



REPÚBLICA DEL ECUADOR

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN

DESARROLLO INSTITUCIONAL

TÍTULO DEL PROYECTO:

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LOS
TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL GENERAL
MONTE SINAI DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR
UBICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

AUTOR:

ING. GINA VANESSA BRIONES FAJARDO

TUTOR:

PS. CARLOS ROLANDO NARANJO CABRERA, MSC

MILAGRO, 2023

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Carlos Rolando Naranjo Cabrera** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Briones Fajardo Gina Vanessa**, cuyo tema es "La Satisfacción Laboral y su Incidencia en el desempeño en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022", que aporta a la Línea de Investigación Salud Pública y bienestar humano integral, previo a la obtención del Grado Magister en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 4 de febrero del 2023



Firma digitalizada por
CARLOS ROLANDO
NARANJO CABRERA

Ps. Carlos Rolando Naranjo Cabrera Msc.

CC: 0927870824

DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública mención Desarrollo Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una Institución nacional o extranjera.

Milagro, 4 de febrero del 2023

BRIONES FAJARDO GINA VANESSA

C.C 0925980807

CERTIFICACION DE LA DEFENSA

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DIRECCIÓN DE POSGRADO CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ING. BRIONES FAJARDO GINA VANESSA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL GENERAL MONTE SINAI DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR UBICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	54.67
DEFENSA ORAL	27.67
PROMEDIO	82.33
EQUIVALENTE	Bueno



AMBAR ANNABELLE
VERDUGO ARCOS

Mgtr. VERDUGO ARCOS AMBAR ANNABELLE
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



ELICZA ISABEL
ZIADET BERMUDEZ

Msc ZIADET BERMUDEZ ELICZA ISABEL
VOCAL



Firmado electrónicamente por:

JOHANA
VERONICA
ESPINEL
GUADALUPE

Mgtr. ESPINEL GUADALUPE JOHANA VERONICA
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo quiero dedicar a mis hijos Alan y Scarlett Reyes que han sido mi inspiración a seguir superándome, a mi madre Laura Fajardo y mi padre Enrique Briones por su apoyo incondicional y a mis hermanos/as por creer en mí siempre.

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento a mi tesis es principalmente a Dios que me ha permitido seguir en este camino de la vida, a mi madre Laura Fajardo y mi padre Enrique Briones por ser mis ejemplos a seguir, mis hermanos por su aliento de fuerza para que jamás decline, a mi tutor Rolando Naranjo por compartir conmigo sus conocimientos para poder desarrollar la presente tesis, y mis agradecimientos especiales al Dr. Félix Carrera por confiar en mí, Ps. Adriana Sánchez, Abg. María Hernández, por estar a mi lado en este maravilloso proceso para la obtención de mi título.

DERECHO DE AUTOR

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Gina Vanessa Briones Fajardo** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de esta investigación, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, como aporte a la Línea de Investigación **SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR HUMANO INTEGRAL** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 4 de febrero del 2023

Ing. Briones Fajardo Gina Vanessa

CC: 0925980807

RESÚMEN

Este estudio está enfocado en analizar, determinar y relacionar la Satisfacción Laboral con el Desempeño Laboral de 247 trabajadores administrativos del Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022, donde se aplicó un test de Satisfacción Laboral con 13 preguntas que expresan la opinión de los trabajadores y un análisis demográfico de su género, años de trabajo y cargos de supervisión, así mismo se analizó en la evaluación de Desempeño laboral del año 2022 que incluye factores como: Calidad y Oportunidad, Conocimientos Específicos, Competencias Técnicas, Competencia Conductuales. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción regular entre los colaboradores en la mayoría de las interrogantes, al igual que un desempeño regular en los 4 factores evaluados, con base a la relación entre estos se evidenció que el factor de Competencia Conductuales tuvo una relación mayor con las dimensiones de la variable de satisfacción en la que prevalece la Atención de sugerencias con un Rho de 0,685 indicando una relación positiva directa y moderada. En conclusión, al evaluar la relación entre la variable de satisfacción y de desempeño en general se pudo determinar que sí existe una incidencia significativa ya que se obtuvo un p valor de $0,00 < 0,05$ y un Rho de 0,755 indicando una relación directa, positiva y alta entre ellas.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Laboral, Desempeño Laboral, trabajo, colaboradores

ABSTRACT

This study is focused on analyzing, determining and relating Job Satisfaction with the Job Performance of 247 administrative workers of the General Hospital Monte Sinai of the Ministry of Public Health of Ecuador located in the city of Guayaquil, corresponding to the year 2022, where a Job Satisfaction test was applied with 13 questions that express the opinion of workers and a demographic analysis of their gender, years of work and supervisory positions, likewise it was analyzed in the evaluation of Job Performance of the year 2022 that includes factors such as: Quality and Timeliness, Specific Knowledge, Technical Competencies, Behavioral Competencies. The results showed a regular level of satisfaction among the collaborators in most of the questions, as well as a regular performance in the 4 evaluated factors, based on the relationship between these it was evidenced that the Behavioral Competence factor had a greater relationship with the dimensions of the satisfaction variable in which Attention to suggestions prevails with an Rho of 0.685 indicating a direct and moderate positive relationship. In conclusion, when evaluating the relationship between the satisfaction and performance variable in general, it was possible to determine that there is a significant incidence since a p value of $0.00 < 0.05$ and an Rho of 0.755 were obtained, indicating a direct, positive and high relationship between them.

KEY WORDS: Job Satisfaction, Job Performance, work, collaborators.

INDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACION DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
DERECHO DE AUTOR	vii
RESÚMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Delimitación del problema	4
1.3 Formulación del problema.....	4
1.4 Preguntas de investigación	5
1.5 Determinación del tema	5
1.6 Objetivos	5
1.6.1 Objetivo General.....	5
1.6.2 Objetivos Específicos	5
1.7 Hipótesis	6
1.8 Declaración de las variables	6
1.9 Justificación.....	6
1.10 Alcance y Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II	9
2.1. Antecedentes	9
2.1.1. Antecedentes Históricos	9
2.1.2. Antecedentes Referenciales	9
2.1.3. Fundamentación teórica	10
2.1.3.1. La satisfacción laboral.....	10

2.1.3.2.	El impacto de la satisfacción sindical	11
2.1.3.3.	Características laborales Naturaleza del trabajo	12
2.1.3.4.	Operación del trabajador	13
2.1.3.5.	Seguridad de la Unión	14
2.1.3.6.	Desempeño laboral	15
2.1.3.7.	Factores del desempeño laboral	16
2.1.3.8.	Teorías de satisfacción y desempeño laboral	17
CAPÍTULO III	19
3.1.	Tipo y diseño de investigación	19
3.1.1.	Enfoque general del estudio	19
3.1.2.	Tipo de Investigación	19
3.2.	Población y Muestra	19
3.2.1.	Población	19
3.2.1.1.	Características de la población	19
3.2.1.2.	Delimitación de la población	19
3.2.2.	Muestra	20
3.2.2.1.	Tipo de muestra	20
3.2.2.2.	Tamaño de la muestra	21
3.3.	Procesamiento de la Información:	21
3.4.	Métodos y Técnicas	22
3.4.1.	Instrumentos para la recolección de información	22
3.4.2.	Propuesta de procesamiento estadístico de la información	23
3.4.2.1.	Procedimiento	23
3.4.2.2.	Plan de Tabulación y análisis de datos	23
3.5.	Aspectos Bioéticos	24
3.6.	Operacionalización de las variables	25
CAPÍTULO IV	26
4.1.	Análisis de la situación actual	26
4.1.1	Objetivo específico 1	27
4.1.2.	Objetivo específico 2	34
4.1.3.	Objetivo específico 3	36

4.1.3.1 Tabla de distribución de los datos	36
4.2. Verificación de la Hipótesis	40
CAPÍTULO V	41
5.1. Conclusiones.....	41
5.2. Recomendaciones.....	42
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesamiento estadístico de la información (Etapas).....	23
Figura 2 Datos demográficos	26
Figura 3 ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?.....	27
Figura 4 ¿Está conforme con la variedad de tareas asignadas?, si existiera	27
Figura 5 ¿Estabilidad en el puesto?	28
Figura 6 ¿Está conforme con la responsabilidad asignada?	28
Figura 7 ¿La relación con su superior inmediato, es?	29
Figura 8 ¿Está conforme con su horario de trabajo?	29
Figura 9 ¿Posibilidad de utilizar tus capacidades?.....	30
Figura 10 ¿Está conforme con su horario de trabajo?	30
Figura 11 ¿Atención a tus sugerencias?	31
Figura 12 ¿Condiciones físicas del trabajo?	31
Figura 13 ¿Reconocimiento por el trabajo bien hecho?	32
Figura 14 ¿Libertad para elegir tu propio método del trabajo?.....	32
Figura 15 ¿Posibilidades de promocionar?	33
Figura 16 Resultado general de Satisfacción Laboral	33
Figura 17 Calidad Oportuna	34
Figura 18 Conocimientos Específicos	34
Figura 19 Competencias Técnicas	35
Figura 20 Competencia Conductual	35
Figura 21 Resultado general de Desempeño Laboral	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	25
Tabla 2 Datos demográficos	26
Tabla 3 Tabla de distribución de los datos Kolmogórov-Smirnov.....	37
Tabla 4 Correlación los factores de ambas variables estudiadas	38
Tabla 5. Correlación de Variable.....	40

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral se conceptúa como una etapa al que se está modificando alrededor de los años, y se ha definido como un estado emocional, el cual, varía de acuerdo con las experiencias laborales de los trabajadores, en donde se logra identificar lo importante que es la satisfacción en las empresas e instituciones, debido a que se relaciona con la productividad que, a su vez, genera resultados positivos, los cuales, contribuyen al logro de los objetivos de su plantel (Chiang & Salazar, 2015).

La satisfacción laboral es un tema crucial para cualquier organización, ya que puede tener un impacto significativo en el desempeño de los colaboradores y, por ende, en el éxito de la empresa. En el caso del Hospital General Monte Sinaí en Guayaquil, Ecuador, el nivel de satisfacción de los colaboradores puede ser un factor determinante en la calidad del servicio de atención médica que se brinda a los pacientes.

El desempeño se refiere a la forma en que un individuo o un equipo realiza sus tareas y responsabilidades en una organización. Es la medida de la efectividad y la eficiencia con la que se llevan a cabo las actividades y tareas asignadas. En el contexto laboral, el desempeño se evalúa generalmente en términos de la calidad del trabajo realizado, el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, la capacidad para trabajar en equipo, la puntualidad, la eficiencia en el uso de los recursos, entre otros aspectos (Bohórquez et al., 2020).

El análisis del desempeño de los colaboradores del Hospital General Monte Sinaí es un aspecto crítico para el éxito de la organización y que se basa directamente en la labor que los colaboradores desarrollan, por ello a través de este estudio se busca conocer los niveles de desempeño.

Es por ello que en este estudio se busca analizar la incidencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del Hospital General Monte Sinaí. Se considerarán diferentes aspectos relacionados con la satisfacción laboral, como la supervisión, la relación con sus compañeros, las tareas asignadas, estabilidad, responsabilidad, entre otros.

Se espera que los resultados obtenidos puedan brindar información valiosa para la dirección del hospital, permitiendo identificar áreas de mejora en cuanto a la satisfacción laboral de sus colaboradores. De esta manera, se podrían implementar estrategias y políticas que contribuyan a mejorar el desempeño de los trabajadores y, por ende, la calidad del servicio de atención médica que se ofrece a los pacientes del hospital.

Por lo cual se considera una estructura significativa que pueda dar cumplimiento al objetivo previamente planteado, observando como parte del capítulo 1 el análisis problemática, desarrollando en el capítulo 2 la revisión literaria referente a las variables estudiadas; el capítulo 3 a su vez muestra la metodología que se empleó para llevar a cabo el estudio, mientras que el capítulo 4 presenta los principales resultados referente a la satisfacción y desempeño laboral, que a su vez proporciona la información requerida para el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I

El problema de la investigación

El aporte práctico de esta investigación consistió en evaluar el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador donde comprendió la satisfacción laboral con base en el resultado de ítems, los mismos que evaluaron el sentimiento hacia el trabajo, tiempo de satisfacción, posibilidad de cambiar el método de trabajo y la comparación con otros. Los resultados se obtuvieron con base en escalas de puntos determinados en el programa.

1.1 Planteamiento del problema

La satisfacción sindical no es un aspecto determinado por la naturaleza de la empresa, giro o tipo de organización, pública o privada, por lo que debemos mirar las condiciones de trabajo que contribuyan a la satisfacción sindical cuando planteamos un problema en un determinado espacio, el nivel en qué condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción sindical se debe diferenciar, y si se respetan los límites establecidos en las percepciones y expectativas de los trabajadores respecto a su entorno sindical, de no ser así, las acciones posteriores deben reforzar el problema existente (Sánchez, 2017).

La encuesta Randstad Workmonitor Q3 (2018) es una encuesta global realizada por la compañía de recursos humanos Randstad en el tercer trimestre de 2018. La encuesta recopila datos de más de 33,000 trabajadores de 32 países de todo el mundo para evaluar las tendencias y la satisfacción laboral a nivel global. Según los resultados de la encuesta, México fue el país con la satisfacción laboral más alta, con un 82% de los empleados encuestados declarando estar satisfechos con su trabajo. India y los Estados Unidos siguieron a México de cerca, con un 81% y un 80% de satisfacción laboral, respectivamente. Por otro lado, Japón y Hong Kong fueron los países con la satisfacción laboral más baja, con solo el 44% y el 46% de los empleados encuestados declarando estar satisfechos con su trabajo, respectivamente.

En cuanto al desempeño laboral no hay una única fuente que proporcione

una clasificación completa y actualizada de los porcentajes de desempeño laboral a nivel mundial. La medición del desempeño laboral varía según la metodología utilizada por cada empresa o estudio, así como por las diferencias culturales y económicas entre países.

Sin embargo, se pueden encontrar algunos estudios que brindan información sobre el desempeño laboral en determinados países o regiones. Por ejemplo, una encuesta realizada por Gallup en 2017 encontró que el 15% de los empleados a nivel mundial se describieron a sí mismos como "comprometidos" con su trabajo, mientras que el 62% se describió como "no comprometido" y el 23% restante se describió como "activamente desmotivado" (Clifton, 2017).

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) de Ecuador, en la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU, 2023) de diciembre de 2021, el porcentaje de satisfacción laboral en el Ecuador fue del 47,1%. Esto significa que casi la mitad de los trabajadores encuestados declararon estar satisfechos con su trabajo. Por otro lado, no hay una fuente oficial que proporcione información específica sobre los índices de desempeño laboral en Ecuador.

1.2 Delimitación del problema

Esta investigación se realizó en una Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador – Provincia del Guayas. – Región Costa.

El objeto de este estudio es la relación que existe la satisfacción laboral con el desempeño que cumplen los trabajadores del área administrativa del Hospital General Monte Sinaí.

Se determinaron los factores que generen insatisfacción laboral y que impacto tiene en el desempeño de los trabajadores.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera incide la satisfacción laboral en el desempeño de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022?

1.4 Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral y los factores que más inciden en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022?
- ¿Cuál es el desempeño y los factores que más inciden en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022?

1.5 Determinación del tema

La Satisfacción Laboral y su Incidencia en el desempeño en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Analizar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022, para identificar factores y niveles en cada variable estudiada, de forma que se dé a conocer los aspectos que puedan producir dificultades posteriores en la organización.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de Satisfacción Laboral y los factores que más inciden en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.
- Determinar el desempeño y los factores que más inciden en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.
- Relacionar la satisfacción laboral con el desempeño de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.

1.7 Hipótesis

H1: La satisfacción laboral incide en el desempeño de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.

H0: La satisfacción laboral incide en el desempeño de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.

1.8 Declaración de las variables

Variable independiente: Satisfacción laboral

Variable dependiente: Desempeño laboral

1.9 Justificación

La presente investigación tuvo relevancia para su realización, ya que generó conocimientos de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública el Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022 como

zona de investigación de estudio.

El impacto social de este trabajo tuvo la fortaleza desde un punto de vista de planes sociales del Ecuador como indica el tercer de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 (El Consejo Nacional De Planificación, 2017), de que pueden garantizar una vida saludable y promover el seguridad para todos y todas en diferentes edades (Las Naciones Unidas, 2015; ONU, 2015).

Así mismo, para el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 – Toda una Vida (Gobierno del Ecuador, 2017), con el objetivo uno, mismo que garantiza una vida digna con las mismas oportunidades para todos (El Consejo Nacional de Planificación, 2017).

En atención al plan de titulación es, por definición y naturaleza, una investigación que es justa y necesaria elaborar un modelo de diseño de titulación que recoja criterios y también fundamentos de dicho sistema y que tenga validez para poder cumplir con los requisitos actuales que demandan a los estudiantes, con las diferentes menciones en maestrías.

Desde el punto de vista social, esta investigación tuvo un impacto hacia la comunidad, pues, el grupo de estudio y su círculo laboral son beneficiados con los métodos que tuvo la titulación en general.

La autora también se benefició, ya que contribuye a la realización del estudio y adquieren prudencia sobre el tema que se trató que es “La satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño en los trabajadores del área administrativa del Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022”. Tomando en cuenta que, este trabajo comprendió en el área de las ciencias administrativas en base a una importancia en mención al desarrollo institucional.

1.10 Alcance y Limitaciones

El alcance del actual trabajo está sujeto a la presentación de la información referente a la incidencia entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa analizada, de esta forma, los datos recabados permitirán a la organización reconocer los principales factores que desarrollan una correcta satisfacción y podrán hacer uso de dicha información para ayudar a la

mejora de las condiciones laborales que impulsen a su vez un mejor desempeño.

La principal limitación del presente estudio fue el tiempo limitado que pudieron proporcionar los colaboradores para su participación en la aplicación de las encuestas consideradas, puesto que su labor se desarrolla de forma constante dentro del hospital al tener una gran cantidad de usuarios producto de todas las actividades a realizar en el área de administración.

CAPÍTULO II

Marco teórico referencial

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Históricos

El Hospital General Monte Sinaí fue creado el 8 de junio del 2017, el mismo que está ubicado en un sector estratégico para cubrir las necesidades de la población que tiene un alto grado de pobreza siendo un sector vulnerable. El Hospital inició con varios servicios operativos entre ellos, Consulta Externa, Emergencia, Quirófano, Unidad de atención integral VIH-ETS-SIDA, Unidad Integral de pie diabético, Laboratorio, Imágenes, Farmacia, Diálisis, Medicina Transfusional, Terapia Respiratorio y Hospitalización, siendo solo una apertura de un 30% de la capacidad total del proyecto de Salud, así también el personal de salud entre administrativos, médicos, Auxiliares de Salud eran alrededor de 6 trabajadores.

En el transcurso de los años y administraciones “de paso” ha disminuido la cantidad de trabajadores asistenciales y administrativos ya sea por negligencia en gestiones de reemplazos o contrataciones, o a su vez por decretos de supresión de partidas de contratos ocasionales a nivel central, esto ha causado que los trabajadores asuman ciertos roles y funciones adicionales con el fin de continuar la operatividad de los servicios que brinda el Hospital.

2.1.2. Antecedentes Referenciales

El estudio de la satisfacción laboral, desde la segunda mitad de los XX, interrelaciones humanas, necesidades, igualdad, expectativas, metas, etc., cuyos principales exponentes son Elton Mayo, Abraham Maslow, David McClelland, Frederick Herzberg, Donald McGregor, Edward Lawler, Víctor Vroom, Marshall Sarkin y Edwin fueron Locke y los propios Frederick Taylor como iniciadores, entre otros investigadores (Cuesta, 2020)

Por ello, según Chiavenato (2011), en su análisis “Gestión de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones”, señala que desde el surgimiento del análisis de la satisfacción sindical y hasta ahora en la literatura sobre

gestión y especialmente en lo que respecta a la Gestión de Recursos Humanos (HRM), la satisfacción sindical se ha tratado predominantemente como un indicador de resultado más que como un indicador de gestión.

Otro constructo actualmente está muy relacionado con la satisfacción sindical, el compromiso como se reporta en la literatura (Báez, 2019) y este compromiso es requerido por la norma ISO 9001:2015, específicamente por parte de la gerencia para aplicarla. Este creador trabajó con el compromiso organizacional y lo trató como un indicador de gestión (Cuesta, 2020). Con base en la experiencia adquirida, la satisfacción del comprador interno se evalúa no solo como un indicador de resultados, sino como un indicador de la gestión como proceso en su entorno organizacional, y esto es importante en la medida en que la satisfacción debe tener en cuenta las necesidades y expectativas, como exige la norma ISO 9001:2015.

2.1.3. Fundamentación teórica

2.1.3.1. La satisfacción laboral

“Satisfacción laboral” es un término bastante amplio y en realidad hay varias definiciones para esto y los cambios que se integran en él Hegney et al., (2006), dando un ejemplo, alude a uno de esos cambios cuando señalan que “la satisfacción sindical en el área de trabajo está determinada en gran medida por la relación entre el personal y las propiedades ambientales”. Como resultado, la interacción entre el entorno sindical y los trabajadores es constante en todas las definiciones. La satisfacción es un acuerdo entre el individuo y su posición, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca tiene una interacción con la naturaleza de las tareas laborales, así como con las percepciones individuales del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca está relacionada con otros puntos del caso laboral, como los beneficios y el salario. Ambas versiones son una mezcla de varios aspectos (Abrajan et al., 2009).

La satisfacción laboral es un concepto clave en la cultura empresarial moderna y se refiere a la medida en que un trabajador está contento con su trabajo y su entorno laboral. Esto incluye factores como el salario, las horas de trabajo, las condiciones laborales, el reconocimiento y el desarrollo profesional. La satisfacción

laboral es importante porque tiene un impacto directo en la motivación, el rendimiento y la retención del empleado. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, son más propensos a sentirse motivados y a dar lo mejor de sí, lo que a su vez conduce a un mejor rendimiento en el trabajo (Mora & Mariscal, 2019).

Además, los empleados satisfechos también son menos propensos a abandonar su trabajo en busca de oportunidades mejores, lo que reduce el costo de reemplazo para la empresa. Sin embargo, lograr un alto nivel de satisfacción laboral no es fácil y requiere un esfuerzo por parte de la empresa para identificar y abordar las necesidades y deseos de sus empleados. Esto incluye ofrecer un salario justo y un buen paquete de beneficios y seguros, proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, y ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional (Saavedra & Delgado, 2020).

2.1.3.2. El impacto de la satisfacción sindical

Como se ha enfatizado, la satisfacción sindical está directamente relacionada con la experiencia de un individuo en una organización. Estas experiencias se transforman en percepciones de los trabajadores, y estas últimas culminan en un elemento emocional. Todo esto conduce a la forma de actuar del sujeto. Es necesario preguntarse hacia dónde se dirigen tales experiencias, tales percepciones y tales cargas emocionales. Se ha examinado la relación individuo-ambiente (Vargas & Flores, 2019).

Por el lado del sujeto está la experiencia, y por el lado del entorno, otro conjunto de modificadores. Para Moré et al., (2005), la satisfacción sindical en cuestión es una reacción general que incluye la relación de la secuencia de los recursos fundamentales del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los procedimientos de gestión, las relaciones interpersonales, relaciones, métodos de superación y desarrollo profesional, entre los imprescindibles.

De esta forma, el ambiente sindical se construye principalmente por las condiciones de trabajo, las cuales son un componente muy importante para el desarrollo de todos los procesos en los que participan los recursos humanos. Pozo

et al., (2005) agrupando entre satisfacción sindical y condiciones de trabajo a partir de rasgos de sujetos, distinguen 2 tipos de componentes que inciden en el nivel de satisfacción sindical: por un lado, cambios relacionados con las relaciones interpersonales, interacciones y, por otro lado, reparar componentes. Estos autores concluyen: «Los cambios relacionados con las “relaciones interpersonales” (conflicto con superiores o compañeros de trabajo, apoyo social y reciprocidad) han dado lugar a una extensa literatura en la que su papel en la previsión se ha fundamentado no sólo en la satisfacción sindical y general tranquilidad de los empleados, pero además de los resultados de la organización y gestión personal de los trabajadores». En este título se pueden incluir comunicaciones.

En cuanto a los cambios en relación con el desarrollo de los trabajadores, se ha encontrado que las mayores oportunidades de desarrollo profesional se mantienen significativamente iguales a altos niveles de satisfacción sindical, mayor compromiso con la organización y mínima intención de cambio según el puesto de trabajo (Acker, 2004).

2.1.3.3. Características laborales Naturaleza del trabajo

Es importante resaltar que existen propiedades que coexisten con la satisfacción laboral, y que pueden ser detectadas como diferentes cambios, ya sean de tipo organizacional, de servicio o personal, tales como: remuneración, empleo, relaciones interpersonales, área, estabilidad y salud ocupacional, entre otros. Hablando en sentido figurado, tienen la posibilidad de agrupar 3 modelos relacionados con criterios de satisfacción, como son: un modelo que se centra en el individuo, en el entorno y está determinado por la relación entre ambos (Álvarez et al., 2019).

Según los estudiosos Platán et al., (2012) la satisfacción laboral tiene sus raíces en diferentes recursos, pertenecen a rasgos individuales como aspectos de personalidad, edad, responsabilidad económica, escuela, peculiaridades de los puestos, como niveles jerárquicos. , actividades, salarios, beneficios y propiedades de la empresa, como composición, liderazgo, trabajo en grupo y apoyo al grupo.

Las características laborales o naturaleza del trabajo se refieren a las

condiciones, demandas y requisitos inherentes a un trabajo en particular Clemente et al., (2021). Aquí hay algunas de las características laborales más comunes:

- Complejidad: La complejidad se refiere a la cantidad de tareas diferentes y habilidades requeridas para realizar un trabajo.
- Autonomía: La autonomía se refiere a la cantidad de control que un empleado tiene sobre su trabajo, incluyendo la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas sin supervisión.
- Responsabilidad: La responsabilidad se refiere a la cantidad de decisiones y acciones que tienen un impacto significativo en la organización o en los resultados del trabajo.

Mestanza (2019) a su vez expresa que existen otros tipos de características laborales o de la naturaleza de trabajo que es significativo para el desarrollo de un correcto desempeño laboral y con ello de la satisfacción misma de los colaboradores.

- Contraste: El contraste se refiere a la cantidad de cambios en el entorno o en las demandas del trabajo.
- Exigencia física: La exigencia física se refiere a la cantidad de esfuerzo físico requerido para realizar un trabajo.
- Exigencia mental: La exigencia mental se refiere a la cantidad de concentración y pensamiento crítico requerido para realizar un trabajo.
- Interacción social: La interacción social se refiere a la cantidad de interacción requerida con otros para realizar un trabajo, incluyendo la colaboración y el trabajo en equipo.

Estas características pueden afectar la satisfacción en el trabajo, el rendimiento y la retención de los empleados, y deben ser consideradas al asignar tareas y evaluar el desempeño.

2.1.3.4. Operación del trabajador

A nivel mundial, las organizaciones adoptan cambios de acuerdo a las tendencias del mercado, sin embargo, pocas implementan nuevos sistemas exclusivamente por el ingenio de los humanos que pueden sentirse motivados a

realizar el trabajo asignado, debido a que su trabajo no es recompensado ni compensado, generando insatisfacción gremial que minimiza la productividad de la organización. Para que los asistentes se sientan motivados, también debe existir un ambiente sindical adecuado que genere confianza en el desempeño de sus funciones, es decir, tener las condiciones adecuadas para realizar un trabajo óptimo, para lo cual debe estar enfocado a la paz y la seguridad (Bohórquez et al., 2020).

Una parte importante de la organización opta por emplear tácticas en un producto o servicio, dejando de lado el ingenio humano que juega un papel básico para que la organización logre la victoria, pues afirman que le cuesta a la hora de evaluar operaciones, capacitación, incluyendo que los trabajadores cuenten con los recursos necesarios para poder realizar su trabajo (Abrajan et al., 2009).

2.1.3.5. Seguridad de la Unión

Según Socorro (2006), el equilibrio sindical debe entenderse como una responsabilidad compartida en la que los empleadores y los trabajadores o candidatos deben afirmar su colaboración positiva dentro del ámbito sindical porque ambos garantizan costos adicionales para el proceso. , los productos o servicios que producen u ofrecen. Es por ello que, al alcanzar este nivel de satisfacción, la persona podrá tener mejores condiciones de vida, ya que podrá satisfacer diversas necesidades y luego pasar a otras escalas que le permitirán seguir desarrollándose hasta superarse a sí mismo. El equilibrio se basa en el derecho que tiene un trabajador de mantener su puesto indefinidamente, no incurriendo en errores predeterminados.

De la misma forma Balestero (2020) lo define como el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda su vida sindical, no pudiendo ser declarado desempleado antes de obtener la jubilación, salvo por causas estrictamente especificadas. Por otro lado, se explica que la igualdad gremial, a la estabilidad que se siente al permanecer por un tiempo determinado, obedeciendo las reglas establecidas, en una organización. La igualdad se construye sobre 2 puntos, la economía y los sindicatos.

La igualdad asegura el ingreso directo de los trabajadores, que es un medio

importante para satisfacer las necesidades básicas de la familia, asegurando el ingreso de la empresa, porque un personal capacitado y capacitado, a la vez que incluye y con mística hacia la empresa, brindará satisfacción, niveles de producción y productividad, redundando no solo en beneficio de trabajadores y empleadores, sino también para el desarrollo orgánico-económico-social, con logros en la obtención de armonía, bienestar social y gremial (Chiavenato, 2011).

La igualdad sindical tiende a dar un carácter persistente a las interacciones laborales, en las que la separación del parentesco sindical depende únicamente de la voluntad del trabajador y únicamente con exclusión de la voluntad del patrón o de razones que hagan imposible su continuación, en las que caso, por tanto, el equilibrio es un derecho de los trabajadores que por supuesto exige el cumplimiento de las obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato de trabajo. No es un derecho patronal porque significa volver a la fase de trabajo obligatorio superada (Pedraza et al., 2010)

2.1.3.6. Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la capacidad de un trabajador para realizar su trabajo de manera efectiva y cumplir con las expectativas y requisitos establecidos (Pashanasi et al., 2021). El desempeño laboral es un indicador importante del éxito y la productividad de un trabajador y de la empresa en general. Hay muchos factores que influyen en el desempeño laboral, incluyendo la motivación, la formación y el desarrollo profesional, las condiciones laborales, la cultura de la empresa y las habilidades y aptitudes individuales. Es importante que las empresas tomen medidas para mejorar el desempeño laboral de sus empleados y asegurarse de que se cumplan los objetivos y expectativas (Castro & Delgado, 2020).

Una manera de mejorar el desempeño laboral es proporcionar formación y oportunidades de desarrollo profesional a los empleados. Esto puede incluir capacitación en habilidades específicas, programas de mentoría y oportunidades de ascenso. La formación y el desarrollo profesional no solo mejoran el desempeño laboral, sino que también aumentan la motivación y la satisfacción laboral de los

empleados (Rodríguez & Lechuga, 2019).

Otro factor importante en el desempeño laboral es la claridad y la comunicación efectiva. Es importante que las empresas establezcan expectativas claras y objetivos para cada trabajador y que proporcionen retroalimentación regular sobre su desempeño. Esto ayuda a asegurarse de que los empleados comprendan lo que se espera de ellos y que puedan mejorar su desempeño si es necesario (Delgado et al., 2020).

Ruiz (2022) a su vez expresa que el desempeño también requiere de aspectos importantes como los que se exponen a continuación:

- Feedback: El feedback constructivo y regular es esencial para el crecimiento profesional y la mejora continua.
- Recursos adecuados: Tener acceso a los recursos necesarios, como tecnología y herramientas, es importante para desempeñarse bien en el trabajo.
- Equilibrio trabajo-vida: Mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal puede mejorar la satisfacción y el desempeño en el trabajo.

2.1.3.7. Factores del desempeño laboral

Sumba et al., (2022) expresan que hay varios factores que influyen en el desempeño laboral, aquí hay algunos de los más comunes:

- Habilidades y conocimientos: Las habilidades y conocimientos relevantes para el trabajo son importantes para desempeñarse bien.
- Motivación: Una motivación interna fuerte puede impulsar el rendimiento y la productividad.
- Comunicación efectiva: La comunicación clara y efectiva es esencial para lograr objetivos en equipo y resolver problemas.
- Liderazgo: Un líder efectivo puede inspirar y guiar a su equipo para lograr un alto desempeño.

Aparicio et al., (2021) también consideran que existen factores del desempeño laboral se refieren a las habilidades, conocimientos y comportamientos

que influyen en el rendimiento y la efectividad de los empleados en su trabajo. A continuación, se describen los siguientes factores:

- **Calidad Oportuna:** Se refiere a la capacidad de los empleados para cumplir con las tareas y objetivos en el tiempo y forma adecuados, sin retrasos o errores. La calidad oportuna está relacionada con la eficiencia y la productividad en el trabajo, así como con la satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado.
- **Conocimientos Específicos:** Se refiere a la capacidad de los empleados para aplicar sus conocimientos especializados en un área específica de trabajo. Los conocimientos específicos incluyen habilidades técnicas y teóricas, así como experiencia práctica. Los empleados que poseen conocimientos específicos pueden ser más eficientes y efectivos en su trabajo.
- **Competencias Técnicas:** Se refiere a las habilidades y destrezas necesarias para llevar a cabo tareas específicas en el trabajo. Las competencias técnicas pueden incluir habilidades en el uso de herramientas y tecnologías, habilidades en el análisis de datos y resolución de problemas, y habilidades en la comunicación y el trabajo en equipo.
- **Competencia Conductual:** Se refiere a las habilidades sociales y emocionales necesarias para interactuar de manera efectiva con los demás en el trabajo. Las competencias conductuales pueden incluir habilidades en la comunicación, la empatía, la resolución de conflictos y la gestión del tiempo. Los empleados con competencias conductuales efectivas pueden ser más colaborativos y motivados en el trabajo, lo que puede aumentar la productividad y la satisfacción en el trabajo.

2.1.3.8. Teorías de satisfacción y desempeño laboral

Teoría de la Satisfacción en el Trabajo de Herzberg: Esta teoría desarrollada por Frederick Herzberg sostiene que los factores que causan insatisfacción en el

trabajo (como las condiciones laborales y el salario) son diferentes a los factores que causan satisfacción en el trabajo (como el reconocimiento y el crecimiento personal). La teoría sugiere que para mejorar la satisfacción y el desempeño laboral, se deben enfocar en los factores que causan satisfacción (Madero, 2019).

Esta teoría tiene su refuerzo en la Teoría de las Necesidades de Maslow: Esta teoría desarrollada por Abraham Maslow sostiene que los empleados tienen una jerarquía de necesidades que deben satisfacer en el trabajo y en la vida en general. La teoría sugiere que los empleados necesitan satisfacer sus necesidades más básicas (como seguridad y supervivencia) antes de poder satisfacer sus necesidades más elevadas (como la autorrealización). La satisfacción en el trabajo y el desempeño pueden estar relacionados con la capacidad de los empleados para satisfacer estas necesidades (Salazar et al., 2021).

En torno a las teorías de desempeño laboral se evidencia la Teoría del Reforzamiento de Skinner: Esta teoría desarrollada por B.F. Skinner sostiene que el comportamiento de los empleados puede ser moldeado y reforzado a través del uso de recompensas y castigos. La teoría sugiere que los empleados pueden mejorar su desempeño si se les refuerza positivamente por su trabajo y si se les castiga adecuadamente por su mala conducta (Herrera, 2022).

Así mismo, esta se relación con la Teoría de la Fijación de Metas de Locke: Esta teoría desarrollada por Edwin Locke sostiene que el establecimiento de metas específicas y desafiantes puede mejorar el desempeño laboral de los empleados. La teoría sugiere que las metas claras y desafiantes pueden motivar a los empleados y aumentar su rendimiento (Bajaña & Solórzano, 2022).

CAPÍTULO III

Diseño metodológico

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque general del estudio

La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, con el propósito de abordar la subjetividad de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño en los trabajadores basados en un tipo descriptivo-correlacional, para así conocer las consecuencias y la relación que tienen estas variables, basadas en los resultados obtenidos del inventario de la satisfacción laboral en la muestra de la población adulta, logrando un mayor entendimiento del fenómeno que está bajo estudio.

3.1.2. Tipo de Investigación

Es de intervención no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo - correlacional, ya que permitió conocer el desempeño y factores influyentes, de manera directa a través de pruebas no paramétricas, acorde al tamaño del universo.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población (N) fue conformada por trabajadores y personal del Hospital Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil dando una muestra (n) de 684 trabajadores..

3.2.1.1. Características de la población

La investigación se desarrollará en un Universo (N) de trabajadores ecuatorianos con edades comprendidas entre 27 a 52 años, del Hospital Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil de provincia del Guayas.

3.2.1.2. Delimitación de la población

Criterios de Inclusión:

De acuerdo con los siguientes criterios se escogió a los participantes.

- Trabajadores Ecuatorianos de la provincia del Guayas residentes en

la Ciudad de Guayaquil

- Que se encuentren trabajando en el Hospital Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil
- Con edades comprendidas entre los 27 a 52 años.
- Que conste en la encuesta digital, sus autorizaciones en el consentimiento y asentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Que no se encuentren trabajando en el Hospital Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil
- Que no completen las baterías de evaluación
- Que no cuenten con las herramientas tecnológicas e internet.

3.2.2. Muestra

Para la determinación de la muestra se realizó el siguiente cálculo:

N = Total de la población = 684 personas

Z α = 95% = 1.96 al cuadrado

p = proporción de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0,5

E = margen de error 5% = 0.05

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 684 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (684 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 247$$

3.2.2.1. Tipo de muestra

Se trata de una muestra probabilística de tipo aleatorio simple de forma que todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de poder participar y ser inmiscuidos en la muestra final.

3.2.2.2. Tamaño de la muestra

Para el cálculo se realizó un diseño muestral con una población total de 247 trabajadores en el Hospital Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil, dado que la muestra es un número limitado de participantes, se decidió trabajar con la población total como muestra en este trabajo de investigación.

Obteniendo una muestra (n) de 247 trabajadores del Hospital Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, dando un: $n = 247$.

3.3. Procesamiento de la Información:

Se realizó la búsqueda de artículos, publicados dentro de los años 2004 al 2023 en las bases de datos, SciELO, Redalyc, en las cuales se utilizaron los términos MeSH “La satisfacción laboral”, “Desempeño en los trabajadores”. Se empleó el uso del boleano “and”, descartando el uso de “or” ya que el interés fue examinar publicaciones sobre la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño en los trabajadores. Además, continuo a ello, se revisó manualmente las referencias bibliográficas de cada uno de los artículos que se incluyeron en el estudio bibliográfico. Los criterios de inclusión fueron artículos provenientes de todos los países, publicados durante un periodo de referencia de los años de referencia mencionados con anterioridad, en los idiomas español e inglés. Se eligieron estudios bibliográficos realizados en personal administrativo. Se excluyeron los artículos que no la satisfacción laboral o con resultados no concluyentes, y realizados en otras variables de estudio

Posteriormente a esto se procedió a la evaluación del test de satisfacción, está la consigna de cómo llenar el test. También se recomendó a los participantes, que al momento que se realice la evaluación debe estar solo en un sitio donde él se sienta cómodo y que la participación se lleve en las mejores condiciones y así salvaguardar su bienestar bio-psico-social y los resultados a obtener sean óptimos.

Con el objetivo de poder realizar un análisis de test de satisfacción, acuerdo con sus recursos personológicos.

Una vez tabulado y obtenido los resultados, con la ayuda de los datos sociodemográficos, herramientas estadísticas SPSS, se podrá demostrar el alcance

de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores.

3.4. Métodos y Técnicas

El método es Deductivo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta.

3.4.1. Instrumentos para la recolección de información

Para la recolección de información se diseñó un cuestionario que consta de dos partes;

- **Parte 1.** Datos sociodemográficos, donde se recolectará información sobre el género, la cantidad de años trabajando en la empresa y si poseen o no cargos de supervisión.
- **Parte 2.** Evaluación Psicométrica, compuesta por un instrumento: De Satisfacción Laboral, el cual cuenta con un total de 13 preguntas referente a los diferentes factores que inciden en la satisfacción, este instrumento presentó, de acuerdo a los autores Montero et al., (2015) una confiabilidad de $\alpha = 0,832$ con lo que se considera la facilidad y fiabilidad de aplicación, sin embargo, debido a que es estudio se realizó en Venezuela se estableció un análisis propio de acuerdo a la muestra del presente estudio, con el que se obtuvo los siguientes datos:

Instrumento	Confiabilidad α	Total de Ítems
Cuestionario de satisfacción laboral	,918	13

Con dichos resultados se pudo determinar que la confiabilidad de los instrumentos es muy alta, por lo que su aplicación es correcta y los datos obtenidos de ella son confiables.

3.4.2. Propuesta de procesamiento estadístico de la información.

3.4.2.1. Procedimiento

Este estudio al ser Cuantitativo, se siguió las siguientes etapas de acuerdo a (H Sampieri Roberto, 2010)

Figura 1. Procesamiento estadístico de la información (Etapas)



Fuente: Elaboración propia, (H Sampieri Roberto, 2010).

3.4.2.2. Plan de Tabulación y análisis de datos

Para el análisis de los resultados se utilizará el sistema informático SPSS versión 21.0 para Windows en español (SPSS Inc, 2010).

La estadística utilizada será descriptiva univariada para las variables sociodemográficas (edad, sexo, residencia, grado que cursa, V1, V2) y relación bivariado para comparación longitudinal (antes-después) cuyos resultados serán

presentado en cuadros estadísticos con sus respectivos análisis.

Se realizó pruebas de normalidad de la muestra, así como las diferencias antes y después. Los niveles de significancia adoptados serán del 0.05 para las comparaciones generales del control interno. Si el valor es inferior a 0.05 se declarará que se comprobó la pregunta de investigación.

Los resultados se expresarán en tablas con las medias acompañadas de la desviación típica y gráficos porcentuales.

Los datos organizados se presentan en tres formas diferentes:

- A. Descripción de resultados
- B. Tablas Estadísticas
- C. Gráficas estadísticas

3.5. Aspectos Bioéticos

Esta investigación se considera sin riesgo. Además, de acuerdo a la ley 23 de 1983, se respetarán los derechos de autor, realizándose una adecuada citación y referenciación de la información de acuerdo al formato de normas de APA.

OG: Analizar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.

- **OBE1:** Evaluar el nivel de Satisfacción Laboral y los factores que más inciden en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.
- **OBE2:** Determinar el desempeño y los factores que más inciden en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.
- **OBE3:** Relacionar la satisfacción laboral con el desempeño de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Pública del Ecuador Ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.

3.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTOS
Variable independiente: Satisfacción Laboral	La satisfacción en el área de trabajo está determinada en gran medida por la relación entre el personal y las propiedades ambientales (Hegney et al., 2006),	Relaciones con los compañeros de trabajo	Colaboradores del Hospital General Monte Sinaí	Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario (Test de satisfacción)
		Variedad de tareas		
		Estabilidad en el puesto		
		Responsabilidad asignada		
		Relación con el superior inmediato		
		Horario de trabajo		
		La posibilidad de utilizar tus capacidades		
		El salario		
		Atención a tus sugerencias		
		Condiciones físicas del trabajo		
		Reconocimiento por el trabajo bien hecho		
Libertad para elegir su propio método del trabajo				
Posibilidades de promocionar				
Variable dependiente: Desempeño Laboral	El desempeño laboral se refiere a la capacidad de un trabajador para realizar su trabajo de manera efectiva y cumplir con las expectativas y requisitos establecidos (Pashanasi et al., 2021).	Calidad y Oportunidad	Colaboradores del Hospital General Monte Sinaí	Base de datos de los resultados de las evaluaciones del desempeño.
		Conocimientos Específicos		
		Competencias técnicas		
		Competencia Conductuales		

Fuente: Gina Briones (2023)

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados

4.1. Análisis de la situación actual

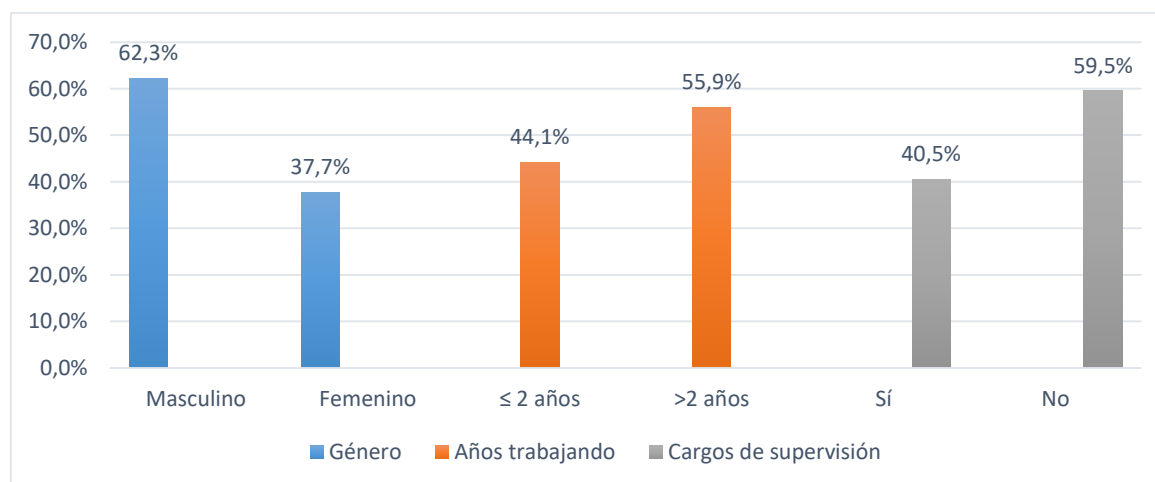
Los datos obtenidos fueron analizados, tomando en consideración las diferencias significativas y correlaciones existentes entre las variables. A continuación, se presenta la descripción de los resultados en sus respectivas tablas y gráficos, iniciando por los datos demográficos:

Tabla 2 Datos demográficos

Datos demográficos		
Género	Masculino	Femenino
Años trabajando en la empresa	≤ 2 años 109	>2 años 138
Posee cargos de supervisión	Sí 100	No 147

Fuente: Gina Briones (2023)

Figura 2 Datos demográficos



Fuente: Gina Briones (2023)

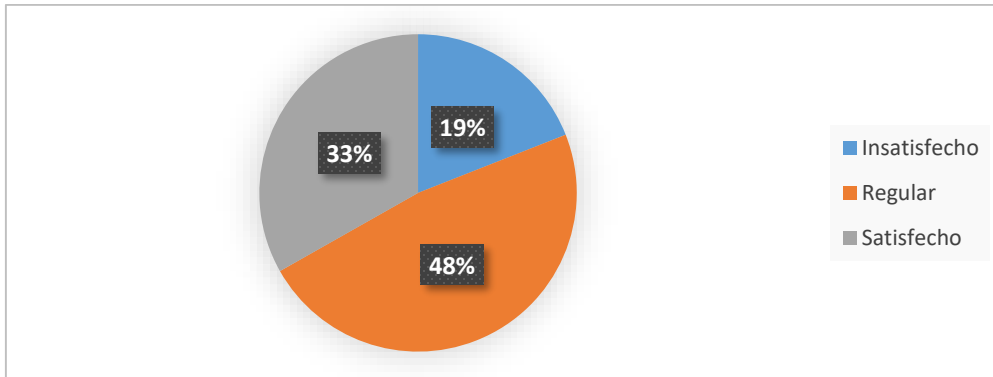
Análisis e interpretación:

Se pudo evidenciar que la prevalencia de los encuestados es de 62,3% del género masculino y un 37,7% femenino, también se evidencia que el más de la mitad de los colaboradores lleva más de 2 años laborando en el hospital y en igual sentido el 59,5% no posee un cargo de supervisión de empleados.

4.1.1 Objetivo específico 1

Con base al objetivo de evaluar el nivel de Satisfacción Laboral y los factores que más inciden en los colaboradores del Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 3 ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?

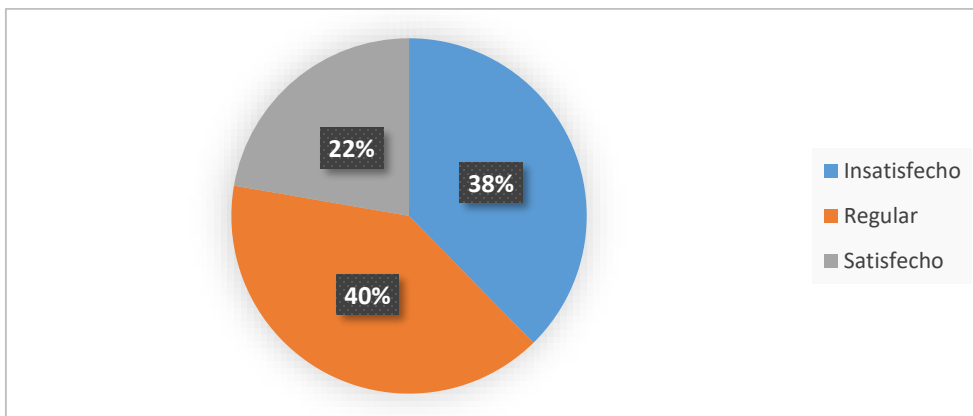


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Un 48% respondió que la relación entre compañeros en el trabajo es regular, un 33% respondió estar satisfecho, mientras que el 19% insatisfecho.

Figura 4 ¿Está conforme con la variedad de tareas asignadas?, si existiera

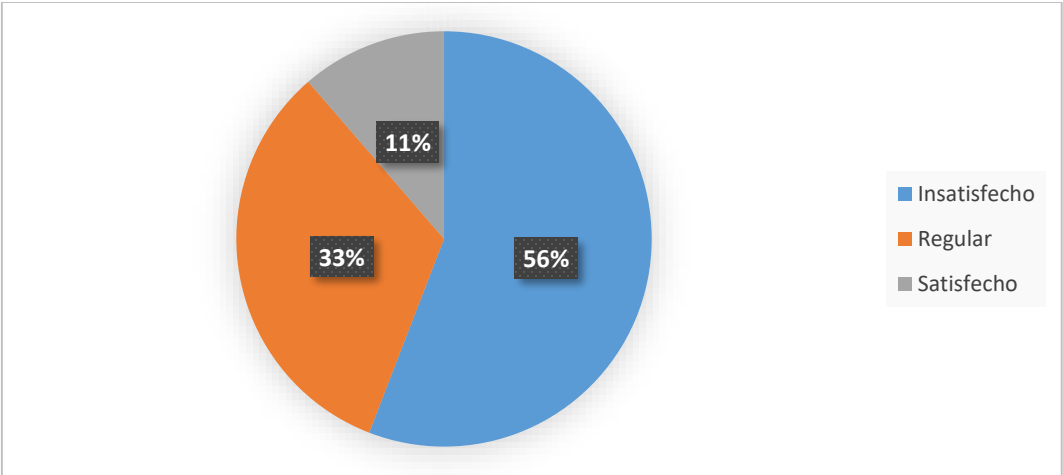


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: Insatisfecho con un 38%, regular con un 40%, y satisfecho con un 22%

Figura 5 ¿Estabilidad en el puesto?

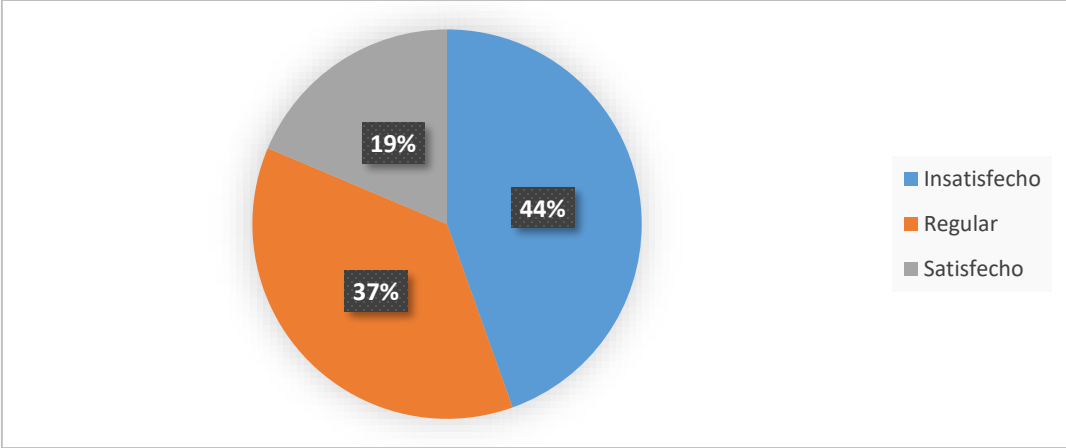


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho con un 56%, regular con un 33%, y satisfecho con un 11%

Figura 6 ¿Está conforme con la responsabilidad asignada?

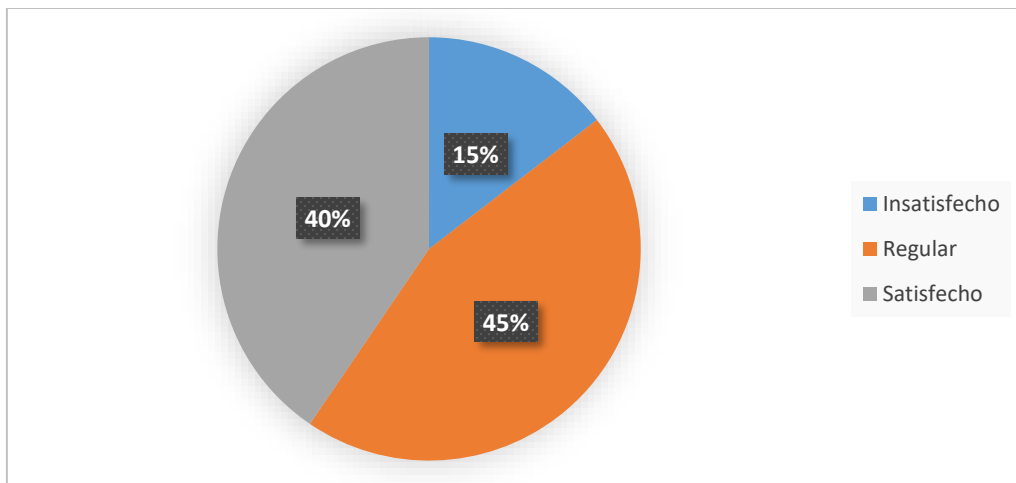


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho 44%, regular 37%, satisfecho 19%

Figura 7 ¿La relación con su superior inmediato, es?

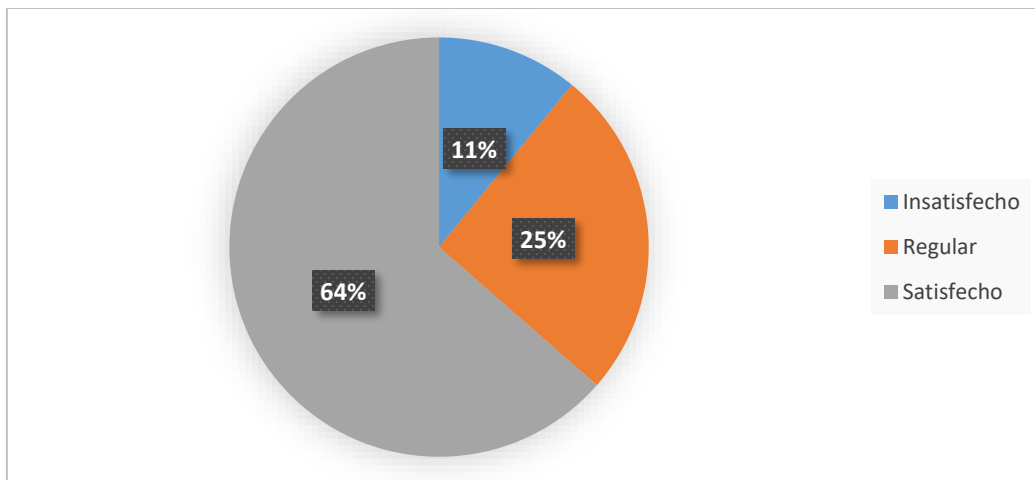


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: satisfecho con un 45%, regular 40%, insatisfecho con un 15%

Figura 8 ¿Está conforme con su horario de trabajo?

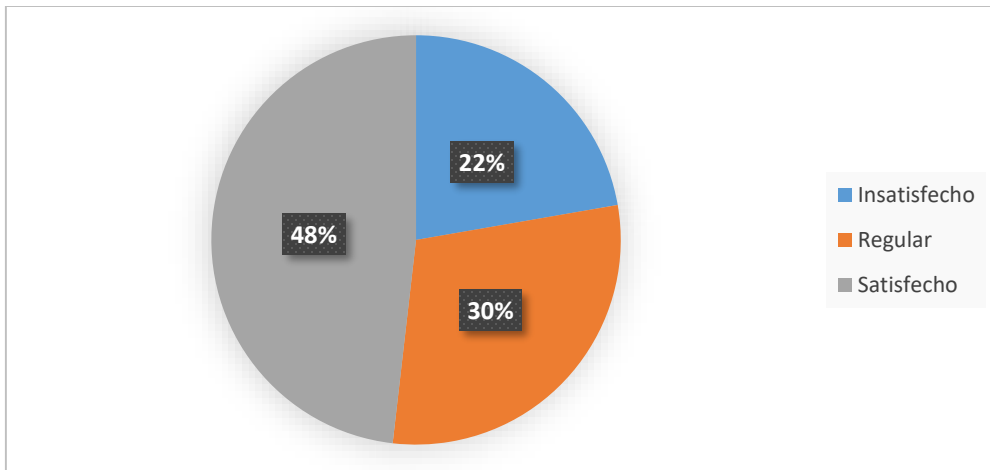


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: Insatisfecho con un 11%, regular 25%, y satisfecho un 64%

Figura 9 ¿Posibilidad de utilizar tus capacidades?

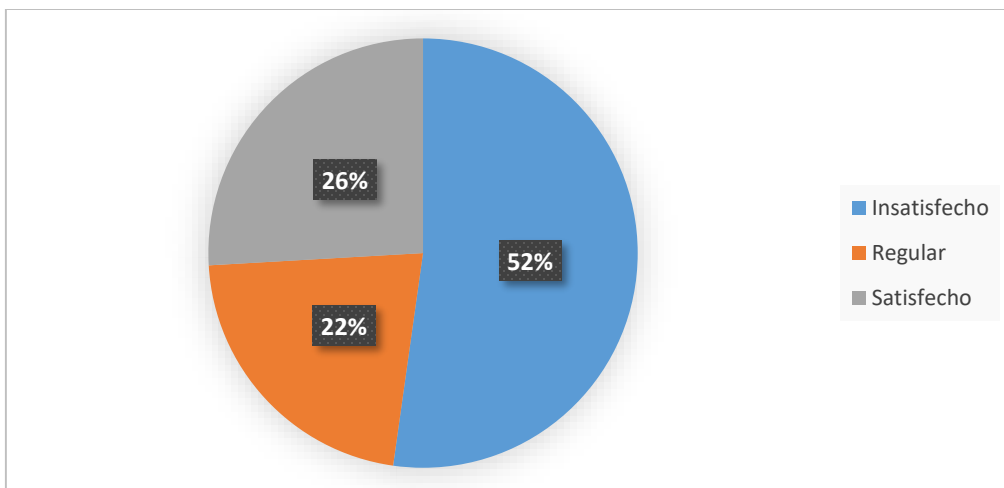


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho con un 22%, regular 30%, y satisfactorio con un 48%

Figura 10 ¿Está conforme con su horario de trabajo?

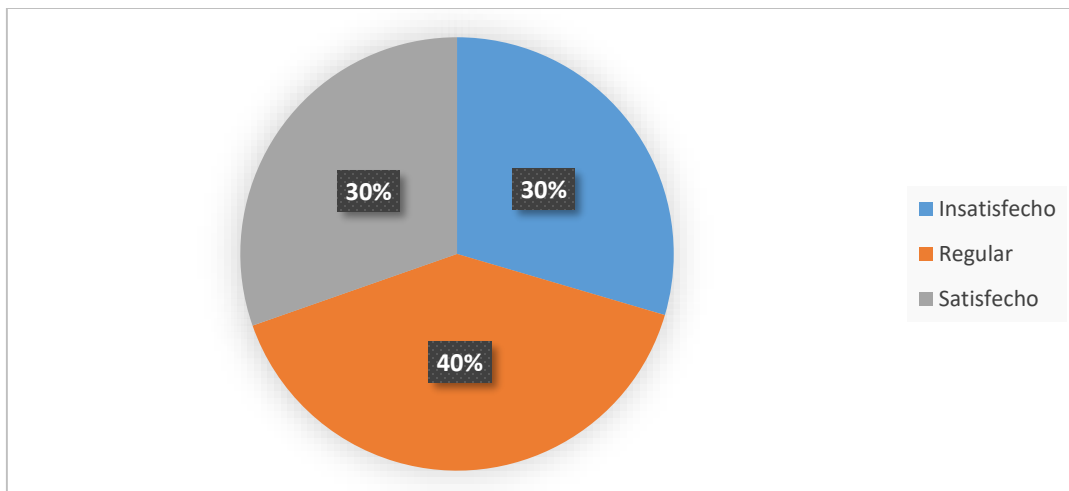


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho con un 52%, regular 22%, y satisfactorio con un 26%

Figura 11 ¿Atención a tus sugerencias?

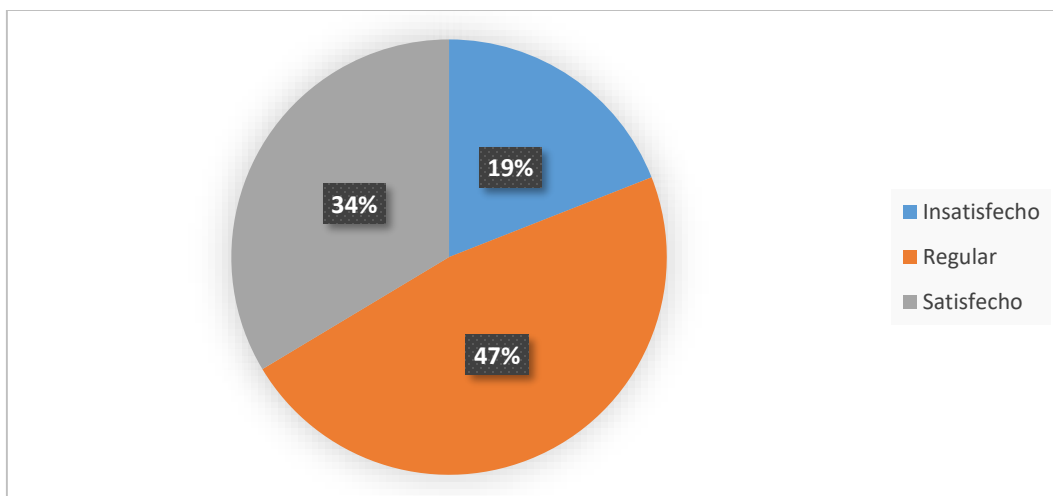


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho con un 30%, regular 40%, y satisfactorio con un 30%

Figura 12 ¿Condiciones físicas del trabajo?

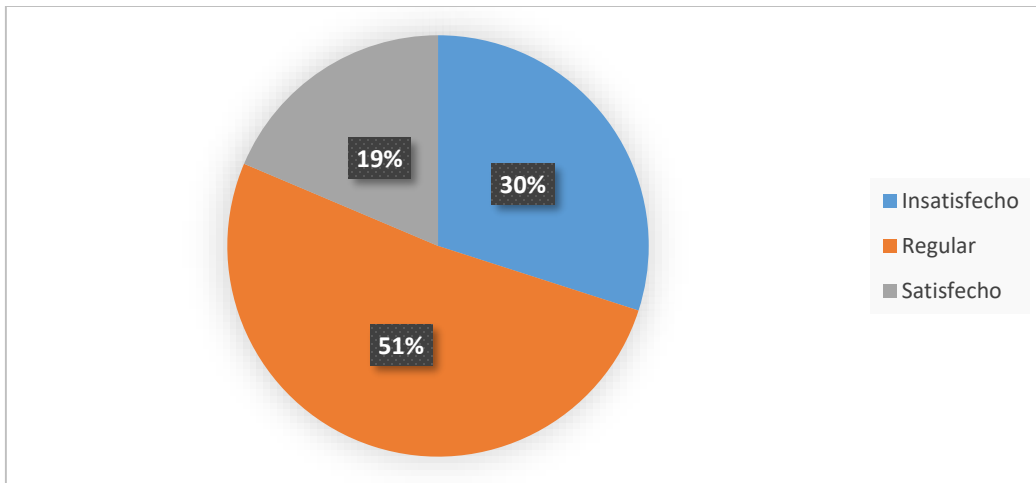


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho con un 19%, regular 47%, y satisfactorio con un 34%

Figura 13 ¿Reconocimiento por el trabajo bien hecho?

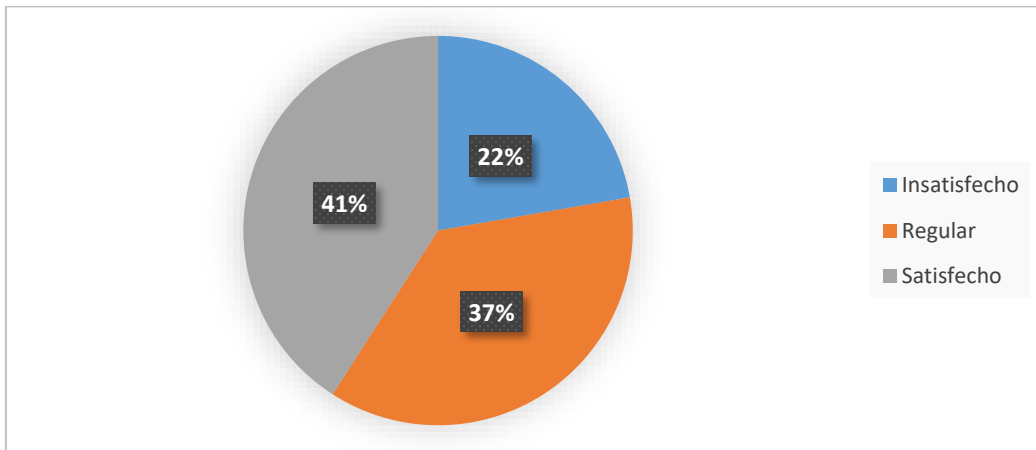


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho con un 30%, regular 51%, y satisfactorio con un 19%

Figura 14 ¿Libertad para elegir tu propio método del trabajo?

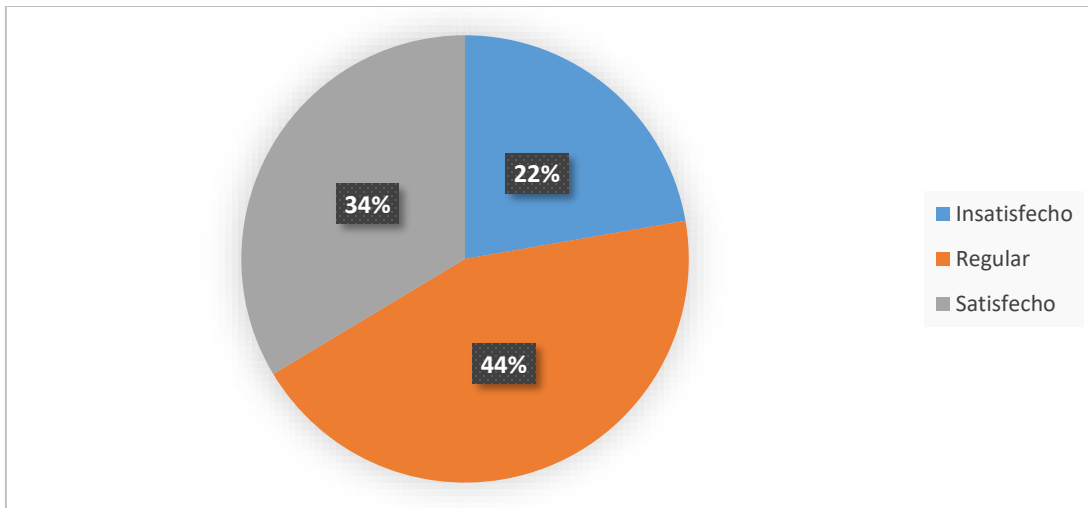


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho con un 22%, regular 37%, y satisfactorio con un 41%

Figura 15 ¿Posibilidades de promocionar?

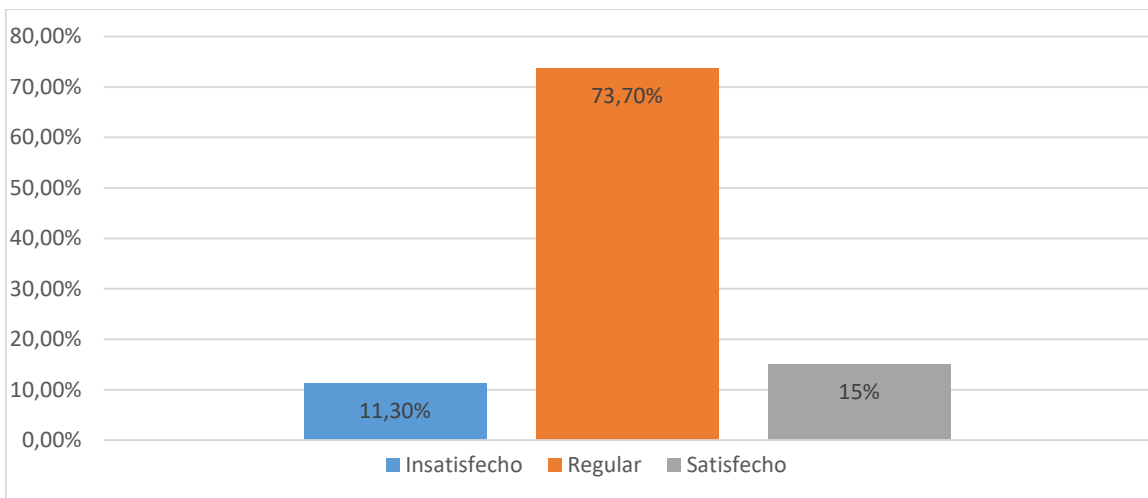


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfecho con un 22%, regular 44%, y satisfactorio con un 34%

Figura 16 Resultado general de Satisfacción Laboral



Fuente: Gina Briones (2023)

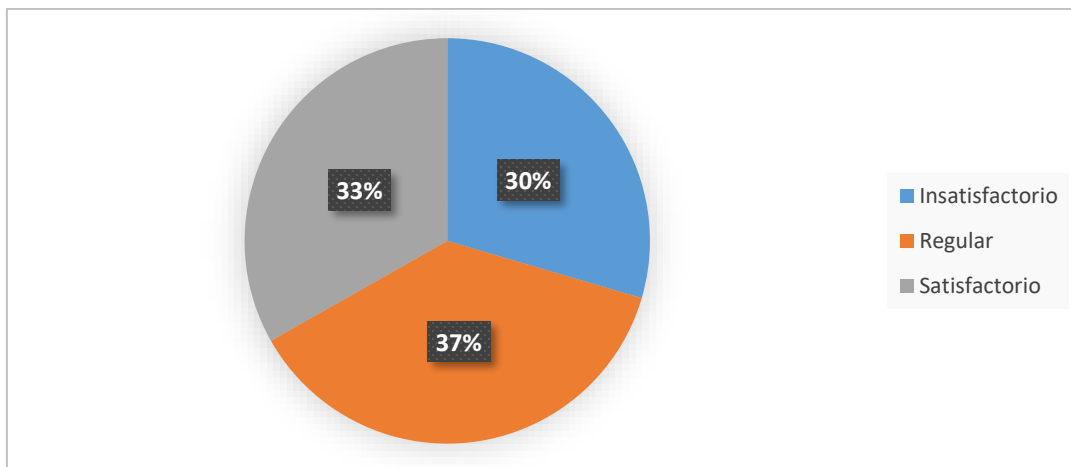
Análisis e interpretación:

Se puede evidenciar que los colaboradores presentan una satisfacción regular, ya que el 73,70% obtuvieron dichos datos luego del análisis de los resultados referente a los 13 factores analizados.

4.1.2. Objetivo específico 2

Referente al segundo objetivo específico sobre determinar el desempeño y los factores que más inciden en los colaboradores del Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022

Figura 17 Calidad Oportuna

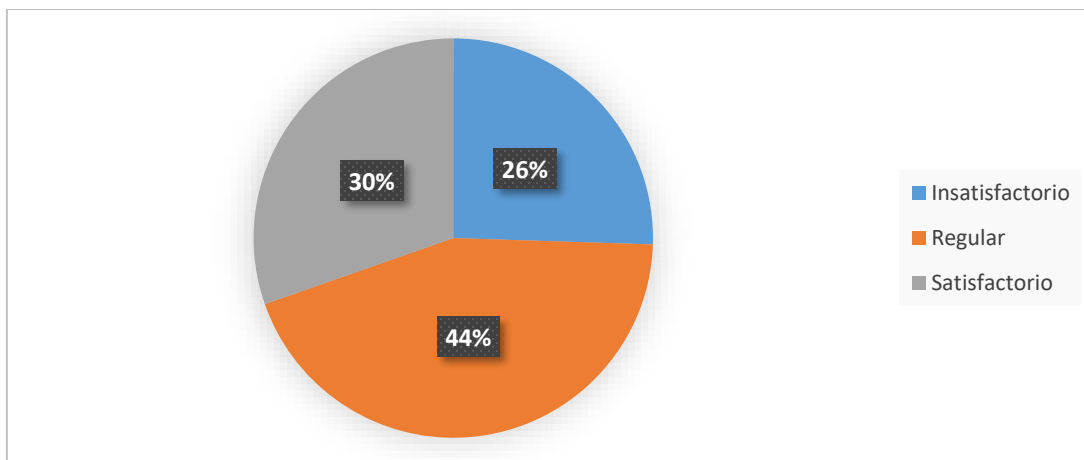


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfactorio con un 30%, regular 37%, y satisfactorio con un 33%

Figura 18 Conocimientos Específicos

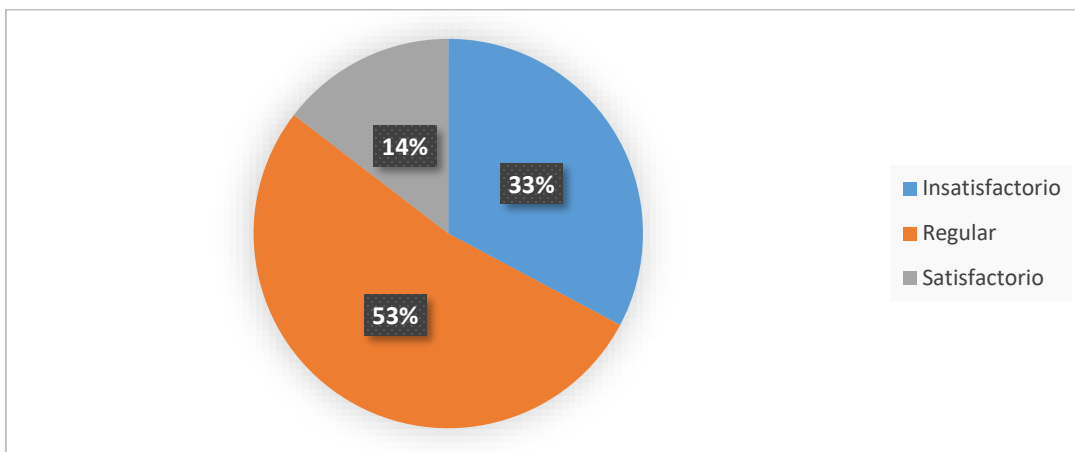


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfactorio con un 26%, regular 44%, y satisfactorio con un 30%

Figura 19 Competencias Técnicas

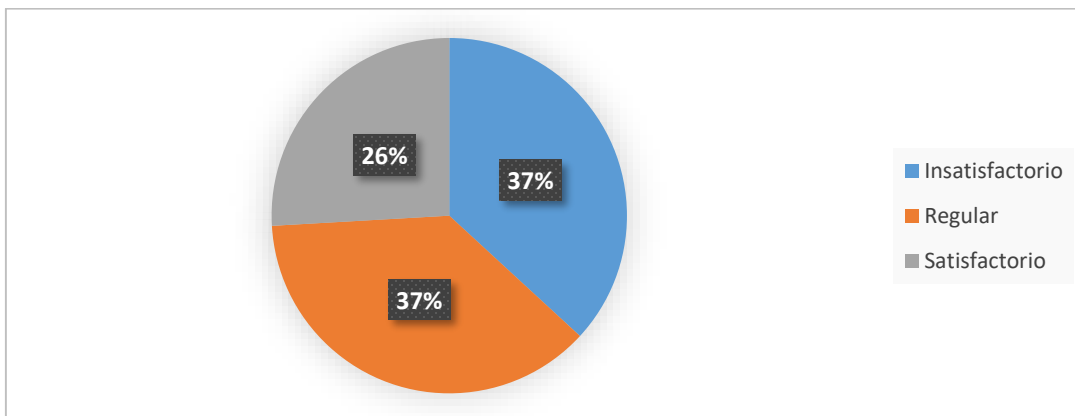


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfactorio con un 33%, regular 53%, y satisfactorio con un 14%

Figura 20 Competencia Conductual

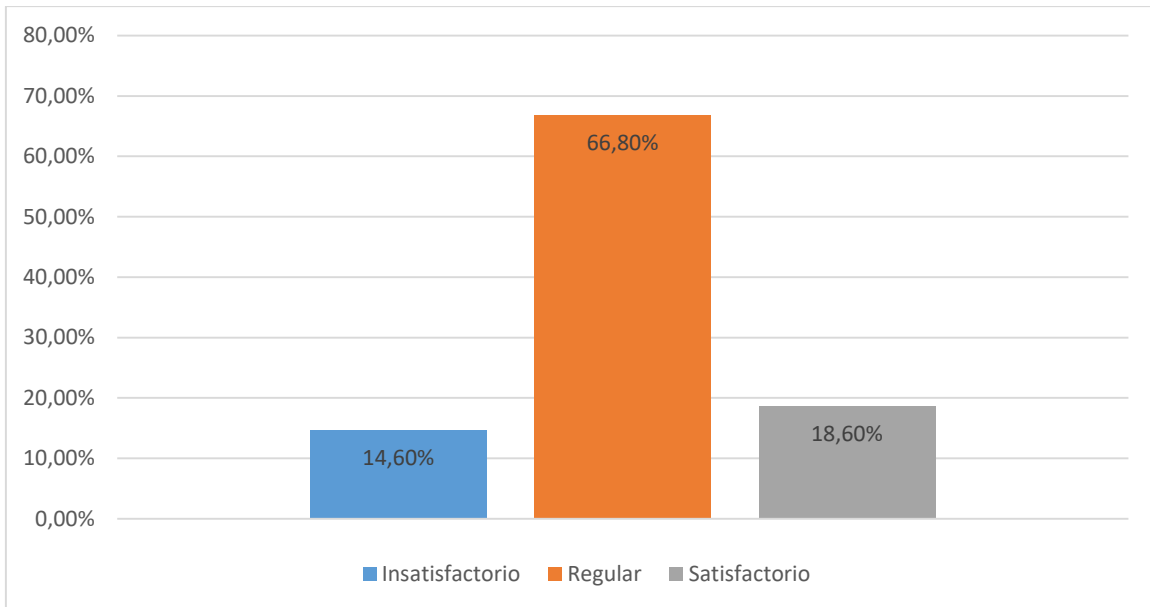


Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Respondieron las opciones: insatisfactorio con un 37%, regular 37%, y satisfactorio con un 26%

Figura 21 Resultado general de Desempeño Laboral



Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Se evidencia que el 66,8% de los encuestados presentan un desempeño regular, considerando que cumplen con sus labores, esto se relaciona con los resultados de la satisfacción, puesto que no la poseen los colaboradores, esto se podrá verificar en la comprobación de hipótesis.

4.1.3. Objetivo específico 3

Relacionar la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la Ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022.

4.1.3.1 Tabla de distribución de los datos

Se aplica la prueba de Kolmogórov-Smirnov, para identificar si son variables que puede utilizarse con distribución semejante a la normal o no.

Tabla 3 Tabla de distribución de los datos Kolmogórov-Smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,379	247	,000	,690	247	,000
Desempeño Laboral	,342	247	,000	,747	247	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

Como se puede evidenciar en el análisis Sig. Asintótica (bilateral) de cada una de las variables las distribuciones son <0.050 que quiere decir que reconsidera trabajar con estadísticos no paramétricos debido a que la mayoría de las variables no se ajustan a la curva de distribución normal.

Tabla objetivo 3

Tabla 4 Correlación los factores de ambas variables estudiadas

		Correlaciones			
		Calidad Oportuna	Conocimientos Específicos	Competencias Técnicas	Competencia Conductual
Relación entre compañeros de trabajo	Coeficiente de correlación	-,041	,051	,142	,385
	Sig. (bilateral)	,522	,425	,026	,000
	N	247	247	247	247
Conformidad de tareas asignadas	Coeficiente de correlación	,024	,287	,061	,416
	Sig. (bilateral)	,710	,000	,337	,000
	N	247	247	247	247
Estabilidad del puesto	Coeficiente de correlación	,155	,378	,039	,404
	Sig. (bilateral)	,015	,000	,539	,000
	N	247	247	247	247
Responsabilidad asignada	Coeficiente de correlación	,178	,371	,158	,515
	Sig. (bilateral)	,005	,000	,013	,000
	N	247	247	247	247
Relación con el superior inmediato	Coeficiente de correlación	,453	,048	,340	,549
	Sig. (bilateral)	,000	,454	,000	,000
	N	247	247	247	247
Conformidad con el horario de trabajo	Coeficiente de correlación	,236	-,342	,177	,262
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,005	,000
	N	247	247	247	247
Posibilidad de utilizar capacidades	Coeficiente de correlación	,107	,007	,375	,531
	Sig. (bilateral)	,093	,918	,000	,000
	N	247	247	247	247
Conformidad con el horario de trabajo	Coeficiente de correlación	,116	,385	-,048	,496
	Sig. (bilateral)	,069	,000	,452	,000
	N	247	247	247	247
Atención de sugerencias	Coeficiente de correlación	,399	,328	,125	,685
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,049	,000

Rho de Spearman

	N	247	247	247	247
Condiciones físicas del trabajo	Coeficiente de correlación	,355	,244	,024	,386
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,704	,000
	N	247	247	247	247
Reconocimiento del trabajo bien hecho	Coeficiente de correlación	,409	,523	,105	,594
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,099	,000
	N	247	247	247	247
Libertad de elegir su propio método de trabajo	Coeficiente de correlación	,323	,376	,194	,464
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,002	,000
	N	247	247	247	247
Posibilidad de promocionar	Coeficiente de correlación	,402	,449	,172	,600
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,007	,000
	N	247	247	247	247

Análisis e interpretación:

Se evidencia en la tabla 3 el análisis correlacional de los diversos factores referentes a las variables de satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores, en los cuales se determinó que el factor más influyente es el de competencia conductual ya que se relaciona con las 13 dimensiones presentadas de la variable de satisfacción laboral, teniendo una mayor relación con la atención de sugerencias que presenta un Rho de Spearman de 0,685 que indica una relación positiva, directa y moderada con la competencia conductual. A su vez también se evidencia que las competencias técnicas como factor de desempeño laboral se relacionan solo con 8 de los 13 factores de la satisfacción laboral.

4.2. Verificación de la Hipótesis

Para la realización de la verificación de la hipótesis se estableció una prueba estadística inferencial basada en la correlación de las variables, la cual fue determinada luego de la aplicación de la prueba de normalidad de los resultados, por lo cual se estableció el análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Para esta verificación de hipótesis se requiere la determinación de la hipótesis alternativa y nula que se presentan a continuación:

H1: La satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores del Hospital General Monte Sinaí.

H0: La satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores del Hospital General Monte Sinaí.

Tabla 5. Correlación de Variable

			Satisfacción Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
			N	247
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	247	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Gina Briones (2023)

Análisis e interpretación:

La interpretación del gráfico de correlación entre la satisfacción laboral y el Desempeño Laboral obtenido mediante el método de Spearman N, evidenciando que existe una relación de ,755 entre ambas variables, siendo esta una relación alta positiva. Con base a la verificación de la hipótesis se pudo observar un p valor (significancia) de $0,00 < 0,05$ lo que indica que se rechaza la H0 que corresponde a la hipótesis nula y se acepta por consiguiente la H1 referente a la hipótesis alternativa, la cual determina que: La satisfacción laboral incide en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital General Monte Sinaí.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Del análisis e interpretación de los resultados obtenido de la investigación se llega a la siguiente conclusión.

Referente a los niveles de satisfacción, se evidencia que los factores que más incidieron fueron la relación con sus jefes, el horario que poseen en el trabajo, la utilización de sus capacidades y la elección de su método de trabajo, siendo los factores en los que se presentaron mayor satisfacción, sin embargo, el análisis general determinó que el nivel de esta variable es regular en los colaboradores del Hospital.

En torno la evaluación del nivel de desempeño laboral que presenta los colaboradores, se pudo identificar que existe un nivel es regular en su mayoría de los resultados, siendo esto los más prevalentes, dicho resultado se puede deber a las condiciones laborales, puesto que los trabajadores no sienten que son las adecuadas de acuerdo a los resultados evidenciados en la evaluación de la satisfacción, donde en la mayoría de los factores también fueron regulares.

Finalmente, como parte del análisis de la relación entre los factores del desempeño y las dimensiones de la satisfacción laboral se pudo evidenciar que el factor con mayor incidencia por su nivel alto de relación con la satisfacción laboral es la Competencia Conductual, puesto que presentó resultados de correlación bastantes significativos, positivos y directos con la mayoría de las dimensiones que comprenden la variable de satisfacción laboral.

5.2. Recomendaciones

Es importante evaluar la valoración de los distintos motivos o medidas en las que se atiende a la organización y su contexto por ello se recomienda realizar entrevistas individuales y/o grupales con los colaboradores para obtener una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias laborales, lo que permitirá una mayor comprensión de las cuestiones subyacentes que afectan la satisfacción.

Se recomienda a la organización la inclusión de un programa de evaluación de desempeño semestral o anualmente para determinar en ello como se encuentran sus colaboradores en cuanto al cumplimiento de sus funciones y pudiendo recabar la información que se requiere para determinar si esta se encuentran en óptimas condiciones realizando su trabajo o a su vez la organización puede mejorar en alguna medida.

Se recomienda a las empresas que la retroalimentación de una evaluación de desempeño se debe realizar en torno al análisis de los aspectos positivos de sus colaboradores, primando la mejora tanto de empleado como de la organización en igual medida, por lo que la compañía también debe formar parte del cambio para una mejora en su satisfacción y desempeño respectivamente.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105 - 118.
- Acker, J. (2004). El efecto de las condiciones organizacionales (conflicto de roles, ambigüedad de roles, oportunidades de desarrollo profesional y apoyo social) sobre la satisfacción laboral y la intención de dejar el trabajo entre los trabajadores sociales en el cuidado. *Revista comunitaria de salud mental*, 65 - 73.
- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista UEES*. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>, 87 - 96.
- Aparicio, D. D., Calderón, V. J., Prieto, R. T., Suarez, Z. M., & Vega, B. K. (2021). *Capacitación y desarrollo laboral en la fábrica de Colchones Sol y Luna de Bucaramanga*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia].
- Báez, R. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23.
- Bajaña, L. K., & Solórzano, P. I. (2022). *Estudio de las consecuencias Psicológicas, por Covid-19, que afectan el desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas en Fargen sa*. [Tesis de posgrado, Universidad Estatal de Milagro].
- Balestero, C. M. (2020). ¿ Qué es el derecho a la estabilidad laboral tecnológica? *Revista de Derecho*(21), 118-148.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Castro, M. K., & Delgado, B. J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

- Chiang, V., & Salazar, B. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Revista de personalidad y psicología social*, 61 - 76.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Clemente, Á. L., Díaz, B. V., Jiménez, B. J., & Santacruz, J. A. (2021). Horas de trabajo, responsabilidad, autonomía en el trabajo y práctica de actividad físico-deportiva de la población europea. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(174), 47-67.
- Clifton, J. (13 de Junio de 2017). *The World's Broken Workplace*. Obtenido de Gallup: https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=tiles
- Cuesta, C. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2), 327-353.
- Delgado, E. S., Calvanapón, F. A., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
- El Consejo Nacional de Planificación. (2017). Recuperado el 26 de 09 de 2020, de Gobierno electrónico: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- El Consejo Nacional De Planificación. (2017). Recuperado el 26 de 09 de 2020, de Gobierno electrónico: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- ENEMDU. (2023). *Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo – ENEMDU*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Censo: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-desempleo-y-subempleo/>
- Flores, J., Moran, A., Gil, A., & Contreras, M. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *Revista Científica de*

Ciencias Económicas y Empresariales FIPCAEC.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1>, 278 - 306.

Gobierno del Ecuador. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo "Toda una Vida"*. Quito. Recuperado el 26 de 09 de 2020, de Gobierno del Ecuador: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Hegney, D., Plank, A., & Parker, V. (2006). Valores extrínsecos e intrínsecos del trabajo: su impacto en la satisfacción laboral en enfermería. *Diario de Gestión de Enfermería*, 271 – 281.

Herrera, I. V. (2022). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa deportiva, Lima 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana de las Americas].

Las Naciones Unidas. (2015). Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después del 2015. *ONU*.

Madero, G. S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Mestanza, C. M. (2019). *Factores psicosociales y satisfacción laboral en personal de enfermería de una institución pública de tercer nivel de atención de Lima, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión].

Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Saber*, 27(4), 586-594.

Mora, R. J., & Mariscal, R. Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1-11. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>

Moré, L., Carmenate, V., & Junco, C. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. *Estudio de*

- casos en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(2), 55 - 59.
- ONU. (2015). Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después del 2015.
- Pashanasi, A. B., Gárate, R. J., & Palomino, A. G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493 - 505.
- Platán, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 1 - 19.
- Pozo, C., Morillejo, E., & Hernández, P. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11, 247 - 264.
- Randstad. (20 de septiembre de 2018). *Estudio de Satisfacción laboral Mundial*. Obtenido de Randstad workmonitor Q3: <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-q3-2018/>
- Rodríguez, M. K., & Lechuga, C. J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*(87), 79-101. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Ruiz, A. E. (2022). *Efectos del teletrabajo en el equilibrio trabajo-familia en una empresa pública en tiempos de COVID-19, Chiclayo-2021*. [Tesis de posgrados, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
- Saavedra, M. J., & Delgado, B. J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar, P. E., Alvarado, F. D., & Holguín, L. G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen.

Domino de las Ciencias, 7(5), 581-596.

Sánchez, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 161 - 166.

Socorro, F. (28 de Junio de 2006). *Estabilidad laboral: otro paradigma que cambia*.

Obtenido de De Gerencia:
https://degerencia.com/articulo/estabilidad_laboral_otro_paradigma_que_cambia/

Sumba, B. R., Moreno, G. P., & Villafuerte, P. N. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las mipymes en ecuador. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 234-261.

Vargas, E. S., & Flores, G. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176.

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a)

De nuestras consideraciones.

Por medio de la presente, es grato comunicarle que Ud. Ha sido seleccionado(a) para participar en el proyecto de investigación titulado:

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL GENERAL MONTE SINAÍ, GUAYAQUIL – ECUADOR 2022”

Del proyecto de titulación del instituto de posgrado la Universidad Estatal de Milagro

El proyecto tiene como finalidad relacionar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño en los trabajadores del área administrativa del Hospital General Monte Sinaí, para la cual solicitamos su colaboración. Para la realización del mismo, es necesario que Ud. Participe en la siguiente encuesta que se le será aplicada y dar su autorización permitiendo sus criterios mediante las respuestas.

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Usted puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

Los resultados que se obtengan se manejarán con absoluta responsabilidad y confidencialidad, solo serán usados para los fines de este estudio en el marco de la ética profesional. Dada la importancia de este proyecto, esperamos contar con su apoyo y participación responsable.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las

preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

Nombre del participante:

Firma:

C.I:

Fecha:

Responsable: Gina Briones

Anexo 2. Instrumento de Satisfacción laboral

Cuestionario de Satisfacción laboral

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información confidencial sobre el nivel de satisfacción de los colaboradores. Por lo cual se requiere la sinceridad absoluta de los encuestados.

Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Años trabajado: ≤ 2 años <input type="checkbox"/> >2 años <input type="checkbox"/>	Realiza cargo de supervisión: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
---	---	--

Para responder las siguientes preguntas se tomará en cuenta la siguiente tabla en la que se explican las opciones:

Insatisfecho	Regular	Satisfecho
1	2	3

Responda las siguientes preguntas de acuerdo al nivel de satisfacción que siente con cada una de las inquietudes:

Preguntas	1	2	3
¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?			
¿Está conforme con la variedad de tareas asignadas?, si existiera			
¿Estabilidad en el puesto?			
¿Está conforme con la responsabilidad asignada?			
¿La relación con su superior inmediato, es?			
¿Está conforme con su horario de trabajo?			
¿Posibilidad de utilizar tus capacidades?			
¿Está conforme con su horario de trabajo?			
¿Atención a tus sugerencias?			
¿Condiciones físicas del trabajo?			
¿Reconocimiento por el trabajo bien hecho?			
¿Libertad para elegir tu propio método del trabajo?			
¿Posibilidades de promocionar?			

***Se agradece su participación**