadores insatisfechos evidencian una mayor propensión a ausentarse del trabajo, ya sea por problemas de salud importantes o por falta de motivación para asistir.

Es muy importante abordar de manera proactiva la insatisfacción laboral para mejorar el bienestar de los empleados y fomentar un entorno laboral saludable y productivo, para ello se requiere de la implementación de políticas y acciones que orienten y promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal, las motivaciones intrínsecas y extrínsecas, las recompensas por el desempeño, la comunicación transparente y efectiva, el desarrollo de competencias y habilidades, la cultura de un ambiente de trabajo saludable y colaborativo. Esta investigación se centra fundamentalmente en un análisis minucioso de los diversos factores que influyen en los niveles de satisfacción laboral, particularmente en relación con el desempeño de los empleados del hospital del día vista para todos, que son esenciales para el funcionamiento del sistema de salud.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En este trabajo investigativo se busca elevar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del hospital y para ello se plantean las siguientes interrogantes.

Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de correlación entre la satisfacción laboral con el desempeño general de los empleados del hospital?

Sistematización del problema

¿Cuál es la situación actual del desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital del Día Vista para todos?

¿Cuáles son los factores que motivan a los colaboradores para mejorar su desempeño?

¿Qué programa de reconocimiento y recompensas basado en el desempeño será el pertinente para aumentar la satisfacción laboral?

JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral, es un término complejo en el momento de analizar por ser cualitativo y de percepciones, que significa el grado en que los empleados experimentan satisfacción en sus funciones laborales, este tema se ha investigado ampliamente en la disciplina de la psicología organizacional. Sin embargo, su influencia en el desempeño laboral en entornos particulares, como los centros de salud especializados, requiere una investigación adicional y real.

Dentro del contexto del Hospital del Día Vista para Todos, este funciona como una institución privada que brinda servicios especializados de salud para la ciudadanía, presenta un cuadro para poder medir la relación entre la satisfacción que presentan los colaboradores y sus resultados de desempeño.

La importancia de la investigación está en que los resultados de un buen desempeño se representan en la calidad de atención al cliente.

Varios estudios demuestran que unos empleados satisfechos y contentos tienden a tener una mayor dedicación, la satisfacción laboral también constituye un elemento fundamental para la retención de talentos dentro de la empresa.

Dentro del ámbito de la salud, donde se encuentra una gran deficiencia de profesionales cualificados lo que representa un gran obstáculo, tanto en el área operativa como en el área especializada, por ende, se deben implementar estrategias que impulsen la mejora de la satisfacción laboral, lo que resultaría la disminución de la rotación de los empleados y de igual manera garantizar la continuidad de los empleados dentro de la empresa.

Los conocimientos obtenidos de este estudio proporcionan información fundamental para el desarrollo de estrategias destinadas a aumentar la satisfacción laboral del personal

del área de la salud y en este caso particular del Hospital Vista Para Todos contribuyendo a la mejora continua de la atención a los pacientes y la calidad de vida en general.

Dentro de los aspectos que se abarcan son:

- Atención al cliente de calidad
- Retención de personal con talento
- Productividad de los colaboradores
- Entorno laboral

La finalidad de este estudio no es solo la obtención de información, sino a la toma de decisiones estratégicas en la gestión de los recursos humanos.

Dentro de la planificación internacional descrita en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) determinados por la ONU, esta investigación y por consiguiente propuesta contribuye a los siguientes:

Objetivo 3: Salud y bienestar

Busca garantizar la vida sana para la comunidad, así como el bienestar para todos los ciudadanos y en todas las edades, al incrementar la satisfacción laboral se mejora el ambiente laboral, se promueve la salud física, psicológica y mental de los trabajadores ya que un personal satisfecho y motivado es más propenso a ofrecer una atención de calidad y calidez a los pacientes y a través de ellos a la comunidad en general

Objetivo 4: Educación de calidad

A través de los programas de capacitación y las oportunidades de desarrollo laboral, la empresa mejora las habilidades y conocimientos de los trabajadores, lo que conlleva a tener más oportunidades de crecimiento profesional pero esta situación no solo beneficia a los trabajadores, sino que también a la institución mejorando la calidad del servicio y el logro de los objetivos organizacionales.

Objetivo 5: Igualdad de género

Al aplicar una estrategia relacionada al reconocimiento manteniendo firme el indicador de desempeño de todos los trabajadores, independientemente del género que posea, se fomenta un clima laboral equitativo y justo, contribuyendo al principio nacional de igualdad de oportunidades.

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Se promueve el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible en el tiempo, esta propuesta contribuye a crear un buen ambiente laboral, motivador y justo, y con ello se da origen a un mejor desempeño institucional lo que en última instancia se refleja en un crecimiento económico para el hospital.

Objetivo 10: Reducción de desigualdades

Esta propuesta al ser transparente y equitativa da origen a reducir las desigualdades dentro de la clínica, todos los trabajadores al ser parte de un programa de reconocimiento independientemente del cargo, nivel jerárquico o remuneración, tienen la oportunidad de formar parte del programa de reconocimientos y bonificaciones de acuerdo con su laboral.

Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Una empresa que fomenta a través de sus programas el valor y reconocimiento del esfuerzo de sus trabajadores contribuye a la construcción de una cultura empresarial basada en la confianza, respeto y lealtad, esto da como resultado la colaboración entre compañeros, originando un entorno empresarial más justo y equitativo para todos.

De manera general este trabajo investigativo no solo tiene como propósito fortalecer la satisfacción laboral y con ello el desempeño de los trabajadores, sino que aporta al cumplimiento de los 6, favoreciendo al desarrollo sostenible del hospital “Vista para todos” jugando un papel activo en la difusión de un futuro sostenible y equitativo.

A nivel nacional esta investigación también contribuye a los objetivos del plan de desarrollo para el nuevo Ecuador 2024 – 2025 de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Reducción de la pobreza y desigualdad
- Fortalecimiento del capital humano
- Promoción de la inclusión social
- Desarrollo económico sostenible
- Fortalecimiento de la gobernanza e institucionalidad

- Promoción de la salud y bienestar

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este proyecto se basa teóricamente en la importancia que se da a la satisfacción laboral, así como la relación con el desempeño y productividad de los empleados que trabajan en los centros de salud.

Diversas investigaciones han demostrado que la satisfacción laboral sirve como un predictor crucial y confiable tanto del desempeño de los empleados como en el compromiso organizacional, como lo destacan (Cequea & Bottini, 2011) y lo corrobora aún más la investigación realizada por (Pujol-Cols & Dabos, 2018). Se ha observado que cuando los empleados experimentan un alto grado de satisfacción en sus funciones laborales, están mucho más comprometidos a esforzarse para brindar un servicio de alta calidad y cumplir con éxito los objetivos de la organización, como se detalla en el trabajo de (Cequea & Bottini, 2011)

De acuerdo con la teoría del intercambio social, la satisfacción laboral se conceptualiza como el equilibrio entre el desempeño del empleado y los incentivos o recompensas que ofrece la organización. El deterioro de este equilibrio puede provocar un estado de insatisfacción de los empleados, lo que, en consecuencia, puede conducir a una disminución de indicadores de desempeño general.

Las teorías de la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg coinciden de que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada a la satisfacción de las necesidades personales, incluyen elementos como la seguridad, la pertenencia y el reconocimiento, además de los factores motivacionales vinculados con el crecimiento personal y la autorrealización.

La teoría del capital humano afirma que el bienestar y la satisfacción de los trabajadores se manifiestan en un aumento de los niveles de productividad, lo que, en última instancia, se refleja en mejores resultados para la institución, haciendo hincapié en la importancia fundamental de crear un entorno de trabajo satisfactorio y de apoyo para todos los empleados.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La satisfacción laboral contribuye en el logro los objetivos institucionales, así como el mejorar la calidad de la salud en el Ecuador. De conformidad con el artículo 326 de la Constitución de la República del Ecuador, se estipula que «el derecho al trabajo se basa en los principios de: igualdad de oportunidades, remuneración justa y adecuada, una jornada laboral máxima de ocho horas, descanso y vacaciones compensados y una remuneración acorde con sus responsabilidades y desempeño» (*Constitución-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf*, s. f.)

Además, el Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024 -2025 incluye objetivos estratégicos respecto a la mejora de la salud, la seguridad ocupacional, el bienestar de los empleados y el desarrollo profesional. En consecuencia, la investigación es coherente con los objetivos de desarrollo constitucionales y nacionales, y hace énfasis en la satisfacción laboral como un elemento fundamental para aumentar el rendimiento y la calidad de los servicios en el ámbito de la salud. (*Código del Trabajo.pdf*, s. f.).

OBJETIVOS

Objetivo General:

Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital Del Día Vista Para Todos, año 2024

Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar la situación actual del desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital del Día Vista para todos
2. Identificar los factores laborales que influyen en la motivación de los trabajadores de la clínica en el mejoramiento del desempeño de sus funciones.
3. Presentar una propuesta de “Programa de reconocimiento y recompensas”, basado en el desempeño de los trabajadores para aumentar la satisfacción laboral y fortalecer la imagen corporativa.

Planteamiento hipotético

El desempeño se ve afectado por la satisfacción laboral de los empleados del Hospital Del Día Vista para Todos.

Variables:

Satisfacción laboral:

- Entorno laboral
- Relaciones interpersonales
- Compensaciones
- Crecimiento profesional

Desempeño laboral:

- Eficiencia laboral
- Calidad de trabajo
- Compromiso Organizacional
- Satisfacción de los clientes

CAPÍTULO 1.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En la Gestión del Talento Humano, las variables Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral son fundamentales para comprender el comportamiento y la productividad de los colaboradores dentro de las organizaciones.

Fundamentos legales.

Para esta investigación ha sido necesario revisar la normativa nacional del sector privado, referente a la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores.

La Constitución de la República del Ecuador 2008, determina principios para proteger los derechos, obligaciones y prohibiciones de los trabajadores ecuatorianos.

El artículo 33 determina que el trabajo es un derecho y un deber al que todos los ecuatorianos tenemos derecho y con ello a una remuneración justa, a que los empleadores les proporcionen condiciones de trabajo justas, dignas y seguras así mismo a la igualdad, a la no discriminación y a la protección del despido intempestivo.

El artículo 34, hace referencia a que los trabajadores deben tener condiciones laborales, equidad y productividad, sumando lo importante de aplicar una metodología participativa en la gestión institucional para crear una cultura corporativa positiva.

De la misma forma en el artículo 35 manifiesta el derecho a la seguridad y salud en el trabajo, características que crean satisfacción laboral y una cultura saludable.

El artículo 66 hace referencia a que los trabajadores deben laborar sin discriminación, con estabilidad laboral, acceso a la información, a la promoción y bienestar, factores que afectan al desempeño laboral y de ser bien aplicados generan satisfacción laboral

En cuanto al Código de Trabajo, en su artículo 13 se refiere a los principios, está orientado a garantizar la dignidad humana, la igualdad de oportunidades, así como la justicia social, de la misma forma relaciona el desempeño con la remuneración y la oportunidad de desarrollo.

En el artículo 42, se refiere a la capacitación como un factor determinante en el desempeño, desarrollo profesional y la satisfacción laboral

En el artículo 50, describe las condiciones laborales mínimas que el empleador debe cumplir con la finalidad de generar un ambiente amigable, saludable y seguro, enfatizando que estas condiciones generan satisfacción al trabajador y por lo tanto mejoran su desempeño.

Revisadas estas normativas, es importante mencionar que existen principios fundamentales como:

- Condiciones de trabajo seguras, justas y saludables
- Ambiente de igualdad y no discriminatorio
- Estabilidad laboral
- Remuneración justa y digna
- Capacitación y desarrollo profesional
- Participación en la gestión y toma de decisiones.

Satisfacción Laboral:

Autor	Definición	Conclusiones
(Divya RB Veena Ishwarappa Bhavikatti, 2024)	La satisfacción laboral tiene como factores internos el reconocimiento, el desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida personal y laboral, tomando en cuenta los elementos externos como las compensaciones y el entorno laboral	<p>La cultura laboral agresiva aumenta la satisfacción de los empleados</p> <p>La evaluación continua de las políticas mejora el crecimiento organizacional y el bienestar de los empleados</p>
(Deddy Iskandar; Irwin Ananta Vidada, 2024)	La satisfacción laboral es el sentimiento general de un empleado hacia su trabajo, influenciado por el equilibrio entre la vida laboral y personal, el entorno laboral y las experiencias personales.	La calidad del entorno laboral afecta positivamente a los niveles de satisfacción laboral.
(Smt.Gudivada Karuna Sri, 2024)	La satisfacción laboral se define por los sentimientos positivos de los empleados hacia su entorno laboral, influenciados por factores como la autonomía, las oportunidades de crecimiento.	Las estrategias incluyen el equilibrio entre la vida laboral y personal, los programas de reconocimiento y la comunicación abierta.

Tabla 1. Satisfacción laboral

Elaboración propia

“La satisfacción laboral se define como un estado emocional, ya sea positivo o negativo, que surge de la evaluación del trabajo propioo de experiencias asociadas almismo. Esta evaluación se fundamenta en una comparación entre las expectativas o normas del individuo y la realidad del trabajo que realiza.” (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

La satisfacción laboral hace referencia a las emociones y sentimiento complejos que las personas experimentan en relación con su entorno laboral, así mismo, tiene una amplia gama de factores que influyen dentro de la misma, como lo son los antecedentes

organizacionales, los distintos contextos culturales, la disparidad de género entre otras consecuencias potenciales que pueden derivarse de los factores antes mencionados

El motivo de esta investigación está basado en las diversas técnicas y metodologías que se usan para evaluar los niveles de satisfacción laboral de manera efectiva, así mismo, examinar la gran variedad de posibles intervenciones que ayudarán a potenciar un mejor entorno laboral.

Según el libro de (Spector, 2022) nos dice que podemos encontrar factores y estrategias prácticas para así poder entender y optimizar este aspecto tan importante dentro de las organizaciones laborales.

La satisfacción laboral representa un concepto que desempeña un papel crucial a la hora de influir no solo en las experiencias individuales de los empleados, sino también en el éxito y la eficacia de la organización. Esto incluye las emociones y actitudes personales que las personas tienen como referencia hacia su trabajo, la cultura organizacional que da forma a sus interacciones diarias, así como diversas influencias externas que pueden afectar significativamente sus experiencias, como los niveles de compensación que reciben y el equilibrio que logran lograr entre sus responsabilidades laborales y su vida personal.

Satisfacción laboral:

Condiciones de trabajo: unas condiciones de trabajo flexibles permiten a los colaboradores equilibrar de manera eficiente sus responsabilidades profesionales y personales, dándoles la facilidad de decidir cuándo y dónde quieren trabajar.

Este mayor nivel de flexibilidad no solo conduce a una mayor satisfacción y productividad en general; también puede ayudar a los empleadores a reducir los casos de absentismo y reducción. Al adaptarse a las preferencias y necesidades únicas de cada empleado, las condiciones de trabajo flexibles contribuyen al establecimiento de un entorno de trabajo más favorable y propicio, lo que, en última instancia, produce importantes beneficios tanto para los empleados como para los empleadores. (Yasaswi et al., 2024)

Reconocimiento laboral: Es totalmente necesario para el desarrollo y la progresión profesional de un individuo. una comprensión estructurada y una evaluación integral de esos diferentes roles y funciones pueden muy bien mejorar las habilidades.

Entre muchas cosas, el proceso de reconocimiento no solo desarrollará y fomentará un

fuerte sentido de moralidad, comportamiento ético, diligencia y conciencia personal, sino que estas mismas calidades son cruciales en relación con lograr los resultados deseados y contribuir a alcanzar los objetivos generales de la organización (*L174110120824 - International Journal of Management and Humanities (IJMH)*, s. f.)

Autonomía dentro del trabajo: Se puede entender como la medida que los empleados tienen como nivel de control y libertad para tomar decisiones con respecto a las tareas a realizar y administrar su entorno laboral de la mejor manera. Esto tiene un impacto muy beneficioso dentro del bienestar laboral, ya que se disminuyen los sentimientos de presión por parte de los supervisores, lo que mejora la sensación general y en consecuencia provoca un aumento de los estados emocionales positivos.

Sin embargo, es importante señalar que esta relación particular está influenciada por la percepción del control algorítmico, que desempeña un papel crucial a la hora de determinar la forma en que el nivel de autonomía experimentado por los trabajadores contratados repercute posteriormente en sus resultados emocionales y psicológicos en el lugar de trabajo (*Frontiers / Navigating autonomy: unraveling the dual influence of job autonomy on workplace well-being in the gig economy*, s. f.).

La autonomía laboral abarca:

- Toma de decisiones
- Autogestión y organización laboral
- Proponer posibles soluciones
- Control sobre la planificación del tiempo

Trabajo en Equipo: El trabajo en equipo es esencial para mejorar y elevar el desempeño de los empleados dentro de una empresa, ya que sirve como la columna vertebral para fomentar los esfuerzos de colaboración entre las personas. Implica el proceso de unir a empleados de distintos departamentos y procedencias para luchar colectivamente por objetivos compartidos, lo que se facilita mediante metas bien definidas, líneas de comunicación transparentes y abiertas, procesos de toma de decisiones colaborativos y el establecimiento de la confianza mutua entre los miembros del equipo. Varios estudios e investigaciones han demostrado que el trabajo en equipo tiene una influencia significativamente positiva en el rendimiento general, especialmente en entornos con tareas

complejas e intensivas que requieren colaboración. Además, otros elementos, como la competencia individual, la motivación laboral, el liderazgo y el entorno laboral en general, también son factores fundamentales que contribuyen a moldear e influir en el desempeño de los empleados dentro de la organización. Cuando se ejecuta de manera eficaz, el trabajo en equipo tiene el potencial de mejorar la calidad del trabajo producido, promover el desarrollo profesional y a su vez conducir a los ajustes apropiados en la compensación que reflejen las contribuciones de los miembros del equipo (Sabrina et al., 2024).

Compromiso y Responsabilidad laboral: Se lo podría definir como el nivel de dedicación inquebrantable y lealtad profunda que un empleado muestra hacia su organización, lo que conlleva a una conexión profunda con los objetivos y valores de la empresa. Dentro otras investigaciones se ha concluido que los líderes de equipo desempeñan un papel fundamental para aumentar el nivel de compromiso de todos los empleados.

Por ejemplo, en una famosa fábrica de calzado, en la que se muestra la importancia de un buen liderazgo en el lugar de trabajo, como sabemos la motivación y la ética laboral no tienen una influencia directa con el compromiso laboral pero cuando se combinan con un liderazgo positivo, pueden conducir a un resultado excelente en términos de compromiso y satisfacción de los empleados (*Build work commitment: Role of servant leader, work motivation, and work ethic | Journal of Management and Digital Business*, s. f.).

El compromiso laboral se puede evidenciar por medio de:

- Asistencia y puntualidad
- Responsabilidad y cumplimiento de tareas
- Lealtad y alineación con los valores de la empresa
- Disposición para asumir nuevos retos y responsabilidades
- Actitud proactiva y participación en iniciativas de la organización

Desempeño Laboral:

Autor	Definición	Conclusiones
Delbert M Nebeker, 1976	Se presenta un nuevo modelo de desempeño laboral basado en la elección de los niveles de desempeño, no de los niveles de esfuerzo, para predecir el desempeño observado en los empleados.	<p>Las predicciones de rendimiento se basan en la capacidad y la motivación percibidas.</p> <p>la motivación influye significativamente en los aumentos del rendimiento a lo largo del tiempo</p>
Gao Hui, Shang Chenghui, 2016	Mejora la eficiencia del trabajo y maximiza los beneficios empresariales a través del sistema de evaluación.	<p>Evalúa el desempeño laboral del personal de la empresa.</p> <p>Ayuda en los planes de desarrollo del trabajo y en la organización de la gestión.</p>

Tabla 2. Desempeño laboral

Elaboración propia

El desempeño laboral es un concepto complejo y multifacético que abarca una amplia gama de factores, cada uno de los cuales desempeña un papel fundamental a la hora de influir en la capacidad de una persona para alcanzar con éxito los diversos objetivos relacionados con el trabajo que se le han fijado. Esta evaluación integral implica una evaluación exhaustiva de la eficiencia y la eficacia con las que los empleados llevan a cabo las responsabilidades que se les han asignado, garantizando que cumplen o superan las expectativas que se les han impuesto (Junaidi et al., 2021).

Dimensiones del Desempeño Laboral:

Eficiencia y Productividad: La eficiencia en el trabajo abarca una multitud de dimensiones que están intrínsecamente interconectadas, que incluyen no solo la productividad

sino también el rendimiento laboral y la motivación, todas ellas dirigidas meticulosamente a cumplir y alcanzar los objetivos generales establecidos por la organización. Este estudio resalta la relación positiva evidentemente positiva que hay entre las competencias básicas que tienen los empleados y su eficiencia laboral en general, si bien es cierto las organizaciones pueden impulsar el potencial de mejora en la eficiencia de su trabajo fomentando un entorno adecuado y dándole prioridad al desarrollo y fomento de las competencias básicas, promoviendo una cultura de compartir conocimientos y colaboración mutua entre los empleados, lo que dará como resultado un aumento sustancial de la productividad de toda la organización (Han, 2024)

Calidad de trabajo: La calidad de trabajo abarca varios elementos que contribuyen a la experiencia laboral y satisfacción del empleado en general, es uno de los elementos más importantes para aumentar la productividad de la empresa, retener talentos, y garantizar el bienestar de los empleados, cabe recalcar que la calidad del trabajo también está influenciada por factores sociales y económicos que afectan la eficiencia y la competitividad empresarial.

Creatividad e Innovación: La creatividad y la innovación en el lugar de trabajo están determinadas de manera significativa por una variedad de características individuales, que incluyen, entre otras, la confianza, una gama de capacidades intelectuales y la cualidad esencial de la perseverancia, todo lo cual debe complementarse con un entorno que, si bien presenta desafíos, también ofrece un alto grado de seguridad psicosocial para sus empleados. Para que los grupos de trabajo eficaces funcionen de manera óptima, deben establecer objetivos claros y bien definidos, fomentar altos niveles de participación de todos los miembros, fomentar un compromiso firme con la excelencia en todos los esfuerzos y proporcionar un apoyo práctico diseñado específicamente para promover y fomentar la innovación. Las organizaciones que son reconocidas como innovadoras con frecuencia tienden a ser de menor escala y relativamente más jóvenes, y con frecuencia florecen y alcanzan su máximo potencial en condiciones caracterizadas por un grado significativo de incertidumbre e imprevisibilidad en el mercado. Sin embargo, cuando un entorno laboral está plagado de problemas como la desconfianza generalizada, las prácticas de comunicación ineficaces y los objetivos mal definidos, puede resultar extremadamente difícil para los empleados implementar con éxito sus ideas destinadas a mejorar varios procesos, mejorar los productos existentes o desarrollar nuevos servicios. (West, 2001)

Relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral:

La satisfacción laboral sirve como un factor mediador esencial y fundamental que influye significativamente en la intrincada relación que existe entre los conceptos de equilibrio entre la vida laboral y personal, la experiencia de agotamiento y el desempeño general de los empleados en sus respectivas funciones.

Las investigaciones han demostrado que cuando existe satisfacción laboral actúa eficazmente como un amortiguador para los efectos perjudiciales asociados con el desequilibrio entre la carga laboral y sus responsabilidades personales, como por ejemplo las consecuencias negativas que provienen del agotamiento, lo que en última instancia lleva a una mejora en el rendimiento del personal en general. Al impulsar la satisfacción laboral mediante varias estrategias como lo pueden ser la flexibilidad del lugar y/o del horario de trabajo si es posible, cultivar una cultura organizacional comprensiva y así mismo darle la importancia requerida a la salud y bienestar de los trabajadores, y no es nada del otro mundo, las empresas pueden optimizar significativamente estos niveles de compromiso y productividad a pesar de encontrarse en un escenario difícil al tratar de equilibrar su vida personal con la vida laboral. (Westover, 2024)

CAPÍTULO 2.

METODOLOGÍA

2.1. Contexto de la investigación

Hospital Vista Para Todos de Quito.

2.2. Diseño y alcance de la investigación

El mismo que se basa en un tipo de investigación Descriptiva – Correlacional, llegando finalmente al tipo de análisis que sería estadístico, descriptivo e interpretativo.

2.3. Tipo y métodos de investigación

Aplicaremos un enfoque mixto, mediante el método estudio de caso, dado que se siguió un proceso de razonamiento que intenta no solamente describir los hechos sino también explicarlos.

2.4. Población y muestra

El Hospital Del Día Vista para todos, consta con un personal de 50 colaboradores, motivo por el cual se realizó una metodología censal, es decir, se encuestó a todo el personal de la sucursal del Sur, tomando la sucursal como muestra.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Plan de recolección de Información

Interrogantes	Descripción
¿Para qué?	Para establecer el nivel de relación entre la satisfacción y desempeño laboral dentro de la empresa
¿De qué personas u objetos?	De los colaboradores del Hospital del día Vista para todos
¿Sobre qué aspectos?	Sobre la satisfacción de los empleados dentro del Hospital y si afecta la productividad
¿Quién?	El autor
¿A quiénes?	A los colaboradores del Hospital del día Vista para todos
¿Cuándo?	Durante el año 2024
¿Dónde?	Hospital Del Dia Vista Para Todos
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnica de recolección?	Cuantitativas(encuestas) y cualitativas(entrevista)
¿Con que?	Cuestionario de elaboración propia y entrevista al gerente general

Tabla 3. Plan de recolección

2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.

Alfa de Cronbach

El coeficiente Alfa de Cronbach se utiliza como una herramienta interna para medir la confiabilidad de un instrumento, en este caso se aplicó una encuesta de elaboración propia, por lo que, es de suma relevancia aplicar este instrumento estadístico, cabe recalcar que las valoraciones que se suelen tomar como referencia son desde -1 a 1, lo que nos indica de manera respectiva si tiene si se tiene una mayor consistencia, un valor mayor a 0.7 se considera adecuado, sin embargo, depende del contexto en el cual se aplique aunque mayormente es aplicado en situaciones investigativas para garantizar la validez de las herramientas de medición.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	47	94.0
	Excluido ^a	3	6.0
	Total	50	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.863	18

Figura 1. Alfa de Cronbach

CAPÍTULO 3.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

3.1.1. Entrevista

Se realiza entrevista al Gerente General del Hospital Vista Para Todos

Mgtr. OD Pablo Serrano Correa

SERCOR-S4 S.A.S

“¿Cómo describiría el clima laboral en el hospital? ¿Considera que es un ambiente positivo y colaborativo?”

“Si, si es positivo y colaborativo, considero que estamos en un 75 -80%. Creo que es difícil que sea el 100%”

“En su experiencia, ¿cuáles son los principales factores que contribuyen a la insatisfacción laboral de los empleados en su hospital?” *“Creo que la convivencia entre compañeros es lo que más afecta. Me he dado cuenta de que no hay una buena relación entre compañeros, ahí es donde se afecta más. Así mismo la parte del salario y el horario.”*

“¿Ha observado alguna relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores?”

“Considero que se disminuye en un 50% aproximadamente, la atención a nuestros pacientes tiende a perder calidad con la falta de interés por parte del personal”

“¿Cómo realizan las evaluaciones del desempeño de los trabajadores? ¿Se enfocan más en indicadores cuantitativos (como el número de pacientes atendidos) o también consideran factores cualitativos (como la satisfacción de los pacientes)?”

“Por el momento estamos intentando implementar indicadores cualitativos, mediante encuestas de satisfacción a nuestros clientes, sin embargo, nos seguimos manejando con nuestras métricas internas”

“¿Cómo gestionan el estrés y la presión laboral entre los empleados, especialmente en tiempos de alta carga de trabajo?”

“A veces tratamos de hacer reuniones por cumpleaños. Últimamente hemos estado tratando de implementar, pero de ahí no, no se ha realizado alguna otra actividad.”

“En caso de que surjan conflictos entre empleados ¿cómo se manejan estos conflictos dentro del hospital? ¿Existen mediadores o políticas para resolver disputas?”

“No existen políticas, tratamos de resolverlos empíricamente con como administradores, por lo general, no suelen ser situaciones complejas, el caso, más grave por así decirlo, concluyó en el cambio de sucursal de un empleado, pero no han existido más situaciones de ese tipo”

“¿Qué medidas se han tomado en los últimos años para mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados?”

“Nuestro personal, normalmente, es rotativo, duran máximo año y medio o dos años, son pocos los que tienen más tiempo, y una de las medidas para mejorar la integración de todos son reuniones sociales de vez en cuando, fuera del ámbito laboral”

¿Qué planes tiene el hospital para seguir mejorando el clima laboral y el desempeño de los empleados en el futuro cercano?

“Por el momento el hospital busca estabilizarse económicamente un poco, porque para todo se necesita inversión, luego de esto, se tiene en mente brindarles capacitaciones que les aporten en su crecimiento laboral”

También se ha realizado entrevistas a un panel de especialistas en el tema.

ENTREVISTA REALIZADA A:

Ing. Comercial Jimmy Guido Ríos Correa

Asistente de Nómina

Departamento Talento Humano y Responsabilidad Social

Ingenio San Carlos S.A.

¿Cómo describiría el clima laboral en el Ingenio San Carlos S.A en su área? ¿Considera que es un ambiente positivo y colaborativo, sus opiniones y experiencias?

Gracias por tu entrevista Olga, bueno en realidad en general, lo describiría como mayormente positivo y colaborativo dentro de lo que cabe, aunque siempre hay áreas específicas dónde hay que poner mayor atención.

¿En su experiencia Ing. Jimmy Ríos, ¿indíqueme por favor cuáles son los principales factores que contribuyen a la insatisfacción laboral de los empleados en su área de trabajo?

Claro te indico que los principales factores de insatisfacción laboral suelen ser la falta de reconocimiento, la poca comunicación asertiva y la sobrecarga de trabajo ya que en épocas de zafra las actividades suelen ser bastante agobiantes.

¿Ha observado alguna relación directa Ing. entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores?

Sí, definitivamente sí. Un clima laboral positivo y sano se correlaciona directamente con un mejor desempeño y mayor productividad dentro de la empresa.

¿Realizan encuestas o estudios periódicos sobre la satisfacción laboral de los empleados? Si es así indíqueme por favor ¿cuáles son los resultados más comunes o frecuentes y cómo se utilizan para mejorar el ambiente de trabajo de su área?

Sí si lo hacemos, el departamento está comprometido en ese aspecto, realizamos encuestas de forma constante de forma periódica. Los resultados más frecuentes se centran en la necesidad de mejorar la comunicación y por supuesto no dejar de lado las oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional. Utilizamos esta información para implementar las mejoras correspondientes en el ambiente laboral.

¿Cómo se gestionan los canales de comunicación entre los empleados y la dirección de Ingenio San Carlos? ¿Existen espacios donde los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones o sugerencias sobre el clima laboral? Sus opiniones por favor

Sí tenemos canales abiertos, como reuniones cada tres meses y buzones de sugerencias, dónde pueden abiertamente expresarse y detallar sus inconformidades. También promovemos la comunicación directa con los supervisores, los mismos que tienen la obligación de visitar constantemente los departamentos y escuchar a los jefes de cada área.

**¿Indíqueme Ing. cómo realizan las evaluaciones del desempeño de los trabajadores?
¿Se enfocan más en indicadores cuantitativos (como el número de ventas) o también consideran factores cualitativos (como la satisfacción de los compradores)?**

Si realizamos evaluaciones que combinan y se anexan indicadores cuantitativos y cualitativos, valorando de forma eficaz tanto los resultados como el comportamiento y la satisfacción del cliente. Que es muy importante para nosotros.

En los casos en los que los trabajadores tienen un bajo desempeño, ¿cómo se abordan estas problemáticas? ¿Qué tipo de apoyo o medidas correctivas se implementan para ayudar a mejorar el rendimiento de aquellos colaboradores que presentan éstas situaciones?

Abordamos estas situaciones con planes de mejora personalizados, capacitación adicional y seguimiento constante hasta ver reflejado un avance en los colaboradores.

¿Qué tipo de programas de formación o desarrollo profesional ofrece el área de Talento Humano donde Ud. labora para apoyar a los empleados en su crecimiento y mejorar su desempeño en el área?

Te indico Olga que ofrecemos programas de capacitación en habilidades técnicas y blandas, así como oportunidades de desarrollo en el aspecto profesional y mentoría.

El trabajo en la empresa puede ser muy demandante. ¿Cómo gestionan el estrés y la presión laboral entre los empleados, especialmente en tiempos de alta carga de trabajo?

Gestionamos el estrés mediante programas de bienestar personal, tratamos que haya un equilibrio entre la vida personal y laboral, flexibilidad en los horarios, sobre todo con los permisos en las actividades educativas de sus hijos.

En caso de que surjan conflictos entre empleados o entre empleados y supervisores, ¿cómo se manejan estos conflictos dentro del área de Talento Humano? ¿Existen mediadores o políticas específicas para resolver disputas?

Contamos con políticas claras y mediadores internos en la empresa para resolver conflictos de manera justa y equitativa.

¿Ofrecen algún tipo de apoyo psicológico o programas de bienestar emocional para los empleados? ¿Cómo aseguran que los trabajadores se sientan apoyados en términos de su salud mental?

Sí si lo tenemos, tenemos programas de apoyo emocional, y promovemos de forma activa la salud mental a través de talleres y recursos informativos, tenemos también distracciones internas como eventos deportivos.

ENTREVISTA REALIZADA A:

Ing. CPA Gustavo Alonso Padilla Rizzo

Gerente General y Dueño de Empresa NATIVEFARM S.A

¿Cómo describiría el clima laboral en su área de trabajo en general? ¿Considera que es un ambiente positivo y colaborativo?

En general sí, describiría nuestro clima laboral como dinámico. Fomentamos un ambiente de colaboración, pero la naturaleza del trabajo exige alta productividad sobre todo en temporadas altas donde hay que exportar nuestro producto.

En su experiencia, ¿cuáles son los principales factores que contribuyen a la insatisfacción laboral de los empleados en su área de trabajo?

Te puedo decir Olga que los principales factores que contribuyen a la insatisfacción laboral son la presión por cumplir con la producción determinada para cumplir con lo solicitado, las condiciones del trabajo sobre todo en invierno que hemos sufrido impases como inundaciones y, en ocasiones, la falta de reconocimiento debo ser sincero.

¿Ha observado alguna relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores?

Sí, totalmente Olga. Un clima laboral positivo se puede traducir en mayor motivación por parte de los colaboradores y, por ende, en un mejor desempeño de los mismos.

¿Realizan encuestas o estudios periódicos sobre la satisfacción laboral de los empleados? Si es así, ¿cuáles son los resultados más frecuentes y cómo se utilizan para mejorar el ambiente de trabajo?

Realizamos encuestas anuales. Los resultados más comunes resaltan la necesidad u obligación de mejorar la comunicación y el reconocimiento de los colaboradores. Utilizamos estos datos para implementar programas de mejora continua y de ésta forma suplir lo que están necesitando.

¿Cómo se gestionan los canales de comunicación entre los empleados y la dirección?

¿Existen espacios donde los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones o sugerencias sobre el clima laboral?

Si claro que sí, suelo conversar con ellos, y siempre les expongo mi apertura para cualquier necesidad.

¿Cómo realizan las evaluaciones del desempeño de los trabajadores? ¿Se enfocan más en indicadores cuantitativos (como el número de ventas) o también consideran factores cualitativos (como la satisfacción de los compradores)?

Si efectivamente combinamos indicadores cuantitativos (producción de las flores tropicales) con factores cualitativos (calidad, trabajo en equipo, motivación).

En los casos en los que los trabajadores tienen un bajo desempeño, ¿cómo se abordan estas situaciones? ¿Qué tipo de apoyo o medidas correctivas se implementan para ayudar a mejorar su rendimiento?

Abordamos este tipo de situaciones con planes de mejora personalizados, capacitación adicional y un seguimiento de acompañamiento.

¿Qué tipo de programas de formación o desarrollo profesional ofrece el área de Talento Humano donde Ud. labora para apoyar a los empleados en su crecimiento y mejorar su desempeño?

Nosotros como empresa ofrecemos programas de capacitación, no de forma constante pero si tratamos al menos de hacerlo unas tres veces al año, así como oportunidades de crecimiento interno también.

El trabajo en la empresa puede ser muy demandante. ¿Cómo gestionan el estrés y la presión laboral entre los empleados, especialmente en tiempos de alta carga de trabajo?

Se han implementado programas de pausas activas, flexibilidad horaria sobre todo cuando hay eventos en la escuela de sus hijos, apoyo psicológico en temporadas de alta demanda si estamos muy pendientes de eso.

En caso de que surjan conflictos entre empleados o entre empleados y supervisores, ¿cómo se manejan estos conflictos dentro del área de Talento Humano? ¿Existen mediadores o políticas específicas para resolver disputas?

Se cuenta con un protocolo de resolución de conflictos que incluye mediación y la participación activa de Recursos Humanos.

¿Ofrecen algún tipo de apoyo psicológico o programas de bienestar emocional para los empleados? ¿Cómo aseguran que los trabajadores se sientan apoyados en términos de su salud mental?

Sí claro que sí, tenemos programas de bienestar emocional, tenemos la presencia de un profesional de la salud mental por lo menos una vez al mes, para que ellos puedan hacer sus descargas correspondientes todo esto es para el apoyo de nuestros empleados.

ENTREVISTA REALIZADA A:

Lcdo. Psicología Victor Hugo Campoverde Rosado

Área Psicológica de Empresa Catering y Eventos Entre Sal y Canela.

¿Cómo describiría el clima laboral en su área de trabajo en general? ¿Considera que es un ambiente positivo y colaborativo?

Generalmente lo podría describir como positivo, aunque con ciertas variaciones según la carga de trabajo.

En su experiencia, ¿cuáles son los principales factores que contribuyen a la insatisfacción laboral de los empleados en su área de trabajo?

De lo que se ha podido percatar, es relacionado a la no entrega del pago de movilización cuando son eventos nocturnos.

¿Ha observado alguna relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores?

Sí, claro que si se observa una relación directa entre el clima laboral y el desempeño. Un clima positivo evidentemente aumenta la productividad, la creatividad, y en nuestro caso la satisfacción por parte del cliente.

¿Realizan encuestas o estudios periódicos sobre la satisfacción laboral de los empleados? Si es así, ¿cuáles son los resultados más frecuentes y cómo se utilizan para mejorar el ambiente de trabajo?

Sí, se realizan encuestas trimestrales.

¿Cómo se gestionan los canales de comunicación entre los empleados y la dirección?

¿Existen espacios donde los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones o sugerencias sobre el clima laboral?

Si tenemos espacios para expresar preocupaciones, molestias, reuniones individuales con supervisores y sesiones de retroalimentación.

¿Cómo realizan las evaluaciones del desempeño de los trabajadores? ¿Se enfocan más en indicadores cuantitativos (como el número de ventas) o también consideran factores cualitativos (como la satisfacción de los clientes)?

Tratamos de que esto sea una combinación de indicadores cuantitativos (número de eventos) y cualitativos (satisfacción del cliente, trabajo en equipo, evento exitoso).

En los casos en los que los trabajadores tienen un bajo desempeño, ¿cómo se abordan estas situaciones? ¿Qué tipo de apoyo o medidas correctivas se implementan para ayudar a mejorar su rendimiento?

Nos reunimos con la persona que está demostrando bajo rendimiento y con él identificamos las causas.

¿Qué tipo de programas de formación o desarrollo profesional ofrece el área de Talento Humano donde Ud. labora para apoyar a los empleados en su crecimiento y mejorar su desempeño?

Brindamos capacitación en habilidades de comunicación y de liderazgo, así como capacitaciones a los meseros para que brinden un servicio de calidad.

El trabajo en la empresa puede ser muy demandante. ¿Cómo gestionan el estrés y la presión laboral entre los empleados, especialmente en tiempos de alta carga de trabajo?

Se lo ha gestionado con apoyo psicológico individual y también grupal, de esa forma se gestiona.

En caso de que surjan conflictos entre empleados o entre empleados y supervisores, ¿cómo se manejan estos conflictos dentro del área de Talento Humano? ¿Existen mediadores o políticas específicas para resolver disputas?

Brindamos capacitaciones en comunicación asertiva y resolución de conflictos, tratamos de que los problemas se solucionen lo antes posible y de ésta forma continuar trabajando.

¿Ofrecen algún tipo de apoyo psicológico o programas de bienestar emocional para los empleados? ¿Cómo aseguran que los trabajadores se sientan apoyados en términos de su salud mental?

Tratamos la mayor parte del tiempo de brindar espacios de escucha y de esta forma contener sus emociones.

3.1.2. Encuesta

La encuesta se realizó a 50 colaboradores de la empresa los cuales pertenecen a la sucursal sur.

¿Cómo describirías el ambiente laboral en tu organización?

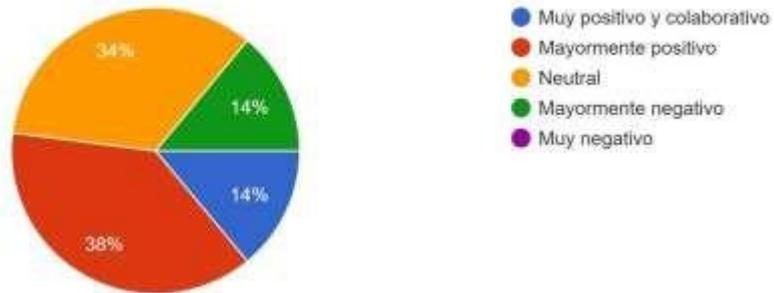
Tabla 4. Ambiente laboral

Respuesta	Porcentaje (%)
Mayormente positivo	38
Neutral	34
Muy positivo y colaborativo	14
Mayormente negativo	14

Elaboración propia

¿Cómo describirías el ambiente laboral en tu organización?

50 respuestas



La encuesta revela una visión mixta del ambiente laboral: mayormente positivo (38%), pero con un grupo considerable neutral (34%) y una porción igual (14%) con visiones muy positivas y negativas. Esto indica una necesidad de investigar las causas de estas diferencias y buscar mejoras.

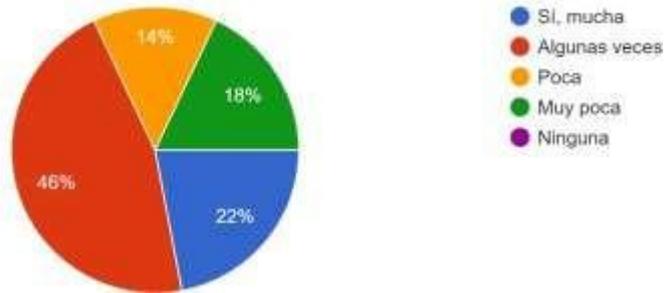
¿Recibes el apoyo necesario por parte de tu supervisor y equipo de trabajo?

Tabla 5. Apoyo laboral

Respuesta	Porcentaje (%)
Algunas veces	46
Si, mucha	22
Muy poca	18
Poca	14

Elaboración propia

¿Recibes el apoyo necesario por parte de tu supervisor y equipo de trabajo?
50 respuestas



La mayoría (46%) indica recibir apoyo "Algunas veces", lo que sugiere inconsistencia. Un 22% afirma recibir "Mucha" ayuda, mientras que la suma de "Poca" (14%), "Muy poca" (18%) revela un preocupante 32% con escaso apoyo. Esto señala una clara área de mejora en la provisión de apoyo laboral.

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a tu salario y beneficios?

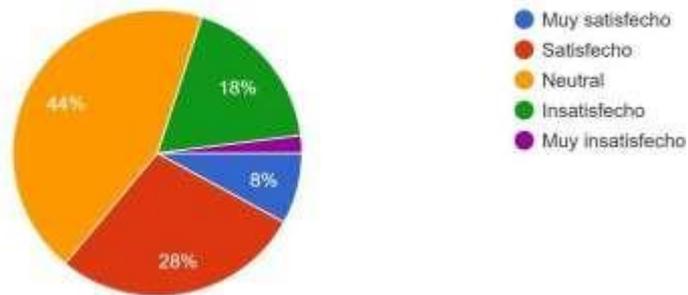
Tabla 6. Nivel de satisfacción

Respuesta	Porcentaje (%)
Neutral	44
Satisfecho	28
Insatisfecho	18
Muy satisfecho	8
Muy insatisfecho	2

Elaboración propia

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a tu salario y beneficios?

50 respuestas



Dentro de las respuestas se puede percibir una predominancia por parte de las opiniones neutrales en un (44%), si bien es cierto un 28% dice estar satisfecho con su salario, pero por otro lado entre la combinación de insatisfecho y muy insatisfecho representan un 20% lo que nos da a notar un área de oportunidad para mejorar la compensación salarial.

¿Recibes alguna bonificación tras haber realizado un buen trabajo?

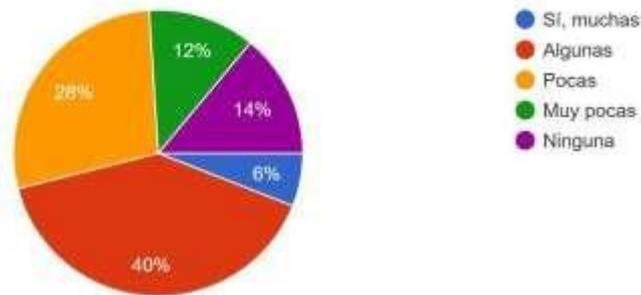
Tabla 7. Bonificaciones

Respuesta	Porcentaje (%)
Algunas	40
Pocas	28
Ninguna	14
Muy pocas	12
Si, muchas	6

Elaboración propia

¿Recibes alguna bonificación tras haber realizado un buen trabajo?

50 respuestas



El 40% de los encuestados recibe “Algunas” bonificaciones, mientras que el 28% recibe pocas, por otro lado, el 26% está entre ninguna y muy pocas que casi o no, perciben bonificaciones. Y el porcentaje más bajo que es el 6% si recibe muchas bonificaciones, lo que nos motiva a revisar el sistema de recompensas dentro de la organización para así generar un sistema de bonificaciones equitativo.

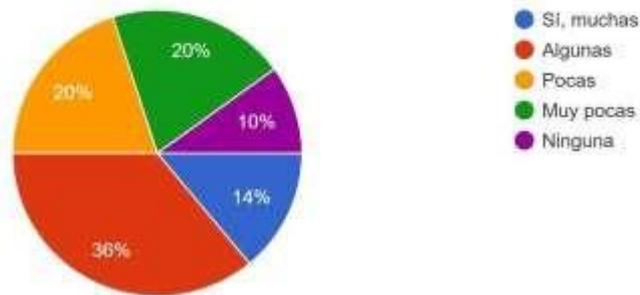
¿Cuentas con oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en tu trabajo actual?

Tabla 8. Desarrollo personal

Respuesta	Porcentaje (%)
Algunas	36
Muy pocas	20
Pocas	20
Si, muchas	14
Ninguna	10

Elaboración propia

¿Cuentas con oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en tu trabajo actual?
50 respuestas



Los encuestados en un 36% dicen tener algunas oportunidades de crecimiento, mientras que, un 40% indica tener pocas o muy pocas, así mismo, el 14% dice tener muchas oportunidades, por otro lado, un 10% manifiesta que no tienen oportunidades de crecimiento profesional, lo que los datos nos sugieren es ampliar las oportunidades de desarrollo profesional para el libre acceso de estas.

¿Te ofrecen capacitaciones que te permitan crecer profesionalmente y/o desenvolverte mejor en tu puesto de trabajo?

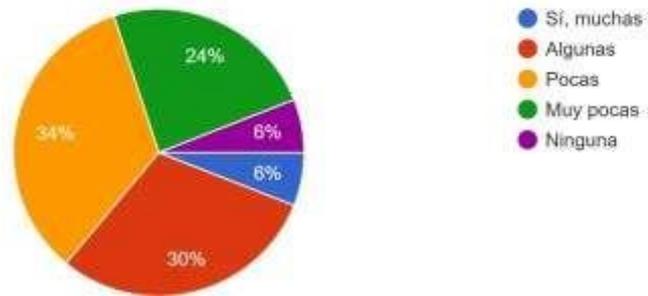
Tabla 9. Crecimiento profesional

Respuesta	Porcentaje (%)
Pocas	34
Algunas	30
Muy pocas	24
Ninguna	6
Si, muchas	6

Elaboración propia

¿Te ofrecen capacitaciones que te permitan crecer profesionalmente y/o desenvolverte mejor en tu puesto de trabajo?

50 respuestas



La mayoría de los trabajadores dicen recibir capacitaciones limitadas, por lo que un 30% indican que reviven entre muy pocas y ninguna lo que nos demuestra una falta de oportunidades para una gran parte de los colaboradores, por otro lado, un bajo porcentaje como lo son el 6% indica tener muchas capacitaciones lo que nos refuerza la necesidad de tener un sistema de capacitaciones más equitativo para el personal que colabora dentro de la organización.

¿Cuentas con todas las herramientas necesarias para desenvolverte de una manera adecuada en el tu puesto de trabajo?

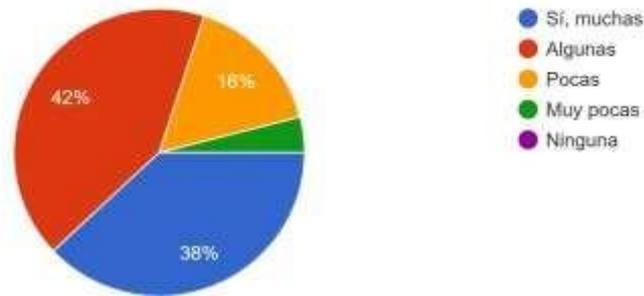
Tabla 10. Herramientas de trabajo

Respuesta	Porcentaje (%)
Algunas	42
Si, muchas	38
Pocas	16
Muy pocas	4

Elaboración propia

¿Cuentas con todas las herramientas necesarias para desenvolverte de una manera adecuada en el tu puesto de trabajo?

50 respuestas



La mayoría de los colaboradores como lo son el 80% dice tener el acceso a las herramientas necesarias de trabajo, por otro lado, el 20% dice carecer de las mismas para tener un desempeño adecuado, aunque la mayoría de los trabajadores no parece tener problemas con las herramientas de trabajo se debería abordar la situación del 20% para así de esa manera asegurar un ambiente de trabajo productivo.

¿Los equipos tecnológicos de la empresa limitan tu rendimiento?

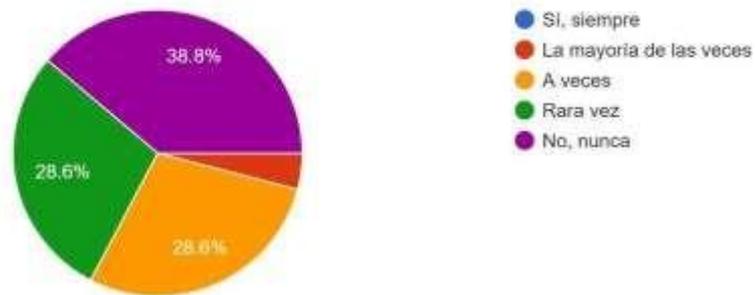
Tabla 11. Limitaciones tecnológicas

Respuesta	Porcentaje (%)
No, nunca	38.78
Rara vez	28.57
A veces	28.57
La mayoría de las veces	4.08

Elaboración propia

¿Los equipos tecnológicos de la empresa limitan tu rendimiento?

49 respuestas



El 67.35% de los trabajadores indican que los equipos tecnológicos no limitan su rendimiento o rara vez tienen algún inconveniente, pero, por otro lado, el resto de los trabajadores que representan un 32.65% aproximadamente, si suelen tener inconvenientes, lo que nos reflejan limitaciones tecnológicas significativas para el porcentaje que presenta estas dificultades, especialmente al 4% que la mayoría de las veces si sufre esta situación, requiere una atención inmediata.

¿Tu formación universitaria suplió todas las necesidades de conocimientos dentro de tu puesto de trabajo?

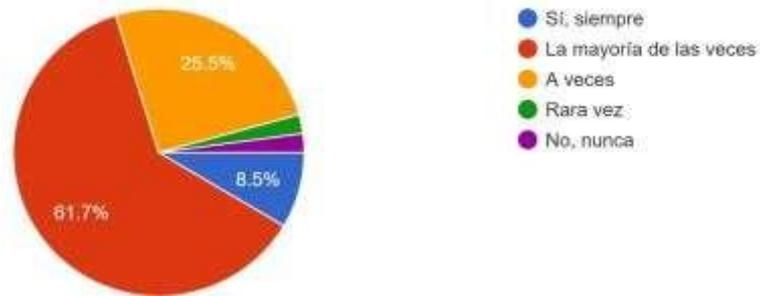
Tabla 12. Formación universitaria

Respuesta	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces	61.7
A veces	25.5
Si, siempre	8.5
No, nunca	2.1
Rara vez	2.1

Elaboración propia

¿Tu formación universitaria suplió todas las necesidades de conocimientos dentro de tu puesto de trabajo?

47 respuestas



El 70% de los encuestados considera que su formación universitaria si les proporcionó los conocimientos necesarios mientras que un 25.5% indica que solo a veces mientras que un pequeño porcentaje no encuentra utilidad a su formación. Lo que indica que si bien la formación universitaria no satisface al 100% las necesidades dentro de un trabajo es muy importante tener las bases que nos brinda la formación profesional.

¿Tuviste que auto educarte para poderte desenvolver bien en tu puesto de trabajo?

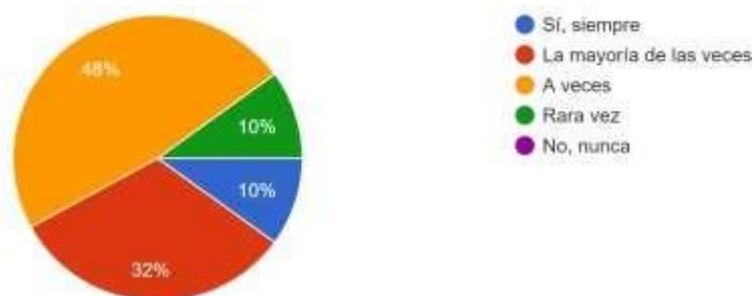
Tabla 13. Autoeducación

Respuesta	Porcentaje (%)
A veces	48
La mayoría de las veces	32
Si, siempre	10
Rara vez	10

Elaboración propia

¿Tuviste que auto educarte para poderte desenvolver bien en tu puesto de trabajo?

50 respuestas



El 80% de los trabajadores afirma haber necesitado auto educarse para poder tener un óptimo desempeño dentro de su trabajo, así mismo un 10% dice estar en constante autoeducación, lo que destaca la necesidad de estar en constante aprendizaje y la necesidad de complementar la formación. El otro 10% que dice rara vez tener que auto educarse podría deberse a su rol dentro de la organización, con una menor demanda de actualización o exigencias del puesto.

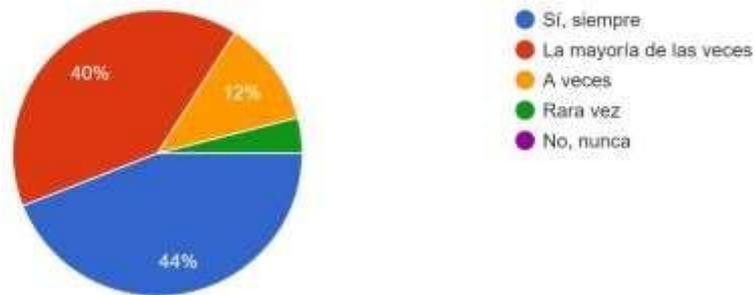
¿Crees que tu desempeño laboral aporta al crecimiento de la empresa?

Tabla 14. Aportación laboral

Respuesta	Porcentaje (%)
Si, siempre	44
La mayoría de las veces	40
A veces	12
Rara vez	4

Elaboración propia

¿Crees que tu desempeño laboral aporta al crecimiento de la empresa?
50 respuestas



El 84% de los trabajadores cree que aportan al crecimiento de la empresa, así mismo un 12% dice que su aporte ocurre a veces, y un 4% solo rara vez, esta percepción positiva refleja un impacto individual lo cual es un indicador valioso del compromiso y la motivación de los colaboradores en la organización.

¿Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo?

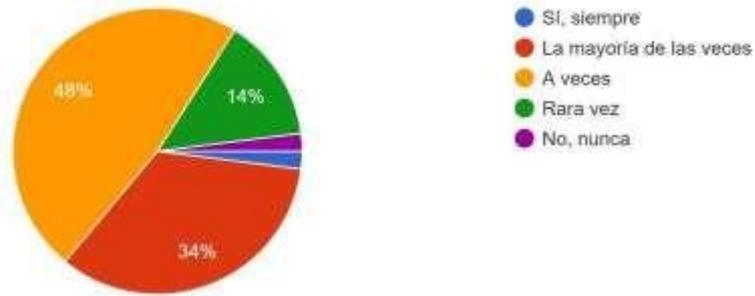
Tabla 15. Reconocimiento

Respuesta	Porcentaje (%)
A veces	48
La mayoría de las veces	34
Rara vez	14
Si, siempre	2
No, nunca	2

Elaboración propia

¿Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo?

50 respuestas



El 34% de los trabajadores menciona que la mayoría de las veces se siente valorado, mientras que un 48% solo se siente valorada a veces y un 16% siente poca o nula valoración por su trabajo, estos datos determinan que casi la mitad de los empleados no se sienten plenamente valorados por lo que surge la oportunidad de implementar o mejorar los sistemas de reconocimiento y valoración personal por parte de la empresa.

¿Sientes que tienes un equilibrio adecuado entre tu vida personal y laboral?

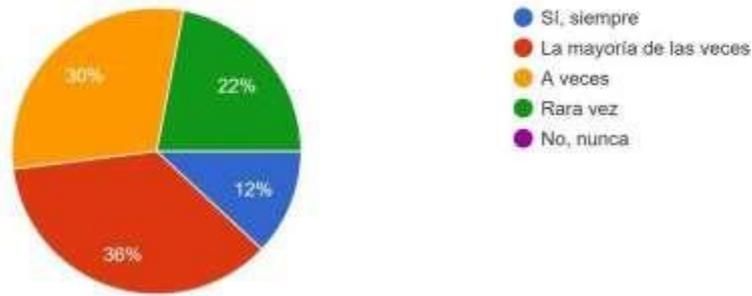
Tabla 16. Equilibrio personal

Respuesta	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces	36
A veces	30
Rara vez	22
Si, siempre	12

Elaboración propia

¿Sientes que tienes un equilibrio adecuado entre tu vida personal y laboral?

50 respuestas



El 48% de los trabajadores sienten que tienen un equilibrio adecuado entre su vida laboral y personal, sin embargo, otro 30% solo logra este equilibrio a veces, el 22% del personal solo lo logra a veces, si bien es cierto que la mayoría logra tener el equilibrio, una gran parte del personal, tiene dificultades para lograr este equilibrio, lo que da entrada a la posibilidad de implementar programas que promuevan la flexibilidad laboral para así poder mejorar este aspecto.

¿Realizas funciones que no te corresponden dentro de tu puesto de trabajo?

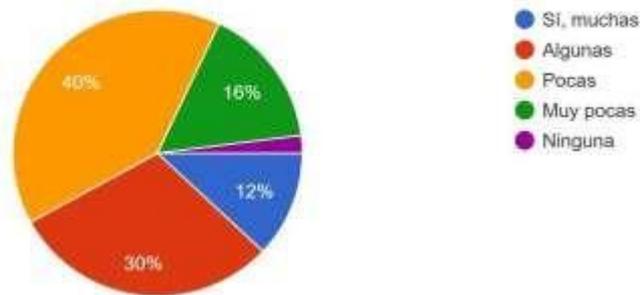
Tabla 17. Funciones extras

Respuesta	Porcentaje (%)
Pocas	40
Algunas	30
Muy pocas	16
Si, muchas	12
Ninguna	2

Elaboración propia

¿Realizas funciones que no te corresponden dentro de tu puesto de trabajo?

50 respuestas



Un 98% de los colaboradores afirma que realiza funciones que están fuera de su puesto de trabajo y se dividen en 12% con muchas funciones, el 30 con algunas, 40% con pocas y el 16% con muy pocas, por otro lado, solo el 2% no realiza actividades que estén fuera de sus funciones, esto indica que la mayoría de los empleados realizan funciones extras lo que puede afectar a su desempeño y eficiencia dentro del trabajo.

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las oportunidades de participación y toma de decisiones en tu trabajo?

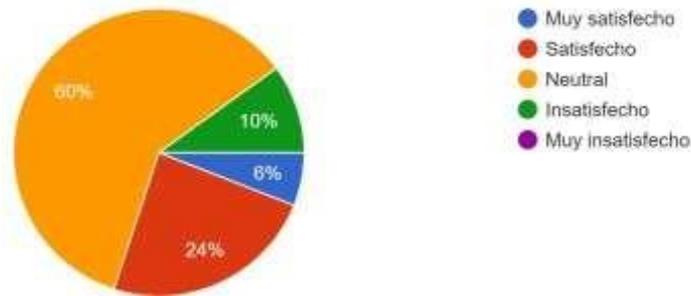
Tabla 18. Participación en toma de decisiones

Respuesta	Porcentaje (%)
Neutral	60
Satisfecho	24
Insatisfecho	10
Muy satisfecho	6

Elaboración propia

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las oportunidades de participación y toma de decisiones en tu trabajo?

50 respuestas



El 60% de los trabajadores tienen una posición neutral con respecto a las oportunidades de participación en la toma de decisiones dentro del trabajo, mientras que el 30% se siente satisfecho y muy satisfecho, por otro lado, el 10% denomina que se siente insatisfecho con esta situación, en este ámbito predomina la neutralidad lo que nos indica que puede ser falta de interés por participar en estas situaciones o falta de claridad en los procesos que se llevan a cabo para la toma de decisiones.

¿Te sientes seguro/a y respetado/a en tu lugar de trabajo?

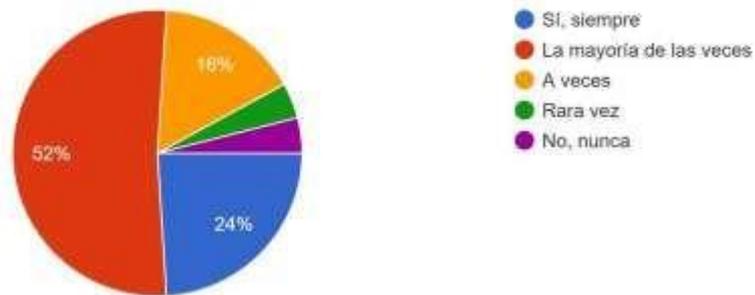
Tabla 19. Respeto laboral

Respuesta	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces	52
Si, siempre	24
A veces	16
No, nunca	4
Rara vez	4

Elaboración propia

¿Te sientes seguro/a y respetado/a en tu lugar de trabajo?

50 respuestas



El 76% de los colaboradores se sienten respetados en su lugar de trabajo, el otro 24% tiene la percepción de que no lo son, si bien es cierto la mayoría indica que se sienten cómodos con su entorno laboral.

¿Recomendarías tu trabajo actual a otras personas?

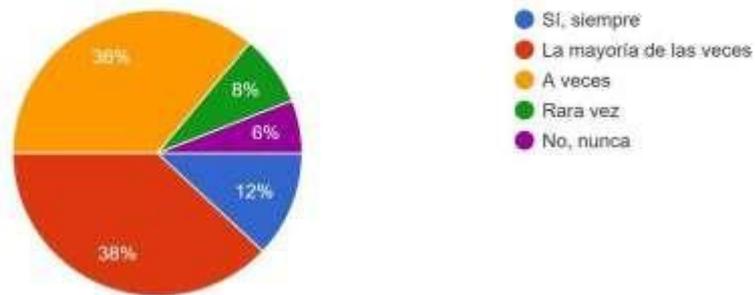
Tabla 20. Recomendación laboral

Respuesta	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces	38
A veces	36
Si, siempre	12
Rara vez	8
No, nunca	6

Elaboración propia

¿Recomendarías tu trabajo actual a otras personas?

50 respuestas



El 50% de los trabajadores afirman que recomendarían su trabajo, un 36% a veces y una 14% entre nunca y rara vez, estos datos nos reflejan que existen aspectos positivos y negativos dentro del ambiente laboral, sin embargo, estos resultados se consideran bastante buenos, ya que se podría presumir que el 50% está comprometido con su organización.

¿Cómo describirías la comunicación interna en nuestra organización?

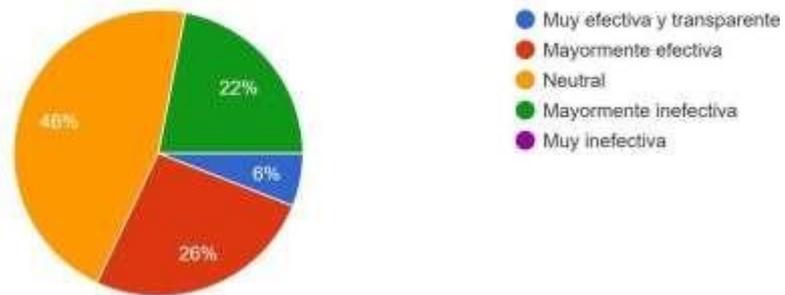
Tabla 21. Comunicación interna

Respuesta	Porcentaje (%)
Neutral	46
Mayormente efectiva	26
Mayormente inefectiva	22
Muy efectiva y transparente	6

Elaboración propia

¿Cómo describirías la comunicación interna en nuestra organización?

50 respuestas



El 46% de los trabajadores tiene una posición neutral ante esta situación, por otro lado el 32% califica la comunicación como mayormente efectiva y muy efectiva, mientras que un 6% la denomina como muy inefectiva, si tomamos en cuenta la posición neutral y la mayormente inefectiva nos damos cuenta que más del 50% considera que hay fallas de comunicación por lo que nos indica la necesidad de mejorar y revisar los canales, asimismo implementar nuevas estrategia de comunicación interna para así poder garantizar un ambiente con mayor claridad y transparencia.

De conformidad al análisis realizado de forma cualitativa de la entrevista y cuantitativa de la tabulación de los resultados de la encuesta se detalla los objetivos previstos.

Para determinar la correlación entre las variables, en este caso de la satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del hospital “Vista para todos”, se utilizó el sistema SPSS calculando el coeficiente de Pearson, el cual como resultado se obtuvo el valor de 0.76 aproximadamente, valor que nos indica que la correlación de las variables es positiva y fuerte, lo que nos da a entender que los resultados de las encuestas, no son simple casualidad, sino que se debe a la relación que tienen, y que a medida que una variable aumenta, se es propenso a que la otra haga lo mismo, es decir, si se mejora el aspecto de la satisfacción laboral, el desempeño de los colaboradores se verá afectado positivamente.

Respecto a la situación actual del hospital del día Vista para todos, se analiza aplicando la herramienta FODA, considerando que es una herramienta que permite evaluar factores internos y externos, proporcionando una visión clara de los aspectos relevantes de la empresa, se obtiene los siguientes resultados:

MATRIZ FODA

De acuerdo a este diagnóstico, se visualiza que la clínica del día Vista para todos como los demás, se encuentra en un entorno muy dinámico dado el crecimiento en el sector de la salud, lo que representa oportunidades para atraer usuarios o pacientes y contribuir a la satisfacción del personal, sin embargo este sector enfrenta grandes desafíos como la creciente competencia del mercado a partir de la pandemia y la inestabilidad económica por la que atraviesa el país, situación que de manera general puede afectar a la retención de personal y con ello la calidad del servicio hospitalario. Una debilidad crítica es la es insatisfacción referente a los salarios y bonificaciones, la falta de reconocimiento por el

	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
POSITIVOS	F ORTALEZAS	O PORTUNIDADES
	Ambiente laboral positivo	Crecimiento del sector salud
	Apoyo de autoridades	Iniciativas de aportes gubernamentales en el sector de la salud
	Herramientas de trabajo	Innovación tecnológica para mejorar atención a pacientes
	Equilibrio de vida laboral y personal	Plataformas digitales para la gestión de talento humano
		Ley Violeta
NEGATIVOS	D EBILIDADES	A MENAZAS
	Insatisfacción respecto a salario y bonificaciones	Crecimiento del sector de salud
	Escasas oportunidades de crecimiento	Inestabilidad económica del país
	Personal poco capacitado	Competitividad en el mercado
	Poco reconocimiento por trabajo	Expectativas de los stakeholders
	Poca participación en	Regulaciones para el sector salud

trabajo ejecutado también es un determinante para que desmotivar al trabajador y afectar negativamente su desempeño. Para enfrentar las amenazas y mejorar el ambiente laboral es inminente aprovechar la adopción de las nuevas tecnologías y recursos para mejorar los procesos, aliviar la carga de trabajo, automatizar procesos, crear cursos de capacitación en modalidad virtual, así como la creación de programas de bienestar para el trabajador. Todo este contexto hace que la clínica se encuentre en un dilema de como equilibrar las oportunidades con las amenazas de acuerdo con el mercado y la economía.

Para determinar los factores que influyen en el mejoramiento del desempeño, se revisó y analizó el Código de Trabajo por ser una institución privada para identificar los derechos y obligaciones que impactan en la motivación de los trabajadores de la clínica vista para todos, en el que se determina como factores el salario, bonificaciones, condiciones de trabajo y el derecho que tienen estos colaboradores a la capacitación

De acuerdo con las encuestas anónimas se determinó que los factores que influyen en la satisfacción son en diferentes áreas, como la remuneración, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo y el reconocimiento de su trabajo.

Se puede deducir o determinar que los factores laborales que motivan a los colaboradores de la clínica Vista para todos son:

1. Reconocimiento
2. Bonificaciones
3. Reconocimiento
4. Oportunidades de desarrollo
5. Ambiente laboral positivo
6. Participación en la toma de decisiones
7. Estabilidad laboral
8. Feedback constructivo

Partiendo que varios de estos factores identificados se justifican con el reconocimiento y las bonificaciones se propone el siguiente programa, con la finalidad de aumentar la satisfacción laboral, mejorar el desempeño de los trabajadores, fomentar un ambiente positivo, retener a los empleados talentosos, fortalecer la cultura organizacional, así como fortalecer la imagen corporativa de la clínica.

Programa de Reconocimiento y bonificaciones:

1.- Reconocimiento mensual

El objetivo es premiar mensualmente al trabajador más destacado de cada área con estándares establecidos previamente que deberán incluir básicamente el desempeño, así como el trabajo en equipo, la aplicación de la innovación y la evaluación de los usuarios o pacientes.

Los beneficios se enmarcan en el incremento de la motivación y el compromiso, así como la generación de un ambiente saludable

Para ello es importante considerar la conformación de un comité con ética y objetividad y realizar un evento para la entrega del pergamino o certificado sumado a un obsequio como vale de regalo, un día libre o simplemente una cita médica para él o su familia.

2.- Otorgamiento de bonificaciones

Implementar bonificaciones a veces resulta complejo cuando solo pensamos en dinero, sin embargo, en la evolución de talento humano existen varios tipos, los mismos que se aplican de acuerdo con la regularidad y las condiciones de la empresa, para la clínica se presenta las siguientes características:

Puede ser individual o en equipo, se otorgarán cuatrimestralmente y estarán vinculadas a los indicadores de desempeño individual, o del área correspondiente, con ello se incentiva a los empleados a esforzarse para cumplir con sus metas u objetivos tanto institucionales.

Para su implementación se deben disponer de indicadores de desempeño, socializar los indicadores y socializar los criterios de bonificación, así como las bonificaciones, se puede proponer un catálogo de bonificaciones para que sea un poco personalizado de acuerdo con las necesidades del trabajador

3.- Día anual de agradecimiento al empleado

Consiste en organizar un día al año dedicado a celebrar, reconocer y agradecer a todos los trabajadores por sus labores y lealtad, en este día se puede realizar actividades recreativas, almuerzos, integraciones deportivas, entre otros.

Esta actividad fortalecerá la cultura organizacional y el trabajo en equipo

Su ejecución debe estar planificada considerando que compromete algo de recursos, tiempo de los colaboradores y de autoridades.

4.- Capacitación de Desarrollo

Comprende dar oportunidades de capacitación a todos los trabajadores y de desarrollo profesional a los colaboradores más destacados o que demuestren un desempeño excelente, estas capacitaciones pueden inicialmente ser institucionales, luego nacionales y posteriormente internacionales, así como pueden clasificarse en cursos, talleres o conferencias.

Esta práctica fomenta el crecimiento profesional y personal y la institución gana imagen en razón que demuestra a sus empleados que la institución invierte en su futuro.

Para implementar se debe crear un plan en el que consten las áreas de capacitación, niveles, metodologías, y proceso de postulación de los trabajadores.

5.- Feedback y reconocimiento entre pares

Esta estrategia consiste en que los trabajadores reconozcan y agradezcan a sus compañeros por su atención, apoyo y colaboración en el cumplimiento de sus funciones, esta actividad es muy creativa si se realiza en una plataforma digital o con anuncios públicos de la clínica.

Esta actividad fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y fortalecer el compañerismo o relaciones interpersonales.

Para su implementación se puede realizar de varias formas, si es presencial se crea un espacio donde los trabajadores dejen sus mensajes de agradecimiento y si es virtual dejan en un link digital, además de reconocer públicamente a aquellos que han recibido sus mensajes de reconocimiento.

Estos 5 proyectos forman el “Programa de reconocimiento y recompensas” que no solo mejorarán la satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica, sino que también fortalecerá el compromiso y lealtad de los trabajadores y crea un ambiente positivo y productivo.

DISCUSIÓN

De acuerdo a la normativa, en este caso el Código de Trabajo establece los derechos y obligaciones de los trabajadores y que son fundamentales en la gestión del talento humano, entre los factores que se describe está el derecho a una remuneración justa y oportuna, las condiciones del trabajo, que sea un trabajo digno así como un ambiente de trabajo saludable, esta propuesta al sugerir y motivar la consideración de las compensaciones a través de los indicadores de desempeño, esta situación crea un ambiente en donde los trabajadores de diferentes tipos se sientan valorados y reconocidos.

De acuerdo a la teoría Expectativa de Vroom, la motivación está relacionada a los factores de la expectativa, la instrumentalidad así como el valor que el trabajador otorga a sus resultados, lo que influye de forma positiva, aumentando la expectativa de que de acuerdo a sus funciones y desempeño será recompensado, esto tiene un efecto en donde el trabajador se esfuerza más; referente a la instrumentalidad en la que se refiere a que mejor desempeño mejor recompensa, situación que motiva al colaborador visualizando su esfuerzo en compensación; finalmente el aumentar la valencia relacionado con su desempeño es un efecto beneficioso de la propuesta en razón que reciben bonificaciones económicas, días libres y/o oportunidades de desarrollo.

La consideración de los resultados obtenidos como son el diagnóstico, la normativa y la teoría, se proporciona la posibilidad de convertir las debilidades en fortalezas con conocimiento de la actividad de la empresa fomentando un ambiente laboral motivador y productivo

El crecimiento del sector de la salud desde la pandemia y las oportunidades de apoyo gubernamental en la actualidad da como consecuencia el posicionamiento en el mercado y el bienestar de los trabajadores y comunidad en general.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el coeficiente de Pearson, las variables evidencian una relación significativa, es decir que la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los trabajadores del Hospital Vista para todos, explicando que cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo hay mayor probabilidad de que tengan un alto nivel de desempeño, compromiso y dedicación en sus funciones, situación que es de mucha importancia en el sector de la salud donde su misión es atender con calidad y calidez a los pacientes.

Analizar la situación actual permite identificar áreas críticas y de mejoras, así como las mejoras, sin embargo, es importante mencionar que se han identificado debilidades como insatisfacción de salarios, la falta de reconocimiento y la insuficiencia de capacitaciones, lo cual contribuye a que la institución tome medidas correctivas, así como tome decisiones en base a datos que les permita mejorar la satisfacción del empleado.

Se han identificado 9 factores que influyen en la satisfacción de los colaboradores del hospital, esto es un punto de partida para comprender cuáles son las expectativas y la percepción de los trabajadores, esta información permite enfocarse en acciones alineadas a la visión y misión.

Se presenta una propuesta de programa de reconocimiento y recompensas integrada por 5 proyectos lo cual es clave para fortalecer la satisfacción laboral, así como la imagen corporativa del hospital, estas iniciativas no solo benefician a la institución, sino que mejoran la moral, pertenencia y compromiso de los trabajadores que finalmente se evidencia en la buena atención de sus pacientes.

RECOMENDACIONES

Que la dirección de talento humano del hospital implemente un sistema de monitoreo y evaluación continua en los temas referente a satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, los resultados de estos seguimientos deben ser analizados y utilizados para el desarrollo de acciones en beneficio de los trabajadores y la institución

Actualizar los diagnósticos al menos una vez cada año y realizarlo aplicando una metodología participativa, esto contribuirá a que los trabajadores de distintos departamentos y niveles jerárquicos a participar y aportar creando un ambiente de transparencia y confianza.

Desarrollar un plan de acción para fortalecer cada uno de los factores identificados aplicando herramientas tecnológicas que consolide información y considere las iniciativas específicas, a través de un canal de comunicación asegurando que se tomen en cuenta las opiniones para la toma de decisiones.

Que el programa de reconocimiento y recompensas propuesto sea el inicial y por lo tanto sea claro, transparente y accesible para todos los trabajadores de manera que propicie un clima de confianza, con una comunicación efectiva para lograr que tenga el efecto deseado, es importante mencionar que es un programa básico con la finalidad de optimizar los recursos, talentos y lograr un mayor rendimiento o desempeño del hospital.

Referencias Bibliográficas

#1 in Employee Recognition Software. (2022). <https://www.workhuman.com/>

Acerca de la OIT | International Labour Organization. (s. f.). Recuperado 21 de diciembre de 2024, de <https://www.ilo.org/es/acerca-de-la-oit>

Build work commitment: Role of servant leader, work motivation, and work ethic | Journal of Management and Digital Business. (s. f.).

Recuperado 25 de noviembre de 2024, de <https://journal.nurscienceinstitute.id/index.php/jmdb/article/view/663>

Cequea, M., & Bottini, M. N. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(53), 116-137.

Código del Trabajo.pdf. (s. f.). Recuperado 21 de diciembre de 2024, de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf

Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf. (s. f.).

Recuperado 21 de diciembre de 2024, de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Dewi, N. F., & Santoso, R. K. (2020). Effect of Nursing Satisfaction Level on Service Quality at Inpatient Installation in X Hospital. 294 -298. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200331.156>

Frontiers | Navigating autonomy: Unraveling the dual influence of job autonomy on workplace well-being in the gig economy. (s. f.).

Recuperado 25 de noviembre de 2024, de <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2024.1369495/full>

Future of Work Report: AI at Work. (2021). <https://economicgraph.linkedin.com/research/future-of-work-report-ai>

Han, Z. (2024). Research on the relationship between employees' core competence and work efficiency. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 29, 144 -148. <https://doi.org/10.54097/b4c4h594>

Hepsi Bai, J. (2023, enero 1). Occupational Satisfaction of Public Hospital Nurses in India: A Qualitative Explorative Study.

<https://fnjn.org/en/occupational-satisfaction-of-public-hospital-nurses-in-india-a-qualitative-explorative-study-131364>

Inc, G. (2023). State of the Global Workplace Report. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

junaidi, Rafieq, M., Nuraeni, & Febriati, C. (2021). EFFECT OF WORK CLIMATE AND WORK FACILITIES ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT CLASS I AGRICULTURAL QUARANTINE CENTER BANDAR LAMPUNG.

Saburai International Journal of Social Sciences and Development, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.24967/saburaiijssd.v5i2.1482>

L174110120824—International Journal of Management and Humanities (IJMH). (s. f.). Recuperado 25 de noviembre de 2024, de <https://www.ijmh.org/portfolio-item/1174110120824/>

Millena, X. (s. f.). Job satisfaction: Servers of Regional Hospital Gurupi “Tocantins. Recuperado 18 de diciembre de 2024, de <https://ijaers.com/detail/job-satisfaction-servers-of-regional-hospital-gurupi-tocantins/>

Muchlis, N., Amir, H., & Cahyani, D. (s. f.). The cooperative behavior and intention to stay of nursing personnel in healthcare management. JML Journal of Medicine and Life. Recuperado 18 de diciembre de 2024, de <https://doi.org/10.25122/jml-2022-0277>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 3 -18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Sabrina, F., Rohmah, U. M., Dwiyantri, F., Anwar, A. N., & Suryanda, A. (2024). Hipokrit Indonesia Sebuah Kajian Perbandingan Sifat Manusia Indonesia Terhadap Keagamaan. RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan, 2(3), 01 -15. <https://doi.org/10.62383/risoma.v2i3.77>

Spector, P. E. (2022). Job Satisfaction: From Assessment to Intervention. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003250616>

West, M. A. (2001). Creativity and Innovation in Organizations, Management of. En N. J. Smelser & P. B. Baltes (Eds.), International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (pp. 2895-2900). Pergamon. <https://doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/01418-2>

Westover, J. (2024, agosto 14). Navigating the Thin Line: The Mediating Role of Job Satisfaction on the Relationship between Work-Life Balance, Burnout, and Female Employee Performance. HCI Consulting. <https://www.innovativehumancapital.com/article/navigating-the-thin-line-the-mediating-role-of-job-satisfaction-on-the-relationship-between-work-li>

Yasaswi, K. R. K., Kumar, C. D. V. S., Lakshman, D. B., & Jaswanth, T. (2024). Flexible Working Conditions. International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology, 11(4), Article 4. <https://doi.org/10.32628/IJSRSET24114102>

ANEXO 1

Tema	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del Hospital del Día Vista Para Todos, año 2024.	Insatisfacción laboral por parte de los trabajadores del Hospital del Día Vista Para Todos	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del Hospital Del Día Vista Para Todos, año 2024	La satisfacción laboral influye satisfactoriamente en el desempeño de los colaboradores	Satisfacción laboral	Clima laboral	Nivel de comodidad dentro de su ambiente laboral	¿Cómo describirías el ambiente laboral en tu organización? ¿Recibes el apoyo necesario por parte de tu supervisor y equipo de trabajo?	Técnica de Recolección de Datos: Encuestas Y Entrevistas
				Compensaciones	Nivel de satisfacción con las compensaciones, en caso de existir	¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a tu salario y beneficios?	¿Recibes alguna bonificación tras haber realizado un buen trabajo?	Instrumentos: Cuestionario
				Crecimiento profesional	Porcentaje de trabajadores que han crecido profesionalmente en el último año	¿Cuentas con oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en tu trabajo actual?		

							¿Te ofrecen capacitaciones que te permitan crecer profesionalmente y/o desenvolverte mejor en tu puesto de trabajo?	
				Desempeño laboral	Recursos	Nivel de insatisfacción causado por falta de equipos adecuados para realizar sus funciones	¿Cuentas con todas las herramientas necesarias para desenvolverte de una manera adecuada en tu puesto de trabajo?	Técnica de Recolección de Datos: Encuestas Y Entrevistas
			¿Los equipos tecnológicos de la empresa limitan tu rendimiento?					
				Formación	Nivel de formación de los trabajadores dentro de la empresa	¿Tu formación universitaria suplió todas las necesidades de conocimientos dentro de tu puesto de trabajo?	¿Tuviste que autoeducarte para poderte desenvolver bien en tu	Instrumentos: Cuestionario

							puesto de trabajo?	
					Resultados	Nivel de productividad de los trabajadores	¿Realizas funciones que no te corresponden dentro de tu puesto de trabajo?	
							¿Crees que tu desempeño laboral aporta al crecimiento de la empresa?	

ANEXO 2

1. ¿Cómo describirías el ambiente laboral en tu organización?
 - a) Muy positivo y colaborativo
 - b) Mayormente positivo
 - c) Neutral
 - d) Mayormente negativo
 - e) Muy negativo

2. ¿Recibes el apoyo necesario por parte de tu supervisor y equipo de trabajo?
 - a) Sí, mucha
 - b) Algunas veces
 - c) Poca
 - d) Muy poca
 - e) Ninguna

3. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a tu salario y beneficios?
 - a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Neutral
 - d) Insatisfecho
 - e) Muy insatisfecho

4. ¿Recibes alguna bonificación tras haber realizado un buen trabajo?
 - a) Sí, muchas
 - b) Algunas
 - c) Pocas

d) Muy pocas

e) Ninguna

5. ¿Cuentas con oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en tu trabajo actual?

a) Sí, muchas

b) Algunas

c) Pocas

d) Muy pocas

e) Ninguna

6. ¿Te ofrecen capacitaciones que te permitan crecer profesionalmente y/o desenvolverte mejor en tu puesto de trabajo?

a) Sí, muchas

b) Algunas

c) Pocas

d) Muy pocas

e) Ninguna

7. ¿Cuentas con todas las herramientas necesarias para desenvolverte de una manera adecuada en el tu puesto de trabajo?

a) Sí, muchas

b) Algunas

c) Pocas

d) Muy pocas

e) Ninguna

8. ¿Los equipos tecnológicos de la empresa limitan tu rendimiento?

a) Sí, siempre

b) La mayoría de las veces

c) A veces

d) Rara vez

e) No, nunca

9. ¿Tu formación universitaria suplió todas las necesidades de conocimientos dentro de tu puesto de trabajo?

a) Sí, siempre

b) La mayoría de las veces

c) A veces

d) Rara vez

e) No, nunca

10. ¿Tuviste que auto educarte para poderte desenvolver bien en tu puesto de trabajo?

a) Sí, siempre

b) La mayoría de las veces

c) A veces

d) Rara vez

e) No, nunca

11. ¿Crees que tu desempeño laboral aporta al crecimiento de la empresa?

a) Sí, siempre

b) La mayoría de las veces

c) A veces

- d) Rara vez
- e) No, nunca

12. ¿Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo?

- a) Sí, siempre
- b) La mayoría de las veces
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) No, nunca

13. ¿Sientes que tienes un equilibrio adecuado entre tu vida personal y laboral?

- a) Sí, siempre
- b) La mayoría de las veces
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) No, nunca

14. ¿Realizas funciones que no te corresponden dentro de tu puesto de trabajo?

- a) Sí, muchas
- b) Algunas
- c) Pocas
- d) Muy pocas
- e) Ninguna

15. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con respecto a las oportunidades de participación y toma de decisiones en tu trabajo?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Neutral
- d) Insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

16. ¿Te sientes seguro/a y respetado/a en tu lugar de trabajo?

- a) Sí, siempre
- b) La mayoría de las veces
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) No, nunca

17. ¿Recomendarías tu trabajo actual a otras personas?

- a) Sí, siempre
- b) La mayoría de las veces
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) No, nunca

18. ¿Cómo describirías la comunicación interna en nuestra organización?

- a) Sí, siempre
- b) La mayoría de las veces
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) No, nunca

19. ¿Realizas horas extras?

a) Sí, muchas

b) Algunas

c) Pocas

d) Muy pocas

e) Ninguna

ANEXO 3

Entrevista al Gerente General del Hospital del Día Vista para Todos

Responda con sinceridad y transparencia las siguientes preguntas:

- ¿Cómo describiría el clima laboral en el hospital en general? ¿Considera que es un ambiente positivo y colaborativo?
- En su experiencia, ¿cuáles son los principales factores que contribuyen a la insatisfacción laboral de los empleados en su hospital?
- ¿Ha observado alguna relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores?
- ¿Cómo realizan las evaluaciones del desempeño de los trabajadores? ¿Se enfocan más en indicadores cuantitativos (como el número de pacientes atendidos) o también consideran factores cualitativos (como la satisfacción de los pacientes)?
- ¿Cómo gestionan el estrés y la presión laboral entre los empleados, especialmente en tiempos de alta carga de trabajo?
- En caso de que surjan conflictos entre empleados ¿cómo se manejan estos conflictos dentro del hospital? ¿Existen mediadores o políticas específicas para resolver disputas?
- ¿Qué medidas se han tomado en los últimos años para mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados?
- ¿Qué planes tiene el hospital para seguir mejorando el clima laboral y el desempeño de los empleados en el futuro cercano?

ANEXO 5

Entrevista realizada al Mgtr. OD Pablo Serrano C.
Representante Legal Hospital de Día Vista Para Todos



Finca NATIVEFARM S.A de propiedad del Ing. CPA Alonso Padilla Rizzo



Ing. Comercial Jimmy Guido Ríos INGENIO SAN CARLOS S.A

