



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:  
FACTORES QUE EXPLICAN LAS ACTITUDES LABORALES DE  
LOS PROFESIONALES DE LA SALUD; MÉDICOS,  
ENFERMEROS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA**

**AUTORA:  
Palomeque Camacho, Raquel Yessica**

**Previo a la obtención del Grado Académico:  
MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:  
Lapo Maza, María del Carmen, Mgs**

**Guayaquil, Ecuador  
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **INGENIERA COMERCIAL Y EMPRESARIAL ESPECIALIZACION FINANZAS, RAQUEL YESSICA PALOMEQUE CAMACHO**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**Ec. María del Carmen Lapo Maza, Mgs**

**REVISORA**

\_\_\_\_\_  
**Ec. Laura Zambrano Chumo, MBA**

**DIRECTOR DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
**Ec. María del Carmen Lapo Maza, Mgs**

**Guayaquil, a los 19 del mes de julio del año 2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Raquel Yessica Palomeque Camacho**

### **DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **FACTORES QUE EXPLICAN LAS ACTITUDES LABORALES DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD; MÉDICOS, ENFERMEROS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA** previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 19 del mes de julio del año 2018**

**LA AUTORA**

---

**Raquel Yessica Palomeque Camacho**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Raquel Yessica Palomeque Camacho**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **FACTORES QUE EXPLICAN LAS ACTITUDES LABORALES DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD; MÉDICOS, ENFERMEROS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 del mes de julio del año 2018**

**LA AUTORA:**

---

**Raquel Yessica Palomeque Camacho**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

REPORTE URKUND

← → Seguro | <https://secure.orkund.com/view/39700898-781559-185852#DcgxCsNADETRu2w9BGIH0sq+SnARTGy2iBuXIXePBh4f5ts+d1ufSoMyoDnQxdG1qgm6wiglYVZ1L1FGWWBRX...> ☆

ORKUND María del Carmen Lapo Maza (maria.lapo) ▾

Lista de fuentes Bloques

Documento	<a href="#">JULIO-18-RAQUEL PALOMEQUE CAMACHO tesis MGSS.docx (D40533544)</a>
Presentado	2018-07-08 19:26 (-05:00)
Presentado por	raquel.palomeque@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	maria.lapo@analysis.orkund.com
Mensaje	Raquel Yessica Palomeque Camacho, tesis MGSS para análisis anti-plagio. <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a> 4% de estas 45 páginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.

Fuentes alternativas

- [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso\\_organizational.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizational.html) ✓
- <https://journals.openedition.org/poils/2355>
- <https://cursoco.weebly.com/actitudes-hacia-el-trabajo.html> ✓
- <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1118-2015-09-03-07encuestaPAS2012-2013.pdf>
- <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medic%C3%83n%20de%20com...>
- <http://metodologiadelainvestigacionogtaw.blogspot.com/>
- <https://es.suneymonkey.com/r/9SV7V99>
- [Tesis Casierra 15-02-18 \(1\).pdf](#)
- <https://www.coursehero.com/file/p70ccsa0/Ni-de-acuerdo-ni-desacuer-Ni-de-acuerdo-ni-des...>

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

## **AGRADECIMIENTO**

**Agradezco a Dios por la oportunidad de estar aquí, por las personas que me ha permitido conocer a lo largo de estos tres años desde que empecé con la postulación en la maestría, por consentir la culminación de esta.  
Agradezco a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y al programa de Posgrado por permitirme ser parte de ella.**

**RAQUEL YESSICA PALOMEQUE CAMACHO**

## **DEDICATORIA**

**A Dios,  
A mi hijo,  
A mis padres,  
A mi jefe,  
A mis amigos,**

**RAQUEL YESSICA PALOMEQUE CAMACHO**

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento de la Investigación: .....	4
Objeto de Estudio: .....	4
Planteamiento del Problema: .....	4
Formulación del Problema: .....	5
Justificación:.....	5
Preguntas de Investigación:.....	6
Objetivos.....	6
Objetivo general: .....	6
Objetivos específicos:.....	6
Hipótesis: .....	7
CAPITULO 1 .....	8
Fundamentación Teórica .....	8
Actitud .....	8
Satisfacción Laboral .....	13
Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral.....	18
Influencia del género. ....	18
Nivel de ingresos. ....	19
Edad.....	19
Nivel de educación .....	20
El núcleo familiar. ....	20



Compromiso Organizacional.....	22
Dimensiones del Compromiso Organizacional.....	24
Compromiso afectivo .....	24
Compromiso continuo .....	27
Compromiso normativo.....	27
CAPITULO 2 .....	28
Sector de la Salud y sus Trabajadores .....	28
Sector de la Salud en el Ecuador. ....	28
Talento Humano .....	29
Aspectos Legales. ....	31
Entidades públicas .....	31
Entidades privadas.....	32
La Satisfacción Laboral en Ecuador.....	32
Marco Referencial .....	33
CAPITULO 3 .....	39
Marco Metodológico .....	39
Variables de la Investigación.....	39
Variable dependiente .....	39
Variable independiente.....	39
Operacionalización de las Variables .....	40
Alcance de la Investigación.....	41
Tipo de Estudio.....	41
Método.....	41
Recopilación de la Información.....	42

Procedimientos .....	43
Análisis de los Resultados .....	45
Antecedentes personales.....	45
Actitudes laborales .....	52
CAPITULO 4 .....	69
Propuesta. Actitud Laboral Positiva.....	69
Objetivo Uno. Incrementar el Compromiso Organizacional Afectivo.....	71
Objetivo Dos. Incrementar el Nivel de Motivación de los Empleados .....	73
Objetivo Tres. Presencia de Estabilidad Laboral .....	75
Objetivo Cuatro. Capacitación a Plantilla Institucional .....	76
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS .....	82
APÉNDICE .....	86
Apéndice 1. Encuesta .....	86
Apéndice 2. Matriz de Correlación .....	88

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definiciones de Compromiso Organizacional .....	22
Tabla 2 Relación entre edad y la satisfacción laboral. ....	33
Tabla 3 Operacionalidad de las variables .....	40
Tabla 4 Validación y fiabilidad del instrumento .....	52
Tabla 5 Prueba KMO y Bartlett.....	52
Tabla 6 Matriz de componentes rotados.....	53
Tabla 7 Valoración del objetivo uno. ....	72
Tabla 8 Valoración del objetivo dos.....	74
Tabla 9 Valoración del objetivo tres. ....	75
Tabla 10 Valoración del objetivo cuatro. ....	77

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación del Modelo Causal de Satisfacción Laboral según conceptualizaciones de E. Locke. ....	14
Figura 2 Determinación de tamaño de la muestra Fuente: Tomado de, the survey system (2017). ....	44
Figura 3 Sexo muestral. ....	45
Figura 4 Edad muestral. ....	46
Figura 5 Nivel de educación muestral ....	47
Figura 6 Estado civil muestral. ....	48
Figura 7 Profesión muestral de profesionales de la salud ....	49
Figura 8 Años de servicio. ....	50
Figura 9 Tipo de institución muestral. ....	51
Figura 10 Pregunta 1 Sería feliz si pudiera pasar el resto de mi vida laboral en esta organización. ....	54
Figura 11 Pregunta 2 Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta organización con personas que no pertenecen a ella. ....	55
Figura 12 Pregunta 3 Realmente siento que los problemas de esta organización son también mi responsabilidad. ....	56
Figura 13 Pregunta 4 Fácilmente podría vincularme a otra organización como lo he hecho con esta. ....	57
Figura 14 Pregunta 5 Me siento parte de la familia de mi organización. ....	58
Figura 15 Pregunta 6 Me siento emocionalmente unido a esta organización. ....	59
Figura 16 Pregunta 7 Esta organización tiene una gran significado personal para mí. ....	60

Figura 17 Pregunta 8 Realmente siento que pertenezco a esta organización .....	61
Figura 18 Pregunta 9 Me siento satisfecho con mi trabajo. ....	62
Figura 19 Pregunta 10 Definitivamente me gusta mi trabajo.....	63
Figura 20 Pregunta 11 Estoy feliz de haber conseguido este trabajo.....	64
Figura 21 Pregunta 12 Mi trabajo es muy agradable.....	65
Figura 22 Pregunta 13 Mi trabajo es muy valioso. Pregunta 13 Mi trabajo es muy valioso. .....	66
Figura 23 Pregunta 14 Estoy muy contento con mi trabajo. ....	67

## **RESUMEN**

La presente investigación se enfocó en la determinación de los factores que explican las actitudes laborales del profesional de la salud; médico, enfermero y auxiliar de enfermería de la ciudad de Guayaquil, actitudes reflejadas en el desenvolvimiento y sentir del profesional hacia la institución en la cual labora. La metodología utilizada en la investigación fue de carácter descriptiva, cuantitativa, no probabilística y de corte transversal, la muestra correspondió a 384 profesionales de la salud encuestados, un cuestionario de 14 ítems de actitudes laborales que presentan un alfa de Cronbach es de 0.96, y con la obtención de dos componentes principales: compromiso organizacional afectivo y satisfacción laboral. Más del 80% de los profesionales objeto de este estudio manejan un alto índice de satisfacción laboral, sin embargo, para el compromiso organizacional afectivo hasta el 70% de encuestados lo califican de manera positiva. Por último, se elabora una propuesta que ayude a la generación de actitudes positivas hacia el trabajo beneficiando al profesional y a la institución.

Palabras Claves: Actitud laboral positiva, compromiso organizacional, compromiso afectivo, satisfacción laboral, profesionales de la salud, capital humano.

## **ABSTRACT**

The present investigation focused on the determination of the factors that explain the work practices of the health professional; doctor, nurse and auxiliary nurse of the city of Guayaquil attitudes reflected in the development and feel of the professional towards the institution in which he works. The methodology used in the research was descriptive, quantitative, non-probabilistic and cross-sectional, the sample corresponded to 384 health professionals surveyed, a questionnaire of 14 items of work attitudes with a Cronbach alpha of 0.96, and with the achievement of two main components: affective organizational commitment and job satisfaction. More than 80% of the professionals in this study manage a high index of job satisfaction, however, for affective organizational commitment up to 70% of respondents rate it positively. Finally, a proposal is made that helps the generation of positive attitudes towards work, benefiting the professional and the institution.

**Keywords:** Positive work attitude, organizational commitment, affective commitment, job satisfaction, health professionals, human capital.

## INTRODUCCIÓN

La atención en salud que reciben los usuarios a nivel mundial es exigente y en Ecuador de la misma manera, tanto en el sector público como en el sector privado; demandantes e informados de sus derechos en calidad y calidez del servicio recibido, en satisfacción integral percibida estimada por un conjunto de componentes entre los cuales están: infraestructura y tecnologías, eficiencia de la atención del problema de salud, buen trato y atención personalizada por parte de los profesionales de la salud; médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería.

Las instituciones de salud para cumplir con las expectativas de calidad del servicio brindado requieren de profesionales de la salud con actitudes positivas; amabilidad, respeto, paciencia e interés en su trabajo, confianza, empatía, satisfacción en el trabajo, amor a la institución, sentido de pertenencia hacia la institución. Por eso es importante que estas entidades planteen estrategias hacia su personal para mejorar el clima organizacional, motivación, capacitación, estabilidad laboral y las actitudes en beneficio de la satisfacción al usuario.

En este sentido surge la necesidad de identificar los factores que expliquen las actitudes laborales de los profesionales de la salud antes mencionados, actitudes positivas o negativas que van a repercutir principalmente en el prestigio institucional, afectación presupuestaria, y trascender en el desempeño del talento humano, para luego elaborar una propuesta para generación de actitudes laborales positivas. Las variables propuestas en esta investigación son el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral.

La realización de este estudio nace del interés de conocer en la ciudad de Guayaquil la situación existente del sentir de los profesionales de la salud; médico, enfermero y auxiliar de enfermería; hacia la institución en la cual laboran, en otras palabras, una mirada al mercado laboral del profesional de la salud para proporcionar herramientas que permitan aportar al desarrollo institucional por medio de su activo más preciado, su fuerza laboral.



Para exponer el contenido de este trabajo de investigación, ha sido estructurado en la forma siguiente: en el capítulo I se presenta el marco teórico, conceptual que sustentan las actitudes laborales de los profesionales de la salud hacia la institución en la cual laboran, exhibiendo la definición de actitud y sus componentes, detallando la satisfacción laboral y los factores que la influye, también el compromiso organizacional y sus dimensiones.

En el capítulo II se expone el sector de la salud en Ecuador, su talento humano, los aspectos legales tanto en el sector público como en sector privado. Se presenta la satisfacción laboral en Ecuador. También se hace referencia a estudios nacionales e internacionales que abarcan las actitudes laborales presentando algunos factores explicativos, instrumentos de medición y resultados.

El capítulo III se procede a evaluar el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud; médicos, enfermero y auxiliar de enfermería, descrita como una investigación es de tipo cuantitativo descriptivo, de corte transversal, no probabilística, no experimental, con la utilización de dos cuestionarios cerrados validados con la escala de medición Likert de 1-5, con la utilización de una muestra a partir de un universo infinito, finalmente se realiza un análisis estadístico de los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS y se presenta los resultados obtenidos.

Además, el capítulo IV presenta una propuesta para la incrementación de actitudes laborables positivas hacia la organización en la cual laboran los profesionales de la salud desarrollada en cuatro objetivos: Incrementar el compromiso organizacional afectivo, Incrementar el nivel de motivación de los empleados, Presencia de estabilidad laboral, Capacitación a plantilla institucional. Por último, se presentan conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Con este desarrollo se pretende contestar a la pregunta de investigación: ¿Qué factores explican las actitudes laborales de los profesionales de la salud, médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería? y ¿Cómo se podría intervenir para generar actitudes laborales positivas en los trabajadores de la salud médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería?

## **Planteamiento de la Investigación:**

### **Objeto de Estudio:**

Este estudio tiene como objeto la determinación de las actitudes laborales del profesional de la salud; médico, enfermero y auxiliar de enfermería de la ciudad de Guayaquil.

### **Planteamiento del Problema:**

En Ecuador la demanda de servicios de salud refleja usuarios cada día más exigentes e informados de sus derechos en cuanto a calidad y calidez del servicio percibido, el cual en conjunto con la infraestructura y tecnología está a cargo de los profesionales de la salud.

En las instituciones de salud la atención al recurso humano se ve reflejado en sus unidades de gestión de talento humano, el cual buscaría entre otros elementos apostar por profesionales altamente capacitados en sus actividades a desarrollar y de planta fija, así también evitar el gasto o pérdida institucional por rotación de talento humano. La identificación de las actitudes laborales de estos profesionales de la salud encargados de brindar como producto final un servicio es básico puesto que se debe considerar este factor humano como el activo más importante de la institución, lo cual implicaría una buena gestión de talento humano y su monitoreo por parte de los directivos institucionales.

El profesional de los servicios de salud tiende a demostrar; su conformismo laboral, apego institucional, compromiso organizacional, satisfacción laboral, apoyo institucional, estabilidad laboral; a través de actitudes laborales, las cuales de acuerdo con su identificación como positivas o negativas, generaran un aporte de esta misma naturaleza hacia la institución de salud que se reflejara en el desempeño y prestigio institucional.

**Formulación del Problema:**

¿Qué factores explican las actitudes laborales del profesional de la salud, médico, enfermero y auxiliare de enfermería, cuál es su relación y cómo afecta la permanencia en la institución de salud?

**Justificación:**

La actitud laboral del profesional de la salud se articula con la línea de investigación de Cultura Organizacional en Instituciones de Salud, en la actualidad es de gran importancia el capital humano en el ámbito profesional y la incidencia que este tiene al generar riquezas en la organización, la misma que es responsable de moldar, incidir, crear, transformar, las actitudes del talento humano a su cargo conforme a sus misión, visión y objetivos institucionales.

Los beneficios a partir de esta investigación serán para los trabajadores del sector de la salud y sus directivos, ya que a partir de este se podrán promover la creación de programas de consejería, coaching laboral, talleres de capacitación y plan de acción, los cuales su desarrollo debe estar a cargo del personal de Recursos Humanos con objeto de disminuir las debilidades que se encuentren en este análisis en miras de incrementar los índices de productividad laboral y servicio de calidez. Este estudio asevera que un personal motivado y con buenas actitudes organizacionales genera utilidad al mismo tiempo que asegura su continuidad en la institución y complementa su aporte con profesionalismo y experiencia laboral.

La relevancia hacia la sociedad se refleja al centrar su interés en el aspecto socioemocional del personal asistencial para este caso; médico, enfermero, auxiliar de enfermería; expuestos a múltiples riesgos psicosociales propios de la naturaleza de su trabajo los cuales deben recibir la atención necesaria de parte de la autoridad, con el propósito que se planeen, ejecuten y evalúen las acciones de intervención. Esta investigación pretende generar un

conocimiento actualizado y confiable que permita describir las actitudes laborales del personal de la salud objeto de estudio.

Finalmente, es necesario manifestar que, el médico, el enfermero y el auxiliar de enfermería con actitudes positivas proyectará; confianza, empatía, amabilidad, respeto, paciencia e interés hacia los pacientes o usuarios externos durante la atención brindada.

En su parte metodológica la investigación se apoyará en cuestionarios validados y aplicados en este tipo de estudios y los resultados obtenidos se procesarán con la herramienta SPSS 22.

En ámbito personal, este trabajo de investigación representa la culminación del grado de magister, con la satisfacción de haber incluido en él los conocimientos adquiridos y el desarrollo de otros, los cuales han sido de gran guía para la elaboración del presente.

### **Preguntas de Investigación:**

¿Qué factores explican las actitudes laborales de los profesionales de la salud, médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería?

¿Cómo se podría intervenir para generar actitudes laborales positivas en los trabajadores de la salud médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general:**

Estudiar los factores que explican las actitudes laborales de los empleados del sector de la salud, médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería para la elaboración de una propuesta de generación de actitudes laborales positivas.

#### **Objetivos específicos:**

i) Analizar la fundamentación teórica de las actitudes laborales a través de la revisión de bases bibliográficas.

ii) Identificar los factores que revelen las actitudes laborales de los empleados del sector de la salud, médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería, a través de un cuestionario validado.

iii) Elaborar una propuesta que ayude en la formación de actitudes positivas en médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería.

### **Hipótesis**

Existen factores que explican la actitud laboral positiva o negativa de los profesionales del sector de la salud.

## CAPITULO 1

### Fundamentación Teórica

Para el análisis de los factores que intervienen en las actitudes laborales de los profesionales de salud es de importancia empezar explorar las teorías y principios que explican el comportamiento del personal de la salud hacia la institución en la cual labora, dentro de los cuales encontramos a la satisfacción laboral, involucramiento con el trabajo y compromiso organizacional.

#### **Actitud**

En término actitud esta desarrollado desde la antigüedad habiéndole dado un significado que ha venido modificándose, cuestionándose, siendo objeto de controversias. Hogg y Vaughan (2010) exhibieron que:

La palabra actitud (en latín *actitudo*) se asociaba antiguamente con la palabra latina *aptus*, que significa “apto y preparado para la acción”. Este significado antiguo se refiere a algo directamente observable. Sin embargo, en la actualidad los investigadores consideran la actitud como un constructo que, aunque no es directamente observable, precede a la conducta y guía nuestras elecciones y decisiones de acción. (p. 148)

Hogg y Vaughan (2010) quienes definieron la actitud como: “(a) Organización de creencias, opiniones, sentimientos y tendencias conductuales, relativamente duraderas hacia objetos, grupos, eventos o símbolos socialmente significativos. (b) Sentimiento o evaluación general –positivo o negativo- acerca de una persona, objeto o cuestión” (p. 148)

Al respecto, Allport (1935), definió como “Un estado mental y nervioso de preparación, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con los que esta relacionada” (Hogg y Vaughan, 2010, p.148).

Hogg y Vaughan (2010) afirmaron que las actitudes se aprenden, puesto que se es posible su formación por prueba propia, también por condicionamiento, del mismo modo por medio de la ilustración observacional y por deducción eso es a partir de nuestra propia autopercepción.

Robbins y Judge (2013) definieron las actitudes como “enunciados de evaluación — favorables o desfavorables— acerca de objetos, individuos o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo” (pág. 70). El autor indica los tres componentes principales de las actitudes:

- Componente cognitivo: es la descripción de la creencia de cómo son las cosas, de cada individuo.
- Componente afectivo: denominado como elemento fundamental, es el segmento emocional o sentimental de una actitud.
- Componente del comportamiento: es la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo

Entender las actitudes a partir de estos tres componentes principales es de gran importancia ya que explicarían la complejidad y la relación entre ellas y el comportamiento.

Robbins y Judge (2013, pp. 73-75) también señalaron que cada individuo puede poseer muchas actitudes, sin embargo el comportamiento organizacional limita el número de actitudes relacionadas con el trabajo, las cuales son positivas o negativas que tiene los trabajadores hacia su ambiente laboral, estas son tres actitudes: satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

- Satisfacción laboral, es el sentimiento hacia un puesto de trabajo a partir de la evaluación de sus características. Un trabajador con un alto nivel de satisfacción



laboral genera actitud positiva y en contraste si esta insatisfecho demuestra actitudes negativas.

- Involucramiento en el trabajo, al evaluar esta actitud se mide el grado en que un trabajador se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo , a tal punto de considerar su nivel de desempeño percibido de gran importancia en lo personal. Eleva los niveles de desempeño laboral, genera menor ausentismo y menores tasas de renuncia. Este concepto esta relacionado con la satisfacion laboral.
- Compromiso organizacional, al evaluar esta actitud, se debe medir el grado en que un empleado se identifica con la institución y con sus metas, si se siente parte y si desea seguir siendo miembro de esta.

El compromiso con la organización implica una respuesta del trabajador hacia la empresa en conjunto. El trabajador puede sentirse disgustado con el cargo que desempeña, pero llega a considerarlo como un desacierto, sin embargo su compromiso se refleja como una insatisfacion parcial. A pesar de sentirse comprometido, este sentimiento de insatisfacion puede llagar a propagarse en la institucion y puede gererar el pensamiento de desvinculacion o renuncia.

Otra teoria que esta ganado peso de forma global es la Psicología Organizacional Positiva la cual considera una meta en si misma la salud del trabajador y un objetivo que debe estar presente en las politicas organizacionales.

La Psicología Positiva tiene sus comienzos en el año en Estados Unidos en el año 1998 tras el discurso inaugural del presidente de la American Psychological Association (APA) de Martin Seligman, en el cual declaró que su objetivo sería dar un cambio de foco hacia una Psicología más positiva definiéndola como “el estudio científico del funcionamiento humano óptimo” (Seligman, 1999, p 559). Este autor mostró interes al respecto afirmando “la Psicología

no es solo el estudio de la debilidad y el daño, es también el estudio de la fortaleza y la virtud. El tratamiento no es solo arreglar lo que está roto, es también alimentar lo mejor de nosotros”

(Seligman, 2003, p.1)

En el marco laboral y de las organizaciones la Psicología Organizacional Positiva se ha determinado como la investigación científica del desempeño insuperable de los individuos y de los conjuntos de trabajadores en las instituciones, al igual que su gestión efectiva. Llegando a tener como objeto describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en estos contextos, así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional. En contextualización el enfoque de esta teoría está en descubrir las características de la ‘buena vida organizacional’ o más bien la vida organizacional positiva. (Salanova, Martínez y Llorens, 2005; Salanova y Schaufeli, 2004).

Para alcanzar los objetivos antes mencionados, la Psicología Organizacional Positiva se tiene que centrar en los múltiples niveles del funcionamiento óptimo y la vida organizacional positiva, entre los cuales se encuentran: nivel individual, interindividual, grupal, organizacional y social. Por lo antes expresado, se considera sustancial para la Psicología Organizacional Positiva conocer cómo se desarrolla la motivación intrínseca es decir propia del trabajador y el engagement o vinculación psicológica con el trabajo, qué papel juegan las creencias positivas sobre las propias competencias, cómo conciliar los ámbitos trabajo-familia, en qué se basa el desarrollo de la satisfacción y la felicidad en el trabajo, cómo pueden las organizaciones contribuir al crecimiento y el bienestar psicológico de las personas y los grupos que las componen, entre más interrogantes. (Salanova, 2009)

La perspectiva científica de la Psicología Organizacional Positiva da lugar a la aparición y desarrollo del concepto de Organización Saludable para el cual maneja dos conceptos tácitos, solo para aclarar: organización y salud. El primer concepto -organización- hace referencia

comunmente a las formas en que se estructuran y gestionan los procesos de trabajo, como ejemplo se nombra el diseño de los puestos, los horarios de trabajo, el estilo de dirección, la efectividad organizacional y las estrategias organizacionales para la adaptación de los empleados. La agregación del término -saludable- procede de la idea de que es posible distinguir sistemas de organizaciones sanos y enfermos. (Salanova, 2009)

Salanova (2009) afirmó que “una asunción básica de las organizaciones saludables es que crear y mantener tales organizaciones es ‘bueno’ para todos los componentes de la misma, esto es, empleados, y empleadores, pero también para sus clientes/usuarios, y para la sociedad en general” (p. 410). Además, el concepto maneja lo siguiente:

Implicaciones importantes en cómo entendemos las relaciones trabajo-salud. Primero, el hecho de enfatizar cómo se estructura y organiza el trabajo sugiere que éste tiene un impacto directo en la salud y bienestar de los empleados. Segundo, combinar el término ‘saludable’ con ‘organización’ connota una perspectiva integradora, incluyendo juntos puntos de vista y resultados de un variado número de disciplinas y especialidades, incluyendo no solo las perspectivas tradicionales de salud en el lugar de trabajo como el estrés ocupacional, la seguridad y salud ocupacional y la promoción de la salud laboral, sino también la conducta organizacional, la dirección de recursos humanos y la economía. Además, existen beneficios colaterales en el hecho de que las organizaciones saludables deberían ser capaces de atraer y retener trabajadores más productivos y talentos, y a la vez, tener mayor éxito en la gestión de costes siendo también más competitivas.

(Salanova, 2009, pp. 411-412)

Es posible alcanzar a desarrollar el concepto de organización saludables, pese a que su contextualización así también conceptos e implicaciones se encuentran en desarrollo, partiendo de lo lógico hacia lo estructurado en la organización y su gestión del capital humano.

## **Satisfacción Laboral**

La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana. La retribución o compensación juega un papel importante, la misma no necesariamente debe ser económica, también podría comprender lo siguiente:

- Compensatorios a necesidades del trabajo: por ejemplo, cafetería, agua, servicio de hotelería con baños adecuados.
- Promociones o reconocimientos.
- Refuerzos positivos – elogios mandos superiores.
- Incentivos.

En un clima laboral negativo, los colaboradores ven minimizadas sus posibilidades de crecimiento o desarrollo, tanto personal y profesional. Esto sumado al factor personalidad, puesto que existen personas que afrontan problemas con diferente actitud que otras, define que existen personas laboralmente insatisfechas.

La satisfacción laboral es definida por Locke, 1976 como “un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” citado por Chiang et al. (2008, p. 70). Locke, 1976 citado por Parra & Paravic (2002) presentó:

La revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Y posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas. El siguiente cuadro se muestra cómo estos conceptos se interrelacionan en un modelo. (p.40)

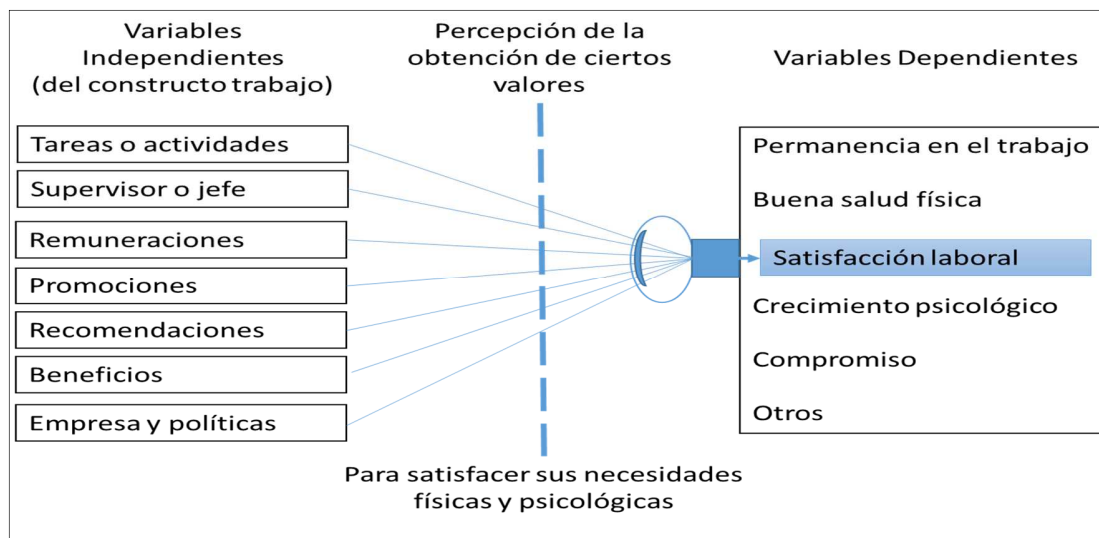


Figura 1  
 Representación del Modelo Causal de Satisfacción Laboral según conceptualizaciones de E. Locke.  
 Tomado de Satisfacción Laboral En Enfermeras/os Que Trabajan En El Sistema De Atención Medica De Urgencia (Samu), Concepción (Parra y Paravic, 2002).

Se observa en la figura 1 cómo el individuo percibe las variables independientes del constructo trabajo como una manera de obtener satisfacción en el trabajo y a la vez satisfacer otras necesidades que guardan relación con su crecimiento psicológico, su salud física, entre otras.

Por otro lado, para Herzberg, 1923-2000 citado por Cifuentes (2012, p. 24), destacó la teoría de dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. La cual se postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Señalando que la satisfacción laboral solo puede venir generada por los factores intrínsecos o “factores motivadores” aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. Mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los denominados factores extrínsecos o “factores higiénicos” los cuales hacen referencia a las condiciones de trabajo en sentido más amplio, como son salario, políticas de la empresa, entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.

Como otra propuesta se tiene “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler (1973) citado por Weinert (1987, p. 30), en el cual se remarca la relación “expectativas recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. El cual representa el desarrollo de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. Consiguente, el trabajador alcanzará el estado de satisfacción solo si la recompensa obtenida por el rendimiento del trabajo excede de la que se cree apropiada o si es semejante. Y, como es de esperarse si esta relación se desarrolla de forma inversa, se produce la insatisfacción.

La importancia esencial de la percepción individual del escenario laboral, el proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado por las siguientes variables: a) inversiones personales y percibidas, en el trabajo; b) inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia; c) características del trabajo percibidas; y d) cantidad percibida de recompensas o de compensación. Dentro de esta teoría el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un abanico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc.)

Al referirse a satisfacción laboral se encuentra a Spector (1985), quien divide la satisfacción laboral en nueve subdimensiones: (a) Pago, (b) Promoción, (c) Supervisión, (d) Margen de Beneficios, (e) Recompensas Contingentes, (f) Procedimientos Operativos, (g) Compañeros, (h) Naturaleza del trabajo, (i) Comunicación, todas estas descritas a continuación:

La sub-dimensión (a) Pago se refiere a la remuneración que percibe el funcionario; la sub-dimensión (b) Promoción mide las oportunidades de ascenso; la sub-dimensión (c) Supervisión refleja la percepción sobre el supervisor inmediato; la sub-dimensión (d)

Margen de Beneficio son todos los beneficios monetarios y no monetarios a los que tienen acceso los funcionarios. La sub-dimensión (e) Recompensas Contingentes refleja la apreciación, reconocimiento y recompensas por un trabajo bien realizado; la sub-dimensión (f) Procedimientos Operativos revela las políticas y procedimientos implementadas en la organización; la sub-dimensión (g) Compañeros mide la relación con la gente con quien se trabaja; la sub-dimensión (h) Naturaleza del trabajo revela el impacto de las tareas realizadas del puesto asignado; y finalmente la sub-dimensión (i) Comunicación refleja la comunicación que existe dentro de la organización. (Spector, 1985)

Estudios realizados exponen los siguientes determinantes de la satisfacción laboral entre los cuales están; rotación del personal, ambiente de trabajo, condiciones de trabajo, expuestos a continuación:

Wright y Bonett, 2007 citado por Gamboa (2010) realizaron un estudio con enfoque en cómo la satisfacción laboral y el bienestar psicológico pueden ser predictores de una mayor o menor rotación de personal. Los autores señalaron que:

La investigación meta analítica ha demostrado que la satisfacción laboral es un predictor significativo de la rotación de personal; además, la satisfacción laboral total explica mucho mejor la varianza que cada una de sus facetas consideradas de manera individual (satisfacción con el trabajo, satisfacción con los colegas, satisfacción con la supervisión, etc.). Cuando la satisfacción laboral es baja, los individuos son aptos para empezar a buscar por otro trabajo, mientras que cuando la satisfacción laboral es alta, los individuos probablemente permanecerán en sus posiciones actuales de trabajo. (Gamboa, 2010)

En otro estudio se encontró a Wright y Davis, 2003 citado por Gamboa (2010) que analiza como el rol del ambiente de trabajo, como parte de la satisfacción laboral, puede tener influencia en el sector público, en el documento indicaron que:

Los empleados del sector público pueden sentirse menos satisfechos que sus contrapartes del sector privado con respecto a aspectos específicos del trabajo, como son el cumplimiento de su estima, autonomía y sus necesidades de auto actualización. El ambiente de trabajo está compuesto de dos componentes: las características del trabajo y el contexto del trabajo. Mientras que el primero describe cómo los aspectos del trabajo o la tarea de un individuo contribuyen a encontrarle sentido al trabajo, hacerle crecer y desarrollarse; las variables del contexto de trabajo corresponden a las características de la organización, tales como son los sistemas de recompensa o los grados de formalización, en los cuales los empleados deben desempeñar sus labores. Las combinaciones de ambos representan factores externos al empleado que, llevarán a que éste forje su satisfacción laboral. (Gamboa, 2010)

Hancer y George, 2003 citado por Gamboa (2010) orientaron su estudio a entender la satisfacción laboral en empleados de restaurantes mediante el uso del Cuestionario de Satisfacción Minnesota, en este se encontró que los factores extrínsecos recibieron los más bajos puntajes, estos autores señalaron lo siguiente:

Es probable que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo, pero existen algunas facetas de la satisfacción que pueden ser incrementadas para mejorar la satisfacción laboral total... las políticas y prácticas de la compañía pueden ser reexaminadas para identificar aquellas que son insatisfactorias... los supervisores pueden dar mayor reconocimiento y estatus a sus empleados, así como darles la autoridad de tomar las propias decisiones relacionadas con el desempeño de sus trabajos. La oportunidad de



ejecutar una amplia variedad de tareas y de utilizar su creatividad deben ser alentadas.

(Gamboa, 2010)

## **Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral.**

### **Influencia del género.**

Diversas investigaciones indican que las mujeres presentan un nivel más elevado de satisfacción laboral al de los varones. Al respecto, Clark (1997), propuso que la posibilidad de que:

Las mujeres presenten menores expectativas hacia su empleo, que hacen que su nivel de satisfacción con el mismo supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y, por tanto, de más difícil cumplimiento. Algunos de los argumentos que se manejan para entender esas menores expectativas suscitadas entre las mujeres son, de forma simplificada los siguientes: Entre las cohortes femeninas de edad superior, el ambiente más restrictivo en que se ha desarrollado su rol laboral ha supuesto que las expectativas sean inferiores que entre las mujeres más jóvenes; Las trabajadoras con menor nivel educativo o empleadas en categorías laborales más bajas abrigarán peores expectativas; La alternativa de un trabajo remunerado supone que las mujeres, contentas por encontrarse empleadas, esperen menos de su contexto laboral (Sánchez, Fuentes y Artacho, 2007, p. 56).

Otros autores, Sloane y Williams (2000), concluyeron que la satisfacción superior detectada entre las mujeres “no está ocasionada por el resultado de una alta valoración de los atributos del trabajo, sino que representan una diferencia innata de género, considerando que las trabajadoras ponen menor énfasis en la paga que los varones “(Sánchez et al., 2007, p. 57).

### **Nivel de ingresos.**

Entre los factores evaluados en la satisfacción laboral, Bokemeier y Lacy (1987), presentó la importancia del ingreso la cual radica en que es una medida con la que el trabajador puede evaluar sus ganancias frente a la inversión de tiempo, las habilidades y la labor misma que desarrolla.

Sin embargo, algunos investigadores han encontrado que las expectativas sobre el futuro y el pasado pueden ser mejores determinantes de la satisfacción laboral que el salario mismo Easterlin 2001; Lydon y Chevalier, 2002; Groot y van den Brink, 1999 (citados en Johansson, 2004, p. 6) sobre este último aspecto, Groot y van den Brink explican que las aspiraciones se incrementan con las ganancias por lo que el efecto del salario sobre el ingreso tiende a desaparecer, fenómeno conocido como desvío de preferencia «preference drift» o formación de hábitos «habit-formation» (Johansson, 2004, p. 6)

### **Edad**

Satisfacción laboral por grupos de edad, se utilizan la edad como un factor importante, porque determina comportamientos distintos entre individuos.

Al respecto, Ohashi (2005), quien planteó que la mayoría de los trabajadores de más de sesenta años, se encuentran en proceso de retiro, dado que su fuerza física, motora, memoria e incentivos al trabajo, disminuyen con la edad. De ser así, los salarios, las horas trabajo y la satisfacción laboral inciden en la decisión de pensionarse. A mayor edad, los trabajadores tratan de mejorar la naturaleza y las relaciones humanas en su empleo; por lo que pueden sufragar sus costos de inversión en mejoramiento del ambiente, ya sea través de menores salarios o mayores horas de trabajo. (Angulo, Quejada y Yáñez, 2012, p. 61)

También se citarán a Janson y Martin (1982) quienes identificaron una relación en forma semi-parabólica entre satisfacción laboral y edad, explicando esto con el argumento

referente a que los trabajadores jóvenes y de mayor edad, esperan mucho de su trabajo y consideran que las recompensas laborales, se acercan a sus expectativas. (Angulo et al., 2012, p. 61)

### **Nivel de educación**

Al presentar la educación como un factor influyente en la satisfacción laboral, se mencionará la experiencia en Reino Unido.

Belfield y Harris (2002), emplearon un modelo probit ordenado para examinar la satisfacción laboral de los egresados de dos cohortes de la Universidad de Birmingham, entre 1985 y 1990; concluyendo en una menor satisfacción de los graduados universitarios. Además, notaron que para los niveles de posgrado, la incidencia de la educación en la satisfacción laboral es inconclusa y para el grado de maestría puede llegar a ser negativa. (Angulo et al., 2012, p. 61)

Glenn y Weave (1982), a partir de la encuesta nacional de Estados Unidos, concluyeron que la educación tiene efectos positivos sobre la satisfacción laboral, dado que el nivel educativo genera prestigio laboral, el cual contribuye a la relación directa entre formación del capital humano y los beneficios no monetarios del trabajo, tal y como también lo plantearon Rodríguez- Pose y Vilalta-Bufí (2005). (Angulo et al., 2012, p. 61)

### **El núcleo familiar.**

La familia y el trabajo, la existencia de teorías entorno a la relación entre el trabajo influye en la familia y viceversa, mencionadas a continuación:

Teoría del rol ya que Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal (1964) indicaron que:

El conflicto que le produce cuando la persona ocupa dos roles diferentes, por ejemplo, el de trabajador/a y madre o padre. Cada uno de esos roles tienen determinadas expectativas que deben cumplir. Entonces, cuando un individuo tiene varios roles es casi imposible

cumplir con todas las expectativas de cada uno de esos roles, por lo tanto, en algún momento entran en conflicto entre ellos. Por ejemplo, es muy probable que las exigencias de la familia y del trabajo en muchas ocasiones se vean en contraposición y la persona deba elegir que expectativa cumplir y cual dejar a un lado. (Saavedra, 2016, p. 13)

Teoría de las barreras, creada por Ashforth, Kreiner y Fugate (2000) quienes argumentaron que cada individuo lleva a cabo diferentes roles dentro de un campo específico de su vida. Cada campo está separado por barreras físicas, temporales y psicológicas. Teniendo en cuenta estas barreras, la persona debe llegar a un equilibrio entre las esferas de trabajo y familia, para ello debe elegir una estrategia de segmentación o integración. (Saavedra, 2016, p. 13)

## Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se puede definir como un concepto de índole positivo entre los involucrados que son los trabajadores y la organización empleadora, a continuación, en la tabla 1 se presenta algunas definiciones de compromiso organizacional

Tabla 1  
*Definiciones de Compromiso Organizacional*

Autor	Definición
Becker (1960)	El compromiso organizacional surge cuando una persona, por la realización de inversiones línea de actuación.
Mowday, Porter, y Steers, (1982) Mowday, et al (1998)	Compromiso organizativo es la fuerza con la que un individuo se identifica con una organización en particular y su implicación en ella.
Sheldon (1971)	El compromiso organizacional es una actitud u orientación hacia la organización la cual vincula o anexiona la identidad de la persona a la organización
O'Reilly y Chatman, (1986)	Vínculo psicológico sentido por una persona hacia una organización, que reflejara el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características o perspectivas de la organización.
Allen y Meyer, (1990)	Estado psicológico que ata al individuo a una organización.
Mathieu y Zsjsc, (1990)	Atadura o enlace de un individuo hacia la organización.
Morris y Sherman, (1981)	Actitud en forma de vínculo existente entre una organización y un individuo.
Salancik (1977)	Es un estado del individuo el cual llega a estar vinculado por sus acciones y a través de ellas a unas creencias que a su vez sustentan esas actitudes.
Dwyer; Oh (1987)	El compromiso como promesa implícita o explícita entre los compañeros del intercambio, de cara a mantener la relación.

Tomado de Juaneda Ayensa & González Menorca (2007, p. 3591)

Steers, 1977 citado por Arias (2001, p. 8) define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Además, propone un modelo planteando tres fuentes del compromiso:

Primera fuente, características personales conformado por: necesidad de logro, edad, escolaridad, tensiones entre los roles, intereses centrales en la vida. Segunda fuente, características del trabajo conformado por: sentir del trabajo como un reto, identidad con la tarea, interacción con otros a discreción, retroalimentación. Y la última fuente,

experiencias en el trabajo dados por las actitudes del grupo, percepción de la propia importancia en la organización, las inversiones de tiempo, esfuerzo y otras efectuadas en la organización, expectativas de recompensas, confianza en la organización, capacitación. (Arias, 2001, p. 8)

Porter y Lawler (1965) quienes definieron el Compromiso organizacional como “el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores”. También, Buchanan (1974) quien indicó que “ve al individuo comprometido, como un miembro de la institución, lo cual genera un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales” (Peña et al., 2016, p. 97).

El Compromiso organizacional o lealtad de los colaboradores es definido por Davis y Newstrom (2000) como:

El grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización porque han experimentado éxito personal en la empresa, y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos (Castillo y Cifuentes, 2017, p. 15).

De acuerdo con Arciniega (2002) es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular (Castillo y Cifuentes, 2017, p. 5).

Meyer y Allen (1991) quienes definieron el Compromiso como un conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización (Peña et al., 2016, p. 97).

Además de la definición de compromiso organizacional, Meyer y Allen aporta con un concepto más elaborado y presenta las dimensiones del compromiso organizacional.

### **Dimensiones del Compromiso Organizacional**

Al investigar el compromiso organizacional surgieron instrumentos para su medición, y se presenta el modelo de tres componentes desarrollado por Allen y Meyer, 1991 citado por González y Antón (1995, p. 92). Modelo planteado como propuesta integradora del compromiso actitudinal y conductual, identificando al trabajador con la organización en tres tipos de estados diferentes o dimensiones estas son: afectivo, continuo y normativo.

González (1995) también definió el compromiso organizacional según como “un estado psicológico que expresa el deseo (compromiso afectivo), la necesidad (compromiso continuo) y la obligación (compromiso normativo) que siente el trabajador de colaborar y permanecer en la organización" (p. 92).

#### **Compromiso afectivo**

Se refiere al apego emocional del individuo hacia la organización, el cual involucra un sentimiento de preocupación con lo que no va bien y un orgullo de pertenencia y felicidad cuando todo va bien. Se puede resumir en la expresión “llevar bien puesta la camiseta”.

El compromiso afectivo es un lazo emocional que puede definirse como el vínculo afectivo existente entre un empleado y la organización para la cual labora, se caracteriza por la identificación e implicación del individuo con la organización, así como el sentimiento de placer de formar parte de ella. Simó, 2008 citado por Maldonado, Ramírez, García, y Chairez (2014, p. 13)

Katz (1990) describió la actitud de los trabajadores con elevado compromiso afectivo como una buena predisposición a los cambios organizacionales, involucrandose en ellos, y su disposición a trabajar más de lo establecido. En este sentido es comprensible como un trabajador

da más de lo que exige su trabajo en otras palabras un “plus” por lo cual destaca entre sus compañeros y llega a ser notado y valorado por sus jefes pudiendo también representar un modelo de desempeño a seguir, convirtiéndose en el trabajador que la organización procurara y preferirá mantener en su plantilla.

Al respecto, Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974); Buchanan (1973) refirieron la teoría del vínculo afectivo, con la cual define el Compromiso como una actitud que expresa el vínculo emocional entre el colaborador y su organización probocando que los colaboradores fuertemente comprometidos se identifican e involucran con los valores y metas de la organización y manifiestan el deseo de continuar en ella.

Los elementos del compromiso afectivo se pueden presentar en nueve conceptos, familia; emociones o amor; significancia, permanencia, lealtad, orgullo, felicidad, solidaridad, satisfacción. Ramos (2005) afirmó que:

- La familia colabora de manera original y profunda en la construcción del mundo, haciendo una vida propiamente humana, en particular velando y transmitiendo las virtudes y valores. La familia es el lugar por excelencia donde todo ser humano aprende a vivir en comunidad con actitudes de respeto, servicio, fraternidad y afecto.
- El amor real busca la defensa de nuestros valores, el ser libres con una libertad que debe ser moral, amando, pero también respetando a los demás.
- El amor lleva a comprender que hay un significado en lo que se hace, a saber apreciar, dar vida, esta significancia es otro elemento del compromiso afectivo.
- Se requiere del sentido de pertenencia, como forma de adscripción al universo simbólico de dicha colectividad; como expresión del grado de significación y sentido



que los códigos imperantes, los valores, juicios, tareas compartidas y actividades por emprender alcanzan, realmente, para cada sujeto.

- Lealtad, entendida como el apego a la institución. La lealtad se gana, por mutuo respeto, por mutuo compromiso. No necesariamente debe significar sumisión, obediencia o incondicionalidad, aunque estos tres términos se usen para definirla.
- El orgullo. El sentir orgullo de trabajar en una institución, por un fin, significa que el trabajador tiene un apego afectivo por la organización. Se entiende el orgullo bueno, no el que indica un egocentrismo, prepotencia.
- La felicidad. El ser humano alcanza la felicidad desarrollándose. La felicidad puede ser definida como la aspiración profunda que tiene todo ser humano de llegar a un fin supremo. Solo puede ser manifestada si hay cohesión de grupo.
- Solidaridad. Es una palabra indudablemente positiva, que revela un interés casi universal por el bien del prójimo. Se entiende que la práctica de la solidaridad requiere, necesariamente, de más de un individuo. La forma más simple, pura y cercana de la solidaridad se encuentra entre seres humanos próximos, en una relación personal de dos individuos.
- La satisfacción en laboral podría ser definida como una actitud del empleado que tiene hacia el trabajo que realiza, basándose en su propia experiencia en las creencias y valores adquiridos en su lugar de labores. Sería el resultado de un alto grado de compromiso. (pp. 52-55)

El compromiso afectivo se puede descomponer en estos nueve elementos antes mencionados para luego entender su conceptualización en donde el individuo logra involucrarse emocionalmente con la organización llegando a ser parte importante de su vida.

### **Compromiso continuo**

Se refiere al apego materializado por los años de servicio en la institución, el cual se visualiza como una inversión de tiempo, dinero y esfuerzo, creando el sentimiento de pérdida de todo lo acumulado e invertido si se desvincula de la organización.

El compromiso de continuidad se refiere a la necesidad de permanecer en la organización y puede ser definido como la conciencia del empleado respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización para encontrar otro empleo.

Loli, 2007 citado por Maldonado et al. (2014, p.13)

### **Compromiso normativo**

Obligación moral de pertenecer a la organización mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización, priorizando los valores de la organización.

El compromiso normativo es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer a su organización bajo un sentimiento de correspondencia (Allen y Meyer, 1993), definiéndose como un vínculo con la organización debido a la obligación que siente el individuo dado que piensa que es lo correcto y lo que debe hacer. Bayona, Goñi, y Madorrán, 2000 citado por Maldonado et al. (2014, p.13)

En este capítulo se presentó las teorías explicativas de las actitudes laborales, los factores que abarcan este concepto que van desde; la satisfacción laboral y los factores que influyen sobre esta y; el compromiso organizacional y sus dimensiones.

## **CAPITULO 2**

### **Sector de la Salud y sus Trabajadores**

En este capítulo se expondrá al sector de la salud en el Ecuador, las leyes que rigen la contratación del talento humano, la satisfacción laboral y por último se presentaran referencias del estudio de actitudes laborales en Ecuador y en otros países.

#### **Sector de la Salud en el Ecuador.**

Para referirse al sector de la salud en el Ecuador, se empieza con la carta magna, La Constitución de la República del Ecuador (Asamblea, 2008), en su artículo 32 establece a la salud como un derecho que garantiza el Estado a todas las personas sin distinción de ideologías, raza, sexo, condición alguna; el derecho a la salud está vinculado al derecho al agua, la alimentación, la salud, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Este mismo órgano legal establece la necesidad de políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales que permitan el acceso de las personas a los distintos programas de atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva, siendo regidas estas acciones por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

De la misma manera, en su artículo 361 establece que el Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, que en este caso es el Ministerio de Salud Pública (MSP), siendo responsable de formular la política nacional de salud, así como de normar, regular y controlar las actividades relacionadas con este ámbito, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

Siendo el MSP ente rector, mediante el Acuerdo Ministerial 5212 (2014), establece la “tipología para homologar establecimientos de salud, por niveles”; así, en su artículo 1 determina

los niveles y su capacidad resolutive, como sigue: Primer Nivel de Atención, Segundo Nivel de Atención, Tercer Nivel de Atención, Cuarto Nivel de Atención y Servicios de Apoyo, transversales a los Niveles de Atención.

El sector de la salud en Ecuador es un sistema público – privado, en el cual está presente el La Red Pública Integral de Salud conformada por: el Ministerio de Salud Pública (MSP), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y Seguro Social Campesino, Fuerzas Armadas y Policía Nacional como lo dispone el artículo 360 de la Constitución, a esta red debe articularse las Unidades de Atención de la Dirección de Rehabilitación Social. El sistema nacional de salud está liderado por la Autoridad Sanitaria en coordinación con las autoridades de las instituciones del sector público. Los proveedores privados (o sector privado) con o sin fines de lucro conformarán la red complementaria (MAIS, 2012, p. 104).

### **Talento Humano**

El talento humano en el sector de la salud cuenta con objetivos estratégicos para su reforzamiento (MAIS, 2012, p. 54), teniendo como ejecutores: Subsecretaria Nacional de Gobernanza de la Salud Pública; Dirección Nacional de Articulación y Manejo del Sistema Nacional de Salud y de la Red Pública; Dirección Nacional de Normatización; Dirección Nacional de Normatización del Talento Humano en Salud; Dirección Nacional de Medicamentos e Insumos Estratégicos.

Teniendo como objetivo estratégico: 4.4.2. Fortalecer la calidad de atención por el Talento Humano. En este nuevo enfoque se requiere contar con personal altamente capacitado, motivado y comprometido, que responda a las necesidades del sector público y privado, por lo que se implementará estrategias para el desarrollo y la gestión del talento humano a través de procesos de capacitación continua, la carrera sanitaria y la formación en los servicios.

En el primero y segundo nivel se debe incorporar especialistas y generalistas que apoyen a llegar con la atención sanitaria a nivel familiar y sean sujetos generadores de nuevos estilos de vida. En el tercer nivel se debe incorporar profesionales, técnicos, tecnólogos conforme la complejidad de atención lo amerite, que mantengan la estrategia de APS-R. Fortalecido el talento humano se garantiza el cumplimiento de estándares de calidad en la atención y gestión; la aplicación de las normas, protocolos terapéuticos y guías de manejo clínico por ciclos de vida y niveles de atención establecidos por el Ministerio de Salud Pública; implementación de procesos sistemáticos de auditoría, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas; así como la implementación de un sistema de control de la garantía de la calidad de los servicios que incorpore la percepción de las y los usuarios. (MAIS, 2012, p. 54)

También se debe mencionar los logros históricos para la capacitación y mejoramiento de la calidad de vida del personal médico (MSP, 2017) que se presenta a continuación:

- Dentro del plan de especialización de médicos, el Ministerio de Salud Pública, en conjunto con la SENESCYT y el Instituto de Fomento al Talento Humano, IFTH, (antes IECE), entregaron más de 3.782 becas entre 2013 y 2016.
- Se formaron 454 postgradistas en la especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria de la primera cohorte y se encuentran en proceso de formación 338 postgradistas pertenecientes a la segunda cohorte.
- En el período 2014-2016 se entregaron 714 becas para especialidades Clínico Quirúrgicas en programas nacionales e internacionales.
- En 2008 había 11.201 profesionales de la salud trabajando para el MSP a 2011 existen más de 38.000

- En 2008, un médico ganaba entre \$919 y \$1.197 mensuales; en la actualidad recibe un sueldo de entre \$1.676 y \$2.967, de acuerdo con su nivel de formación, al cual se suman beneficios de ley y en ciertos casos bonos como el geográfico y de compensación por residencia, lo cual puede alcanzar un ingreso de hasta \$4000.

## **Aspectos Legales.**

### **Entidades públicas**

Las entidades públicas están regidas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP, 2009), en la cual se encuentra su definición:

Art. 4.- Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Los funcionarios públicos están regidos por la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2010)

Principios de la Ley Orgánica de Servicio Público, Art. 1. La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Este mismo cuerpo legal en su Artículo 2, determina el objetivo de la función pública. El servicio público y la carrera administrativa tiene por objetivo propender el desarrollo profesional, técnico, y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente

mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. En la Ley Orgánica de Servicio Público se establece también los deberes y derechos a los que están sometidos los funcionarios públicos mediante el Art. 22 y Art. 23.

### **Entidades privadas**

En Ecuador la contratación de los trabajadores en las entidades privadas está sujeto al Código de Trabajo del Ecuador (2015), el cual establece lo siguiente:

Artículo 1.- Ámbito de este Código. Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Así mismo en su Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador. Por otra parte, el inciso segundo del artículo 1 del Código de Trabajo establece: “las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales (actualmente leyes orgánicas) o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren”.

### **La Satisfacción Laboral en Ecuador**

Panorama laboral y empresarial del Ecuador, del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2016) presenta la evolución reciente del total del mercado laboral y se hace una primera exploración sobre los factores asociados a la satisfacción laboral en el país. La tabla 2 muestra que, a mayor edad, mayor porción de personas se encuentran “contentos”. Sin embargo, es importante notar que las diferencias entre los distintos grupos de edad yacen principalmente en las categorías poco contenido y contenido.

Tabla 2

*Relación entre edad y la satisfacción laboral.*

¿Cómo se siente en su trabajo?	2007					2015				
	15-29 años	30-44 años	45-59 años	60-65 años	Total	15-29 años	30-44 años	45-59 años	60-65 años	Total
Totalmente descontento	2,7%	2,9%	2,8%	2,6%	2,8%	2,2%	2,4%	2,8%	2,2%	2,5%
Descontento pero conforme	14,6%	15,8%	16,0%	16,5%	15,6%	7,5%	8,7%	8,6%	9,0%	8,3%
Poco contento	19,9%	18,7%	16,4%	15,4%	18,2%	17,0%	15,6%	15,2%	13,8%	15,8%
Contento	62,8%	62,6%	64,7%	65,5%	63,4%	73,3%	73,3%	73,3%	75,0%	73,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tomado de Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) 2007 y 2015, INEC citado en (INEC, 2016, p. 30)

## Marco Referencial

A continuación, se presentan diversos estudios enfocados en tener un conocimiento más amplio de las actitudes laborales del profesional de la salud y sus factores.

Abanto (2017) realizó una investigación con diseño descriptivo - correlacional entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Se tuvo como muestra 151 trabajadores de una institución de salud pública, con edades entre 18 y 60 años, como instrumentos de medición se emplearon el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de Ruíz y Zavaleta (2013).

Los resultados obtenidos en el estudio mencionado mostraron que predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%. Por otro lado, predomina un nivel bajo de Satisfacción Laboral, a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes que fluctúan entre 38.4% y 46.4%. En tanto al análisis relacional se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio entre las dos variables evaluadas y entre las dimensiones del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral (Abanto, 2017).



García, Hernández, González y Polo (2017) realizó un estudio denominado Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral mostrado como:

Estudio realizado en empresas de servicios, justificado por tratarse de un tema fundamental para el desarrollo de las organizaciones en México, teniendo como referencias las constantes evaluaciones y monitoreos de los factores tendientes a elevar el nivel de satisfacción y el clima organizacional que los miembros de las empresas tienen o perciben en su trabajo. Este estudio se realizó con empleados de tres empresas de servicios con la utilización de dos instrumentos, el de clima organizacional de Brown y Leigh y el de satisfacción laboral (S21/26) de J. L. Meliá, con una muestra de 255 empleados, una investigación de corte cuantitativo, descriptivo, correlacional, en la cual como resultado se identificó, que cuando más favorable es la percepción de clima organizacional en las empresas los empleados están satisfechos laboralmente (García et al., p. 37-48).

El estudio de Pereira, Veloso, Silva y Costa (2017) realizado en Portugal que evaluó el Compromiso organizacional y satisfacción laboral, exploró:

La relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en las unidades de salud familiar y contando con seis de estas unidades ubicadas al norte de Portugal contando con 105 profesionales de salud entre ellos médico, enfermeros y secretarios clínicos. En este estudio se utilizaron la Escala del Compromiso Organizacional de Meyer & Allen (1997) y del Cuestionario de Satisfacción con el Trabajo (Spector, 1985). los resultados de esta investigación sugieren asociación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, es decir, los profesionales están moderadamente satisfechos y comprometidos con las unidades de salud familiar, siendo la naturaleza del trabajo, la relación con los colegas y la comunicación los aspectos más

satisfactorios, y las recompensas lo más insatisfactorio. El componente afectivo del compromiso se evidencia, resaltando el compromiso y la identificación de los profesionales con el proyecto unidades de salud familiar. La metodología empleada responde al modelo de regresión lineal el cual es significativo, el compromiso organizacional explica un 22,7% de la variancia de la satisfacción con el trabajo, además para esta muestra, el compromiso organizacional predice la satisfacción con el trabajo (Pereira et al., 2017).

Portilla (2017) realizó un estudio llamado satisfacción y compromiso organizacional, en el cual se estudió la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra de 200 trabajadores de un hospital de salud mental de Lima. Los cuestionarios aplicados fueron: Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Melia, 1990) y la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1997). Los resultados validan la hipótesis de la investigación la cual indica que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se relacionan de manera positiva son estadísticamente significativas.

Yang, y Tang, y Zhou (2017) realizaron el estudio denominado Resiliencia psicológica y satisfacción laboral de Enfermeros: el efecto mediador de la afectividad positiva, con la participación de 229 enfermeros de 2 hospitales generales en la provincia de Hunan, China, utilizando la escala de resiliencia de Connor-Davidson, la escala afectiva positiva y la escala de satisfacción de McCloskey/Mueller obteniendo como resultados: La resiliencia psicológica se correlacionó positivamente con la afectividad positiva ( $r = 0,325$ ,  $P < 0,05$ ). La resiliencia psicológica se correlacionó positivamente con la satisfacción laboral ( $r = 0,524$ ,  $P < 0,05$ ). La afectividad positiva se correlacionó positivamente con la satisfacción laboral ( $r = 0,344$ ,  $P < 0,05$ ). La afectividad positiva ejerce un efecto mediador parcial sobre la relación entre la resiliencia psicológica y la satisfacción laboral ( $P < 0,05$ ).

En el estudio antes mencionado se señalan las conclusiones siguientes: La Resiliencia psicológica no sólo afecta directamente a la satisfacción laboral, sino que afecta también indirectamente a satisfacción laboral a través de la afectividad positiva. La afectividad positiva ejerce un efecto mediador parcial sobre la relación entre la resiliencia psicológica y la satisfacción laboral. Las instituciones médicas pueden mejorar la afectividad positiva de los enfermeros y la resiliencia psicológica con el fin de aumentar su satisfacción laboral y reducir su tasa de rotación, manteniendo así el desarrollo sano y estable del equipo de enfermería. (Yang et al., 2017)

Bazurto (2016) realizó un estudio descriptivo de corte transversal, en la que buscó encontrar la incidencia de la satisfacción laboral sobre el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana, para medir la satisfacción laboral utilizó el cuestionario job satisfaction survey (Spector, 1985) y el el Cuestionario Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1991). Instrumentos aplicados a una muestra de 100 funcionarios.

Tras el análisis estadístico de las variables estudiadas, dicha investigación concluyó que en Ecuador S.A. no existe incidencia de la Satisfacción Laboral sobre el Compromiso Organizacional. También indica que resultó evidente que existen bajos niveles de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la entidad de estudio, niveles que están afectando negativamente la productividad de la entidad, debido a que existe la problemática de las quejas planteadas. (Bazurto, 2016)

Chiang, Salazar y Núñez (2007) presentó su estudio Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal un hospital de atención primaria, realizado en Chile. Esta investigación tiene como propósito conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, estudio de tipo descriptivo contó con una muestra de 327 colaboradores miembros de 14 servicios de un hospital público tipo uno, se utilizó un cuestionario que mide el

clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos, y para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios obtuvo un coeficiente alpha de Cronbach para la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0,969 y 0,925, respectivamente, para la escala de clima organizacional los factores extraídos fueron 12, con un coeficiente alfa alto (entre 0,74 y 0,94), para la escala de satisfacción laboral los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (entre 0,73 y 0,87). Respecto del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral (Chiang et al., 2007).

Flores, Flores y Madero (2007), realizó una investigación con el fin de evaluar la relación de factores como el clima organizacional, la ambigüedad de roles, la falta de criterios claros de la medición del desempeño, como causantes de insatisfacción y con ello un mal desempeño que muchas veces tiene su impacto en la rotación y en la retención del personal entre esos factores en una muestra no probabilística de 100 trabajadores. Según los resultados encontrados en este estudio existe una estrecha relación entre los factores clima ético, conflicto, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional encontrándose efectos significativos en las personas. También analizó la relación entre satisfacción y desempeño (0.619) así como desempeño y compromiso organizacional, resultando el compromiso afectivo con la mayor relación (0.555).

Zurriaga, Ramos, González, Espejo y Zornoza (2000) presentó el estudio denominado, Efecto de las características del puesto de trabajo sobre la satisfacción, el compromiso y el absentismo en organizaciones sanitarias, señalando: Utilización del Modelo de Características del Puesto (JCM, Hackman y Oldham, 1980) como base del estudio, la muestra que se utilizó corresponde a trabajadores del Servicio Valenciano de Salud de distintos puestos de trabajo y un

total de 932 colaboradores, en esta investigación se analizó la capacidad predictora de cinco características del puesto de trabajo (variedad, identidad de tareas, significación de tareas, autonomía y feedback del puesto) y del potencial motivador del puesto de trabajo (MPS, calculado a partir del Job Diagnostic Survey) sobre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el absentismo. También se estudió si las variables competencia en el puesto y necesidad de crecimiento personal ejercen un efecto modulador de las relaciones entre las características del puesto y los resultados del trabajo. Los análisis de regresión modulada realizados muestran que las características del puesto presentan relaciones significativas con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, pero no con el absentismo. No obstante, las características del puesto predicen una proporción muy reducida de la varianza del compromiso organizacional (Zurriaga et al., 2000, p.85).

En este estudio se expresó que sólo la autonomía del puesto y el MPS predicen una proporción sustancial de la varianza de la satisfacción laboral. Además, la necesidad de crecimiento personal no modula la relación entre las características del puesto y los resultados del trabajo. En cambio, la competencia en el puesto sí ejerce un papel modulador de la relación entre las características del puesto con la satisfacción laboral, y en algún caso, con el compromiso organizacional. Cuanto más positivas con las características del puesto, mayor es la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores, en especial de aquellos que se sienten más competentes en su puesto de trabajo (Zurriaga et al., 2000, p.85).

En este capítulo se expuso como está conformado el sector de la salud en Ecuador, se expuso a la satisfacción laboral en el país, los aspectos legales de la contratación tanto en el sector público como en el privado, también se presentaron estudios nacionales e internacionales que abarcan las actitudes laborales y se presentan algunos factores explicativos.

## **CAPITULO 3**

### **Marco Metodológico**

En este capítulo se expondrá de forma puntual la metodología de investigación a utilizarse en este estudio comprendido por las variables de investigación identificadas, alcance de la investigación, procedimiento y determinación de la muestra e instrumento utilizado para la recopilación de la información, también otras generalidades metodológicas para al final presentar los resultados obtenidos.

#### **Variables de la Investigación**

##### **Variable dependiente**

La actitud laboral de los profesionales de la salud; médico, enfermero y auxiliar de enfermería.

##### **Variable independiente**

Compromiso Organizacional Afectivo, Satisfacción Laboral.

## Operacionalización de las Variables

A continuación, en la tabla 3 se detalla la operacionalización de las variables con su respectiva definición e indicadores.

Tabla 3  
*Operacionalidad de las variables*

Variables	Definición	Indicadores	Escala
Compromiso organizacional afectivo	Apego emocional que muestran los trabajadores, hacia la organización en términos de justicia, compromiso de la gerencia y apoyo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sería feliz si pudiera pasar el resto de mi vida laboral en esta organización.</li> <li>• Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta organización con personas que no pertenecen a ella.</li> <li>• Realmente siento que los problemas de esta organización son también mi responsabilidad.</li> <li>• Fácilmente podría vincularme a otra organización como lo he hecho con esta.</li> <li>• Me siento parte de la familia de mi organización.</li> <li>• Me siento emocionalmente unido a esta organización.</li> <li>• Esta organización tiene una gran significado personal para mí.</li> <li>• Realmente siento que pertenezco a esta organización.</li> </ul>	Compuesta por una valoración que va desde uno hasta cinco siendo Totalmente en desacuerdo con una valoración de uno En desacuerdo con una valoración de dos Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con una valoración de tres De acuerdo con una valoración de cuatro y Totalmente de acuerdo con la máxima valoración que es cinco.
Satisfacción laboral	Apreciación del trabajador hacia la función o practica laboral que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me siento satisfecho con mi trabajo.</li> <li>• Definitivamente me gusta mi trabajo.</li> <li>• Estoy feliz de haber conseguido este trabajo.</li> <li>• Mi trabajo es muy agradable.</li> <li>• Mi trabajo es muy valioso.</li> <li>• Estoy muy contento con mi trabajo.</li> </ul>	Compuesta por una valoración que va desde uno hasta cinco siendo Totalmente en desacuerdo con una valoración de uno En desacuerdo con una valoración de dos Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con una valoración de tres De acuerdo con una valoración de cuatro y Totalmente de acuerdo con la máxima valoración que es cinco.

Adaptado de Allen y Meyer (1990) y Babin y Boles (1998), citados por Ackfeldt y Wong (2006)

## **Alcance de la Investigación**

La investigación con el fin de explicar la actitud laboral se procedió a evaluar el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud; médicos, enfermero y auxiliar de enfermería; durante el periodo de estudio de Junio – Agosto año 2017. Y, con los resultados obtenidos en este estudio se procederá a plantear una propuesta que ayude a la generación de actitudes positivas para este grupo de trabajadores de la salud.

## **Tipo de Estudio**

Esta investigación es de tipo cuantitativo descriptivo, de corte transversal, no probabilística, detallado brevemente a continuación.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014, p. 92) un estudio descriptivo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, en este sentido las variables por utilizarse son, el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción laboral las cuales serán medidas de forma independiente con su respectivo cuestionario con un total de catorce indicadores, para luego en forma conjunta explicar las actitudes laborales de los profesionales de la salud objeto de estudio.

Además, este estudio es no experimental ya que no se manipularon las variables y la investigadora observó el fenómeno en su ambiente natural para analizarlo, cuidando su no intervención; de corte transversal ya que los datos recolectados fueron únicamente en el periodo de estudio. Finalmente se debe mencionar que los resultados obtenidos en la investigación no han sido modificados.

## **Método**

Este estudio cuantitativo consta de un cuestionario cerrado validado el cual describirá los factores de la actitud laboral, utilizando la escala de medición Likert, se realizara un análisis estadístico de los datos obtenidos se describirán las tendencias y relación entre las variables, se



utilizara el programa computarizado de análisis estadístico de IBM Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 22, como ventaja de este tipo de estudio Hernández et al. (2014, p. 15) destaca que la investigación cuantitativa “ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares”

### **Recopilación de la Información**

Para la recopilación de la información en esta investigación se utilizó una encuesta, que consta de dos secciones descrita a continuación;

En su primera parte se encuentran los antecedentes personales del encuestado como son: sexo, edad, nivel de educación, estado civil, profesión, años de servicio y tipo de institución.

La segunda parte consta de dos cuestionarios validados, ambos medidos en una escala Likert de 1-5, para lo cual está compuesta por una valoración que va desde uno hasta cinco siendo Totalmente en desacuerdo con una valoración de uno En desacuerdo con una valoración de dos Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con una valoración de tres De acuerdo con una valoración de cuatro y Totalmente de acuerdo con la máxima valoración que es cinco; con la utilización de dos cuestionarios:

- Compromiso Organizacional Afectivo de Allen y Mayer (1990) citado por Ackfeldt y Wong (2006) Y,
- Cuestionario de Satisfacción Laboral de Babin y Boles (1998) y Singh et al. citado por Ackfeldt y Wong (2006).

Los indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta predeterminadas. Los resultados obtenidos se interpretarán como ítems con mayor punto obtenido

representara mayor compromiso por parte del encuestado y mayor satisfacción con el trabajo, respectivamente. En el apéndice 1 se incluye la encuesta realizada.

### **Procedimientos**

Esta investigación como se indica con anterioridad se realizó mediante encuestas que tienen como unidad de muestreo los profesionales de la salud; médico, enfermero y auxiliar de enfermería, de la ciudad de Guayaquil, en busca de su representativo de la población y con el objeto de trabajar con una muestra estadísticamente representativa se procede a determinar la muestra de la investigación para una población desconocida con un intervalo de confianza de 5% y utilizando como herramienta para el cálculo Creative Research Systems survey software (2016) de servicio público mostrado en la figura 2, obteniendo para esta investigación una muestra de 384 profesionales de la salud a encuestar.

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el tamaño de la población es desconocido, se ha utilizado la siguiente fórmula:

Tamaño de la muestra

$$ss = \frac{Z^2 * (p) * (1 - p)}{c^2}$$

$$ss = \frac{1.96^2 * (0.5) * (0.5)}{0.05^2}$$

$$ss = 384$$

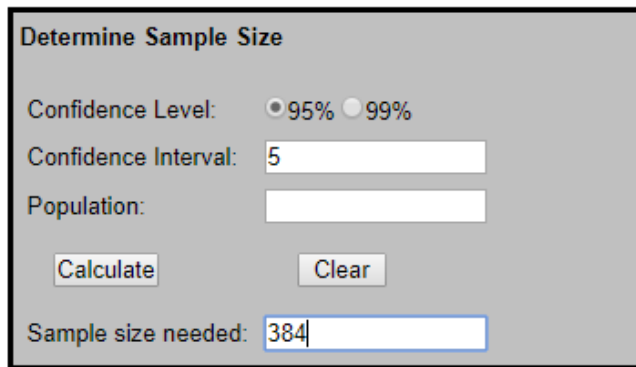
Donde:

ss = tamaño de la muestra

$Z$  = valor de  $Z$  (por ejemplo, 1,96 para un nivel de confianza del 95%)

$p$  = porcentaje seleccionando una opción, expresada como decimal (.5 usado para el tamaño de muestra necesario)

$c$  = intervalo de confianza, expresado como decimal (0,05)



Determine Sample Size

Confidence Level:  95%  99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

Figura 2  
*Determinación de tamaño de la muestra*  
Tomado de, *the survey system* (2017).

Se debe indicar que para esta investigación no se pudo definir un universo por no existir información estadística anterior o actual de los profesionales de la salud de la ciudad de Guayaquil objetos de estudio, investigando se halló en el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, INEC (2014) que en su Anuario de Estadística de Salud: Recursos y Actividades 2014 última publicación, el cual indica la tasa de profesionales para la provincia del Guayas es: 8015, 3273, 5720, médico, enfermero y auxiliar de enfermería respectivamente los cuales suman un total de 17008 trabajadores en establecimientos de salud públicos y privados. Información que no se acopla a lo requerido por la investigadora quedando sin consideración para el cálculo de la muestra.

## **Análisis de los Resultados**

### **Antecedentes personales**

A continuación, se presenta el estudio descriptivo de las variables denominadas antecedentes personales, sexo, edad, nivel de educación, estado civil, profesión, años de servicio, e institución a la cual pertenecen los trabajadores de la salud de la muestra de investigación.

**Sexo o género.** De acuerdo con los resultados obtenidos, en la figura 3, se observa que de los 384 encuestados, 68% son de sexo femenino y el 32% restante de sexo masculino.

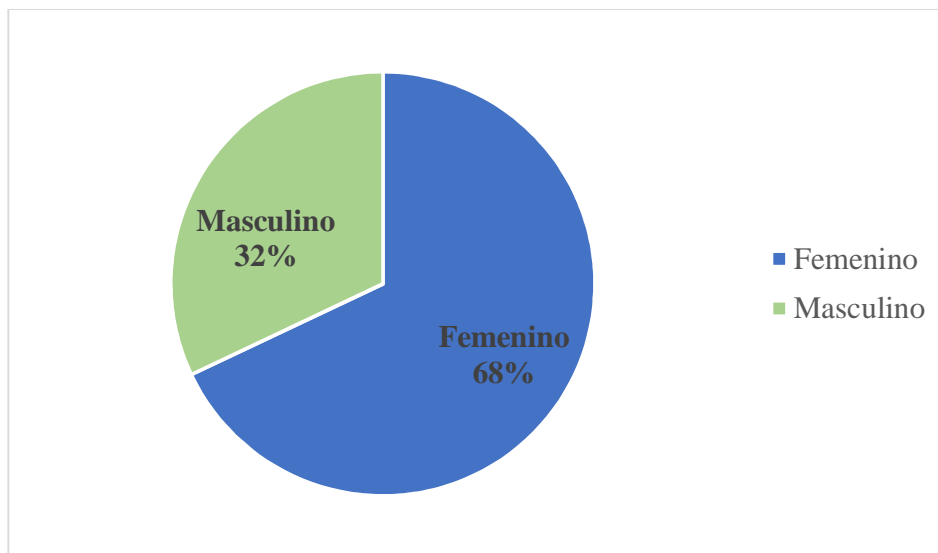


Figura 3

*Sexo muestral.*

*Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017. Sección I: Antecedentes Personales*

**Edad.** Este antecedente personal medido a través de las encuestas, los resultados obtenidos se muestran en la figura 4, de los 384 encuestados dividido en seis grupos etarios del cual; el 27,9% (n=107) se ubican en el rango de edad de entre 26 a 34 años, el 21.6% (n=83) se ubican en el rango de edad de entre 35 a 43 años, también el 20.1% (n=77) están ubicados en el rango de edad de entre 44 a 52 años, le sigue el 26,4% (n=63) ubicados el rango de edad menos de 26 años, asimismo el 10.7% (n=41) se ubican en el rango de edad de entre 53 a 61 años, y el restante 3,4% (n=13) de los encuestados tienen más de 61 años de edad.

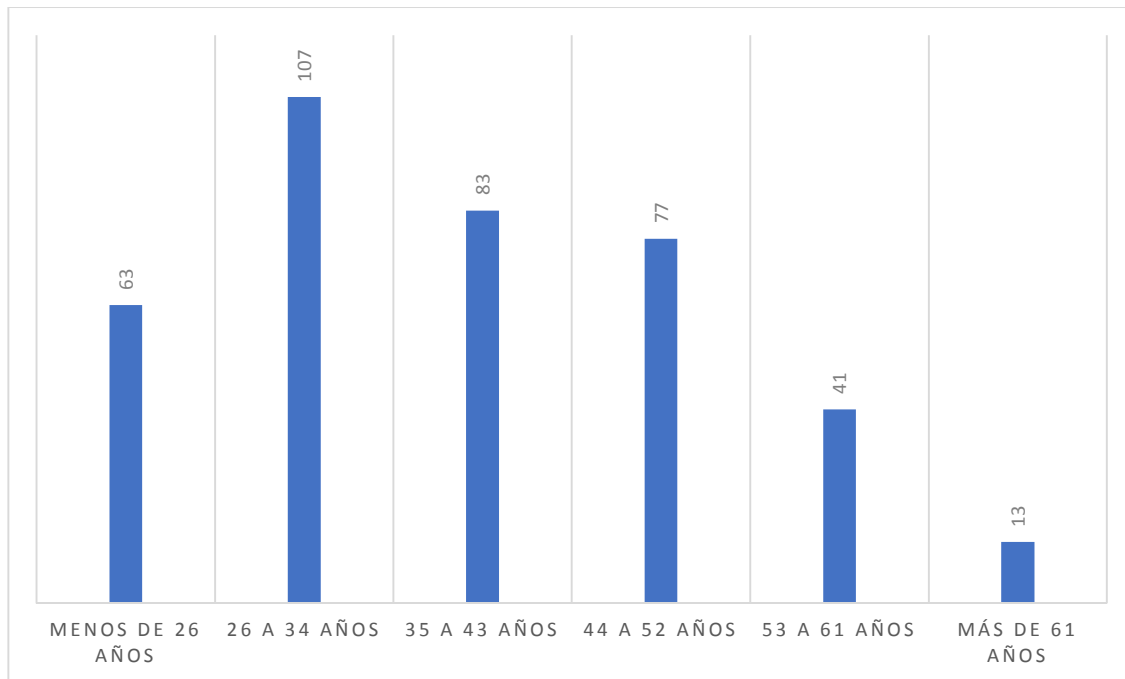


Figura 4

*Edad muestral.*

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017. Sección I: Antecedentes Personales

**Nivel de Educación.** Este antecedente personal medido a través de las encuestas, los resultados obtenidos se muestran en la figura 5, de los 384 encuestados el 52,1% (n=200) son profesionales, 22,9% (n=88) poseen una especialización, también el 12,5% (n=48) tienen un nivel de educación técnica, le sigue el 10,4% (n=40) con nivel de educación magister, y el restante 2,1% (n=8) posee un doctorado.

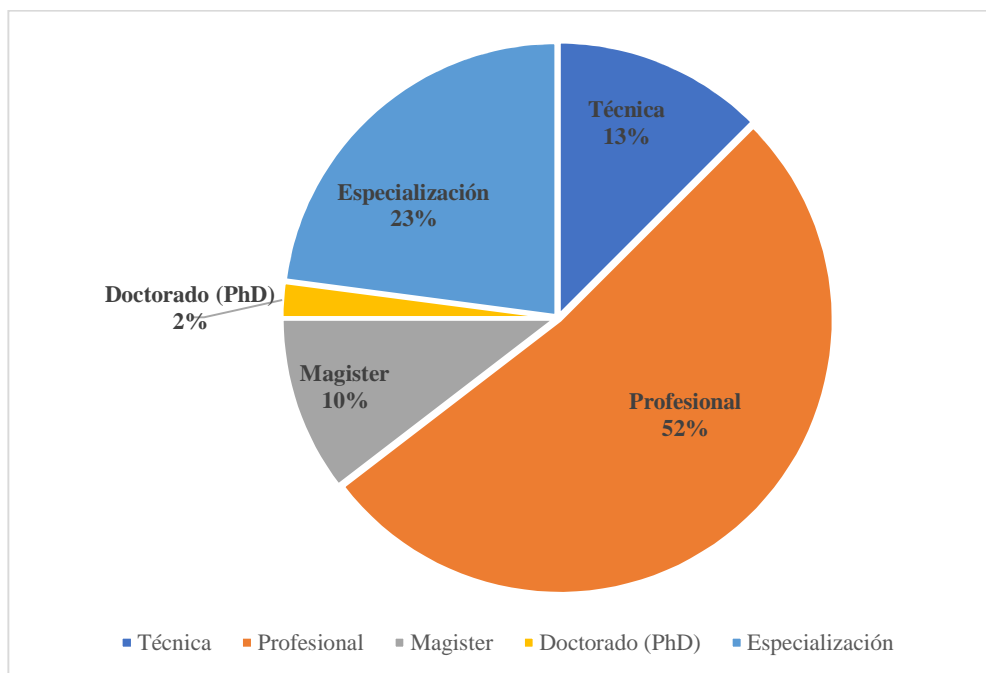


Figura 5

*Nivel de educación muestral*

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017. Sección I: Antecedentes Personales

**Estado civil.** Los resultados obtenidos de los 384 encuestados se muestran en la figura 6, el 45,6% (n=175) tienen estado civil casado, el 35,4% (n=136) estado civil soltero, también el 9,6% (n=37) unión libre, sigue el 8,9% (n=34) estado civil divorciado, y el restante 0,5% (n=2) estado civil viudo.

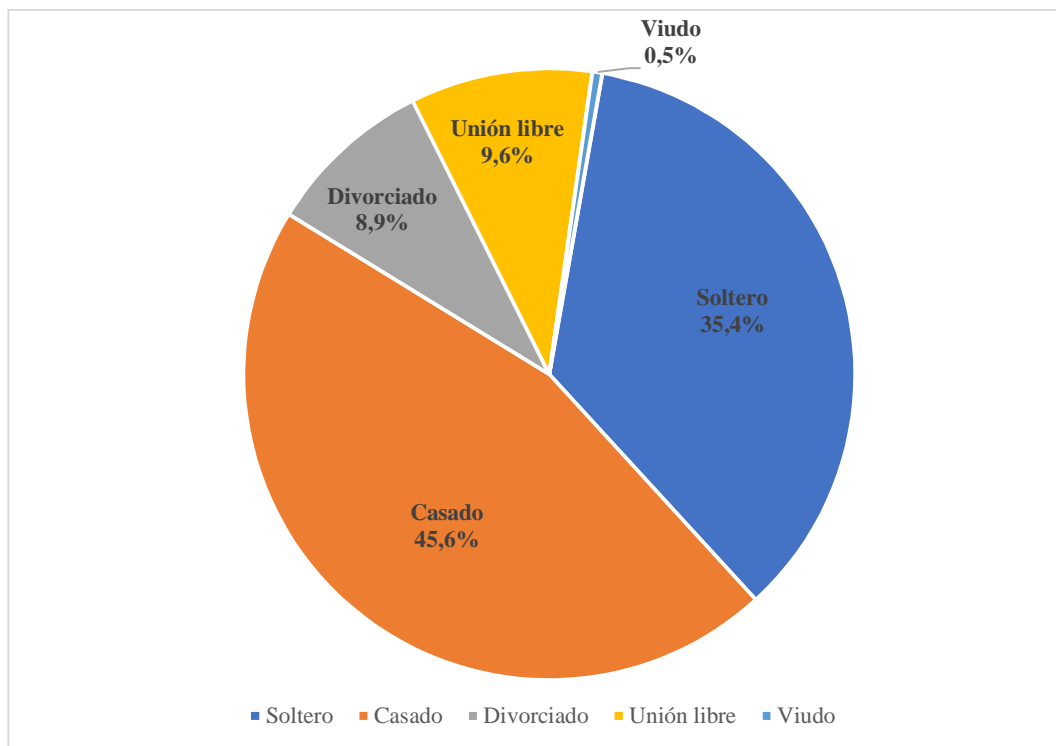


Figura 6

*Estado civil muestral*

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017. Sección I: Antecedentes Personales

**Profesión.** Los resultados obtenidos de los 384 encuestados se muestran en la figura 7, el 51,3% (n=197) son profesional médico, el 32,6% (n=125) son profesional licenciado en enfermería, el 16,1% (n=62) son auxiliar de enfermería.

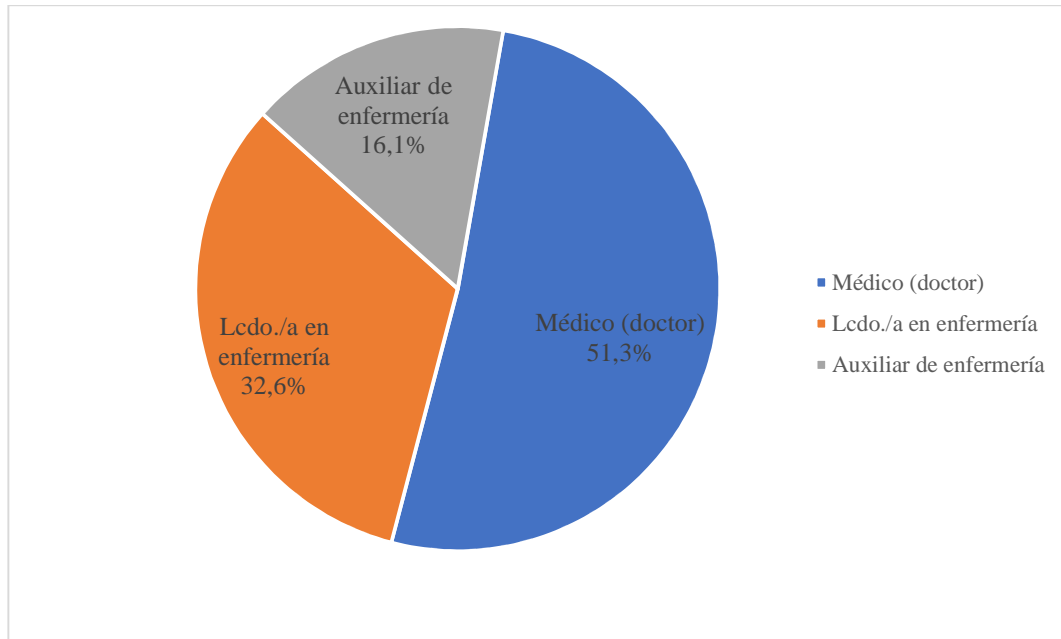


Figura 7  
*Profesión muestral de profesionales de la salud*  
Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017. Sección I: Antecedentes Personales



**Años de servicio.** Los resultados obtenidos de los 384 encuestados se muestran en la figura 8, el 46,9% (n=180) tiene menos de cuatro años de servicio, el 23,4% (n=90) se ubican en el rango de cuatro a diez años de servicio, el 15,9% (n=61) tienen de 17 a 22 años de servicio, el 5,7% (n=22) tienen de 11 a 16 años de servicio, el 4,2% (n=16) tiene mas de 30 años de servicio, y el 3,9% (n=15) tienen de 23 a 30 años de servicio.

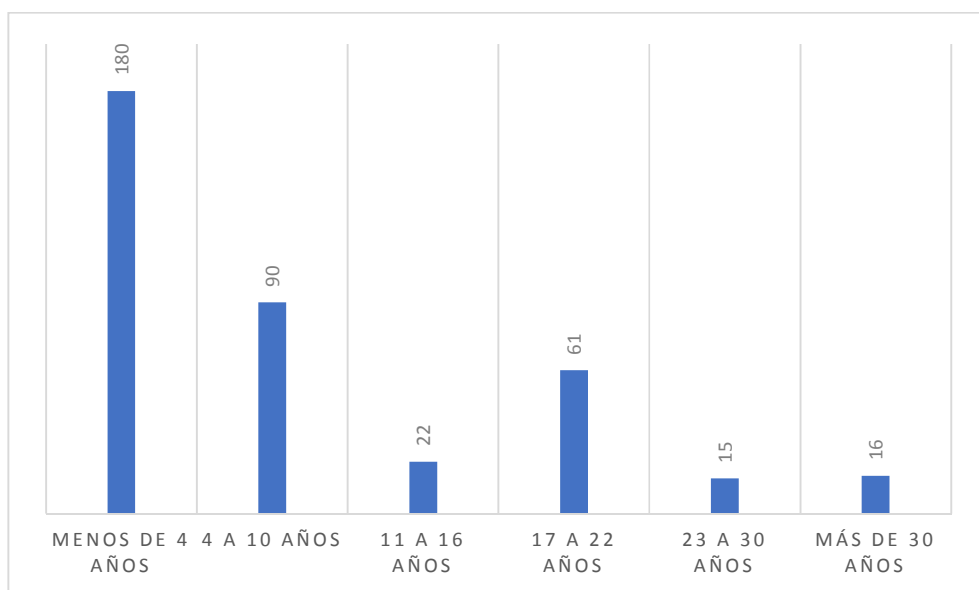


Figura 8

*Años de servicio*

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017. Sección I: Antecedentes Personales

**Tipo de institución.** Los resultados obtenidos de los 384 encuestados se muestran en la figura 9, el 81,5% (n=313) laboran en una institución pública y el 18,5% (n=71) laboran en una institución privada.

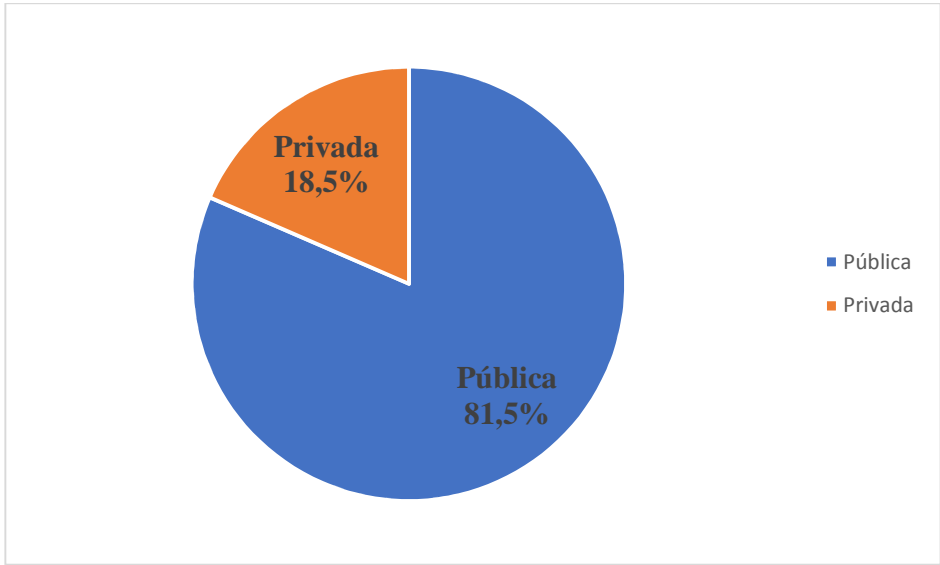


Figura 9  
*Tipo de institución muestral*  
Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017. Sección I: Antecedentes Personales

## Actitudes laborales

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada correspondientes al cuestionario de actitudes laborales se presentan continuación utilizando como herramienta el programa estadístico SPSS. Las 384 encuestas o casos fueron validados el 100%, es decir no fue excluida ninguna encuesta. El estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach es de 0.960 lo que indica que el instrumento utilizado tiene fiabilidad, presentados en la tabla 4.

Tabla 4  
*Validación y fiabilidad del instrumento*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válido	384	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	384	100,0
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
<b>Alfa de Cronbach</b>		N de elementos	
		<b>0,960</b>	14

Tomado de: Resultados de las encuestas procesados en SPSS

A continuación, en la tabla 5 se presenta la medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación de muestreo de 0.952 lo cual indica que la relación entre las variables es alta por lo tanto el cuestionario utilizado es muy bueno, con un nivel de significancia de aproximadamente cero, se concluye que la correlación de variables es estadísticamente significativa. El indicador prueba de Bartlett arroja un valor de 91 indicando que la correlación entre las variables analizadas es lo suficientemente grande y adecuado como para factorizarlas.

Tabla 5  
*Prueba KMO y Bartlett*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,952
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5753,176
	Gl	91
	Sig.	0,000

Tomado de: Resultados de las encuestas procesados en SPSS

En la tabla 6, se presenta la matriz de componentes rotado, para lo cual se utilizó el método de extracción: análisis de componentes principales y método de rotación: varimax con normalización Kaiser, la cual factoriza las variables originales en dos componentes extraídos, con una muy buena varianza total explicada acumulada de 75,634. El componente uno está compuesto por los resultados mayor que 0,65 incorpora los últimos seis ítems el cual se llamara Satisfacción Laboral y el componente dos de la misma forma compuesto por los resultados mayor que 0,65 incorpora los primeros ocho ítems el cual se llamara Componente Organizacional Afectivo. En el apéndice 2 se incluye la matriz de correlación.

Tabla 6  
*Matriz de componentes rotados*

	<b>Matriz de componente rotado<sup>a</sup></b>	
	Componente	
	1	2
Sería feliz si pudiera pasar el resto de mi vida laboral en esta organización.	,398	,668
Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta organización con personas que no pertenecen a ella.	,394	,673
Realmente siento que los problemas de esta organización son también mi responsabilidad.	,331	,718
Fácilmente podría vincularme a otra organización como lo he hecho con esta.	,158	,621
Me siento parte de la familia de mi organización.	,464	,768
Me siento emocionalmente unido a esta organización.	,346	,849
Esta organización tiene una gran significado personal para mí.	,428	,799
Realmente siento que pertenezco a esta organización.	,419	,787
Me siento satisfecho con mi trabajo.	,860	,338
Definitivamente me gusta mi trabajo.	,876	,345
Estoy feliz de haber conseguido este trabajo.	,837	,418
Mi trabajo es muy agradable.	,759	,435
Mi trabajo es muy valioso.	,816	,362
Estoy muy contento con mi trabajo.	,860	,398

Tomado de: A partir de resultados de las encuestas procesados en SPSS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario de actitudes laborales en la encuesta realizada a 384 profesionales de la salud médicos, enfermero y auxiliar de enfermería de forma individual.

Para la pregunta uno el 62% de los encuestados se muestran comprometidos afectivamente con la institución en la cual laboran y expresan que sí serían felices pasando el restante de su vida laboral en ella, un 21% se muestra en un punto medio, expresando una indiferencia ante la suposición, y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 10.

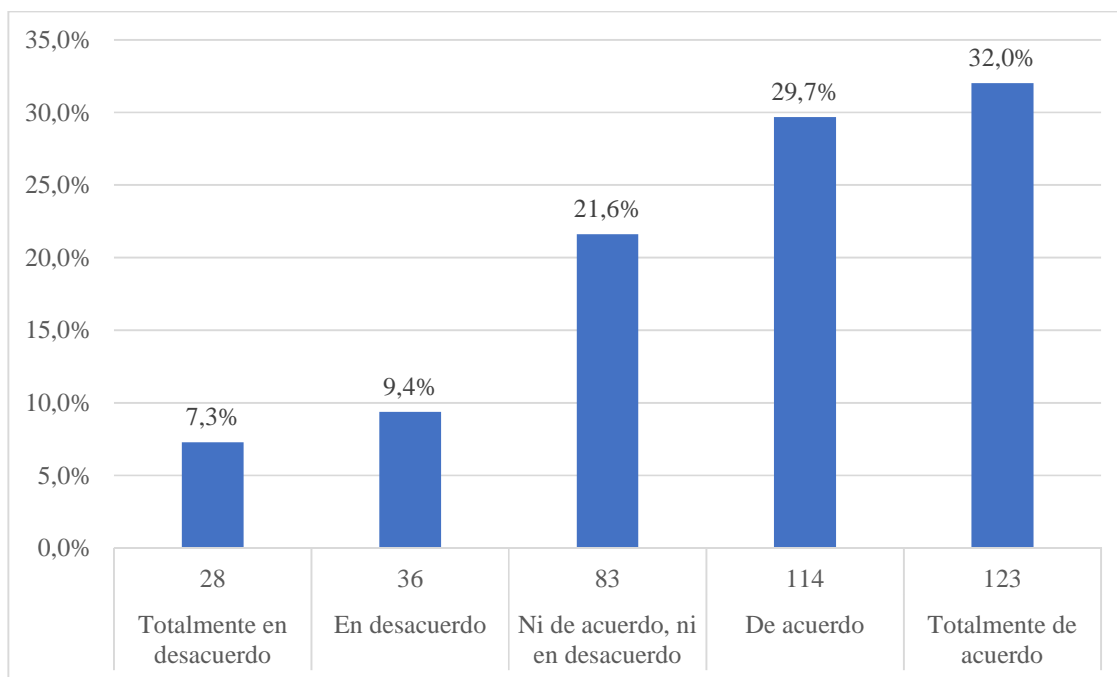


Figura 10

*Pregunta 1 Sería feliz si pudiera pasar el resto de mi vida laboral en esta organización.*

*Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS*

Para la pregunta dos los encuestados expresan su postura frente a su agrado de hablar sobre el trabajo que realizan en la institución con personas que no están vinculadas a ella, de los cuales el 39% expresa que está de acuerdo con esta afirmación, el 31% totalmente de acuerdo, el 17% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 11.

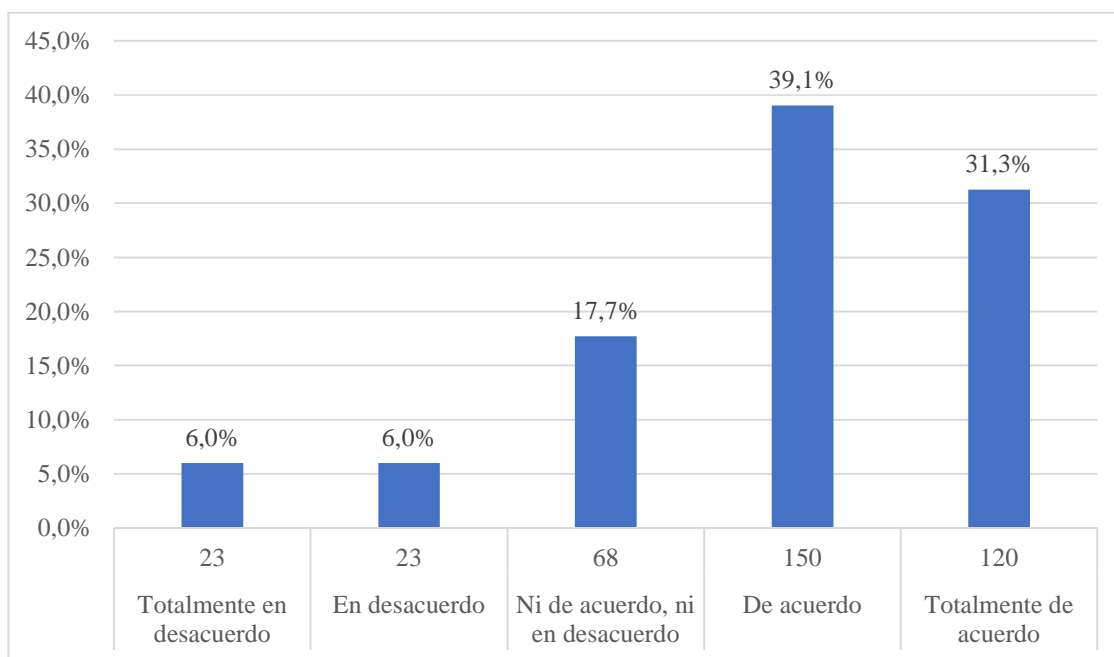


Figura 11

*Pregunta 2 Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta organización con personas que no pertenecen a ella. Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS*

Para la pregunta tres los encuestados expresan su postura frente a los problemas de la institución como responsabilidad propia, para lo cual el 40.9% expresa que está de acuerdo con esta afirmación, el 27.6% totalmente de acuerdo, el 19.8% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 12.

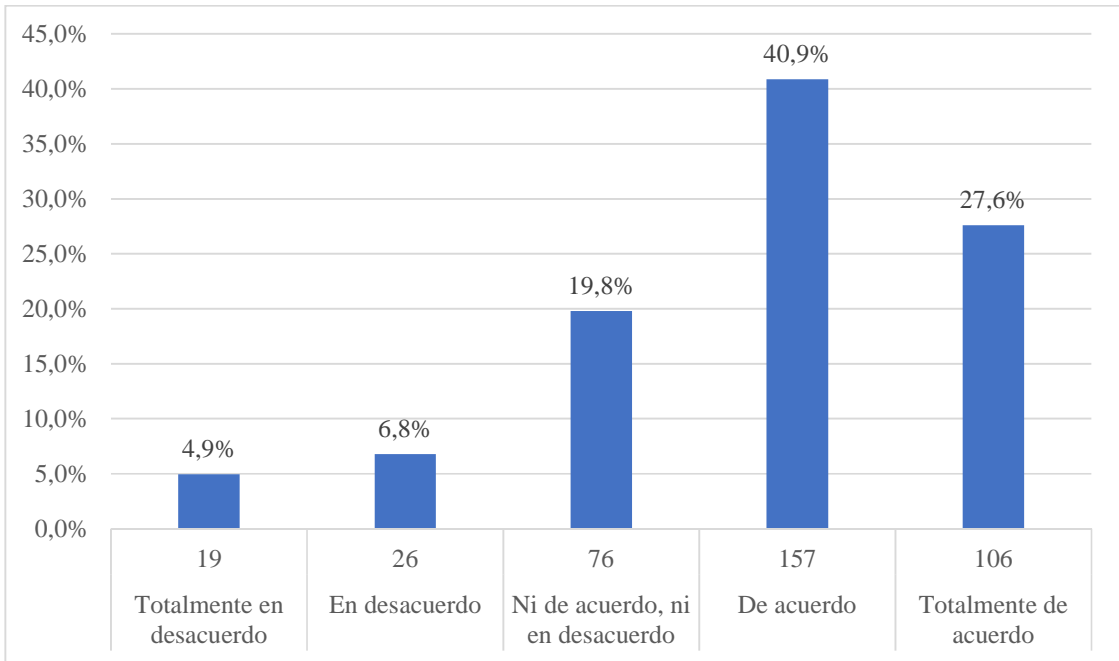


Figura 12  
*Pregunta 3 Realmente siento que los problemas de esta organización son también mi responsabilidad.*  
Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS

Para la pregunta cuatro los encuestados expresan su postura a la facilidad de vinculación a otra institución, tal como a la que se encuentran. Para lo cual el 40.1% expresa que está de acuerdo con esta afirmación, el 24.5% totalmente de acuerdo, el 24.7% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 13.

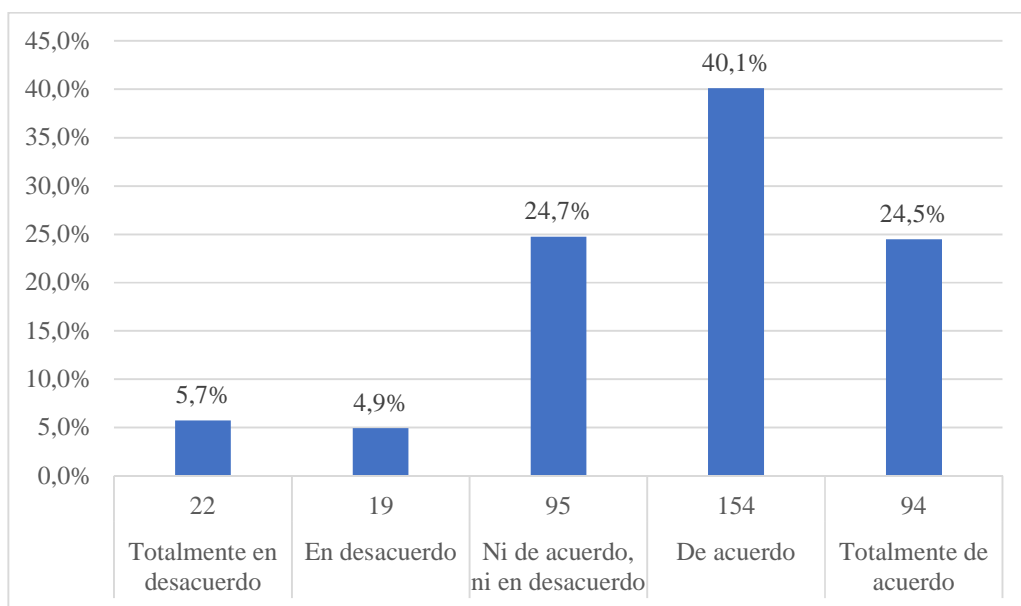


Figura 13

*Pregunta 4 Fácilmente podría vincularme a otra organización como lo he hecho con esta.*

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS



Para la pregunta cinco los encuestados expresan su sentir como parte de la familia ala institución en la que laboran, sentimiento con el cual alrededor del 70% de los encuestados expresan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 19% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 14.

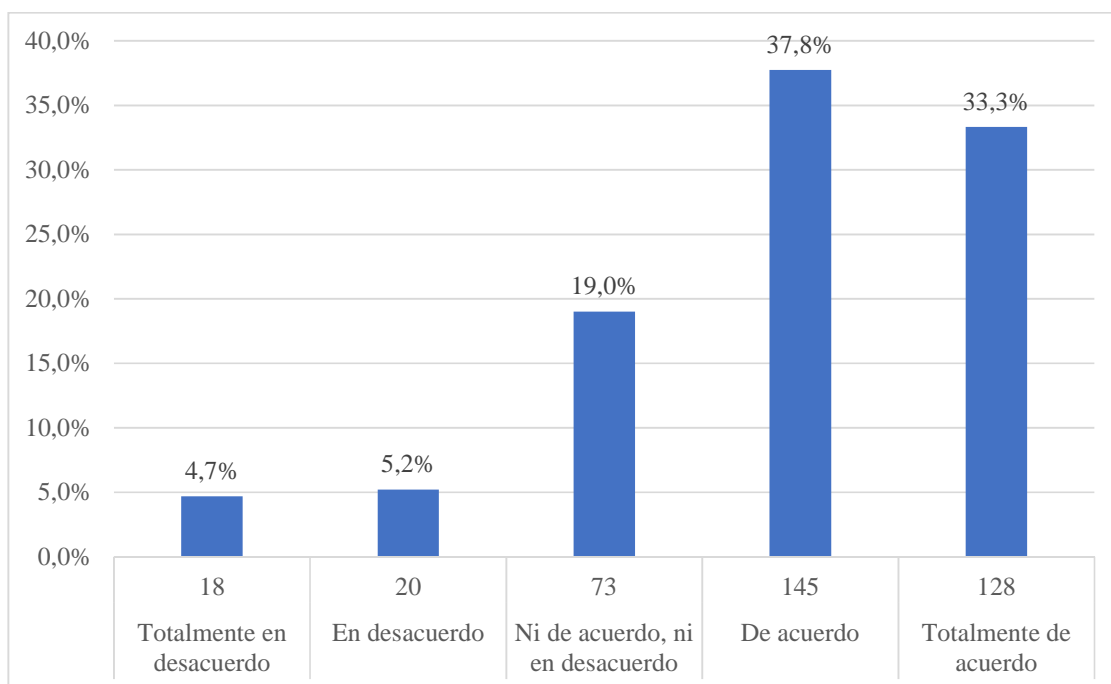
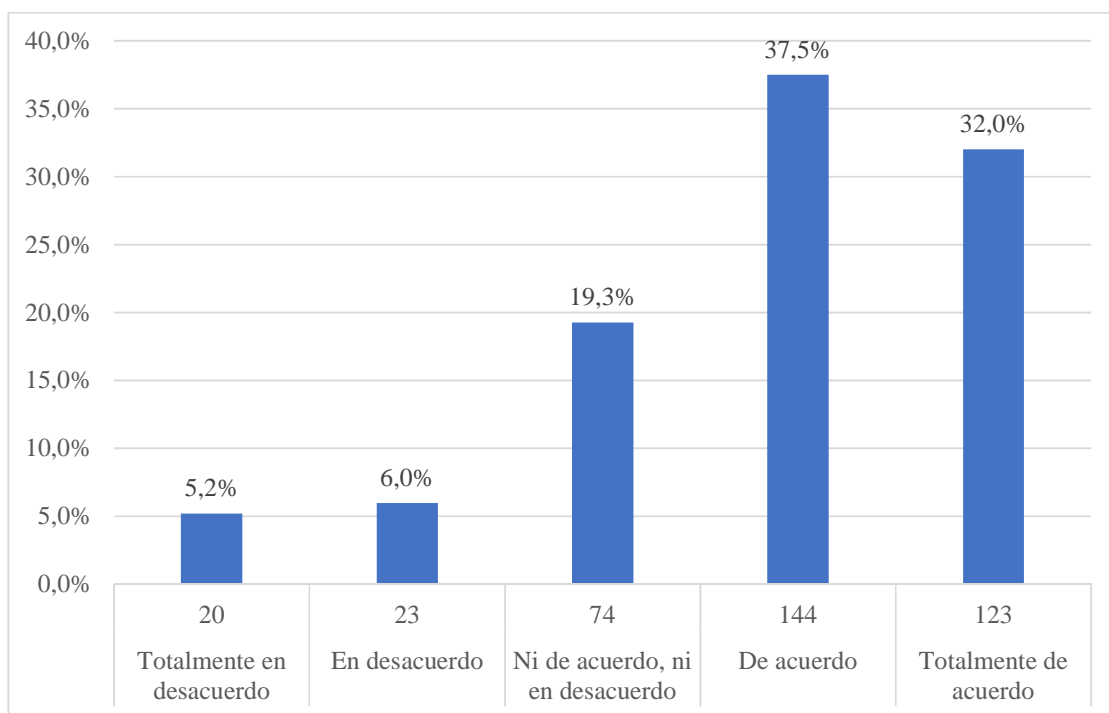


Figura 14

Pregunta 5 Me siento parte de la familia de mi organización.

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS

Para la pregunta seis los encuestados expresan su grado de acuerdo en sentirse emocionalmente unido a la institución en la cual laboran, sentimiento con el cual el 37.5% está de acuerdo, el 32% está totalmente de acuerdo, el 19% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 15.



*Figura 15*

*Pregunta 6 Me siento emocionalmente unido a esta organización.*

*Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS*

Para la pregunta siete los encuestados expresan su postura frente al significado personal hacia la institución, sentimiento con el cual el 38.8% está de acuerdo, el 33.3% está totalmente de acuerdo, el 18% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 16.

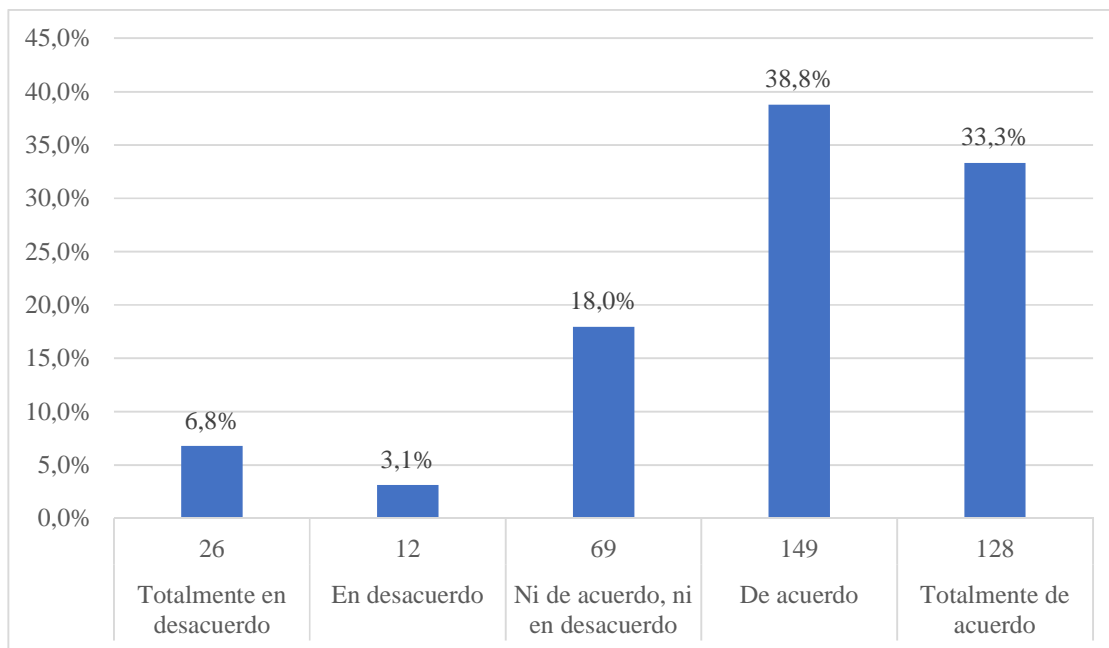


Figura 16

*Pregunta 7 Esta organización tiene una gran significado personal para mí.*

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS

Para la pregunta ocho en la cual se solicita expresen los encuestados si realmente sienten que pertenecen a la institución, a lo cual, el 39.8% está de acuerdo, el 31.5% está totalmente de acuerdo, el 18% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 17.

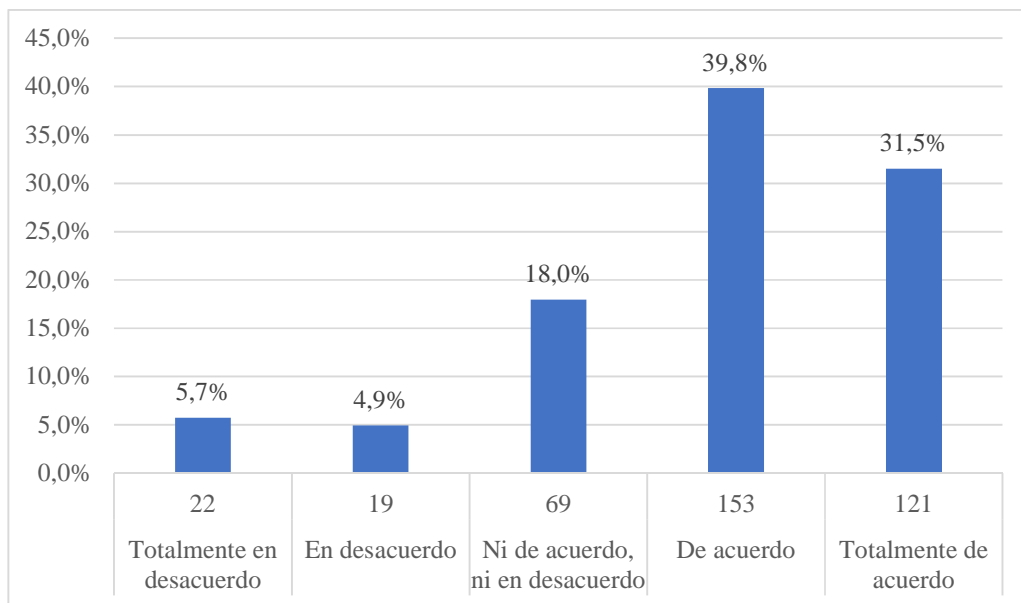


Figura 17

Pregunta 8 Realmente siento que pertenezco a esta organización

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS

Para la pregunta nueve en la cual el encuestado expresa su sentir de satisfacción con el trabajo, el 49.7% está totalmente de acuerdo, el 32.6% está de acuerdo, el 10.7% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 18.

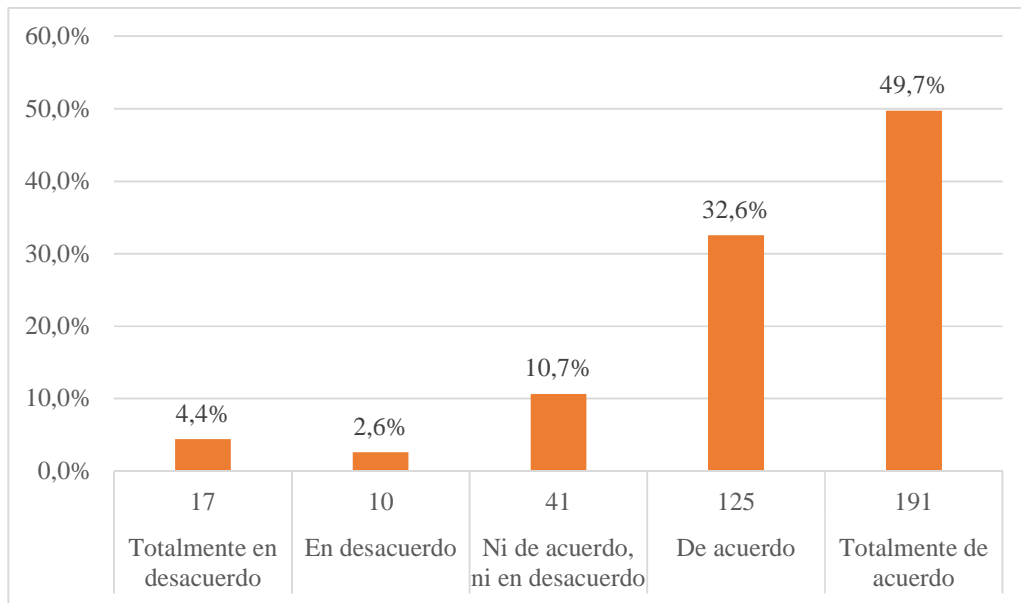


Figura 18

*Pregunta 9 Me siento satisfecho con mi trabajo.*

*Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS*

Para la pregunta diez la cual indica; definitivamente me gusta mi trabajo; el 55.5% está totalmente de acuerdo con esta aseveración, con lo cual se percibe el ideal del servicio de salud, gente que cuida a la gente. El 31% está de acuerdo, el 7% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 19.

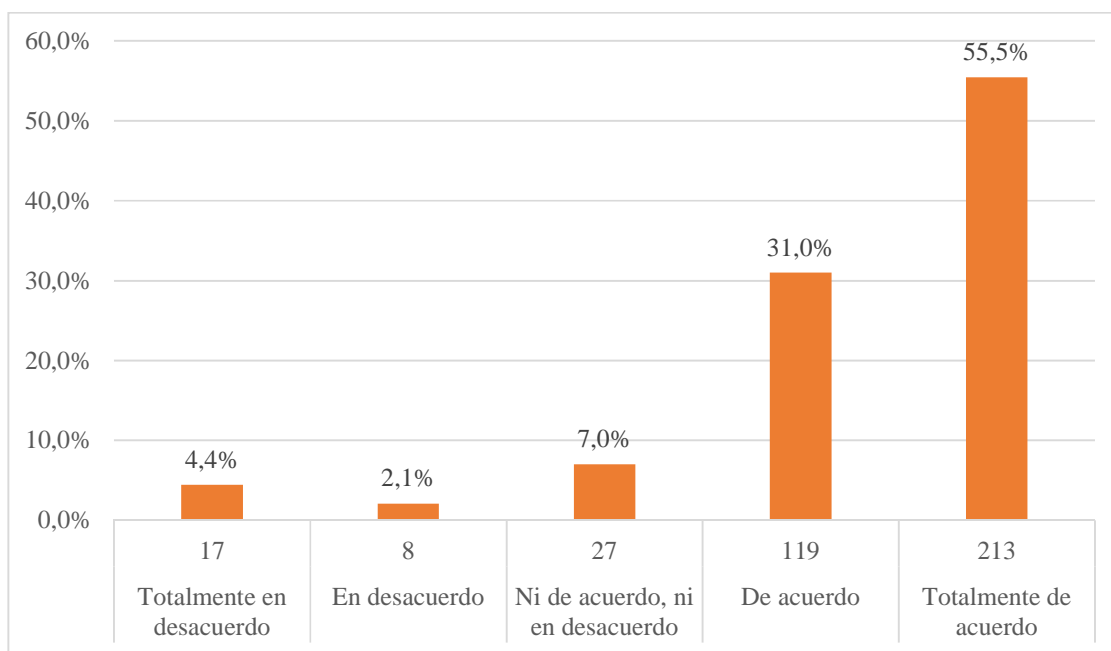


Figura 19

Pregunta 10 Definitivamente me gusta mi trabajo.

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS

Para la pregunta once en la cual el encuestado expresa su apreciación de felicidad por haber conseguido el trabajo en el cual se desempeña, el 56.3% se expresa totalmente de acuerdo, el 29.4% está de acuerdo, el 8.9% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 20.

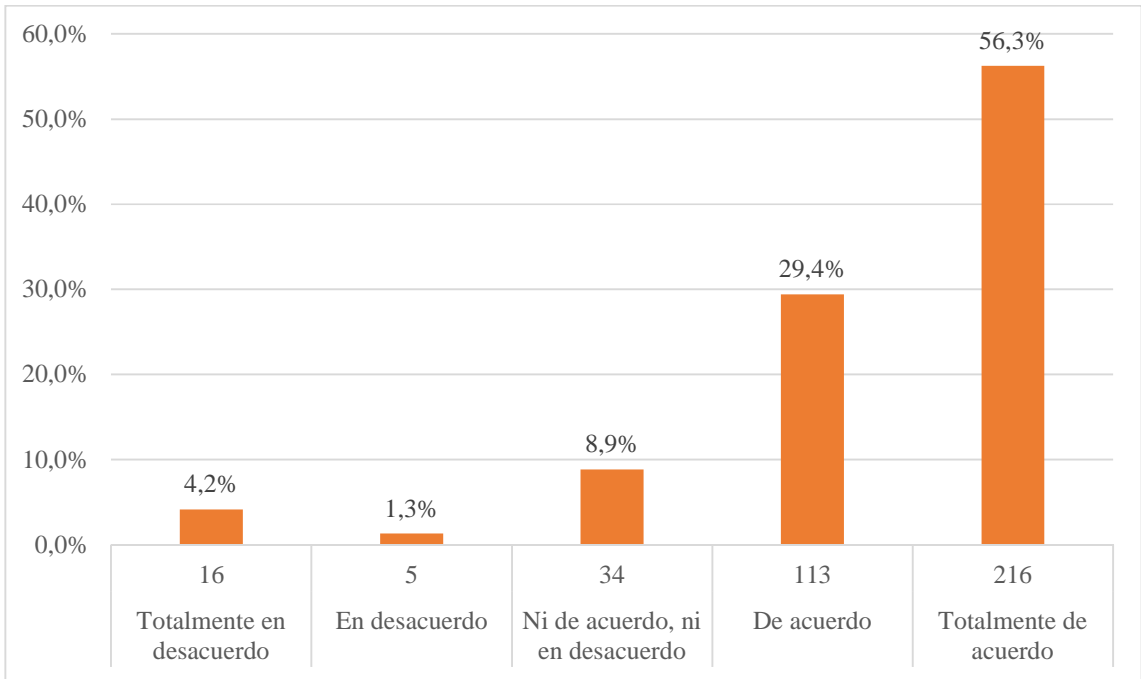
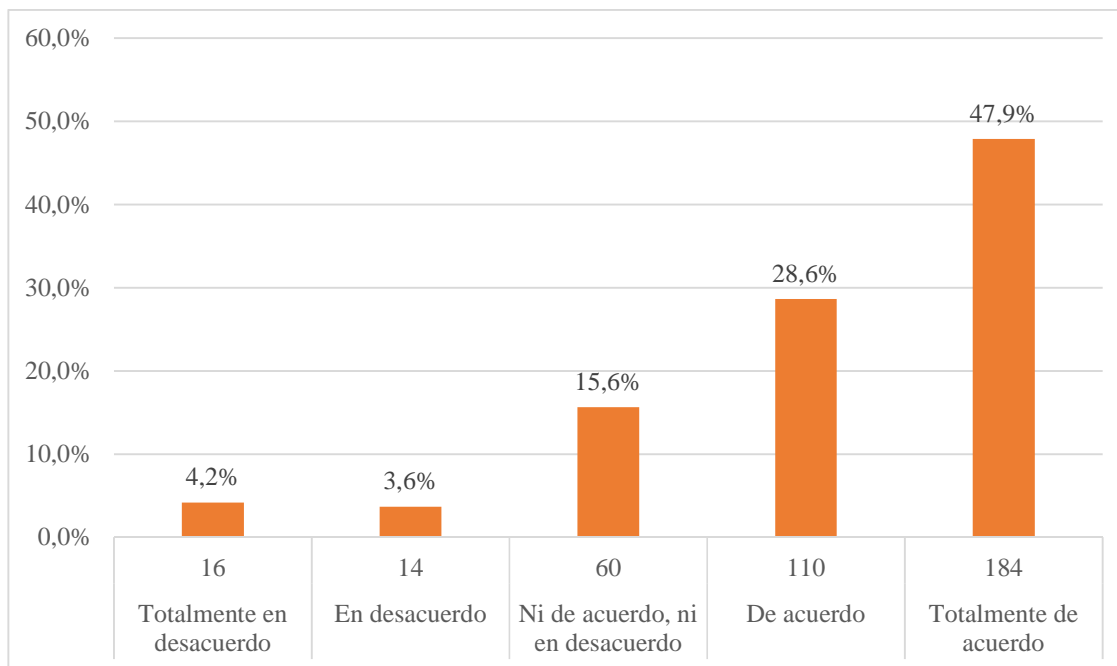


Figura 20  
Pregunta 11 Estoy feliz de haber conseguido este trabajo.  
Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS

Para la pregunta doce en la cual el encuestado expresa su apreciación de la aseveración: mi trabajo es muy agradable, el 47.9% se expresa totalmente de acuerdo, el 28.6% está de acuerdo, el 15.6% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 21.



*Figura 21*

*Pregunta 12 Mi trabajo es muy agradable.*

*Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS*



Para la pregunta trece en la cual el encuestado expresa su apreciación de la aseveración: mi trabajo es muy valioso, el 59.6% se expresa totalmente de acuerdo, el 30.2% está de acuerdo, el 5.2% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 22.

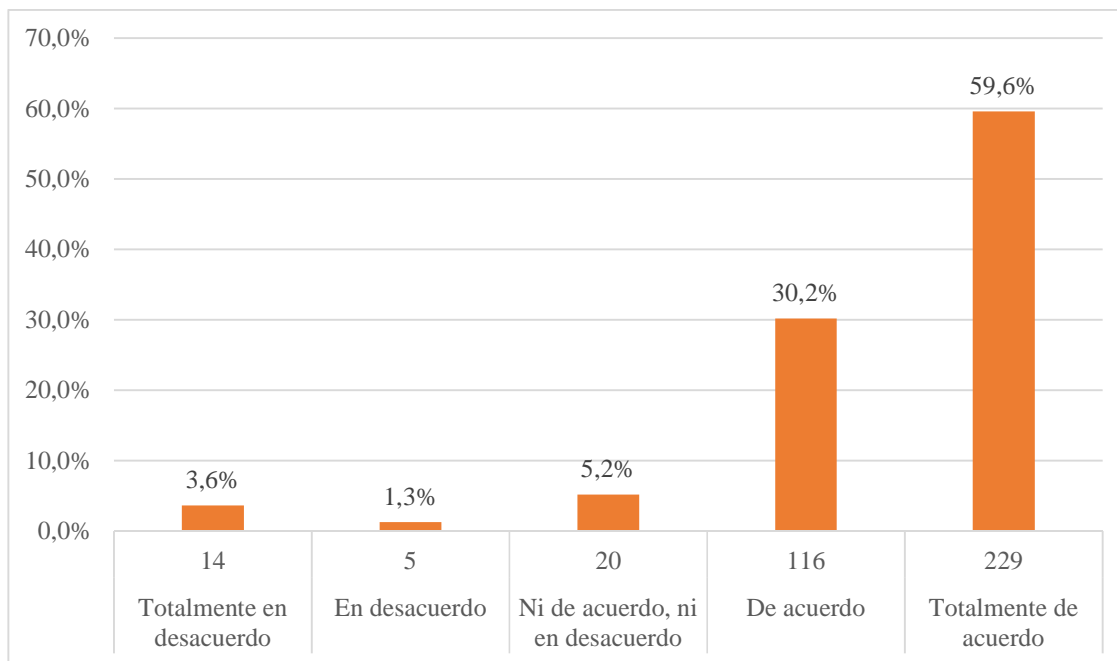
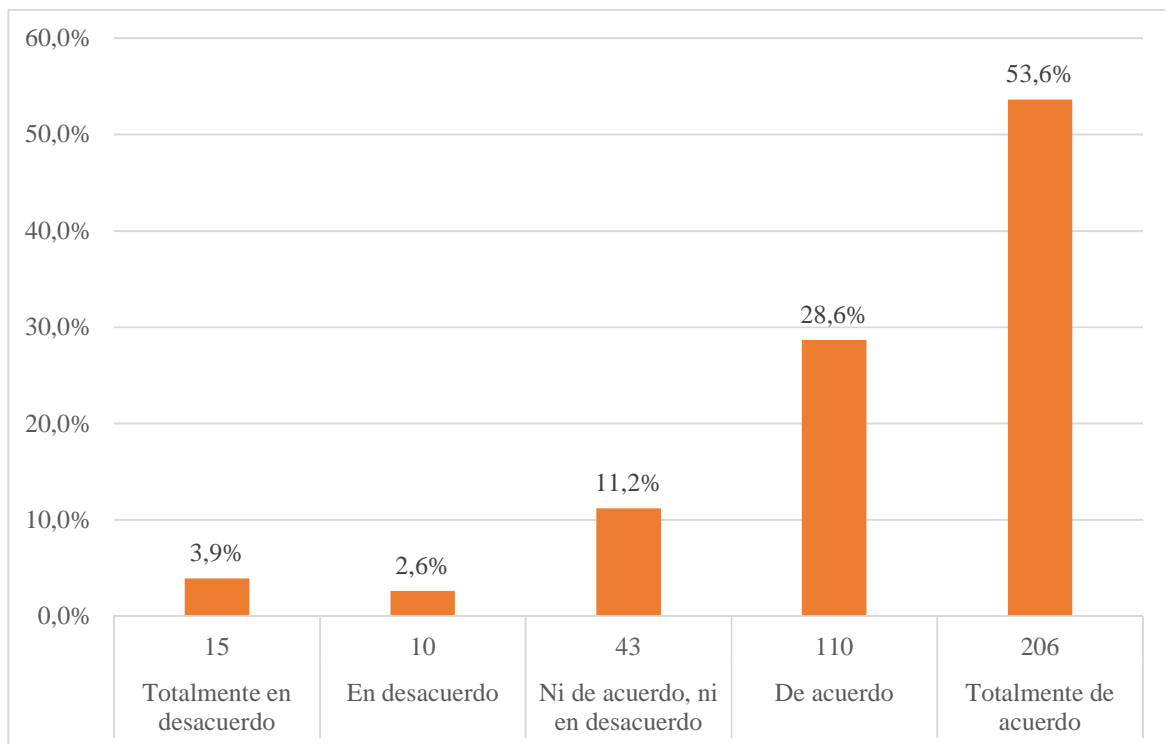


Figura 22

Pregunta 13 Mi trabajo es muy valioso. Pregunta 13 Mi trabajo es muy valioso.

Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS

Para la pregunta catorce en la cual el encuestado expresa su apreciación de la aseveración: estoy muy contento con mi trabajo, el 53.6% se expresa totalmente de acuerdo, el 28.6% está de acuerdo, el 11.2% se muestra indiferente y el restante de los encuestados expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo. Resultados que se presentan en la figura 23.



*Figura 23*

*Pregunta 14 Estoy muy contento con mi trabajo.*

*Tomado de, Encuesta de Actitudes laborales, realizado junio- agosto 2017, procesado en SPSS*

Con esta investigación, se pudo comprobar que los factores compromiso organizacional afectivo y satisfacción laboral influyen en forma positiva en las actitudes laborales de los profesionales de la salud; médico, enfermero, auxiliar de enfermería tal como lo demuestra el estadístico KMO y Bartlett.

En este capítulo se presentó la metodología utilizada en la investigación siendo esta de carácter descriptiva, cuantitativa, no probabilística y de corte transversal, se presentaron las características personales de los encuestados, con la utilización de la herramienta estadística SPSS se validó el cuestionario utilizado obteniendo dos factores que explican las actitudes laborales y se presentan los resultados de los ítems del cuestionario.

## **CAPITULO 4**

### **Propuesta. Actitud Laboral Positiva**

Las instituciones que tienen elevados niveles de logros, generalmente tienen como “columna vertebral” en su estructura organizacional, políticas claras, precisas e inquebrantables sobre calidad en el trabajo y desarrollo del talento humano. Dentro de este último se considera vital, el tema de la actitud laboral del personal que labora en cada entidad, especialmente quienes tienen funciones de Dirección, Coordinación y Supervisión (es decir Mandos Superiores y Medios) debido a que sobre ellos recae el tema de la producción y control.

El personal operativo directamente, debe sentirse respaldado, guiado y conforme en su puesto de trabajo, de esta forma se crea un ambiente laboral positivo, por ende, la actitud de estos será igual. Como dice Wade Boggs “Una actitud positiva provoca una reacción en cadena de pensamientos, eventos y resultados. Es un catalizador y desata extraordinarios resultados”.

Los temas a tener en cuenta para la implantación, desarrollo y puesta en marcha de políticas, las cuales favorezcan las actitudes laborales positivas, tienen relación con los siguientes aspectos:

- **Flexibilidad.** Fomentar en el trabajador la idea de ajustarse a las necesidades del trabajo, independiente del puesto y mantener un constante deseo de aprender. Aquí es importante el tema de desarrollo e impulso a los programas de capacitación en temas inherentes al trabajo, los cuales deben ser constantes tanto del personal operativo, como el administrativo. Esto proveerá de herramientas y criterios que aporten al perfeccionamiento de las funciones encargadas.

- Propuestas de innovación. Promover el desarrollo de ideas, muchas ocasiones buenas ideas no son puestas en práctica, debida a la no apertura de los niveles de mando; Esto muchas veces evidencia fallas en los canales de comunicación.
- Motivación. Cualquier idea que sea sustentada técnica y administrativamente, que aporte al desarrollo y crecimiento de la institución, debe ser recibida independiente del sector de donde venga. Esto a su vez debe ser causa de reconocimiento de la mejor manera, el cual no necesariamente debe ser económico, pueden ser distinciones, asensos, etc.
- Estabilidad laboral. Esto debe ser prioritario en toda empresa, para mantener un ambiente seguro en el aspecto psicológico del trabajador.
- Transparencia y Respeto. Las actitudes de los Directivos deben ser siempre llevadas con sensatez y claridad. El tener favoritismos injustificados o impositivos, crean desestabilidad en el ambiente laboral. Si existen trabajadores que no rindan sin justificación (temas médicos como problemas de salud u otros como embarazo o discapacidad) y estos se imponen incluso sobre mandos medios u otros, se instaurará un efecto negativo que irá creciendo con consecuencias negativas en el corto, mediano y largo plazo. También debe inculcarse en todos los empleados
- Énfasis en la Salud y Ambiente. La salud del colaborador es un tema que se valora mucho por parte de ellos, mantener los debidos y adecuados controles de salud ocupacional y de ser posible revisión del tema familiar, creará una buena impresión y agradable percepción de la Institución.
- Canales de comunicación. En un ambiente de trabajo positivo, la permanencia de los canales de comunicación abiertos es un recurso ideal para que los colaboradores

mantengan la tranquilidad de ser escuchados, de existir comunicados, estos deben ser atendidos dentro de lo legal y factible.

Este plan está diseñado para trabajar en cuatro objetivos, los cuales se desarrollan a continuación.

### **Objetivo Uno. Incrementar el Compromiso Organizacional Afectivo**

Este primer objetivo está diseñado para presentar al profesional de salud la organización en la cual laboran, invitarlos a conocer la historia, los proyectos a desarrollar en el futuro, los proyectos nuevos que se están desarrollando, la plantilla de profesionales de la salud con que se cuenta. Al final creará un sostenido vínculo afectivo capaz de generar apego institucional, amor al trabajo realizado y responsabilidad, seguridad de estar en la institución correcta, generando un compromiso superior con la gestión institucional. Se recomienda su realización con una duración de la charla de tres horas, en la sala de reuniones institucional.

Estrategias:

- Presentar la historia de la institución, la misión, visión y objetivos que persigue. El conocimiento de la parte medular existencial de la empresa por parte de sus colaboradores no se debe dar por hecho, lo ideal es promulgarlo, creerlo y vivirlo.
- Describir la importancia del trabajador en la plantilla de la institución. Cada persona que labora en la institución tiene un cargo el cual va acompañado del manual de funciones en el que se describe y orienta al colaborador la minuciosidad con la que fue elegido a formar parte de esta.
- Presentar el organigrama institucional, los departamentos de la institución.

Complementando los dos puntos anteriores de forma gráfica el organigrama va a situar a los colaboradores en la columna vertebral de la institución.

- Presentar el talento humano institucional, con una breve descripción de su ambiente de trabajo. Siendo los seres humanos sujetos sociales, está presente la predisposición a crear vínculos afectivos en el ambiente laboral.
- Exposición de la plantilla con mayores años de servicio, sus experiencias institucionales y su apego institucional. En las instituciones de salud existen compromiso organizacional afectivo por parte de los profesionales de salud sujetos de este estudio, una característica de ellos son los años de servicio, y quien mejor que hable bien de la institución que aquel colaborador que ha estado a lo largo de la vida institucional.

Medios: Online, video interactivo de presentación de la institución. Colocación de afiches con la información de la parte medular institucional en puntos de encuentro, cafeterías, salas de reuniones, oficinas de directivos. Entrega física y digital del manual de funciones del colaborador. Charlas de integración en la cual se desarrollará las estrategias del objetivo uno.

Responsable: Directivos institucionales, gestión de talento humano.

Evaluación de resultados: Se realizará mediante una pequeña encuesta en la cual se espera obtener preguntas afirmativas presentada a continuación en la tabla 7.

Tabla 7  
*Valoración del objetivo uno.*

<b>Favor responder si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>	
Pertenece usted al grupo de profesionales de esta institución	_____
Conoce usted la razón de ser de esta institución en la cual labora	_____
Se identifica con los proyectos emprendidos por la institución	_____
Conoce la importancia de su trabajo en la institución	_____
Está de acuerdo con que usted es importante para la institución	_____

Resultado final y seguimiento: En esta etapa se apreciará el resultado del plan emprendido, se cuantificará la asistencia del personal, y se deberá tomar medidas correctivas de ser necesario.

### **Objetivo Dos. Incrementar el Nivel de Motivación de los Empleados**

Este segundo objetivo está diseñado para enfocarse en el trabajador, fortalecer su estado anímico, sentir seguridad en su labor diaria, apertura del dialogo. Al final se contará con un profesional de la salud seguro de sí mismo, contento del lugar y de la actividad laboral que desempeña, dispuesto a emitir comentarios positivos de la institución.

Estrategias:

- Charla motivacional. El ser humano tiene la necesidad de sentirse apreciado y valorado, posee fortalezas y debilidades que en algunas ocasiones desconoce. En esta charla motivacional se evaluarán las fortalezas emocionales con que cuenta el personal y tips de cómo aprovechar estas, y para las debilidades también evaluadas se darán tips para mejoramiento.
- Promover la integración entre compañeros de la institución. Una organización se puede describir como una familia de profesionales, en la cual cada miembro desarrolla un rol, entre los cuales existen afinidad hacia actividades recreativas que permitirán fortalecer la relación de confianza hacia los compañeros de trabajo. Acontecimientos desde una celebración del cumpleaños del mes, celebraciones de fechas especiales como Día de la Madre, Día del padre, Día del Médico, Día del Enfermero, fundación de la institución, son varios de los momentos propicios para el fomento de integración.



- Presentar las nuevas políticas de la gestión de talento humano a implementarse en respuesta a los nuevos retos que afronte la institución.
- Presentación de logros alcanzados por los trabajadores con apoyo institucional. La organización apoya al profesional de la salud que busca seguirse preparando profesionalmente, estos se presentaran como logros también de la institución, a la vez que promoverá la participación de más colaboradores.

Medios: Mañana de motivación, reunión con piqueos para celebración de días festivos, celebración de cumpleaños con la invitación de una comida especial para el colaborador festejado.

Responsable: Directivos institucionales, gestión de talento humano.

Evaluación de resultados: Se realizará mediante una pequeña encuesta en la cual se espera obtener preguntas afirmativas presentada a continuación en la tabla 8.

Tabla 8

*Valoración del objetivo dos.*

<b>Favor responder si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>	
Tiene usted conocimiento de las fortalezas con las que cuenta	_____
Conoce usted sus debilidades personales y laborales	_____
Cuenta con herramientas para trabajar en sus debilidades	_____
Disfruta de las actividades de integración entre el personal	_____
En esta institución puede crecer profesionalmente	_____

Resultado final y seguimiento: En esta etapa se apreciará el resultado del plan emprendido, se cuantificará la asistencia del personal, y se deberá tomar medidas correctivas de ser necesario.

### **Objetivo Tres. Presencia de Estabilidad Laboral**

La institución se encarga de gestionar la estabilidad laboral para sus colaboradores, sabiendo la necesidad de contar con el personal idóneo y teniendo que estar al día con el movimiento y evolución del mercado laboral para ser siempre la primera opción laboral para sus colaboradores.

Estrategias:

- Presentación de la evolución de la institución, de sus directivos y de sus colaboradores antiguos, políticas que promueven la estabilidad laboral.
- Presentación de planes de expansión, apertura de nueva cartera institucional, sirviendo de motivación al personal de salud para continuar superándose profesionalmente ya que en un futuro cercano se presentarán oportunidades de crecimiento.
- Exponer el valor institucional que representa cada trabajador.

Medio: Conferencia institucional, realizada en sala de reuniones.

Responsable: Directivos institucionales, gestión de talento humano.

Evaluación de resultados: Se realizará mediante una pequeña encuesta en la cual se espera obtener preguntas afirmativas presentada a continuación en la tabla 9.

Tabla 9

*Valoración del objetivo tres.*

---

<b>Favor responder si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>	
Conoce usted la trayectoria institucional de la entidad en la cual labora	_____
Considera que la institución le proporciona estabilidad laboral	_____
Recomendaría a sus colegas unirse a la plantilla de profesionales de esta institución	_____

---

Resultado final y seguimiento: En esta etapa se apreciará el resultado del plan emprendido, se cuantificará la asistencia del personal, y se deberá tomar medidas correctivas de ser necesario.

## **Objetivo Cuatro. Capacitación a Plantilla Institucional**

En este objetivo la institución de salud apostará por sus colaboradores, gestionando capacitaciones con certificación de asistencia y aprobación de las diferentes capacitaciones de interés común. Sirviendo como requisito y sustento de la gestión de talento humano proporcionara al personal de salud seguridad las labores que realiza en la institución.

Estrategias:

- Capacitación de inducción al nuevo miembro del talento humano de la institución. Aquí se presentará la empresa con su historia, misión, visión, objetivos, políticas generales, políticas del personal, como introducción hacia la institución. Seguido se capacitará de las funciones a realizar en el cargo, se despejarán dudas e inquietudes para luego proceder al reconocimiento del lugar a laboral.
- Capacitación de normas de bioseguridad. El conocimiento y la prevención en materia de bioseguridad en una institución de salud juega un papel primordial, y las herramientas que proporciona la institución deben ser de conocimiento y constante actualización hacia el personal de salud.
- Capacitación de seguridad y salud ocupacional. Muestra de una institución comprometida con sus colaboradores.
- Capacitación para implementación de nuevas herramientas informáticas.
- Cronograma de réplica de capacitación de interés de los empleados.
- Programas de becas para capacitaciones de especialización.

Medio: Escuela de capacitación constante.

Responsable: Gestión de talento humano.

Evaluación de resultados: Se realizará mediante una pequeña encuesta en la cual se espera obtener preguntas afirmativas presentada a continuación en la tabla 10.

Tabla 10  
*Valoración del objetivo cuatro.*

---

<b>Favor responder si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones</b>	
Conoce usted la institución en la cual labora	_____
Ha participado en las capacitaciones institucionales	_____
Desearía volver a participar en las capacitaciones institucionales	_____
Tiene conocimiento del programa de becas institucionales	_____

---

Resultado final y seguimiento: En esta etapa se apreciará el resultado del plan emprendido, se cuantificará la asistencia del personal, y se deberá tomar medidas correctivas de ser necesario.

## CONCLUSIONES

Con la realización de la presente investigación, se puede concluir lo siguiente:

- A la vista de la fundamentación teórica sobre las actitudes laborales se puede afirmar que los factores que pueden influir en ésta son muchos, pasando por la satisfacción laboral medio para expresar el gusto hacia la tarea realizada, el compromiso organizacional que es capaz de crear un vínculo positivo entre el individuo y la institución en la cual labora.
- En las bases bibliográficas utilizadas en este estudio reposan la buena puntuación que las investigaciones previas realizadas a nivel global; coincidiendo con Locke (1976) la satisfacción laboral como un estado emocional positivo de la percepción subjetiva de las experiencias laborales, y con Allen y Meyer (1991) el compromiso organizacional como un estado psicológico formado por imposiciones y/o creencias que atan al individuo a la organización reflejada con el deseo de mantenerse en ella.  
Evidenciando que la constante valoración de este indicador ha servido para crear parámetros, políticas, y guías para las buenas prácticas de la gestión de talento humano global.
- Se evidenció la presencia de dos factores que explican las actitudes laborales de los profesionales de la salud; médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería, coincidiendo con los resultados de Portilla (2017) el cual indica que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se relacionan de manera positiva y son estadísticamente significativas. Las buenas actitudes laborales de estos profesionales se reflejan en el elevado sentir de satisfacción laboral (un factor), reflejando un

elemento humano contento, feliz, a gusto y con elevada percepción de valor hacia las tareas que realiza.

- El sentir de compromiso organizacional afectivo (factor dos) no logra alcanzar los mismos niveles de la satisfacción laboral, lo cual indica una actitud laboral positiva de apego a la institución no sólida, talento humano que pese a sentirse emocionalmente unido, familiarizarse, perteneciente, también sienten que podrían vincularse fácilmente a otra institución.
- Es claro que hay mucho que trabajar en la gestión del talento humano de las instituciones de salud de Guayaquil, en este sentido la implementación de la propuesta señalada en esta investigación representa una alternativa de gestión.
- La propuesta presentada enfoca la necesidad institucional con las del personal de salud, enfocada en alcanzar índices de competitividad apostando al talento humano capacitado, seguro y en constante evolución según el mercado laboral lo requiera.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda lo siguiente:

- Involucramiento de los directivos hacia la gestión de talento humano que se realiza en la institución de salud, el cual abarca desde: conocimiento de la nómina con su respectivo nivel jerárquico y su interacción en el organigrama organizacional, característica del puesto de trabajo, horarios y rotación de colaboradores, índices de contratación y desvinculamiento. Toda la información descrita permitirá estimar el capital humano que se posee como una fortaleza o debilidad institucional y a la vez detectar puntos críticos de inmediata resolución.
- Gestionar la inclusión en la Cuenta Inversión el rubro Capacitación, para posteriormente realizar la programación, cotización y finalmente efectuar las capacitaciones al personal de salud agrupadas de acuerdo con el tema de actualización de su perfil laboral. Con este recurso económico también se implementará la escuela de capacitación destinada para abordar temas de interés común para los colaboradores tales como: bioseguridad, reducción de riesgo laboral, cronología y aspiraciones de la institución de salud.
- Generación de valor a partir del profesional de la salud; médico, enfermero y auxiliar de enfermería, habiendo logrado que este se identifique con la institución, que conozca y se comprometa de forma leal con la misión y visión institucional, que aporte con ideas y llegue hasta a proponer objetivos institucionales de corto y mediano plazo. Identificar líderes natos entre los profesionales de salud, personas con la predisposición y necesidad de ayudar a gestionar el trabajo institucional, los cuales

pueden llegar a hacerse virales elevando la productividad y la satisfacción entre sus compañeros. Implementar el proyecto de reconocimiento laboral por años de servicio institucional.

- Por último, evaluar contantemente la evolución de las actitudes laborales positivas, apostar por nuevas líneas de investigación con miras a beneficiar la institución y generar una atención de los servicios de salud con calidad y calidez.



## REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. (Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2881>
- Ackfeldt, A.-L., & Wong, V. (2006). The antecedents of prosocial service behaviours: an empirical investigation. *Service Industries Journal*, 26(7), 727-745.
- Acuerdo Ministerial 5212. (2014). Tipología sustitutiva para homologar los establecimientos de salud. Quito
- Angulo, G., Quejada, R. & Yáñez, M. (2012). Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: el problema de las teorías del capital humano y señalización de mercado. *Revista de la educación superior*, 41(3) (163), 51-66. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602012000300002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602012000300002&lng=es&tlng=es).
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*, 200. Recuperado el 15 de Septiembre de 20017, de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Ciudad Alfaro.
- Bazurto, Y. (2016). Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana. (Tesis de maestría, Universidad Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.) Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/36286>
- Bokemeier, J. & Lacy, W. (1987). Job values, rewards and work conditions as. *The Sociological Quarterly*, 28(2), 189-204.
- Castillo, C. & Cifuentes, G. (2017). Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único. (Tesis de grado, Universidad de Concepción, Chile.) Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2400/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. 23(2), 66-85. Talca: Universum. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>> ISSN 0717-196X

- Cifuentes Rodríguez, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Código de Trabajo. (2015). Asamblea Nacional.
- Creative Research Systems. (2016). The Survey System. Recuperado de <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
- Flores, J., Flores, R. & Madero, S. (2007). Clima ético, conflicto, transparencia, satisfacción y compromiso de los trabajadores y su relación con el desempeño laboral. XI Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas. Guadalajara: ACACIA.
- García, M., Hernández, J., González, E. & Polo, S. (2017) Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 10(1), 37-48. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2916923>
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Mérida, México: *Revista Psicología Científica.com*. Obtenido de <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- González, L. & Antón, C. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. En *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos Y Nuevas Tecnologías* (pp. 89-103). Salamanca: Eudema.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Hogg, M., & Vaughan, G. (2010). *Psicología social*. Madrid, España: Editorial Médica Panamericana S. A.
- IBM. (s.f.). SPSS. Obtenido de <https://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC. (2014). Anuario de Estadística de Salud: Recursos y Actividades 2014. Dirección responsable de la información estadística y contenidos: *Dirección De Estadística Sociodemográficas*. Quito. Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/Recursos\\_Actividades\\_de\\_Salud/Publicaciones/Anuario\\_Rec\\_Act\\_Salud\\_2014.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/Publicaciones/Anuario_Rec_Act_Salud_2014.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC. (2016). *Panorama Laboral y Empresarial del Ecuador*. Ecuador

- Johansson, E. (2004). Job Satisfaction in Finland — Some results from the European Community Household Panel 1996-2001. The Research Institute of the Finnish Economy. Discussion Papers 958. Obtenido de <https://www.etla.fi/wp-content/uploads/2012/09/dp958.pdf>
- Juaneda, E. & González, L. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. 3590-3609. FEDRA.
- Katz, D. (1990). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP. (2009). Ecuador.
- Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (2010). Ecuador.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador, MSP. (2012). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)*, Quito.
- Maldonado-Radillo, S., Ramírez, M., García, B. & Chairez, A. (2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. *Conciencia Tecnológica* (47), 12-18.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador, MSP. (2015). *Programa Nacional de Salud Renal. Viceministerio de Atención Integral en Salud Subsecretaría de Provisión de Servicios de Salud Dirección Nacional de Centros Especializados*.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador, MSP. (2017). *Becas para el fortalecimiento del talento humano en salud*. Obtenido de: <http://www.salud.gob.ec/becas-para-el-fortalecimiento-del-talento-humano-en-salud/>
- Parra, S., & Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (Samu). 8(2), 37-48. Concepción: Ciencia Y Enfermería. Recuperado el 05 de 01 de 2017, de <Http://Dx.Doi.Org/10.4067/S0717-95532002000200005>
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A. & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. Obtenido de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Pereira, I., Veloso, A., Silva, I. S. & Costa, P. (2017). Compromisso organizacional e satisfação laboral: um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas. *Cadernos de Saúde Pública*, 33(4), e00153914. Epub May 18, 2017. <https://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00153914>.
- Porter, L. y. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood. Irwin-Dorsey.

- Portilla, R. (2017). Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/621718>
- Ramos, Abel (2005). El compromiso y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la universidad de colima. (Tesis de Grado, Universidad de Colima, Colombia)
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ava ed.). México: Pearson.
- Saavedra, R. (2016). *Satisfacción Laboral e Interacción Trabajo-Familia*. Tenerife.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva. En C. Vázquez & G. Hervás (Eds.), *Psicología Positiva: Bases científicas del bienestar y la resiliencia* (pp. 403-428). Madrid, Spain: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Martínez, I. & Llorens, S. (2005). Psicología Organizacional Positiva. En F. Palací (Coord.), *Psicología de la Organización* (pp. 349-376). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, (261), 109-138.
- Sánchez, S., Fuentes, F. & Artacho, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión*, 7 (2), 55-67.
- Seligman, M. (1999). *The president's address*. *American Psychologist*, 54, 559-562.
- Seligman, M. (2003). *Positive psychology: Fundamental assumptions*. *American Psychologist* .
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 693-713.
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.
- Yang, J., Tang, S., & Zhou, W. (2017). Resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros: el efecto mediador de la afectividad positiva. *Revista argentina de Clínica Psicológica*, 26(2), 194-201. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281952112006>> ISSN 0327-6716
- Zurriaga Llorens, R., Ramos, J., González-Romá, V., Espejo Tort, B., & Zornoza Abad, A. (2000). Efecto de las características del puesto de trabajo sobre la satisfacción, el compromiso y el absentismo en organizaciones sanitarias. *Revista de Psicología Social Aplicada*. 10(3), 85-98.

## APÉNDICE

### Apéndice 1. Encuesta

#### CUESTIONARIO DE ACTITUDES LABORALES

Buenos días/tardes, el siguiente cuestionario tiene como objetivo determinar las actitudes laborales del profesional de la salud de los Hospitales de la Ciudad de Guayaquil. Opine de la forma más sincera posible, esto será de mucha ayuda para que la institución mejore sus servicios y le brinde un mejor ambiente. Este cuestionario no tiene preguntas correctas ni incorrectas. Los datos se los tomara de forma anónima y confidencial.

##### SECCION I: Antecedentes Personales

**1. Sexo (Marque con una X)**

- Femenino  
 Masculino

**2. Edad (Marque con una X)**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 26 años | <input type="checkbox"/> 44 a 52 años   |
| <input type="checkbox"/> 26 a 34 años     | <input type="checkbox"/> 53 a 61 años   |
| <input type="checkbox"/> 35 a 43 años     | <input type="checkbox"/> Más de 61 años |

**3. Nivel de educación (Marque con una X)**

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Técnica     | <input type="checkbox"/> Doctorado (PhD) |
| <input type="checkbox"/> Profesional | <input type="checkbox"/> Especialización |
| <input type="checkbox"/> Magister    |  |

**4. Estado Civil (Marque con una X)**

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Soltero    | <input type="checkbox"/> Union Libre |
| <input type="checkbox"/> Casado     | <input type="checkbox"/> Viudo       |
| <input type="checkbox"/> Divorciado |                                      |

**5. Profesión (Marque con una X)**

- Médico  
 Lcdo./a en enfermería  
 Auxiliar de enfermería

**6. Años de Servicio (Marque con una X)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 4 años | <input type="checkbox"/> 17 a 22 años   |
| <input type="checkbox"/> 4 a 10 años     | <input type="checkbox"/> 23 a 30 años   |
| <input type="checkbox"/> 11 a 16 años    | <input type="checkbox"/> Más de 30 años |

**7. Institución (Marque con una X)**

- Pública  
 Privada

## SECCION II: Cuestionario de Actitudes Laborales

Valore en una escala de 1 hasta 5, siendo:

**Totalmente en desacuerdo ( 1 )**

**En desacuerdo ( 2 )**

**Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ( 3 )**

**De acuerdo ( 4 )**

**Totalmente de acuerdo ( 5 )**

<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL AFECTIVO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Sería feliz si pudiera pasar el resto de mi vida laboral en esta organización.					
Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta organización con personas que no pertenecen a ella.					
Realmente siento que los problemas de esta organización son también mi responsabilidad.					
Fácilmente podría vincularme a otra organización como lo he hecho con esta.					
Me siento parte de la familia de mi organización.					
Me siento emocionalmente unido a esta organización.					
Esta organización tiene una gran significado personal para mí.					
Realmente siento que pertenezco a esta organización.					
<b>Allen y Meyer (1990) citado por Ackfeldt y Wong (2006).</b>					

<b>SATISFACION LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Me siento satisfecho con mi trabajo.					
Definitivamente me gusta mi trabajo.					
Estoy feliz de haber conseguido este trabajo.					
Mi trabajo es muy agradable.					
Mi trabajo es muy valioso.					
Estoy muy contento con mi trabajo.					
<b>Babin y Boles (1998) y Singh et al. (1996) citado por Ackfeldt y Wong (2006).</b>					

## Apéndice 2. Matriz de Correlación

Correlación	Sería feliz si pudiera pasar el resto de mi vida laboral en esta organización.	Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta organización con personas que no pertenecen a ella.	Realmente siento que los problemas de esta organización son también mi responsabilidad.	Fácilmente podría vincularme a otra organización como lo he hecho con esta.	Me siento parte de la familia de mi organización.	Me siento emocionalmente unido a esta organización.	Esta organización tiene una gran significado personal para mí.	Realmente siento que pertenezco a esta organización.	Me siento satisfecho con mi trabajo.	Definitivamente me gusta mi trabajo.	Estoy feliz de haber conseguido este trabajo.	Mi trabajo es muy agradable.	Mi trabajo es muy valioso.	Estoy muy contento con mi trabajo.
Sería feliz si pudiera pasar el resto de mi vida laboral en esta organización.	1,000	,604	,554	,365	,658	,669	,675	,637	,579	,565	,596	,587	,527	,607
Me agrada hablar sobre mi trabajo en esta organización con personas que no pertenecen a ella.	,604	1,000	,580	,468	,644	,637	,650	,612	,573	,582	,593	,584	,536	,615
Realmente siento que los problemas de esta organización son también mi responsabilidad.	,554	,580	1,000	,463	,682	,682	,628	,618	,559	,531	,580	,537	,553	,563
Fácilmente podría vincularme a otra organización como lo he hecho con esta.	,365	,468	,463	1,000	,475	,470	,465	,448	,360	,374	,422	,385	,422	,406
Me siento parte de la familia de mi organización.	,658	,644	,682	,475	1,000	,823	,788	,799	,647	,647	,700	,686	,661	,719
Me siento emocionalmente unido a esta organización.	,669	,637	,682	,470	,823	1,000	,847	,831	,592	,605	,637	,621	,580	,643
Esta organización tiene una gran significado personal para mí.	,675	,650	,628	,465	,788	,847	1,000	,873	,624	,672	,698	,666	,633	,660
Realmente siento que pertenezco a esta organización.	,637	,612	,618	,448	,799	,831	,873	1,000	,608	,644	,687	,681	,608	,661
Me siento satisfecho con mi trabajo.	,579	,573	,559	,360	,647	,592	,624	,608	1,000	,878	,799	,768	,752	,874
Definitivamente me gusta mi trabajo.	,565	,582	,531	,374	,647	,605	,672	,644	,878	1,000	,878	,762	,794	,861
Estoy feliz de haber conseguido este trabajo.	,596	,593	,580	,422	,700	,637	,698	,687	,799	,878	1,000	,762	,851	,871
Mi trabajo es muy agradable.	,587	,584	,537	,385	,686	,621	,666	,681	,768	,762	,762	1,000	,742	,808
Mi trabajo es muy valioso.	,527	,536	,553	,422	,661	,580	,633	,608	,752	,794	,851	,742	1,000	,812
Estoy muy contento con mi trabajo.	,607	,615	,563	,406	,719	,643	,660	,661	,874	,861	,871	,808	,812	1,000



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Palomeque Camacho Raquel Yessica, con C.C: # 0925545592 autora del trabajo de titulación: **FACTORES QUE EXPLICAN LAS ACTITUDES LABORALES DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD; MÉDICOS, ENFERMEROS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 19 de julio de 2018

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: Palomeque Camacho Raquel Yessica  
C.C: 0925545592



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	FACTORES QUE EXPLICAN LAS ACTITUDES LABORALES DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD; MÉDICOS, ENFERMEROS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA		
<b>AUTORA:</b>	Palomeque Camacho, Raquel Yessica		
<b>REVISORA/TUTORA:</b>	Zambrano Chumo, Laura, MBA / Lapo Maza, María del Carmen, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19 de Julio del 2018	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	88
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Sistemas de Salud, Cultura Organizacional en Instituciones de Salud		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Actitud laboral positiva, compromiso organizacional, compromiso afectivo, satisfacción laboral, profesionales de la salud, capital humano.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>La presente investigación se enfocó en la determinación de los factores que explican las actitudes laborales del profesional de la salud; médico, enfermero y auxiliar de enfermería de la ciudad de Guayaquil, actitudes reflejadas en el desenvolvimiento y sentir del profesional hacia la institución en la cual labora. La metodología utilizada en la investigación fue de carácter descriptiva, cuantitativa, no probabilística y de corte transversal, la muestra correspondió a 384 profesionales de la salud encuestados, un cuestionario de 14 ítems de actitudes laborales que presentan un alfa de Cronbach es de 0.96, y con la obtención de dos componentes principales: compromiso organizacional afectivo y satisfacción laboral. Más del 80% de los profesionales objeto de este estudio manejan un alto índice de satisfacción laboral, sin embargo, para el compromiso organizacional afectivo hasta el 70% de encuestados lo califican de manera positiva. Por último, se elabora una propuesta que ayude a la generación de actitudes positivas hacia el trabajo beneficiando al profesional y a la institución.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-6033850 / 0983774958	E-mail: <a href="mailto:raquel.palomeque@cu.ucsg.edu.ec">raquel.palomeque@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:raquelita_2525@hotmail.com">raquelita_2525@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Lapo Maza, María del Carmen		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-42206950 / 0999617854		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		

### **SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	