

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN INSTITUCIONES DEL  
ÁREA DE SALUD PÚBLICA**

**Trabajo de Grado para optar al título de  
Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales**

Línea de Investigación:  
Relaciones del Trabajo

Autor:  
Lcda. Rosana Bracho  
C.I. 11.591.836

La Morita, octubre de 2023



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
SECCIÓN DE GRADO



ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO DE GRADO - MAESTRÍA

En atención a lo dispuesto en el Artículo 140 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 136 del citado Reglamento, para evaluar el Trabajo de Grado titulado:

“Satisfacción y Desempeño Laboral en Instituciones del Área de Salud Pública”

Presentada para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES, por el (la) aspirante: **Rosana Bracho**, titular de la C.I. No.: **11.591.836**, realizado bajo la tutoría del (de la) Prof. Franklin González titular de la C.I. N.º.11.504.452, habiendo examinado el trabajo presentado, se decide que el mismo está **APROBADO**.

En Morita, a los 09 días del mes de marzo de 2024.

Jurado evaluador:

Prof. Franklin González C.I.: 11.504.452

Prof. Laura Maldonado C.I.: 16.434.593

Prof. Francisco Reyes C.I.: 4.390.276



Edif. Uno. P.B. Campus Bárbula. Municipio Naguanagua. Edo. Carabobo.  
Telf.: 0241-6147994 / Campus La Morita – Edo. Aragua, Telf. 0243 – 2710606  
[www.faces.uc.edu.ve](http://www.faces.uc.edu.ve)

#HaciaLaNuevaVisiónDeUniversidad



FACES UC



FACESUCI



FACESUCI



FACES UC

## **SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN INSTITUCIONES DEL ÁREA DE SALUD PÚBLICA**

Autora: Lcda. Rosana Bracho

Tutor: Dr. Franklin González

### **RESUMEN**

La satisfacción laboral de un trabajador influye directamente en su desempeño laboral en la medida que se encuentre motivado y alineado con los objetivos de la organización, si los niveles de satisfacción disminuyen esto puede influir en el retraso de procesos importantes, lentitud en los tiempos de respuesta, disminución en la calidad del producto o servicio de la organización, afectando la imagen de la empresa ante el consumidor final. A través de la presente investigación se analizó la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estadal Los Samanes, diagnosticando las condiciones operativas de los trabajadores, describiendo la satisfacción laboral de los mismos y determinando su desempeño laboral. Las bases teóricas de la investigación se fundamentaron en la satisfacción y desempeño laboral. La metodología de la investigación estuvo enmarcada en un paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, tipo de campo, nivel descriptivo. La población se conformó de 341 trabajadores. Se trabajó con una muestra intencional de 34 trabajadores. La encuesta se apoyó con la aplicación de un cuestionario tipo estandarizado de Satisfacción Laboral S21/26 Meliá, J. (1998), que es una versión reducida del cuestionario S4/82 del mismo autor cuya mejora radica en que reduce los tiempos de aplicación y análisis del instrumento sin desmejorar la calidad de la información recabada. El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 obtuvo un coeficiente de  $KR_{20/21}$  de 0,827. Se constató descontento en el personal debido a condiciones operativas deficientes, entorno físico y espacio de trabajo inadecuado, pago insuficiente, es ocasional la capacitación y formación a los trabajadores. Se sugirió efectuar dotación de material, brindar espacios de trabajo cómodos y funcionales, implementar incentivos que motiven al trabajador a cumplir sus funciones, fomentar el trabajo en equipo, así como implementar un programa de capacitación más equitativo para todo el personal.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, Desempeño laboral, Salud pública

# **JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE IN PUBLIC HEALTH INSTITUTIONS**

Author: Lic. Rosana Bracho  
Tutor: Dr. Franklin González

## **ABSTRACT**

A worker's job satisfaction directly influences his or her job performance to the extent that he or she is motivated and aligned with the organization's objectives. If satisfaction levels decrease, this can influence the delay of important processes, slow response times, decrease in the quality of the organization's product or service, affecting the image of the company before the final consumer. Through this research, job satisfaction and performance in the workers of the Los Samanes Estadal Hospital Foundation were analyzed, diagnosing the operating conditions of the workers, describing their job satisfaction and determining their job performance. The theoretical bases of the research were based on job satisfaction and performance. The research methodology was framed in a positivist paradigm, with a quantitative approach, with a non-experimental design, type of field, descriptive level. The population consisted of 341 workers. We worked with an intentional sample of 34 workers. The survey was supported by the application of a standardized Job Satisfaction questionnaire S21/26 Meliá, J. (1998), which is a reduced version of the S4/82 questionnaire by the same author whose improvement lies in the fact that it reduces application times and analysis of the instrument without deteriorating the quality of the information collected. The S21/26 Job Satisfaction Questionnaire obtained a KR20/21 coefficient of 0.827. Dissatisfaction was found among the staff due to poor operating conditions, inadequate physical environment and work space, insufficient payment, and training and training for workers is occasional. It was suggested to provide material, provide comfortable and functional work spaces, implement incentives that motivate workers to fulfill their duties, encourage teamwork, as well as implement a more equitable training program for all staff.

**Key words:** Job satisfaction, Job performance, Public health.

## ÍNDICE GENERAL

Pág.

### Contenido

RESUMEN.....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA .....	13
Planteamiento del Problema.....	13
Objetivos de la Investigación .....	17
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos.....	17
Justificación .....	18
Operacionalización de Variables y Matriz de Categorías Apriorísticas .....	44
CAPÍTULO II .....	20
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	20
Antecedentes de la institución.....	20
Misión Institucional .....	21
Visión Institucional .....	21
Valores .....	21
Antecedentes de la Investigación .....	22
Bases Teóricas.....	27
Satisfacción Laboral.....	27
Desempeño laboral.....	30
Salud pública.....	31

CAPÍTULO III .....	33
MARCO METODOLÓGICO .....	33
Paradigma de la Investigación .....	33
Enfoque de la Investigación .....	34
Diseño y Tipo de Investigación .....	36
Población y Muestra.....	37
Población o Universo .....	38
Muestra.....	38
Técnicas e Instrumentos de Recolección de los datos .....	39
Encuesta .....	40
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Información.....	42
Validez .....	42
Confiabilidad.....	43
CAPÍTULO IV .....	46
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	46
Análisis e interpretación de los resultados .....	46
capitulo V .....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
Conclusiones .....	82
Recomendaciones.....	84
BIBLIOGRAFÍA .....	85
ANEXO A.....	88
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO .....	88
ANEXO B.....	93
CARTA DE VALIDACIÓN.....	93

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Operacionalización de Variables.....	45
Cuadro 2. Criterios para la Confiabilidad de un Instrumento .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Medios materiales y tecnológicos .....	47
Tabla 2. Nivel de calidad .....	48
Tabla 3. Pago de obligaciones con el Estado .....	49
Tabla 4. Dotación .....	50
Tabla 5. Iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo .....	51
Tabla 6. Entorno físico y espacio de trabajo .....	52
Tabla 7. Normas de Higiene y Seguridad Industrial .....	53
Tabla 8. Limpieza e higiene del lugar de trabajo .....	54
Tabla 9. Salario .....	55
Tabla 10. Cumplimiento de convenios y leyes laborales .....	56
Tabla 11. Incentivos y premios según convenio colectivo .....	57
Tabla 12. Atención y frecuencia con la dirección .....	58
Tabla 13. Relaciones con los jefes .....	59
Tabla 14. Trato .....	60
Tabla 15. Grado de participación en las decisiones y actividades .....	61
Tabla 16. Relaciones con los compañeros .....	62
Tabla 17. Apoyo de los superiores .....	63
Tabla 18. Supervisión .....	64
Tabla 19. Contenido de la evaluación de desempeño .....	65
Tabla 20. Formación o capacitación en los últimos 2 años .....	66
Tabla 21. Formación .....	67
Tabla 22. Oportunidades de promoción y ascenso .....	68
Tabla 23. Satisfacción con el trabajo .....	69
Tabla 24. Satisfacción con las posibilidades de hacer las cosas que se desean .....	70
Tabla 25. Dedicación de tiempo a la familia .....	71
Tabla 26. Gusto por el trabajo .....	72
Tabla 27. Objetivos de la institución e intereses .....	73
Tabla 28. Forma de llevar la negociación sobre aspectos laborales .....	74
Tabla 29. Grado de participación en las decisiones del grupo de trabajo .....	75
Tabla 30. Capacidad para decidir aspectos del trabajo .....	76
Tabla 31. Forma en que los superiores juzgan la tarea .....	77
Tabla 32. Ritmo para hacer la tarea .....	78
Tabla 33. Cantidad que trabajo .....	79
Tabla 34. Reposos .....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Medios materiales y tecnológicos.....	47
Gráfico 2. Nivel de calidad .....	48
Gráfico 3. Pago de obligaciones con el Estado .....	49
Gráfico 4. Dotación.....	50
Gráfico 5. Iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo .....	51
Gráfico 6. Entorno físico y espacio de trabajo.....	52
Gráfico 7. Normas de Higiene y Seguridad Industrial.....	53
Gráfico 8. Limpieza e higiene del lugar de trabajo.....	54
Gráfico 9. Salario .....	55
Gráfico 10. Cumplimiento de convenios y leyes laborales.....	56
Gráfico 11. Incentivos y premios según convenio colectivo .....	57
Gráfico 12. Atención y frecuencia con la dirección.....	58
Gráfico 13. Relaciones con los jefes .....	59
Gráfico 14. Trato.....	60
Gráfico 15. Grado de participación en las decisiones y actividades .....	61
Gráfico 16. Relaciones con los compañeros .....	62
Gráfico 17. Apoyo de los superiores.....	63
Gráfico 18. Supervisión .....	64
Gráfico 19. Contenido de la evaluación de desempeño .....	65
Gráfico 20. Formación o capacitación en los últimos 2 años .....	66
Gráfico 21. Formación .....	67
Gráfico 22. Oportunidades de promoción y ascenso .....	68
Gráfico 23. Satisfacción con el trabajo .....	69
Gráfico 24. Satisfacción con las posibilidades de hacer las cosas que se desean .....	70
Gráfico 25. Dedicación de tiempo a la familia .....	71
Gráfico 26. Gusto por el trabajo.....	72
Gráfico 27. Objetivos de la institución e intereses.....	74
Gráfico 28. Forma de llevar la negociación sobre aspectos laborales .....	75
Gráfico 29. Grado de participación en las decisiones del grupo de trabajo.....	76
Gráfico 30. Capacidad para decidir aspectos del trabajo .....	77
Gráfico 31. Forma en que los superiores juzgan la tarea .....	78
Gráfico 32. Ritmo para hacer la tarea .....	79
Gráfico 33. Cantidad de trabajo .....	80
Gráfico 34. Reposos.....	81

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral actualmente es un tema de suma importancia para las empresas que se preocupan en mantener al trabajador en un nivel óptimo que le permita equilibrar la vida laboral y familiar, repercutiendo positivamente en el desempeño del mismo dentro de la organización, ya que un trabajador motivado mantiene una actitud positiva frente a su organización coadyuvando a la productividad de la misma.

En contraparte un trabajador insatisfecho tiende a disminuir la calidad de su trabajo, lo cual indirectamente impacta en la imagen de la empresa, la calidad de sus productos o servicios, incluso retrasa el crecimiento y desarrollo organizacional deteriorando los niveles de productividad afectando al usuario final, lo cual se constituye en un escenario totalmente desfavorable para la organización.

En virtud de lo antes expuesto la presente investigación analizó la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estadal Los Samanes, que permitan exponer aquellos factores que actualmente influyen de forma negativa en los trabajadores y generan puntos de evaluación para establecer algunas estrategias que permitan mejorar la dinámica laboral actual que deriven en un mejor ambiente laboral que se vea reflejado en el servicio al cliente final, el cual se constituye de pacientes del Estado Aragua y áreas adyacentes a la Región Central.

Inicialmente se presenta el Capítulo I. El Problema, donde se desarrolla el planteamiento del problema, se establece el objetivo general y específico, así como su justificación. Adicionalmente se elabora una consecución de antecedentes como aproximación del Trabajo de Investigación Satisfacción y desempeño laboral en Instituciones del Área de Salud Pública.

Dando continuidad a la investigación, en el Capítulo II. Marco Teórico Referencial, se procede a presentar algunos estudios seleccionados por la investigadora relacionados con aspectos similares al planteado en el Capítulo I, continuando con los antecedentes de la institución y las bases teóricas estableciendo aquellos puntos que sustenten la inquietud que el tema representa para la institución objeto de estudio.

En el Capítulo III. Marco Metodológico, se indica el paradigma de la investigación, así como el diseño de la investigación y tipo utilizado a lo largo del estudio, seguidamente la población y muestra seleccionada, las técnicas e instrumentos utilizados para obtener los datos que fueron procesados. También se presenta el mecanismo de validez y confiabilidad, la técnica para el análisis de los datos y la forma en que se presentaron los resultados. Asimismo, se presenta la Operacionalización de las variables abordadas durante el estudio.

A continuación, en el Capítulo IV. Análisis de los Resultados, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario al personal que labora en la Fundación Hospital Estatal Los Samanes, luego de establecer una muestra representativa de la población a través de tablas estadísticas y gráficos, siendo analizadas cada una de ellas.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las cuales ha llegado la investigadora, plasmando su aporte luego del desarrollo de tema en estudio. Por último, se muestra la lista de referencias donde se plasman todas las fuentes utilizadas a lo largo de la investigación y los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En las organizaciones, uno de los factores que garantizan su éxito es la gestión del talento humano; praxis que en gran medida depende del desempeño derivado de la calidad de la misma, estando ella supeditada a su formación y capacitación. No obstante, es adecuado tomar en cuenta también, que el desempeño laboral puede estar relacionado a factores más subjetivos como lo es la satisfacción laboral, factor del cual teorizan Herzberg, Mausner, y Snyderman. (1959) donde establecen que esta se logra por la integración de factores intrínsecos y extrínsecos. En torno a este planteamiento, se pueden tomar como factores intrínsecos a los logros, ascensos y otros satisfactores; en tanto que los factores extrínsecos vienen relacionados al contexto del trabajo, entre los cuales se pueden enumerar al salario, políticas y otros.

En concordancia con lo anterior, al hablar de satisfacción laboral en las organizaciones, se incluyen determinados factores como correlatos de la misma. Por ejemplo, Herzberg y otros (sic) (ob. cit.) hablan de que cuanto más elevado es el nivel profesional de un individuo, mayor es su satisfacción; que cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, más satisfacción experimentan los individuos que desempeñan ese puesto de trabajo; afirman también que el tipo de dirección o de jerarquización modula el grado de satisfacción; que el estatus que determina un puesto de trabajo, implica determinado grado de satisfacción, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción, son aspectos que cuando mejoran, predicen siempre una mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradable, más facilitan el mejor desempeño profesional.

Cabe considerar, entonces, a las organizaciones de salud, las cuales tienen propósitos muy específicos. Es indudable, que la salud puede ser calificada como uno de los núcleos de las sociedades. En efecto, como puntualizan Malagón, Galán y Pontón (2008:56), “La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos”, aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria, de acuerdo a lo señalado por la Organización Mundial de la Salud (2013:25). “A la luz de estas particularidades, organizacionalmente es preponderante que el talento humano que labora en este tipo de organizaciones tenga un desempeño óptimo, y por ende una buena satisfacción laboral”.

Las apreciaciones anteriores, aunadas a lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud (2013), referente a la obligación que tienen las unidades médicas de asegurar una atención médica satisfactoria, plantean la necesidad de conocer aquellos factores organizacionales que originan las deficiencias existentes en las instituciones públicas de salud.

De hecho, uno de los factores que de acuerdo con la literatura influyen en las percepciones y opiniones de las personas es precisamente el clima organizacional, entendiéndose éste como el conjunto de características que definen el ambiente de trabajo de una organización y que ejerce efecto sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los individuos. En este sentido, es común que se afirme que un adecuado entorno laboral favorece, entre otros aspectos, la satisfacción de los empleados, redundando en los resultados y la calidad de la atención prestada.

Dentro este marco, conocer las perspectivas del sistema sanitario, especialmente en salud pública, debe ser preocupación medular de los gobiernos de todos los países. En este respecto, los estándares de calidad expresados por la

Dirección General de Calidad y Educación en Salud (2007), destacan como principales deficiencias del sistema de salud pública la falta de equipos e insumos y espacios físicos adecuados, la deficiente información por parte de las áreas administrativas y médicas del hospital, el trato inadecuado e incorrecto que se brinda a los pacientes, y, en general, los aspectos relacionados con la temática que se viene tratando, a saber: *la insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud*.

De hecho, Hernández. (2009:1) señala que “en las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria existen aspectos o condiciones que pueden afectar la satisfacción laboral de sus trabajadores lo que a su vez puede influir en su nivel de desempeño individual y organizacional”. De esta manera, dentro de estos aspectos, se pueden mencionar las condiciones laborales, condiciones del entorno, la naturaleza del trabajo y aspectos propios de la organización, entre otros.

Se plantea entonces, como unidad objeto de estudio a La Fundación Hospital Estadal Los Samanes, institución de salud sin fines de lucro fundada en Maracay, estado Aragua en marzo del año 1990, con altos estándares de calidad y enmarcada en un concepto de autogestión, la cual brindaba al trabajador beneficios sociales y estabilidad económica. En esta unidad de estudio, la investigadora, a través de entrevistas preliminares y conversaciones informales con colaboradores de la institución, ha percibido incomodidad en el talento humano que allí labora, quienes han manifestado no contar con recursos materiales suficientes para hacer su trabajo (papelería, insumos, reactivos, equipos, entre otros), lo cual ocasiona que se interrumpan los servicios prestados a la comunidad.

Adicionalmente, existen quejas del talento humano acerca de los recursos financieros institucionales, e incluso, algunos plantean insatisfacción con sus ingresos financieros personales. Por otra parte, comunican estar ansiosos ante la incertidumbre, sentirse frustrados al ver vulnerada su capacidad adquisitiva en

contraposición a la cantidad y calidad de la prestación del servicio, otros individuos ejecutan el ausentismo o la solicitud abusiva de reposos como forma de queja, viéndose afectados de esta manera no solo los trabajadores, sino también los usuarios (pacientes) a quienes en definitiva van dirigidos los servicios.

En este sentido se comprende cómo, al ser la Fundación Hospital Estatal Los Samanes, una institución de salud que no posee la autonomía que tenía antes de 2009 (fecha en la cual pasó a ser una institución dependiente del gobierno regional en cuanto a suministro de insumos y pago de nómina), y al no estar en posición de manejarse bajo autogestión, la organización carece de ingresos suficientes para la operatividad diaria, debido a que, fueron limitados los recursos para adquisición de bienes, para el pago de los aportes patronales (Seguro Social Obligatorio, Régimen Prestacional de Empleo, Fondo de Ahorro Obligatorio de Vivienda, Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista) ya que estos recursos actualmente no son suministrados desde la administración central. Además, existen otros problemas: los servicios son deficientes (agua, mantenimiento general, internet) lo cual incide negativamente en la comodidad en el ambiente de trabajo y por ende en la motivación y rendimiento del trabajador.

La realidad manifiesta por este cúmulo de circunstancias, que de forma individual o en conjunto ha llevado al talento humano a sentir incomodidad, ha generado y muy probablemente seguirá generando desapego, despersonalización, agotamiento emocional, desmotivación, poco compromiso y poco sentido de pertenencia, conducentes a una parcial interrupción de los servicios de salud, en la disminución de la calidad de los servicios que se prestan, y finalmente incluso en la pérdida incidental de vidas.

Debido a lo anterior, la investigadora se plantea realizar un estudio centrado en la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes, cuestionándose los siguientes aspectos:

- ¿Qué condiciones operativas presentan los trabajadores(as) en el área de salud pública de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes?
- ¿Cómo se logra la satisfacción laboral en los trabajadores(as) en la institución objeto de estudio?
- ¿De qué manera se desarrolla el desempeño laboral del personal de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes?

Para responder a estas interrogantes, se han propuesto los siguientes objetivos:

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar las condiciones operativas de los trabajadores(as) en el área de salud pública, específicamente en la institución objeto de estudio.
2. Describir la satisfacción laboral en los trabajadores (as) de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes.
3. Determinar el desempeño laboral en el personal de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes.

## **Justificación**

A través de este estudio, se puede analizar la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estadal Los Samanes; de esta forma la investigadora pudo apropiarse de conocimientos que involucran las variables en estudio. Una vez realizado el análisis se obtuvieron resultados, conclusiones y recomendaciones para brindar información válida y confiable a la directiva de la institución que pueden encausar acciones tendentes a alcanzar niveles adecuados de satisfacción laboral, beneficiando no solo al talento humano que labora en la institución sino también a los usuarios de los diferentes servicios.

Con este estudio, al estudiar la satisfacción y el desempeño laboral en las condiciones operativas de la institución, pudieran fundarse reflexiones que contribuyan a propiciar otras investigaciones de campo relacionadas con el clima organizacional y el rendimiento laboral, en pro de mejorar las condiciones, calidad de vida personal y el grado de participación del talento humano en función de los objetivos y metas de las instituciones de salud.

La investigación contiene un valor teórico, debido a la información argumentativa en cuanto a la importancia que representa la satisfacción y el desempeño laboral en las instituciones de salud pública. En este sentido, la investigación puede enmarcarse dentro de la línea de investigación *Relaciones de Trabajo*, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo debido a que la temática hace alusión al contenido referencial de esta línea, y enriquece de forma teórico – práctica a los axiomas establecidos en la misma.

De igual forma, este estudio es pertinente porque se puede establecer como un aporte para la sociedad, ya que según Zárate (2018:17) “el clima organizacional condiciona el comportamiento de las personas profesionales y no profesionales que

trabajan unidas por un bien común”. Por lo tanto, las dificultades en el clima laboral generan malestar tanto en el talento humano como en los usuarios, quienes podrían trasladar su situación de inconformidad hacia otros espacios de la vida cotidiana tales como la familia, las amistades e incluso las personas con las que conviven en su entorno habitual.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico referencial, es el encargado de orientar investigadores respecto a los diferentes conceptos y teorías, a través de los cuales se ubicará el estudio, es decir, vislumbra el marco referencial, que establece desde la posición de otros autores y especialistas en el tema, el horizonte conceptual del estudio.

#### **Antecedentes de la institución**

En 1989 un grupo de personas, unió sus esfuerzos para emprender un gran proyecto, era algo desconocido para la mayoría de ellos, sin embargo, asumieron este reto teniendo como herramienta principal, la honestidad y disposición de servicio. Bajo este esquema nace *La Fundación Hospital Distrital Materno Infantil del Estado Aragua*, la cual obtuvo personalidad Jurídica el 27 de octubre de 1989, civilmente constituida sin fines de lucro, para prestar servicios públicos, y estaría regida por la Ley Orgánica del Trabajo. El 19 de marzo de 1990, abre sus puertas al Público, atendiendo sólo consultas de pediatría y medicina general, en ese mismo año se apertura los servicios de Radiología y Laboratorio, entre otras especialidades. En el año 1993, la Fundación paso a denominarse *Fundación Hospital Estadal Los Samanes*.

El principal objetivo y función de la Fundación Hospital Estadal Los Samanes es prestar un servicio médico de calidad acorde a las necesidades de la población, procurando una excelente gestión en función del usuario. Su norte es consolidar y mantener un servicio de salud que sea oportuno, confiable, de calidad, eficaz y eficiente, siendo al mismo tiempo un camino viable para superar la crisis del sector asistencial. Para ello la Dirección del Hospital quien actúa como ente supervisor de la institución en todas sus facetas, trabaja fusionado con el Dpto. de Administración

quien funciona como rector de los recursos materiales y su distribución, y con el Dpto. de Recursos Humanos quien supervisa y administra a todo el personal de la institución.

### **Misión Institucional**

Cumplir con las continuas exigencias de los ciudadanos que consecutivamente visitan la institución, garantizándoles atención esmerada y un servicio óptimo de comprobada y creciente calidad, ampliando e incorporando nuevos servicios, manteniendo un capital humano altamente calificado, nuestro objetivo es la excelencia sin ponerle límites.

### **Visión Institucional**

La Fundación Hospital Estatal Los Samanes, en el nuevo milenio asume el compromiso de mantener su liderazgo como centro asistencial modelo de Venezuela.

### **Valores**

**Honestidad:** La honestidad no consiste solo en la franqueza (capacidad de decir la verdad), sino en asumir que la verdad es solo una y que no depende de personas o consensos.

**Humildad:** Reconocimiento de fortalezas y debilidades propias de un entorno, que contribuyen al mejoramiento continuo.

**Equidad:** Es el valor que nos indica que cada uno de nosotros debe recibir en justa medida, de lo que aporta a la organización.

Orientación al logro: Se logra al proponerse continuamente altos niveles de desempeño para alcanzar y superar las metas establecidas.

### **Antecedentes de la Investigación**

Arias (2016: 31), deja por sentado que “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. En concordancia con lo planteado por Arias, el investigador utilizo como antecedentes todos aquellos trabajos previos a la investigación presente con pertinencia en el tema planteado cuyo desarrollo fue de importancia para conocer el manejo de las líneas de investigación desarrolladas en los mismos y que aclararon tanto la metodología como la visión del investigador.

A continuación, se presentan los antecedentes más significativos seleccionados por la autora, de nivel internacional, nacional y regional que guardan directa relación con el tema en estudio y a través de los cuales se pudo tomar decisiones inherentes a la metodología y diseño de la investigación a ser implementada, así como el abordaje de la recolección de información, puesto que al ser afines a la investigación desarrollada sirvieron como punto de partida para la misma.

#### **A Nivel Internacional**

Primeramente, es apropiado mencionar el trabajo realizado por Pablos, (2016) **Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres**. Tesis Doctoral Universidad de Extremadura, España. El objetivo general de este estudio fue analizar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que desempeñan su trabajo en los

hospitales públicos de las dos capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Extremadura, pertenecientes al Sistema Extremeño de Salud.

Se recoge la opinión de los enfermeros sobre la percepción que tienen de su ámbito de trabajo, en aspectos tan importantes como relación con sus superiores, compañeros, condiciones ambientales y formación, entre otros. La interacción entre variables de escala y nominales permitió observar que cada uno de estos factores tiene una relación diferente con la satisfacción, según los diversos grupos de edad, sexo, condición laboral, hospital, etc. Las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz, lo cual está relacionado con el hecho de haberse realizado mejoras en diferentes Unidades de los hospitales de la ciudad de Badajoz, y posterior al estudio comenzaron reformas en Unidades de los hospitales de Cáceres.

El personal de Enfermería presta cuidados con una dedicación de tiempo considerable, muchas veces con escasez de recursos materiales y de personal, generando inevitablemente estrés. Se toma como referencia este trabajo por estudiarse una de las variables incorporadas en la investigación y estar dirigida a personal asistencial, encontrando similitud en las condiciones de trabajo bajo las cuales se efectuó dicho estudio y evidenciándose en los resultados el valor de los factores motivacionales.

El trabajo tiene relación con la presente investigación en cuanto al estudio de una de las variables inmersas como lo es la Satisfacción Laboral, así como su aplicación en instituciones públicas de la región. Esto permite tener una visión en cuanto al manejo de las variables en estudio que permita disponer de un componente guía para el diseño de los instrumentos de recolección de información.

Así mismo, se presenta el trabajo exhibido por Morales, (2016) titulado **Nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren**. Trabajo de investigación para optar al título profesional de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.

El objetivo del trabajo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. El nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

Se compara con la presente investigación en cuanto al estudio de la interacción profesional - ambiente laboral y la importancia que reviste ésta en la función que se ejecuta, evidenciada en este caso por el alto grado de insatisfacción a consecuencia de la carencia de estímulo. Su relación con la presente investigación se puntualiza en el estudio de la satisfacción laboral dirigida a los trabajadores de un área del referido ente de salud, como lo son en este caso los profesionales de enfermería del servicio centro quirúrgico. En este sentido, se considera de suma importancia, debido a la naturaleza del servicio prestado (servicios de salud) y a los usuarios de dicho servicio (pacientes), constituyéndose estos en factores indicadores de la calidad de la gestión a partir de las variables de estudio (satisfacción y desempeño).

De igual forma, se señala el trabajo de Monteza, (2017) **Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016**. Tesis para obtener el grado académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. Se planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016.

Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 63 trabajadores, donde se obtuvo como resultado principal que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular con un 65% mientras el desempeño laboral también se encuentra en un nivel regular con un 57%. A propósito de la influencia que ejercen sobre el comportamiento laboral los factores externos inherentes a la organización, este trabajo guarda relación con la presente investigación al homologarse respecto a la variable desempeño laboral.

Por su parte, Cañón, (2017) presentó un estudio denominado **Factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia**. Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de Magister en Administración. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. En dicho trabajo se propuso un análisis de la Satisfacción Laboral, en un grupo de profesionales de salud que trabajan para la industria farmacéutica en Colombia.

El tipo de estudio es descriptivo, con corte transversal, tomando como población de estudio a los profesionales de la salud vinculados a industrias farmacéuticas afiliadas a Afidro y evaluadas positivamente en la encuesta Mercosalud 2016. El tipo de muestreo utilizado fue bola de nieve; mediante esta técnica

respondieron 83 profesionales. El resultado es un grupo que presenta una satisfacción global y por factores con una media por encima del punto de corte, para cuyo caso la satisfacción global la mínima posible es de 23, y la máxima 161, en la cual se obtuvo una valoración de 131. Estudiada una de las variables, así como el ámbito de acción, se constituye como referencia este trabajo al vincularse elementos que establecerían de acuerdo a un promedio, el grado de satisfacción de los profesionales estudiados

### **A Nivel Regional**

Antúnez, (2015), realizó una investigación titulada **El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua**. Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para Optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

Esta investigación surgió debido a la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores, para lo cual fue necesario diagnosticar los factores que determinan el clima organizacional, determinar el nivel de rendimiento y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados.

Se utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, quedando conformada por treinta (30) participantes. Se concluye que los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesarias para el trabajo en equipo, la remuneración

que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

Se toma éste trabajo relacionado al Clima Organizacional como referencia, por la influencia que ejerce el entorno laboral, específicamente el insatisfactorio salario, en el comportamiento de los individuos, favoreciendo o no la satisfacción de los empleados y por consiguiente su rendimiento en la calidad de la atención prestada.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son las encargadas de sustentar a la investigación desde un punto de vista conceptual, por lo cual requieren de estar organizadas de manera acorde con la temática que se investiga, en atención a los objetivos planteados en el primer capítulo.

Al respecto, Sabino (2006:102), menciona que “las bases teóricas o teorías del estudio deben ser planteadas al igual que el problema desde el contexto macro al particular”. El desarrollo de las bases teóricas que atañe al problema de investigación planteado estará basado en la recopilación de información relevante y necesaria que sirva de soporte al estudio y de guía al investigador. Para el presente trabajo se extrajo información de diversas bibliografías que servirán de apoyo para la comprensión de los diferentes conceptos que en ella se manejan.

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral viene a constituir el núcleo teórico más importante de la presente investigación. Se entiende por satisfacción laboral la situación cuando un

trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida. De esta manera, plantea Hernández-Zavala, Hernández-Cantoral, Nava-Galán, Pérez-López, Hernández-Ramírez, Matus-Miranda, Balseiro-Almario. (2012) citando a Ruzafa-Martínez (2008)

La satisfacción laboral (SL), se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo. (p.9)

La definición establece que el fenómeno es subjetivo, queriendo decir, que depende de la percepción de cada trabajador, a la vez ligado con el ambiente laboral, en el cual el trabajador se sienta feliz.

Al respecto, añaden Wright y Davis (2003:70), citados por Gamboa (2010:2), que “La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”, profundizando aún más en la definición, y estableciendo (Ob. Cit) que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

## *Teorías para explicar la satisfacción laboral*

Diversas teorías intentan explicar la satisfacción laboral, entre las que se mencionan:

1. La teoría de los dos factores: Herzberg, Mausner, y Snyderman. (1959) citados por Pavon-León, Gogeoascoechea-Trejo, y otros (2011), establecen:

La satisfacción en el trabajo está relacionada con dos factores motivacionales: los intrínsecos, centrados en su contenido, tales como el trabajo mismo, los logros, los reconocimientos, la responsabilidad y los ascensos; y los extrínsecos, referidos al contexto del trabajo y que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, como salario, las relaciones humanas, las políticas de la institución, la supervisión y la seguridad. La satisfacción se logra por la integración de ambos factores. (p.13)

Esta teoría aborda dos tipos de necesidades diferentes e independientes entre sí, influyendo en la conducta del trabajador de manera distinta, el primero es también conocido como factor motivador o satisfactor (intrínseco), el segundo, referido a los factores higiénicos o insatisfactores, que lejos de ser motivadores, producen insatisfacción en el empleo (extrínsecos).

2. La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow: Maslow (1954), Citado por Gamboa (2010), formuló la hipótesis, según la cual:

Dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la

atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. (p.12)

Se puede apreciar, que Maslow fue muy acucioso en torno a la delimitación de los factores que puedan explicar la satisfacción laboral, estableciendo cinco niveles de estudio, los cuales tienen componentes del ámbito biológico, así como también del ámbito social, incluyendo la parte afectiva.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral, siguiente núcleo teórico de la presente investigación, es el resultado del esfuerzo del trabajador combinado con la satisfacción laboral. Ya define la revista EcuRed (2019:1): “Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”. Al respecto, Añade Salas (2005):

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud. (p. 612)

El desempeño laboral está referido a la labor que realmente ejecuta el trabajador, y no a lo que sabe hacer, por lo que son básicas sus aptitudes, conocimientos, habilidades, cumplimiento de normas, entre otras competencias, determinados por su esfuerzo, deseos, compromiso en su entorno laboral.

Dentro de este orden de ideas, Furnham (2000) mencionado por Calcina (2014) describe algunos elementos inherentes al desempeño laboral:

- Adaptabilidad: mantener eficiencia en diferentes ambientes, condiciones y asignaciones de trabajo.
- Comunicación: expresar ideas de manera activa y proactiva, en grupo o individualmente.
- Iniciativa: buscar o generar condiciones para lograr los objetivos superando expectativas.
- Conocimientos: adquiridos y desarrollados para mejorar la eficiencia.
- Trabajo en equipo: desenvolvimiento en grupos de personas buscando logros comunes, en un ambiente armónico y de consenso.
- Estándares: lineamientos y metas de trabajo que deben ser cumplidas.
- Desarrollo de competencias: requerimientos de nuevas destrezas y habilidades para el cargo actual o futuro.

Sucede pues que, en el ejercicio práctico de las funciones del trabajador, deben conjugarse dichos elementos.

### **Salud pública**

Al estudiarse la temática de satisfacción y desempeño laboral en el área de un organismo público, en particular, de una institución de salud, cobra particular relevancia el estudio del concepto de salud pública, quizás por la incidencia del área a lo que es el fenómeno de satisfacción laboral. Al respecto, Holland, Detels y Knox (1991), citado por Acevedo, (2021), explican:

(...) la salud pública es la ciencia y el arte de prevenir la enfermedad, prolongar la vida y promover la salud física a través de los esfuerzos organizados de la sociedad, para la seguridad del entorno, el control de las enfermedades infecciosas, la educación de las personas en los principios de la higiene, la organización de los servicios médicos y de

enfermería para el diagnóstico precoz y la prevención de la enfermedad, y el desarrollo de la maquinaria social que asegure a cada individuo de la comunidad un estándar de vida adecuado para el mantenimiento de la salud. (p.119)

Asimismo, Acevedo (2021:119) hace mención a lo establecido por la Asociación de Escuelas de Salud Pública de EE.UU., según lo cual: "La salud pública es la ciencia de proteger y mejorar la salud de las comunidades a través de la educación, la promoción de estilos de vida saludables e investigación para la prevención de enfermedades y lesiones". Añade, Acevedo, que el Instituto de Medicina de EE.UU., acota:

La misión de la salud pública es satisfacer el interés de la sociedad para garantizar condiciones en que las personas puedan estar saludables, por ello la concibe como los esfuerzos organizados de la comunidad dirigidos a la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud. (p.119)

Dentro de la Fundación Hospital Estadal Los Samanes, se persigue ofrecer un servicio de calidad a los pacientes para lo cual estar en un estado de Satisfacción Laboral óptimo es fundamental, ya que el trabajador debe cumplir un horario y unos procesos que implican la utilización de recursos físicos que si no están disponibles entorpecen su desempeño y por ende ocasionan frustración en el trabajador, así mismo el entorno socioeconómico que la organización le brinda al trabajador contribuye a un clima laboral favorable o en su defecto un clima laboral inapropiado debido a la insatisfacción que puede generar el poco, nulo o insuficiente soporte social.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Todo lo que el ser humano consciente realiza en la vida, debe ir sustentado en una serie de pasos, que tienen como finalidad planificar el desarrollo de una actividad. En este sentido, existe la metodología para el desarrollo de trabajos, así como también para el desarrollo de investigaciones. De acuerdo con Balestrini, (2006) el marco metodológico:

Está referido a los métodos, instrumentos y técnicas de recolección de datos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación hasta la medición, codificación, análisis y presentación de los datos. De esta manera, se proporcionará al lector una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación. (p. 114)

En consideración a lo anterior, a continuación, se describe la metodología que fue utilizada en el presente estudio

#### **Paradigma de la Investigación**

Hurtado (2000: 3), plantea que "Los científicos que comparten un mismo paradigma están sujetos a las mismas reglas y normas para la práctica científica"; pudiendo inferir que cada paradigma tiene su propia forma de orientar y dirigir la investigación, implicando una metodología determinada.

La presente investigación estuvo ubicada dentro del paradigma Positivista, que según Hurtado (2000: 4), "plantea una investigación confirmatoria de verificación empírica, es decir, aquella cuyo objetivo es verificar las conjeturas e hipótesis derivadas de una teoría". Sin embargo, al efectuarse estas comprobaciones o

determinarse parámetros, debe hacerse evitando la subjetividad, tal y como lo plantea Monje (2011: 11), al mencionar que “El positivismo rechaza toda proposición cuyo contenido no esté directa o indirectamente en correspondencia con los hechos comprobados, refutando todo juicio de valor”.

A través de este paradigma, el saber científico deberá caracterizarse por ser objetivo, racional, basado en lo observable y verificable. Así lo sostiene Monje (2011: 11) al decir que, en el Positivismo “El conocimiento debe fundarse en el análisis de los hechos reales, de los cuales se debe realizar una descripción lo más neutra, lo más objetiva y lo más completa posible”.

Dentro de la Fundación Hospital Estatal los Samanes, la investigación tuvo un paradigma positivista ya que las situaciones observadas por el investigador pudieron ser recolectadas de primera mano, gracias a la espontaneidad de los colaboradores quienes tuvieron toda la disposición de manifestar su completa satisfacción o su rechazo total ante las diversas condiciones estudiadas dentro de la presente investigación, dando un soporte lo suficientemente amplio para la confirmación de la problemática planteada y el desarrollo de las conclusiones necesarias para ofrecer recomendaciones que puedan ser efectivamente aplicadas en dicha institución .

### **Enfoque de la Investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014: 4) sostienen que “todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto”. Tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo emplean procesos

cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimiento, y representan la clave y guía para determinar resultados congruentes, claros, objetivos y significativos.

En el ámbito cuantitativo, que es el comúnmente empleado en las ciencias económicas y sociales, Sarduy (2011) refiriéndose al enfoque o método cuantitativo expresa:

Son estudios que exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad social. El producto de una investigación de corte cuantitativo será un informe en el que se muestre una serie de datos clasificados, sin ningún tipo de información adicional que le dé una explicación, más allá de la que en sí mismos conllevan. La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas y estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados (p. 41)

La investigación cuantitativa tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas, estableciendo una relación numérica entre las variables del problema de investigación, así mismo los datos analizados siempre deben ser cuantificables, se centra en una causa y un efecto, o lo que es lo mismo: se basa en la aplicación de un estímulo para obtener una respuesta, orientado a resultados estudiando las conductas humanas y los comportamientos de una muestra de la población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014: 4) afirman que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. En atención a las definiciones planteadas, la presente investigación estuvo sustentada en el enfoque cuantitativo. Este ayudo a guiar lógicamente los procedimientos a seguir, proporcionando una secuencia ordenada de las acciones que

se realizaron para el logro de los objetivos específicos perseguidos en la investigación y que permitieron recoger, procesar y analizar los datos de las variables inmersas en el este estudio.

### **Diseño y Tipo de Investigación**

En relación al diseño, Arias (2016: 30), define el diseño de la investigación como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”.

Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2014: 120), establecen que “el diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se requiere”. Dichos autores indican que existen dos tipos de diseños de investigación, entre las que se encuentran las no experimentales, mismas que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en las que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, y un segundo diseño, denominado investigación experimental utilizado cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula.

Al respecto, Kerlinger (1979:116) señala que "La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones".

Tomando en consideración las definiciones previas y el contexto planteado dentro del centro de salud en estudio, la investigación se enmarcó dentro de la categoría de diseño no experimental, dado que no se construye ninguna situación, sino que se observan escenarios ya existentes, los cuales no son provocados intencionalmente por la investigadora, y en donde las variables independientes ya han

ocurrido y no pueden ser manipuladas, por lo cual la investigadora no tiene control directo sobre ellas.

Con relación al tipo de investigación, Tamayo y Tamayo (2009: 110), explican que la investigación de campo ocurre “cuando los datos se recogen directamente de la realidad”; por lo que permite al investigador asegurarse de las condiciones reales en las que se obtuvieron los datos. En relación a esto, dado que ésta investigación se llevó a cabo en un área de salud específica, correspondiente al entorno del Hospital Estatal Los Samanes, la misma se ajusta a la investigación tipo de Campo.

El nivel de la investigación se refiere al alcance hasta donde se aborda el tema estudiado, en ese sentido el nivel descriptivo de la investigación estuvo presente ya que persiguió interpretar lo observado, para establecer las características de los hechos evaluándolos de forma independiente. Palella y Martin (2012:92) consideran el nivel descriptivo como: “El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho, incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos”. En la búsqueda de minimizar la subjetividad por parte de la investigadora se desarrolló un paradigma positivista de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental tipo de campo, de nivel descriptivo.

### **Población y Muestra**

Para el desarrollo de la investigación se hace necesario tomar en consideración a las entidades de quienes el investigador se sirvió para la obtención de la información, siendo preciso definir la Población y la Muestra.

## **Población o Universo**

La población se refiere a un conjunto de individuos relacionados por ciertas características similares o relaciones en común. Ya plantean Tamayo y Tamayo (2003: 37), que “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen características comunes la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Así mismo, Arias (2016:98), define a la población como: “el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis y para las cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”.

La población con la que se trabajó en la presente investigación constó de todo el personal en nómina adscrito a la FUNDACIÓN HOSPITAL ESTADAL LOS SAMANES, conformando un total de 341 trabajadores.

### **Cuadro 2. Población**

<b>Tipo de Personal</b>	<b>Número de Personas</b>
<b>Administrativos</b>	48
<b>Enfermeros</b>	89
<b>Médicos</b>	57
<b>Otros Gremios</b>	72
<b>Obreros</b>	75
<b>Total</b>	<b>341</b>

Fuente: Departamento RRHH Fundación Hospital Estatal los Samanes (2021).

## **Muestra**

Morles (1997:54) define la Muestra como “un subconjunto representativo de un universo o población”. Esto implica que la muestra es un grupo pequeño que representa características de la población, y esta forma de análisis se corresponde con

la expresada por Tamayo y Tamayo (2003: 38) quienes conceptualizan a la muestra como “el grupo de individuos que se toman de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

Tomando en cuenta estos conceptos, se puede decir que la muestra es un subconjunto representativo de la población de estudio, de tal forma que la información que se obtenga de ella puede ser aplicable al resto de la población a la hora de hacer inferencias con respecto a estas y a su comportamiento. Adicionalmente Palella y Martin (2012:114) definen el muestreo no probabilístico intencional como aquella donde “el investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis”. En la presente investigación se trabajó con una muestra intencional de la población, lo cual se traduce en un total de 34 trabajadores.

**Cuadro 3. Muestra**

<b>Tipo de Personal</b>	<b>Número de Personas</b>
<b>Administrativos</b>	5
<b>Enfermeros</b>	9
<b>Médicos</b>	6
<b>Otros Gremios</b>	7
<b>Obreros</b>	7
<b>Total</b>	<b>34</b>

Fuente: Departamento RRHH Fundación Hospital Estatal los Samanes (2021).

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de los datos**

Las técnicas de recolección de datos son las diferentes formas de alcanzar la información. Para ello, se deben aplicar instrumentos que son recursos de los cuales se vale el investigador para poder obtener los resultados. Tomando en cuenta esto,

Tamayo y Tamayo (2009:182), definen el instrumento y las técnicas de recolección de datos como: “La expresión operativa del diseño de investigación, es la especificación concreta de cómo se ha de hacer la investigación.”

Con respecto a las técnicas, Arias (2016: 99) menciona: “Son ejemplo de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus modalidades: oral o escrita (cuestionario), la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido, etc.” Para obtener la información que permitiera alcanzar los objetivos establecidos en la presente investigación, se utilizó la técnica e instrumento de recolección que mejor se adaptaba a la correcta obtención de dicha información.

En relación a los instrumentos, Arias (2016: 99) infiere que:

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: Fichas, formatos de cuestionarios, guía de entrevista, lista de cotejo, escala de actitudes u opinión, grabador, cámara fotográfica o de video, etc. (p.99)

Para llevar a cabo cada técnica se debe aplicar un instrumento, es decir, a cada técnica le corresponde destinar un instrumento, ya que, mientras la técnica es la forma de obtener la información, el instrumento le permite obtenerla. En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta:

### **Encuesta**

La encuesta está definida por Arias (2016:73) como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Siguiendo este orden de ideas, la encuesta no es más que un instrumento conformado por una serie de preguntas con

secuencia lógica la cual tiene como finalidad obtener información valiosa acerca de algún tema en específico.

En la presente investigación, la encuesta se basó en el instrumento Cuestionario. Con respecto a este, Arias (2016:75) se expresa diciendo que “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” En función de lo anteriormente expresado y a fin de lograr una información adecuada, en el cuestionario se utilizaron una serie de preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas y múltiples. En el mismo orden de ideas, Sabino (2002:168) se refiere a éste como “una lista de preguntas que puede ser administrada por escrito”.

Cabe destacar que dentro del cuestionario es posible utilizar una serie de preguntas de diferentes tipos, sin embargo, la presente investigación utilizó como apoyo un cuestionario estandarizado, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 Meliá, (1998), (ver Anexo A), dicho instrumento es una versión reducida del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82 elaborado por Meliá y Peiró (1998), que consta de 82 preguntas y del cual se describe su alcance (1990:2):

El cuestionario permite evaluar seis factores: 1. Satisfacción con la supervisión y participación con la organización, 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, 3. Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, 4. Satisfacción intrínseca del trabajo, 5. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas y 6. Satisfacción con las relaciones interpersonales. E; alfa del S4/82 como escala global es de 0,95. El cuestionario ha mostrado en reiteradas investigaciones su validez criterial. (p.2)

La selección de la versión S21/26 se debe a que su evolución derivó en una inclusión de una escala de respuesta dicotómica que permite economizar tiempo en la medición a efectuar sin menoscabo de la calidad de dicha medición. Al utilizar el cuestionario con respuestas dicotómicas, orientadas a exponer aspectos relevantes apreciados por la muestra seleccionada, se buscó proporcionar al investigador evidencia palpable y confiable de la satisfacción laboral y condiciones operativas objeto de estudio, agregando ocho preguntas que complementan las variables incluidas en la operacionalización.

### **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Información**

#### **Validez**

La validez representa la ausencia de desviaciones, por ende, el instrumento a utilizar debe cumplir su propósito de obtener la información que revele soluciones al problema objeto de estudio, es por ello que la validez del mismo es de suma importancia. Bescual (2003), deja por sentado que:

Se estima en dos aspectos fundamentalmente: la validez por contenido que verifica que los ítems estén fundamentados en el marco referencial teórico y la presencia de un juicio de expertos que validarán en base a tres aspectos: adecuación, redacción y pertinencia. (p.34)

La validez, al ser una comparación con un criterio preestablecido, depende del juicio de expertos en la materia. En este sentido fue necesaria la revisión del instrumento por expertos, quienes determinaron si el instrumento a aplicar fue diseñado con el rigor científico necesario, siguiendo aspectos tales como adecuación, redacción y pertinencia, para obtener resultados ajustados a los objetivos que persigue la investigación.

## Confiabilidad

Palella y Martins, (2012:164) se refieren a la Confiabilidad como la “...ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida; es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales”. Esta premisa establece que cuando el investigador trata de medir cualidades que no se pueden observar directamente, puede transformar dichas cualidades a variables que si puedan ser observables al medir por ejemplo un conjunto de preguntas aplicadas a un universo específico.

Además, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2008:426) conceptualizan la confiabilidad de forma diferente, explicando que “consiste en el grado de uniformidad con el que el instrumento recoge la información pertinente al estudio”. La confiabilidad se calcula a aquellos instrumentos en los que las respuestas pueden variar, de acuerdo al ánimo y disposición de las fuentes de información. Para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el análisis de homogeneidad de los ítemes, a través del coeficiente  $KR_{20/21}$  donde Palella y Martins (2012:168) establecen que “se divide el instrumento en tantas partes como ítemes tenga, lo que permite examinar como ha sido respondido cada ítem en relación con los restantes”.

A continuación, se presentan los criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento:

**Cuadro 4. Criterios para la Confiabilidad de un Instrumento**

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins (2012).

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 Meliá (1998), estandarizado tiene un coeficiente de  $KR_{20/21}$  de 0,947 (Anexo C), por lo que la autora concluyo que el instrumento cumple con la capacidad de recolectar la información de forma apropiada.

### **Operacionalización de Variables y Matriz de Categorías Apriorísticas**

Para la investigadora, la recolección y procesamiento de los datos constituyó una etapa importante ya que la correcta obtención y enfoque de los mismos permitió establecer una estructura clara que hiciera visible el origen y las consecuencias plasmadas en el planteamiento del problema.

En la presente investigación se desarrolló una Operacionalización de Variables que para Naupas, Mejías, Elías, Novoa, y Villagómez (2014:191) “Es un procedimiento lógico que consiste en transformar las variables teóricas en variables intermedias, luego éstas en variables empíricas o indicadores y finalmente elaborar los índices”.

**Cuadro 1. Operacionalización de Variables**

Objetivo Específico	Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento	PREGUNTAS CUESTIONARIO S21/26
Diagnosticar las condiciones operativas de los trabajadores en el área de salud pública, específicamente en la institución objeto de estudio	Condiciones operativas	• Equipos para Trabajar	Existencia de equipos de oficina y equipos médicos	Encuesta (personal)	1
			Frecuencia de mantenimiento preventivo de equipos		2
		• Presupuesto	Disponibilidad para pago de obligaciones con el estado		3
		• Insumos Médicos / de Oficina	Frecuencia de dotación		4
			• Servicios Básicos		Existencia y Calidad del servicio de electricidad
		Existencia y Calidad del servicio de agua corriente			6
		• Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo	Cumplimiento de normas de seguridad		7
			Cumplimiento de normas de higiene		8
Describir la satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes	Satisfacción Laboral	• Beneficios Socioeconómicos	Conformidad con el salario	Encuesta	9
			Existencia de bonificaciones, primas por hijos, primas por profesionalización		10
			Conformidad con otros incentivos		11
		• Ambiente Laboral	Eficiencia de la dirección		12
			Cordialidad y socialización con la dirección		13
			Trato por parte de la Institución		14
			Eficiencia de equipos de trabajo		15
			Armonía y compañerismo		16
			Apoyo y colaboración		17
		• Estabilidad laboral	Frecuencia y pertinencia de la evaluación continua		18
			Asertividad de las evaluaciones de desempeño		19
		• Crecimiento profesional	Frecuencia de capacitación		20
			Calidad de la capacitación		21
			Ascensos de acuerdo a la evaluación		22
			Posibilidad de cumplimiento de objetivos personales		23
			Existencia de un plan de carrera		24
		• Equilibrio trabajo - vida personal	Posibilidad de dedicar tiempo a la familia		25
Determinar el desempeño laboral en el personal de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes	Desempeño Laboral	• Factores subjetivos de DL	Satisfacción laboral	Encuesta	26
			Motivación del personal		27
			Conformidad por las compensaciones y beneficios econ.		28
			Actitud para participar en el trabajo		29
		• Objetivos Individuales	Ejecución de funciones		30
			Ejecución de tareas		31
			Cumplimiento de metas		32
		• Productividad y trabajo	Eficiencia en la cantidad de ejecución		33
		• Ausentismo	Utilización de la figura del permiso para obtener otros ing.		34

Fuente: La autora (2022), revisión (2023)

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Análisis e interpretación de los resultados**

Luego de aplicar el cuestionario seleccionado para recolectar los datos de la presente investigación, con el objeto de Analizar la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes se procede a presentar los resultados obtenidos que permiten efectuar el análisis de los mismos. El cuestionario seleccionado fue el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26” elaborado por JL Melia (1998), compuesto por 26 preguntas de respuestas dicotómicas SI y NO, adicionalmente a éstas se complementó con 8 preguntas siendo ajustadas a la búsqueda de los establecido en los objetivos objeto del presente estudio.

Se aplicó a la muestra seleccionada conformada por treinta y cuatro (34) trabajadores entre personal asistencial, administrativos y obreros de la Institución de acuerdo a la distribución debidamente presentada en el capítulo III. Finalmente se agruparon los resultados obtenidos en tablas de frecuencia y gráficos circulares a fin de resumir la información obtenida de acuerdo a lo expresado por Palella y Martins (2012) quienes establecen:

Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio, se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar. Se utiliza la estadística descriptiva cuando se presentan los datos en forma de cuadros y gráficos. (p.174)

A continuación, se presentan cada uno de las preguntas aplicadas en el cuestionario:

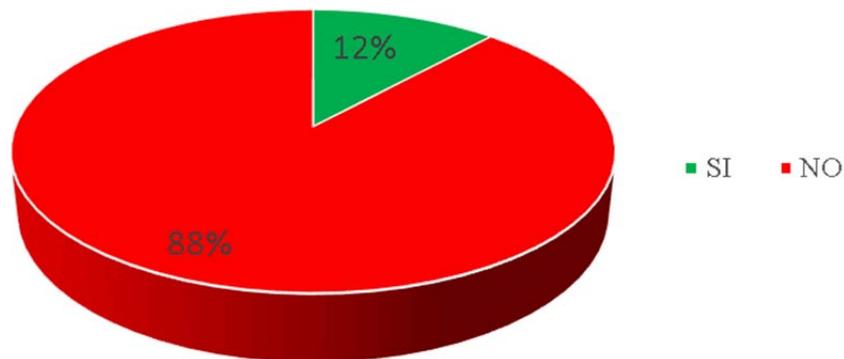
**Pregunta 1.** Los medios materiales y tecnológicos que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios

**Tabla 1. Medios materiales y tecnológicos**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	12%
NO	30	88%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 1. Medios materiales y tecnológicos**



Fuente: Tabla 1

El gráfico evidencia que el 88% de los consultados considera inadecuados e insatisfactorios los medios materiales y tecnológicos para realizar su trabajo, mientras el 12% refiere tenerlos, indicando en una mayoría importante no contar con los equipos de oficina, equipos médicos, mantenimientos preventivos de los equipos para la ejecución de sus labores. En el Contrato Colectivo cláusula 8, párrafo 3ro se

establece: "El empleador se compromete a garantizar condiciones adecuadas de temperatura, ventilación...material médico- quirúrgico, implementos de seguridad y material de oficina."

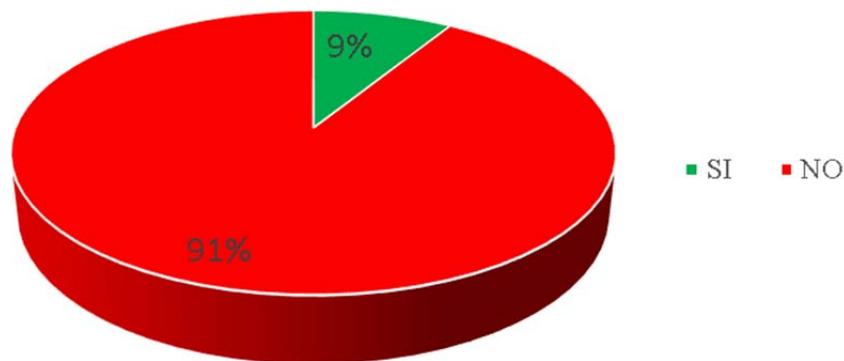
**Pregunta 2.** Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos

**Tabla 2. Nivel de calidad**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	9%
NO	31	91%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 2. Nivel de calidad**



Fuente: Tabla 2

En esta representación gráfica se muestra que el 91% de los analizados refirió no estar contento con el nivel de calidad que obtienen de su trabajo, mientras un 9%

piensa que, si lo está. Blanch (2016:146). Desde una visión reduccionista, la calidad se define únicamente en función de la seguridad y la salud en el trabajo. Al no contar de manera adecuada con el material y equipos necesarios, genera retrasos en la realización de las tareas, afectando de manera negativa su productividad.

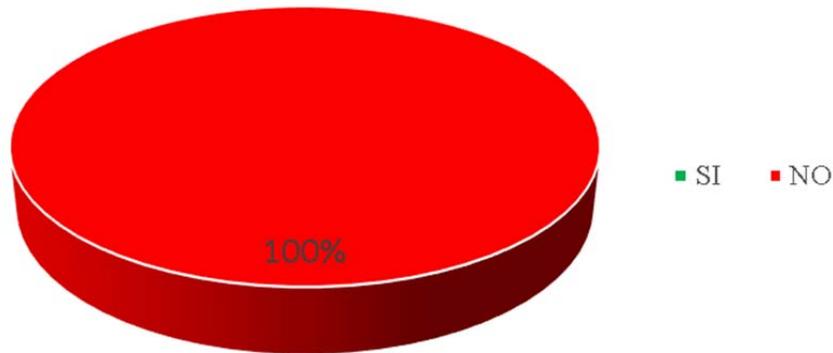
**Pregunta 3.** La Institución cumple con el pago de las obligaciones con el Estado

**Tabla 3. Pago de obligaciones con el Estado**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI		0%
NO	34	100%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 3. Pago de obligaciones con el Estado**



Fuente: Tabla 3

En el presente gráfico se muestra que la totalidad de los analizados reseñó el incumplimiento de la institución con el pago de las obligaciones al Estado, revelándose la inexistencia de un presupuesto para tales fines y restando importancia

a la seguridad social de los trabajadores. Al respecto el Art 133 CRBV "Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley."

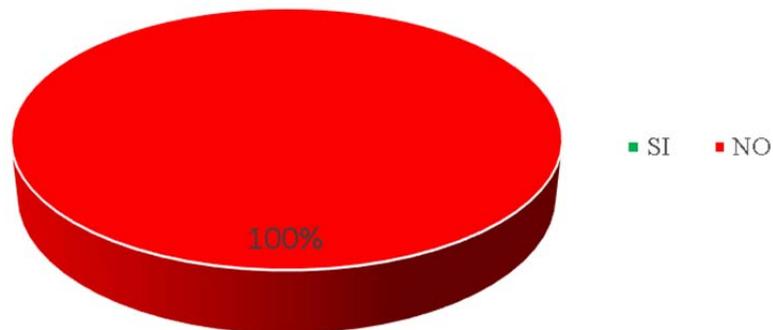
**Pregunta 4.** Periódicamente recibo dotación de guantes, mascarillas, batas, botas, lentes seguridad, pantalones, franelas

**Tabla 4. Dotación**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI		0%
NO	34	100%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 4. Dotación**



Fuente: Tabla 4

El 100% de los encuestados estuvo de acuerdo en responder que no recibe de manera periódica la dotación de uniformes, batas, así como de material médico y de oficina para la ejecución de sus labores. En el contrato colectivo clausula Nro. 35 se establece: "El empleador se compromete a dotar anualmente de seis uniformes y seis pares de zapatos a los trabajadores...". Esta situación que aparte de generar

insatisfacción en los trabajadores, afectaría su seguridad y salud, haciéndoles sentir ansiedad, estrés, así como infravalorados, sin menoscabo de la percepción de los usuarios sobre la calidad del trabajo realizado por éstos.

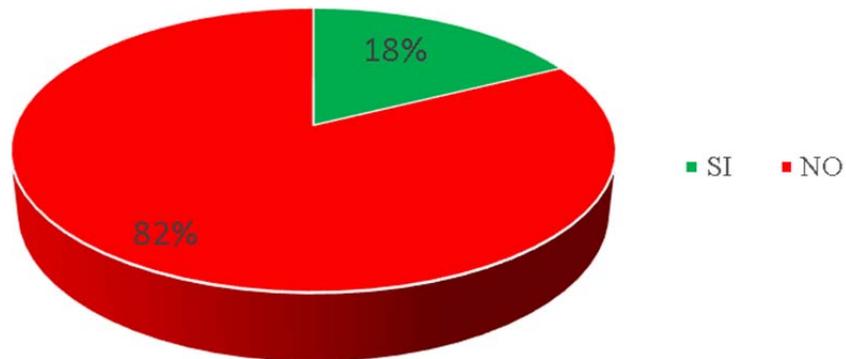
**Pregunta 5.** La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas

**Tabla 5. Iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	18%
NO	28	82%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 5. Iluminación, ventilación y temperatura del lugar de trabajo**



Fuente: Tabla 5

La grafica indica que el 82% de los examinados estuvo de acuerdo en responder que la iluminación, ventilación y temperatura de su lugar de trabajo no estaban bien reguladas, ante un 18% que expresó su desacuerdo, reflejando que no se proporciona un espacio físico cómodo y funcional que fomente el bienestar, la atención y el mejor rendimiento laboral.

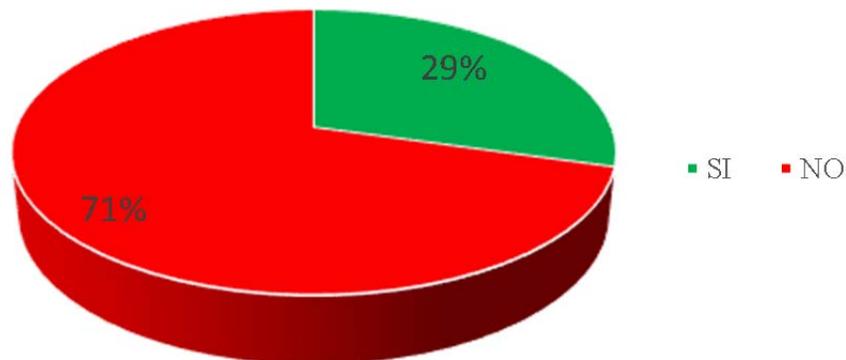
**Pregunta 6.** El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios

**Tabla 6. Entorno físico y espacio de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	29%
NO	24	71%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 6. Entorno físico y espacio de trabajo**



Fuente: Tabla 6

El 71% de los encuestados considera insatisfactorios su entorno físico y espacio de trabajo, frente a un 29% que opina lo contrario. Palma (2004:5), define condiciones laborales " como la identificación de elementos esenciales que la

organización tiene para el cumplimiento a tiempo de los objetivos organizacionales; tales como elementos financieros y/o psicosociales". Esto refleja, condiciones materiales, ambientales y de servicios, así como sociales, psicológicas y organizacionales, inadecuadas a las necesidades y expectativas de los trabajadores, que no favorecen el bienestar físico y mental, la motivación y el rendimiento de éstos.

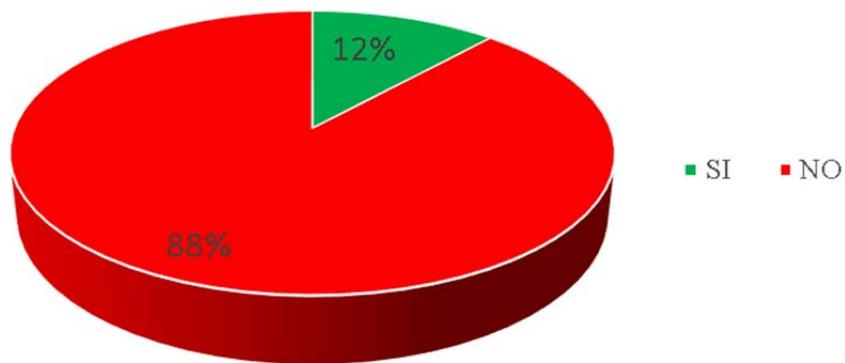
**Pregunta 7.** Se cumplen las normas de higiene y seguridad industrial en la Institución

**Tabla 7. Normas de Higiene y Seguridad Industrial**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	12%
NO	30	88%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 7. Normas de Higiene y Seguridad Industrial**



Fuente: Tabla 7

En la ilustración se observa que el 88% de los encuestados cree que no se cumplen las normas de higiene y seguridad industrial, ante un 12% que piensa que si, cuyo cumplimiento es fundamental para garantizar la salud e integridad física de los trabajadores, prevenir accidentes y enfermedades laborales, que además fomenten un entorno de trabajo seguro y saludable.

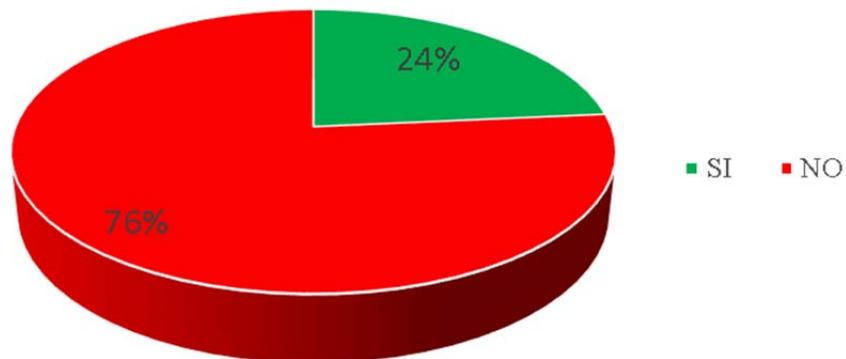
**Pregunta 8.** La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena

**Tabla 8. Limpieza e higiene del lugar de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	24%
NO	26	76%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 8. Limpieza e higiene del lugar de trabajo**



Fuente: Tabla 8

El 76% de los analizados consideran que la limpieza e higiene en su lugar de trabajo no es buena, en tanto que un 24% opina que sí, tendencia que refleja una limpieza e higiene deficientes, factores importantes que pueden afectar el bienestar y salud de los empleados, como su productividad y satisfacción laboral.

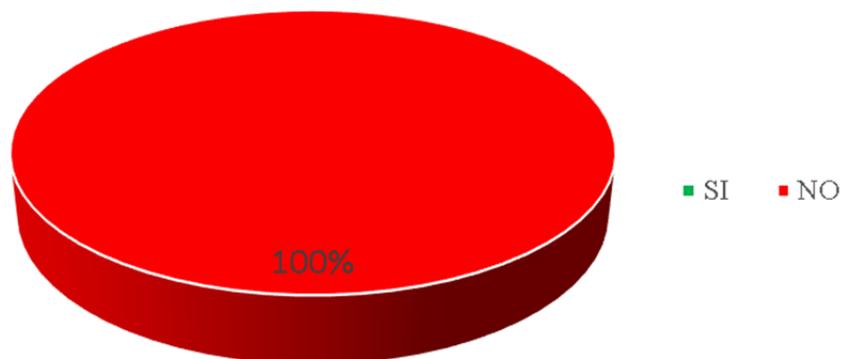
**Pregunta 9.** Mi salario me satisface

**Tabla 9. Salario**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI		0%
NO	34	100%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 9. Salario**



Fuente: Tabla 9

El 100% de los encuestados estuvo de acuerdo en opinar que el salario que perciben por la labor que desempeñan, no los satisface. Al respecto el Artículo 91 CRBV define: “Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente

que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales”. Dicha opinión de los encuestados destaca un factor negativo laboral y organizacionalmente, ya que la insatisfacción con la remuneración refleja que los trabajadores no están percibiendo un pago suficiente para vivir con dignidad y poder cubrir sus necesidades básicas, sociales e intelectuales.

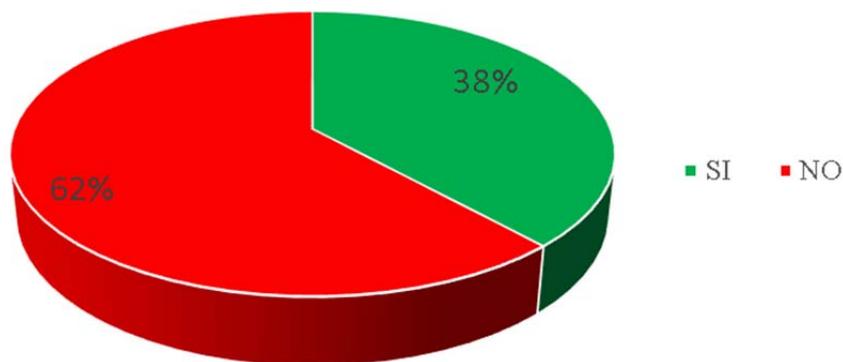
**Pregunta 10.** Estoy satisfecho de cómo mi Institución cumple el convenio, y las leyes laborales

**Tabla 10. Cumplimiento de convenios y leyes laborales**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	38%
NO	21	62%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 10. Cumplimiento de convenios y leyes laborales**



Fuente: Tabla 10

Un 62% de los consultados se siente insatisfecho del cumplimiento por parte de la institución de convenios y leyes laborales, mientras un 38% lo está. El respeto por las obligaciones patronales básicas cobra importancia al mejorar las relaciones de trabajo con los empleados, al tiempo de fomentar la estabilidad laboral y la confianza entre ambos.

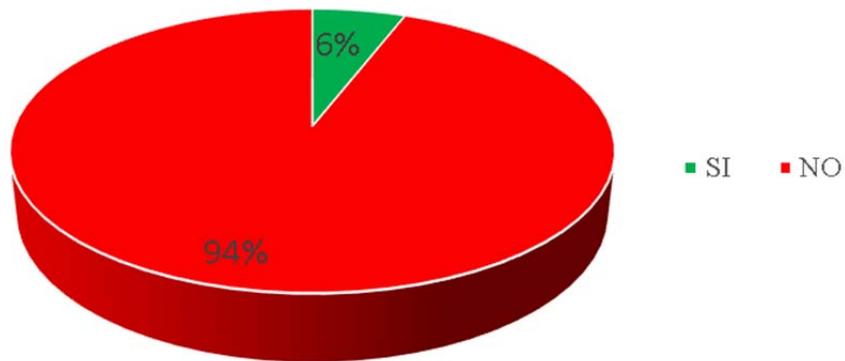
**Pregunta 11.** Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan según convenio colectivo

**Tabla 11. Incentivos y premios según convenio colectivo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	6%
NO	32	94%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 11. Incentivos y premios según convenio colectivo**



Fuente: Tabla 11

En la gráfica se observa que el 94 % de los encuestados se siente insatisfecho de los incentivos y premios que se dan según convenio colectivo, mientras un 6% piensa lo contrario. En la Cláusula N° 36 Bienestar social: "Las Partes acuerdan mantener los derechos y beneficios establecidos en las Convenciones Colectivas del Sector Salud". Los incentivos laborales son una herramienta importante en las organizaciones, que puede ayudar a aumentar la motivación de los empleados, mejorar el rendimiento dentro de éstas y fomentar un ambiente laboral satisfactorio.

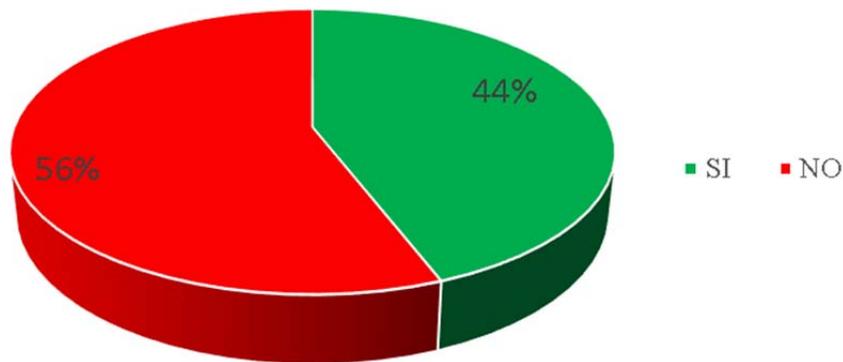
**Pregunta 12.** Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen

**Tabla 12. Atención y frecuencia con la dirección**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	44%
NO	19	56%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 12. Atención y frecuencia con la dirección**



Fuente: Tabla 12

El 56% de los entrevistados considera estar a gusto con la atención y frecuencia de dirección, ante un 44% que opina no estarlo. Un eficiente grado de comunicación entre la dirección y los empleados influye en la calidad del ambiente laboral, lo que conduce a una mayor satisfacción en el trabajo, como a un aumento en la productividad.

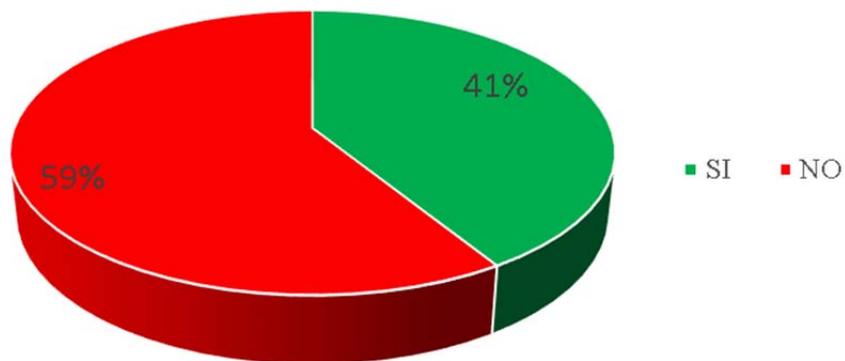
**Pregunta 13.** Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes

**Tabla 13. Relaciones con los jefes**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	41%
NO	20	59%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 13. Relaciones con los jefes**



Fuente: Tabla 13

En la ilustración se muestra que un 59% de los informantes se encuentra satisfecho de sus relaciones con sus jefes, mientras el 41% restante refiere lo contrario. Un ambiente de trabajo positivo y cooperativo entre empleados – jefes puede motivar a los trabajadores a dar más de sí, lo que redundará en un mayor rendimiento y productividad.

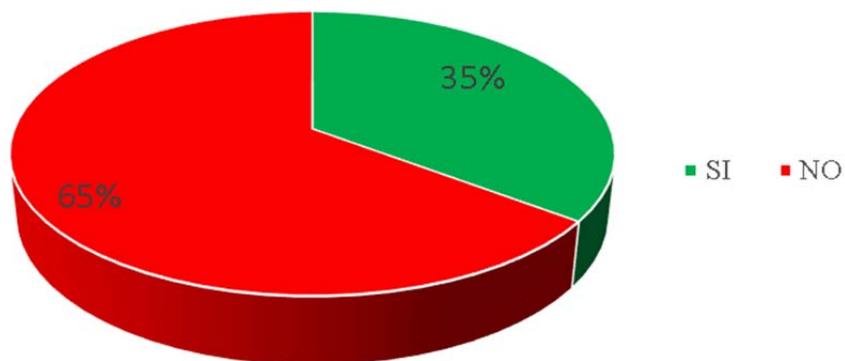
**Pregunta 14.** Mi Institución me trata con buena justicia e igualdad

**Tabla 14. Trato**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	35%
NO	22	65%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 14. Trato**



Fuente: Tabla 14

El 65% de los interrogados negó ser tratado por la institución con buena justicia y equidad, mientras el 35% restante lo afirmó. Un trato justo por parte de los superiores que proporcione igualdad de oportunidades, sin importar géneros, discapacidades, orientación sexual, donde sean revisadas las necesidades de los trabajadores para generar mejores condiciones de trabajo, será fundamental en la satisfacción laboral.

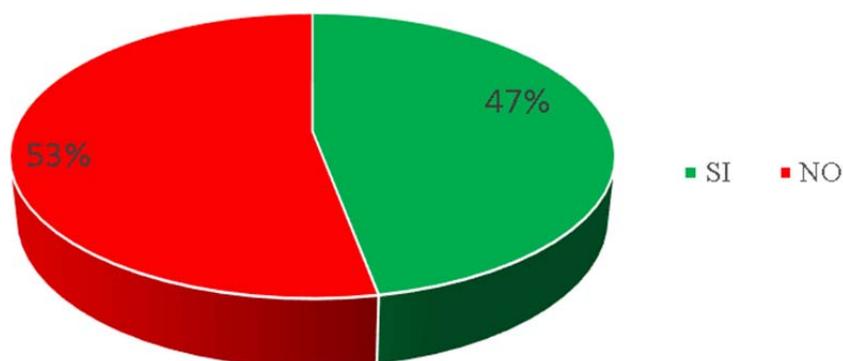
**Pregunta 15.** Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones y actividades de mi departamento o sección

**Tabla 15. Grado de participación en las decisiones y actividades**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	47%
NO	18	53%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 15. Grado de participación en las decisiones y actividades**



Fuente: Tabla 15

La grafica muestra que un 53% de los entrevistados se sienten satisfechos de su grado de participación en las decisiones y actividades de su departamento, mientras un 47% manifestaron su insatisfacción. La participación de los trabajadores en las actividades y decisiones que los afectan, constituyen un elemento clave para el éxito de las organizaciones, ya que, al incrementar su autonomía y control sobre su vida laboral, estarán más motivados y comprometidos, serán más productivos y se sentirán más satisfechos con su trabajo.

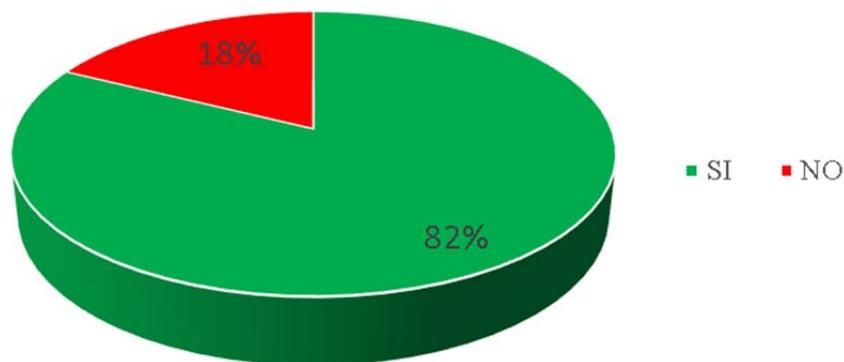
**Pregunta 16.** Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros

**Tabla 16. Relaciones con los compañeros**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	82%
NO	6	18%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 16. Relaciones con los compañeros**



Fuente: Tabla 16

La ilustración revela que un 82% de los encuestados se siente satisfecho de sus relaciones con sus compañeros, frente a un 18% que no lo está. El compañerismo y la armonía constituyen valores esenciales en el ámbito laboral, al fomentar un ambiente donde se promueve el trabajo en equipo y se valore la diversidad de opiniones y habilidades, los trabajadores se sentirán parte de un equipo unido y comprometido, haciéndolos más productivos y eficientes.

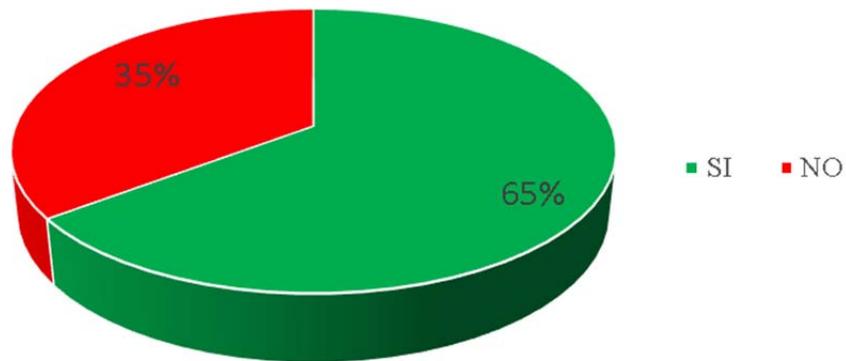
**Pregunta 17.** Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores

**Tabla 17. Apoyo de los superiores**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	65%
NO	12	35%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 17. Apoyo de los superiores**



Fuente: Tabla 17

El gráfico muestra que el 65% de los encuestados se siente contento del apoyo que recibe de sus superiores, mientras un 35% de estos, opina en contrario. El apoyo y colaboración de superiores, sus modos de ser y estilos de dirección en relación a las tareas que se desarrollan, pueden tener un impacto positivo en la motivación laboral de los empleados.

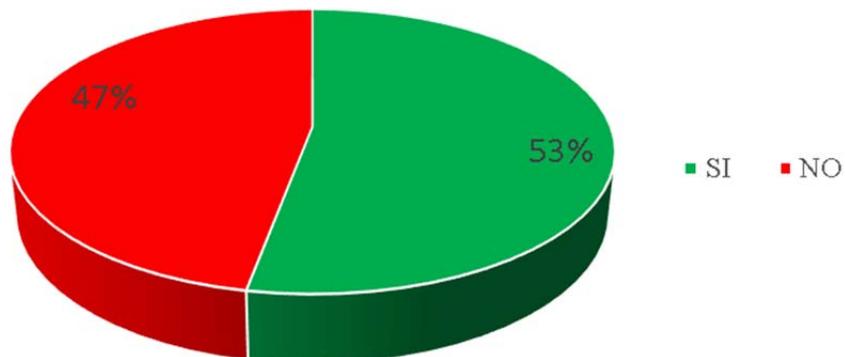
**Pregunta 18.** La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria

**Tabla 18. Supervisión**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	53%
NO	16	47%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 18. Supervisión**



Fuente: Tabla 18

El 53% de los analizados opina que la supervisión ejercida sobre ellos es satisfactoria, mientras el 47% restante opina en contrario. Una adecuada supervisión puede ayudar a mejorar la productividad de los trabajadores, desarrollar un óptimo uso de los recursos, monitorear actitudes de los subordinados, contribuir al progreso de condiciones laborales, asegurar la emisión de instrucciones, mantener la disciplina, mejorar la comunicación y, sobre todo, la motivación.

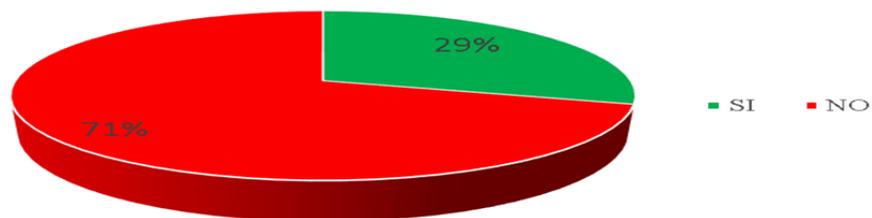
**Pregunta 19.** Estoy satisfecho con el contenido de la evaluación de desempeño que recibo de mi supervisor

**Tabla 19. Contenido de la evaluación de desempeño**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	29%
NO	24	71%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 19. Contenido de la evaluación de desempeño**



Fuente: Tabla 19

La imagen muestra un 71% de los encuestados, insatisfecho con el contenido de la evaluación de desempeño que recibe de su supervisor, en tanto, un 29% manifiesta su satisfacción. Chiavenato (2009:248) destaca que "La evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado. Los dos deben estar de acuerdo en que la evaluación producirá algún beneficio para la organización y para el colaborador". La evaluación de desempeño laboral es un proceso en el que se miden

aptitud, competencias, eficiencia y habilidades de un trabajador respecto a la ejecución de sus tareas dentro de una organización, con la finalidad de crear estrategias de mejora de su rendimiento, fomentar su compromiso y construir un equipo más sólido y motivado, sin embargo, en muchas ocasiones prima en éste proceso el poder y la subjetividad por parte de los evaluadores, convirtiéndose en una de sus principales desventajas.

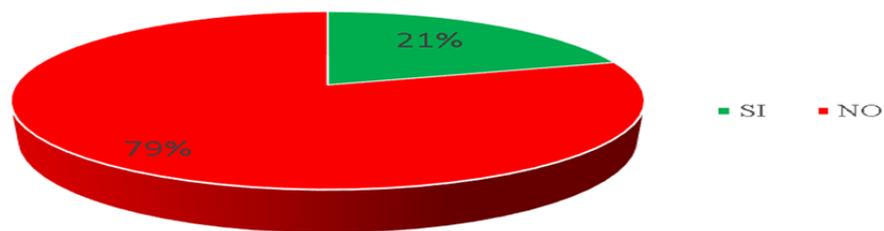
**Pregunta 20.** He recibido alguna formación o capacitación por parte de la Institución en los últimos 2 años

**Tabla 20. Formación o capacitación en los últimos 2 años**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	21%
NO	27	79%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 20. Formación o capacitación en los últimos 2 años**



Fuente: Tabla 20

La ilustración muestra un 79% de los interrogados quienes manifiestan no haber recibido alguna formación o capacitación por parte de la institución en los últimos 2 años, mientras un 21% se mostró satisfecho. La capacitación de personal, es una actividad basada en aportar a los trabajadores conocimientos que le permitirán

realizar mejor su trabajo, esto puede ser desde una actualización en las mejores prácticas de cierta actividad, hasta la enseñanza de una habilidad completamente nueva, y la frecuencia con la que debe darse depende de la empresa y de las necesidades de los trabajadores, siendo deseable que sea constante. Al respecto Robbins, S y Judge T. (2009:84) “Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores”.

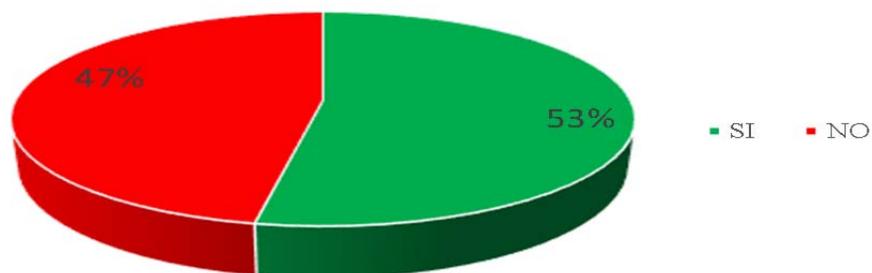
**Pregunta 21.** Estoy satisfecho de la formación que me da la Institución

**Tabla 21. Formación**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	53%
NO	16	47%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 21. Formación**



Fuente: Tabla 21

Un 53% de los interrogados refiere estar satisfecho de la formación que le da la institución, en tanto un 47% manifiesta su insatisfacción. Una formación efectiva

ofrece múltiples beneficios, como la reducción en tiempos y supervisión, la motivación del personal, la mejora en la calidad y productividad de las tareas, la creación de equipos de trabajo de alto desempeño, la seguridad y autoestima en los trabajadores, y el mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan. En la institución se da en mayor o menor proporción dependiendo de la personalidad del líder de cada departamento.

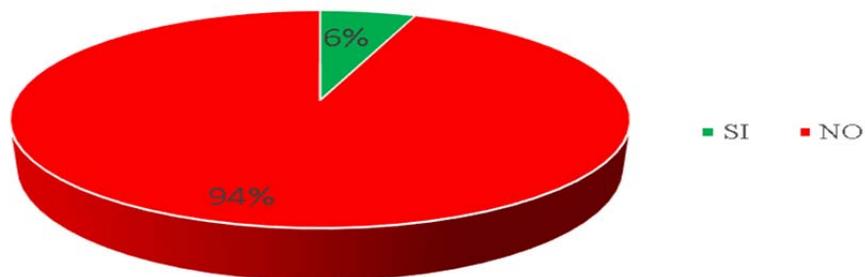
**Pregunta 22.** En mi Institución tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso

**Tabla 22. Oportunidades de promoción y ascenso**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	6%
NO	32	94%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 22. Oportunidades de promoción y ascenso**



Fuente: Tabla 22

Un 94% de los analizados considera no tener oportunidades satisfactorias de promoción y ascenso, en contraposición del 6% de los encuestados que considera que sí. La promoción y ascenso están referidos a los diferentes tipos de movimientos laborales en una organización, los que proporcionan una oportunidad para el crecimiento y desarrollo profesional, al tiempo de ser una fuente de motivación y satisfacción en el trabajo. En la institución, esta práctica es vista con muy poca regularidad. En opinión de Chiavenato (2009:246) "La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias".

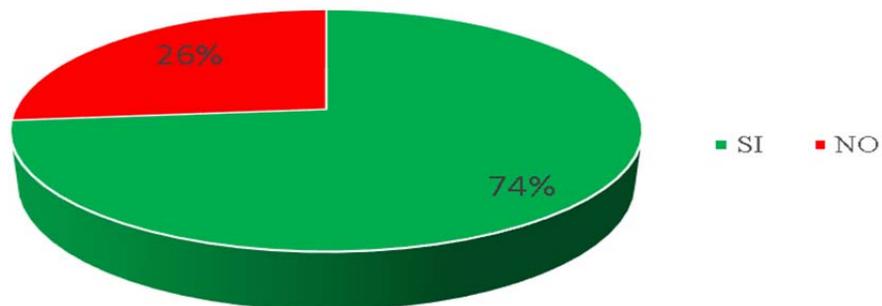
**Pregunta 23.** Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan

**Tabla 23. Satisfacción con el trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	74%
NO	9	26%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 23. Satisfacción con el trabajo**



Fuente: Tabla 23

La grafica muestra un 74% de los encuestados quienes refieren estar satisfechos con su trabajo porque les permite hacer cosas que les gustan, mientras un 26% manifiestan su insatisfacción. Basados específicamente en el tipo de jornadas de la institución y la flexibilidad de éstas, se brinda en gran medida a los empleados la posibilidad de cumplimiento de objetivos personales, que redundarán en su motivación y satisfacción en el trabajo.

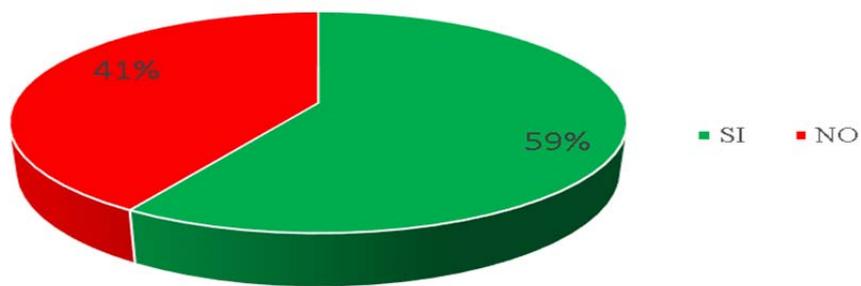
**Pregunta 24.** Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco

**Tabla 24. Satisfacción con las posibilidades de hacer las cosas que se desean**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	59%
NO	14	41%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 24. Satisfacción con las posibilidades de hacer las cosas que se desean**



Fuente: Tabla 24

Un 59% de los analizados se mostró satisfecho con las posibilidades que les da el trabajo de hacer las cosas en las que destaca, ante un 41% que manifestó su insatisfacción. En cuanto al crecimiento personal se refiere, la institución brinda en determinadas áreas (médicos, enfermería, radiología) posibilidades de planes de carrera a sus trabajadores, a través de convenios institucionales acordados, pero dirigidos en esencia solo al recurso humano profesional de la institución.

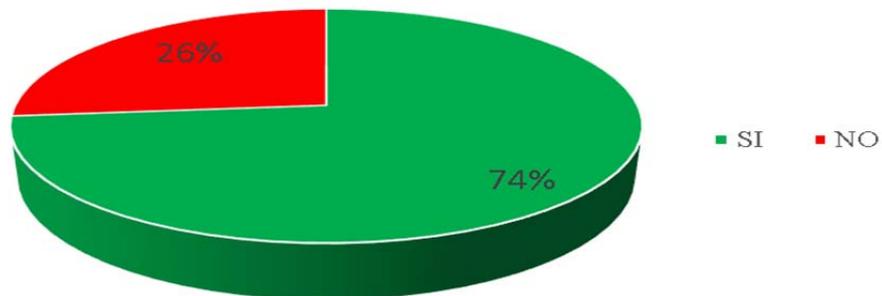
**Pregunta 25.** Mi horario de trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia

**Tabla 25. Dedicación de tiempo a la familia**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	74%
NO	9	26%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 25. Dedicación de tiempo a la familia**



Fuente: Tabla 25

El 74% de los encuestados estuvo de acuerdo en responder que su horario de trabajo le permite dedicar tiempo a su familia, en tanto un 26% dio su respuesta negativa. Los horarios laborales que permiten dedicar tiempo a la familia, pueden tener un impacto positivo en la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, ya que regularmente las actividades familiares compiten con el tiempo dedicado al empleo.

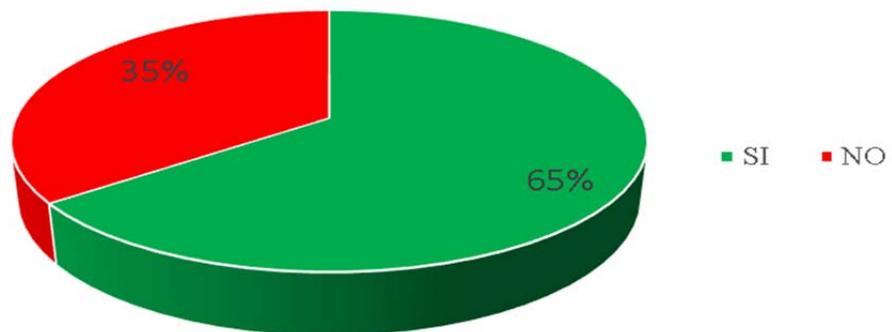
**Pregunta 26. Me gusta mi trabajo**

**Tabla 26. Gusto por el trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	65%
NO	12	35%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 26. Gusto por el trabajo**



Fuente: Tabla 26

El gráfico muestra una tendencia del 65% de los encuestados quienes refieren gustarle su trabajo, frente a un 35% que opina lo contrario. El gusto por el trabajo se refiere a la actitud positiva que un trabajador tiene hacia su trabajo, en tanto, un trabajador puede tener un gusto por su trabajo, pero no estar satisfecho con su trabajo -que es la respuesta emocional que experimenta el trabajador en su trabajo- debido a factores como la remuneración, falta de oportunidades de crecimiento, falta de reconocimiento, entre otros. Orejuela, Andrade y Villamizar (2016) citando a Spector (1997: 2) "la forma como la gente se siente con sus trabajos y con diferentes aspectos de los mismos, esto es, el grado en el que a la persona le gustan (satisfacción) o le disgustan (insatisfacción) sus trabajos".

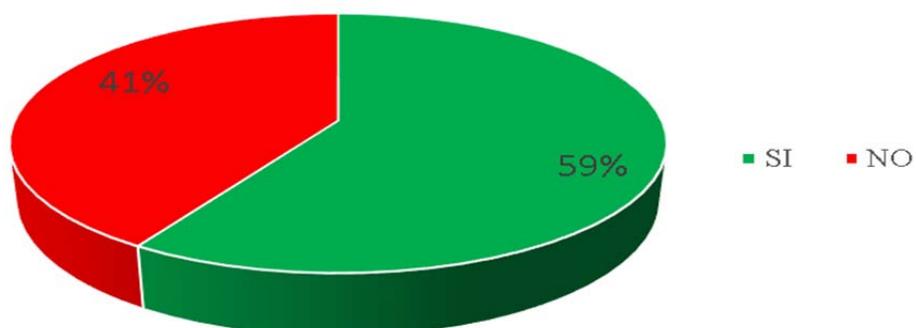
**Pregunta 27.** Estoy satisfecho cómo los objetivos de la Institución reflejan mis intereses

**Tabla 27. Objetivos de la institución e intereses**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	59%
NO	14	41%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 27. Objetivos de la institución e intereses**



Fuente: Tabla 27

El 59% de los entrevistados refieren estar satisfechos de como los objetivos de la institución reflejan sus intereses, ante un 41% que se siente insatisfecho. Es importante que los objetivos de las organizaciones estén alineados con los intereses personales de los empleados lo que fomentará una mayor motivación y compromiso por parte de los trabajadores; por lo tanto, es necesario que estos objetivos sean claros y se comuniquen de manera efectiva a los subordinados.

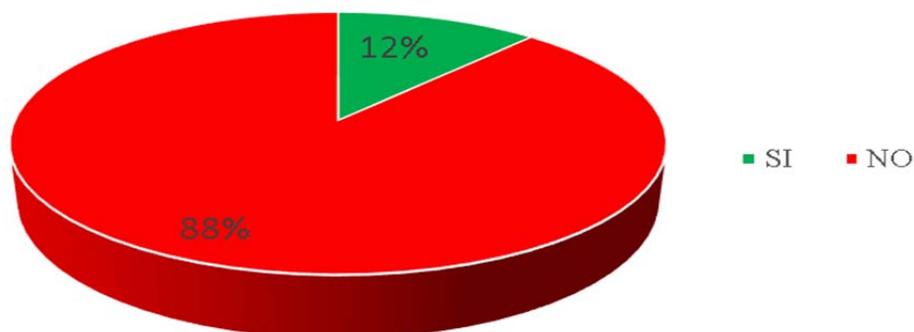
**Pregunta 28.** La forma en que se lleva la negociación en mi Institución sobre aspectos laborales me satisface

**Tabla 28. Forma de llevar la negociación sobre aspectos laborales**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	12%
NO	30	88%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 28. Forma de llevar la negociación sobre aspectos laborales**



Fuente: Tabla 28

Una tendencia del 88% de los encuestados opina sobre su insatisfacción en la forma en la que se lleva la negociación en su institución sobre aspectos laborales, frente a un 12% que refiere su satisfacción. Ofrecer a los trabajadores compensaciones y beneficios ajustados a sus tareas, dará como resultado una mejor productividad y desempeño dentro de la institución, quienes mantendrán una disposición más positiva hacia el trabajo cuando son bien remunerados.

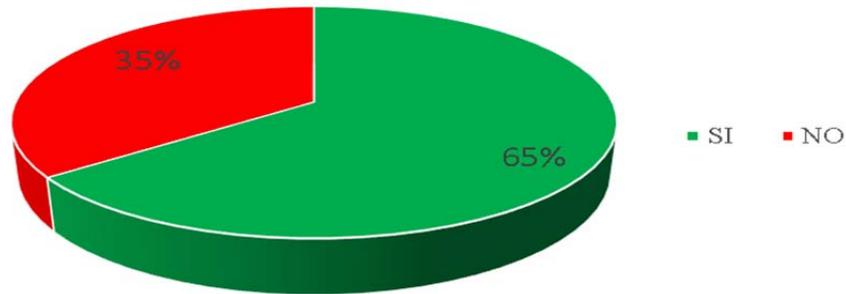
**Pregunta 29.** Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo

**Tabla 29. Grado de participación en las decisiones del grupo de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	65%
NO	12	35%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 29. Grado de participación en las decisiones del grupo de trabajo**



Fuente: Tabla 29

La ilustración muestra un 65% de los analizados quienes opinan que les satisface su actual grado de participación en las decisiones de su grupo de trabajo y un 35% que manifiesta no sentirse satisfecho. A propósito de la participación en las decisiones y control, Orejuela, Andrade y Villamizar (2016:318) refiere que "es necesario generar un proceso de confianza, de valoración por las ideas del otro, de capacidad para enunciar críticas y para recibirlas." Es por ello que, a pesar de las posibles diferencias, deben crearse condiciones para una autentica participación entre las partes. Se le confiere especial importancia a la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, haciéndoles sentir más comprometidos a lograr los resultados deseados, aportar nuevas ideas, y entablar relaciones sólidas con sus compañeros de trabajo.

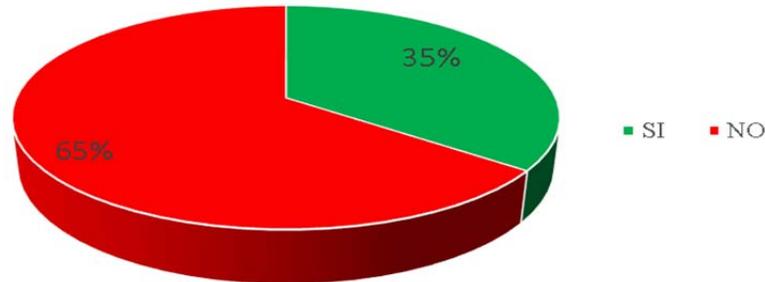
**Pregunta 30.** Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo

**Tabla 30. Capacidad para decidir aspectos del trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	35%
NO	22	65%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 30. Capacidad para decidir aspectos del trabajo**



Fuente: Tabla 30

Un 65% de los interrogados muestran su insatisfacción a la capacidad actual para decidir por sí mismos aspectos de su trabajo, frente a un 35% que se mostraron satisfechos. El objetivo de la gestión del desempeño de los empleados está relacionado con la misión y los objetivos generales de una organización y con la forma en que un trabajador puede agregar valor a la misma, a través de su participación. En palabras de Chiavenato (2009:409). "Para fomentar la creatividad, los administradores deben estar dispuestos a escuchar las sugerencias de sus subordinados y a implantar las buenas ideas". Al promover la integración de los trabajadores en las decisiones de la organización, además de incentivar un intercambio de información útil, se minimiza posibles resistencias al cambio

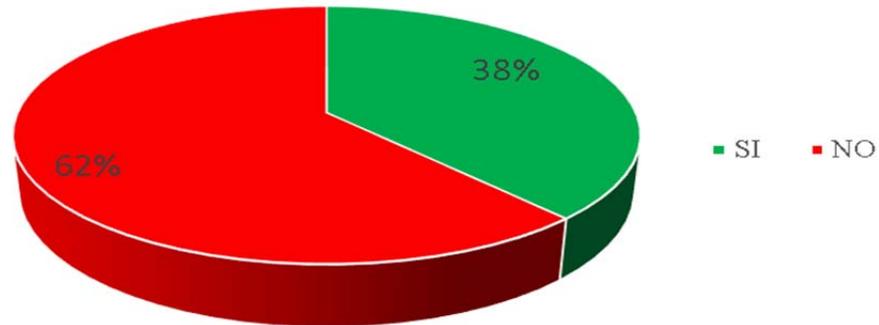
**Pregunta 31.** Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea

**Tabla 31. Forma en que los superiores juzgan la tarea**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	38%
NO	21	62%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 31. Forma en que los superiores juzgan la tarea**



Fuente: Tabla 31

La grafica muestra un 62% de los encuestados quienes describen su desacuerdo a la forma en que sus superiores juzgan sus tareas, ante un 38% que expresaron su conformidad. Un aspecto clave del trabajo de un jefe, es la capacidad de evaluar las tareas de sus subordinados, calidad de su trabajo, entre otras, y es la evaluación del desempeño individual uno de los métodos más tradicionales para recolectar datos del rendimiento de su fuerza laboral, juzgando de esta manera dichas tareas.

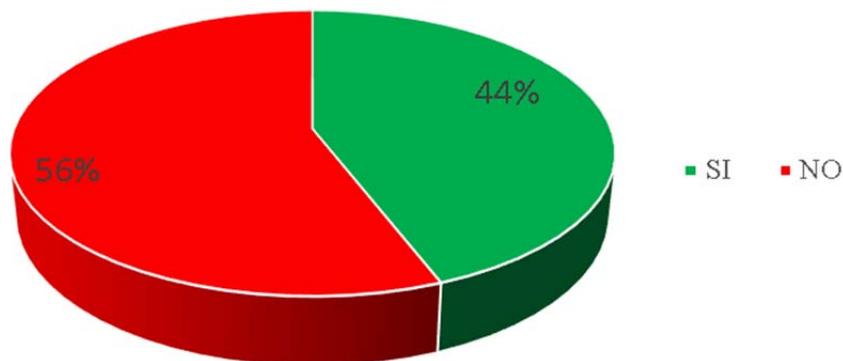
**Pregunta 32.** Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea

**Tabla 32. Ritmo para hacer la tarea**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	44%
NO	19	56%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 32. Ritmo para hacer la tarea**



Fuente: Tabla 32

Un 56% de los analizados se muestra insatisfecho del ritmo al que tiene que hacer sus tareas, en relación al 44% que manifestó su opinión en contrario. Las metas de desempeño individual permiten a los trabajadores tener una visión clara de lo que se espera de ellos y como su labor contribuye al éxito de la institución, por lo que es importante establecer metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido.

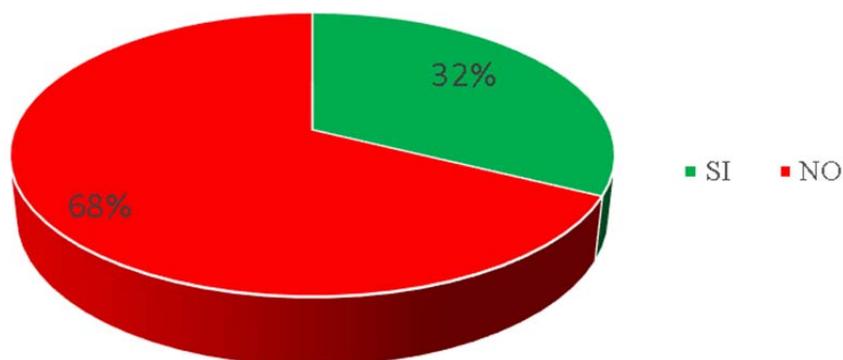
**Pregunta 33.** Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen

**Tabla 33. Cantidad que trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	32%
NO	23	68%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 33. Cantidad de trabajo**



Fuente: Tabla 33

En la ilustración se muestra una tendencia del 68% quienes se muestran insatisfechos ante la cantidad de trabajo que se exige, frente a un 32% que mostró satisfacción. La productividad es un indicador referido a la cantidad de trabajo que se realiza en un periodo de tiempo determinado, y en el contexto del desempeño laboral es fundamental para evaluar, mejorar y reconocer el rendimiento de los empleados. Chiavenato (2009:568) "la administración del capital humano se preocupa por la productividad del capital intelectual de la empresa, por el desempeño gerencial y por las contribuciones de las personas los objetivos de la organización"

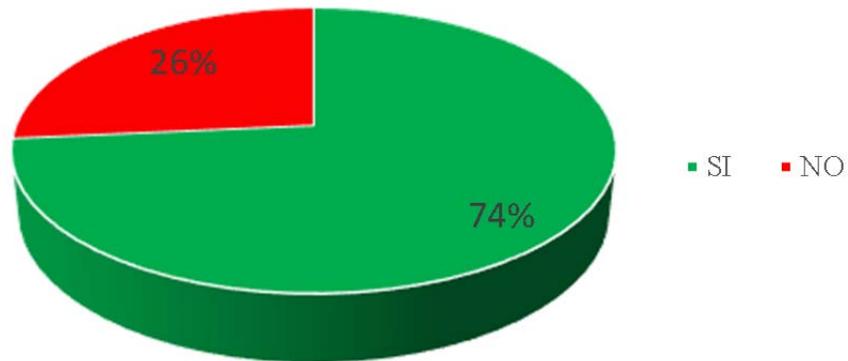
**Pregunta 34.** Utilizo mayormente reposos para justificar mis ausencias

**Tabla 34. Reposos**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	74%
NO	9	26%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

**Gráfico 34. Reposos**



Fuente: Tabla 34

Un 74% de los encuestados manifestó utilizar mayormente reposos para justificar sus ausencias, ante un 26% que expresó su negativa a la misma interrogante. Gestionrh (2018). "cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional, más satisfacciones otorgará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo, así como el índice de rotación". El ausentismo laboral es un fenómeno observado con frecuencia en las distintas organizaciones, por lo que debe conocerse y reducirse al mínimo para evitar se convierta en fuente de pérdida de productividad, afectando la misión, visión y objetivos de la institución.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Luego de llevar a cabo la presente investigación donde se analizó la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estadal Los Samanes, siendo recolectadas las opiniones de los encuestados se procede a emitir las siguientes conclusiones.

En cuanto a las condiciones operativas de la institución, se pudo constatar que los trabajadores muestran descontento con el nivel de calidad obtenido en su trabajo por no contar de manera adecuada con los medios materiales, tecnológicos, mantenimientos preventivos y correctivos de equipos que les permitan ejecutar sus labores, tampoco existe un presupuesto asignado para el pago de las obligaciones al Estado, no reciben de manera periódica dotación de uniformes así como material médico y de oficina, adicionalmente deben laborar en espacios con iluminación y ventilación deficiente, el entorno físico y espacio de trabajo es inadecuado, tampoco se cumplen las normas de higiene y seguridad industrial.

En lo que respecta a los beneficios socioeconómicos se comprobó que el salario que perciben los trabajadores por la labor que desempeñan, no los satisface ya que no reciben un pago suficiente para vivir con dignidad, se mostraron insatisfechos del cumplimiento por parte de la institución, de convenios y leyes laborales, que aunque existen y son concedidas (becas, primas de hijos, entre otras) son de valor tan ínfimo que resultan imperceptibles, mismo que ocurre con incentivos y premios, que convenientemente se convierten muchas veces en especie de trueques para motivar a los mismos. Existe cordialidad en las relaciones jefe – subordinado, aunque una mayoría siente que no es tratado con justicia y equidad. La participación de los empleados en las decisiones de sus secciones o departamentos son limitadas, sin

embargo, una mayoría manifestó sentir apoyo de sus superiores. Las relaciones entre compañeros son gratas y armónicas.

En el ámbito de la supervisión se percibieron conformes, no así al contenido de las evaluaciones de desempeño, al que perciben subjetivo. Es ocasional la capacitación y formación a los trabajadores, dirigida básicamente a personal asistencial – profesional de la institución; las posibilidades de ascenso son prácticamente cerradas, y ante la flexibilidad que les brindan las distintas jornadas laborales se mostraron contentos de poder disponer de tiempo libre, compartir con sus familias y hacer actividades.

En el ámbito del desempeño laboral, el personal se mostró a gusto con su trabajo e identificados en buena medida con los objetivos institucionales, más no satisfechos, debido a factores como la remuneración, carencia de seguridad social, entre otras; inconformes en la forma en la que la institución decide sobre aspectos laborales, dando poca cabida a intervención de los subordinados, quienes además sienten desacuerdo por la forma en que exigen y juzgan el cumplimiento de tareas. De igual forma admitieron utilizar la figura del reposo como justificación de ausencias.

## **Recomendaciones**

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

Con la finalidad de optimizar las condiciones operativas de la institución se sugiere dotar a los trabajadores de recursos materiales, uniformes y equipos médicos y de seguridad necesarios para ejecutar eficiente y oportunamente sus tareas, y les permitan preservar su salud y fomentar su productividad; de igual forma brindar a los empleados espacios de trabajo limpios, cómodos y funcionales, que favorezcan su bienestar físico y mental, y un mejor rendimiento laboral.

Para lograr alcanzar en el personal una satisfacción laboral, deben converger ciertos factores dentro de los cuales está el cumplimiento de obligaciones patronales que proporcionen seguridad y estabilidad social, una remuneración cónsona con su nivel de formación, compromiso y responsabilidad que les permita cubrir sus necesidades básicas, sociales e intelectuales; implementar incentivos laborales que los hagan sentir motivados, promover una mejor comunicación entre la dirección de la institución, jefes y subordinados, brindar tratos equitativos y hacerlos partícipes de las decisiones que los afecten, fomentar la unión y el trabajo en equipo, como también crear una mayor apertura en cuanto a las capacitaciones al personal y sean abarcados no solo el personal profesional sino todos por igual.

Con la intención de obtener un mejor desempeño laboral, se insta a brindar a los trabajadores compensaciones y beneficios ajustados a sus tareas -no necesariamente económicos-, alinear objetivos de desempeño individual con intereses personales, efectuar evaluaciones con mayor objetividad, juzgar con equidad y equilibrar volumen de trabajo con el ritmo de exigencia de éstos para lograr una armonía laboral en un ambiente productivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo Ayala Jhonny. (2021). **De la antigua a la nueva salud pública: reflexiones en tiempos de pandemia.** Rev. Cub. Tecnol. Salud. [Internet]. [citado 27 Mar 2021]; 12 (1). Disponible en: <https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/2158>
- Arias, Fidias. (2016). **El proyecto de investigación.** Introducción a la metodología científica. (Séptima edición). Editorial Episteme. Caracas.
- Balestrini, M. (2006). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación.** (6ma. Edición) Servicio Editorial Consultores y Asociados. Caracas.
- Bescual, S. (2003). **La Validez de Contenido en los Instrumentos.** México: Editorial Limusa, S.A.
- Calcina, Yolanda. (2014). **El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez—Perú 2012.** *Comuni@cción*, 5(1), 22–29. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Contreras, C.M. (2013). **Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá,** (tesis para maestría) Universidad Nacional de Colombia. pp 15 - 44.
- EcuRed. (2019). **Desempeño laboral.** Consultado el 23:36, febrero 24, 2021 en [https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o\\_laboral&oldid=3488744](https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o_laboral&oldid=3488744).
- Gestionrh (2018) <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>.
- Gamboa, Eric. (2010). **Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes.** Revista Psicología Científica.com, 12 (16). <https://pscient.net/zbhdi>
- Hernández S., C. (2014). **Metodología de la Investigación.** McGraw-Hill. México. 6ta Edición.

- Hernández, V. (2009). **Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio**. Rev. Cubana de Medicina Militar. 38(1), pp.1-8. Disponible en <http://bvs.sld.cu/>
- Hernández-Zavala M, Hernández-Cantoral A, Nava-Galán M, Pérez-López M, Hernández-Ramírez M, Matus-Miranda R, Balseiro-Almario C. (2012) **Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud**. Enferm. univ. [Internet]. 13 de abril de 2018 [citado 27 de febrero de 2021];9(1). Disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/241>
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; y Baptista, Maria. (2014). **Metodología de la Investigación**. McGraw-Hill. México. 5ta Edición.
- Hurtado de Barrera, Josefina (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. Caracas. Editorial Fundación Sypal.
- Kerlinger, F. (1979) **Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología**. Editorial Interamericana
- Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2008). **Administración hospitalaria**. Bogotá: Médica Panamericana.
- Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990). **Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional [Factorial structure, reliability and validity of the S21/26 Job Satisfaction Questionnaire: An instrument with dichotomous format oriented to the professional psychologists]**. Revista de Psicología Universitas Tarraconensis, 12(1/2), 25-39.
- Mendoza, R. (2015). **Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público**. Rev Med Chile. Artículo de investigación. Universidad del Bío-Bío.
- Monje, Carlos (2011). **Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa**, Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. Neiva.
- Morles, V. (1997). **Planeamiento y Análisis de Investigaciones**. Caracas-Venezuela: Ediciones Eldorado.
- Orejuela, Andrade y Villamizar (2016). **Psicología de las organizaciones y del trabajo**. Editorial Bonaventuriana. Cali.

- Organización Mundial de la Salud (2013). <https://www.who.int/features/qa/28/es/>
- Palella, S., y Martins, P., F. (2012). **Metodología de la Investigación Cualitativa**. (Tercera Ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. FEDUPEL. Caracas. Venezuela. 285 pp.
- Palma, S. (2004). **Manual de la Escala de clima laboral SPC-CL**. Academia. [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SP\\_C\\_Manual\\_1o\\_Edición](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SP_C_Manual_1o_Edición)
- Pavon-León, Gogeochea-Trejo, y otros (2011). **Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario**. SALUD EN TABASCO Vol. 17, No. 1 y 2, enero -abril, mayo -agosto 2011.
- Sabino, C.A. (2009). **¿Cómo Hacer una Tesis? y elaborar todo tipo de Escrito**. Editorial PANAPO C.A. Impreso en Venezuela por Editorial MELVIN C.A. pp. 141.
- Salas, Ramon. (2005). **La evaluación en la educación superior contemporánea**. Revista Cubana de Educación Médica Superior. 2012;26(4) 604-617.
- Sarduy, Yanetsys (2011). **El Análisis de la Información y las Investigaciones Cuantitativas y Cualitativas**. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. [Documento en línea]. Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33\\_3\\_07/spu20207.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu20207.htm). [Consulta: 2020, febrero 29]
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). **El proceso de la investigación científica**. 5ta.ed. México: Limusa.
- Zárate, W. (2018). Clima Organizacional en las instituciones gubernamentales.

**ANEXO A.**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS: CUESTIONARIO DE  
SATISFACCIÓN LABORAL S21/26 J.L. Meliá (1998)

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo, esto con la finalidad de Evaluar la Satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores del área de salud pública. Seleccione Si o No de una forma sincera ya que se requiere obtener información valiosa que será únicamente utilizada para efectos académicos a fin de elaborar el Trabajo de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales.

En algunos casos alguna afirmación pudiera no corresponder exactamente con su puesto de trabajo, responda en función de aquello que más se acerque a las características de las afirmaciones y exprese la satisfacción o insatisfacción que le produce.

INSTRUCCIONES

- Marque con una equis (X) de acuerdo a su opinión en la casilla correspondiente la respuesta que considere correcta.
- Marque una sola opción de respuesta por cada pregunta.

Escala del cuestionario: SI - NO

## CUESTIONARIO

1. Diagnosticar las condiciones operativas de los trabajadores en el área de salud pública, específicamente en la institución objeto de estudio.

No.	PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1	Los medios materiales y tecnológicos que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios			
2	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.			
3	La Institución cumple con el pago de las obligaciones con el Estado			
4	Periódicamente recibo dotación de guantes, mascarillas, batas, botas, lentes seguridad, pantalones, franelas			
5	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas			
6	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios			
7	Se cumplen las normas de higiene y seguridad industrial en la Institución			
8	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena			

2. Describir la satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital Estatal Los Samanes.

No.	PREGUNTA	TD	TA	TOTAL
9	Mi salario me satisface			
10	Estoy satisfecho de cómo mi Institución cumple el convenio, y las leyes laborales			
11	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan según convenio colectivo			
12	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen			
13	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes			

14	Mi Institución me trata con buena justicia e igualdad.			
15	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones y actividades de mi departamento o sección.			
16	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.			
17	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.			
18	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria			
19	Estoy satisfecho con el contenido de la evaluación de desempeño que recibo de mi supervisor			
20	He recibido alguna formación o capacitación por parte de la Institución en los últimos 2 años			
21	Estoy satisfecho de la formación que me da la Institución			
22	En mi Institución tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso			
23	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan			
24	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco			
25	Mi horario de trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia			

3. Determinar el desempeño laboral en el personal de la Fundación Hospital Estadal Los Samanes.

No.	PREGUNTA	TD	TA	TOTAL
26	Me gusta mi trabajo			
27	Estoy satisfecho cómo los objetivos de la Institución reflejan mis intereses			
28	La forma en que se lleva la negociación en mi Institución sobre aspectos laborales me satisface			
29	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo			
30	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo			

31	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea			
32	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea			
33	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen			
34	Utilizo mayormente reposos para justificar mis ausencias			

**ANEXO B.**  
**CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe ciudadano Jesús Adolfo Zabala Yanez portador  
de la C.I. Nro. V- 16 101 810 de Profesión Licenciado  
en Contaduría Pública hago constar que he revisado y aprobado  
el instrumento diseñado por la Licenciada Rosana Bracho, portador de la C.I. Nro. V-  
11.591.836, en el aspecto Metodológico para recabar información de la  
Investigación titulada: SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
INSTITUCIONES DEL ÁREA DE SALUD PÚBLICA, el cual forma parte de su trabajo de  
investigación para optar al grado de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones  
Laborales que otorga la Universidad de Carabobo.

En la ciudad de Maracay a los 9 días del mes de Octubre de 2023.

Observaciones:

---

---

---

---

---

Firma de Validador

C.I. 16101810



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe ciudadano Cristóbal Reyes portador de la C.I. Nro. V- 9.351.524 de Profesión Profesor en Matemática. hago constar que he revisado y aprobado el instrumento diseñado por la Licenciada Rosana Bracho, portador de la C.I. Nro. V- 11.591.836, en el aspecto Metodología para recabar información de la Investigación titulada: SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN INSTITUCIONES DEL ÁREA DE SALUD PÚBLICA, el cual forma parte de su trabajo de investigación para optar al grado de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales que otorga la Universidad de Carabobo.

En la ciudad de Maracay a los 19 días del mes de Octubre de 2023.

Observaciones:

---

---

---

---

---

Firma de Validador

C.I.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
DIRECCIÓN DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES



CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe ciudadano Carol Omaña portador  
de la C.I. Nro. V- 3.841.118 de Profesión Lic. Ad. Comiruel y Registre-  
en Docencia Universitaria hago constar que he revisado y aprobado  
el instrumento diseñado por la Licenciada Rosana Bracho, portador de la C.I. Nro. V-  
11.591.836, en el aspecto Metodológico para recabar información de la  
Investigación titulada: SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN  
INSTITUCIONES DEL ÁREA DE SALUD PÚBLICA, el cual forma parte de su trabajo de  
investigación para optar al grado de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones  
Laborales que otorga la Universidad de Carabobo.

En la ciudad de Maracay a los 16 días del mes de Octubre de 2023.

Observaciones:

---

---

---

---

---

Firma de Validador

C.I. 3.841.118

**ANEXO C.**  
**CONFIABILIDAD**

