



ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

**FACTORES INSTITUCIONALES QUE
INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL TALENTO HUMANO
DE AHORA IPS DE LA CIUDAD DE
SAN JUAN DE PASTO DURANTE EL
CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2022.**

- WILSON EDUARDO ACOSTA VALENCIA
- GUSTAVO ADOLFO MONCAYO ÑAÑEZ
- DARLING JAZMÍN ROSERO ARTEAGA



**Universidad[®]
Católica
de Manizales**

REGISTRADA MINEUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



**Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen**

FACTORES INSTITUCIONALES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE AHARA IPS DE LA CIUDAD DE SAN JUAN
DE PASTO DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Administración de la Salud

Asesor:

Vanesa Mercedes Rivera Rosero

Autores:

Wilson Eduardo Acosta Valencia

Gustavo Adolfo Moncayo Ñañez

Darling Jazmín Rosero Arteaga

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD
MANIZALES

2023

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	8
2. RESUMEN	9
2.1. RESUMEN	9
2.2. INTRODUCCIÓN	11
2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.4. JUSTIFICACIÓN.....	17
3. OBJETIVOS.....	18
3.1. OBJETIVO GENERAL	19
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
4. MARCO TEÓRICO	19
4.1. ANTECEDENTES	19
4.2. MARCO CONCEPTUAL	30
4.3. MARCO CONTEXTUAL.....	43
4.4. MARCO LEGAL	47
5. METODOLOGÍA	50
5.1. ENFOQUE Y DISEÑO	50
5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	51
5.3. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	53

5.4. INSTRUMENTO.....	54
5.5. PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	57
5.6. COMPONENTE ÉTICO	63
5.7. CONSENTIMIENTO INFORMADO	64
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
6.1. RESULTADOS.....	65
6.2. DISCUSIÓN	88
7. CONCLUSIONES	91
8. RECOMENDACIONES	92
9. BIBLIOGRAFÍA	94
10. ANEXOS	106

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Variable laboral de cargo.....	66
Tabla 2. Variable laboral de turno.....	66
Tabla 3. Variable laboral de antigüedad en el cargo ostentado.....	67
Tabla 4. Grado de satisfacción laboral.....	67
Tabla 5. Grado de satisfacción laboral de acuerdo al cargo.....	68
Tabla 6. Grado de satisfacción laboral de acuerdo al turno de trabajo.....	68
Tabla 7. Grado de satisfacción laboral de acuerdo a la antigüedad en el cargo ostentado.....	68
Tabla 8. Grado de satisfacción laboral intrínseca de acuerdo al cargo.....	69
Tabla 9. Grado de satisfacción laboral intrínseca de acuerdo al turno.....	70
Tabla 10. Grado de satisfacción laboral intrínseca de acuerdo a la antigüedad en el cargo ostentado.....	70
Tabla 11. Grado de satisfacción laboral extrínseca de acuerdo al cargo.....	78
Tabla 12. Grado de satisfacción laboral extrínseca de acuerdo al turno.....	79
Tabla 13. Grado de satisfacción laboral extrínseca de acuerdo a la antigüedad en el cargo ostentado.....	79

LISTA DE GRÁFICOS

Imagen 1. Bienestar laboral en Colombia.....	15
Imagen 2. Mapa de variables.	34
Imagen 3. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la elección del método de trabajo.	71
Imagen 4. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en el reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.	72
Imagen 5. Distribución porcentual respecto a la satisfacción de acuerdo a la responsabilidad asignada.....	73
Imagen 6. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la posibilidad de utilizar tus capacidades.	74
Imagen 7. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en las posibilidades de promocionar.	75
Imagen 8. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la atención prestada a recomendaciones.....	76
Imagen 9. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la variedad de tareas a realizar.	77
Imagen 10. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en las condiciones físicas del trabajo.	80
Imagen 11. Distribución porcentual respecto a la satisfacción con compañeros de trabajo.	81

Imagen 12. Distribución porcentual respecto a la satisfacción con el superior inmediato.	82
Imagen 13. Distribución porcentual respecto a la satisfacción con el salario.	83
Imagen 14. Distribución porcentual respecto a la satisfacción con la relación entre directivos y trabajadores.	84
Imagen 15. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en el modo de gestión institucional.	85
Imagen 16. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en relación al horario de trabajo.	86
Imagen 17. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la estabilidad laboral.	87



Universidad
Católica
de Manizales

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y
DESARROLLO**

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: FACTORES INSTITUCIONALES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE AHARA IPS DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

Investigadores:

1. Wilson Eduardo Acosta Valencia
2. Gustavo Adolfo Moncayo Ñañez
3. Darling Jazmín Rosero Arteaga

Línea de Investigación: Administración de la Salud

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto: AHARA I.P.S

Ciudad: San Juan de Pasto

Departamento: Nariño

Duración del Proyecto (periodos académicos): 3

2. RESUMEN

2.1. RESUMEN

El presente proyecto tuvo como objetivo determinar los factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022. Esta investigación se llevó a cabo a través de un enfoque cuantitativo con un tipo de estudio observacional descriptivo de corte transversal sin continuidad en el eje del tiempo, la población objeto de estudio es la totalidad del talento humano que corresponden a 42 trabajadores, resultando objeto de análisis final 38 de ellos. El instrumento de recolección de datos utilizado es la Escala General de Satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, el análisis de los datos se lo realizo por medio de Microsoft Excel a través de cálculos de estadística descriptiva como porcentajes y cálculos de media, obteniendo como resultados que los factores de mayor incidencia en la satisfacción laboral fueron: compañeros de trabajo y la libertad para elegir un propio método de trabajo, así como también entre los factores de menor incidencia en la satisfacción se encontraron: el salario y la atención prestada a las sugerencias realizadas. Se puede concluir que la institución mantiene los aspectos que inciden en la satisfacción laboral de forma positiva y sigue trabajando en los factores que inciden de forma negativa, es por eso que la satisfacción de los trabajadores a nivel general está situada en un nivel alto.

Palabras clave: Satisfacción laboral, incidencia, talento humano.

ABSTRACT

The objective of this project was to determine the institutional factors that affect the job satisfaction of the human talent of Ahara IPS in the city of San Juan de Pasto during the fourth quarter of 2022. This research was carried out through a quantitative approach. With a type of cross-sectional descriptive observational study without continuity on the time axis, the population under study is the entire human talent that corresponds to 42 workers, resulting in 38 of them being the object of final analysis. The data collection instrument used is the General Satisfaction Scale developed by Warr, Cook and Wall in 1979, the data analysis was carried out using Microsoft Excel through descriptive statistics calculations such as percentages and average calculations, obtaining as results that the factors with the highest incidence in job satisfaction were: co-workers and the freedom to choose one's own work method, as well as among the factors with the lowest incidence in satisfaction were found: salary and the attention provided to the suggestions made. It can be concluded that the institution maintains the aspects that affect job satisfaction in a positive way and continues to work on the factors that affect negatively, that is why the satisfaction of workers at a general level is located at a high level.

Keywords: Job satisfaction, incidence, human talent.

2.2. INTRODUCCIÓN

El personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica (1).

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto de trabajo como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (2).

Herzberg propuso su teoría de dos conjuntos de factores del trabajo bien diferenciados y a la vez relacionados con la satisfacción laboral: factores intrínsecos o motivadores y factores extrínsecos o higiénicos. Son factores intrínsecos a la tarea la posibilidad de desarrollo personal, interés de la tarea, logro, reconocimiento, creatividad y tener responsabilidad y posibilidad de promoción. Se consideran aspectos extrínsecos a la tarea los relacionados con

la política de la organización, calidad de supervisión, relaciones con compañeros, salario y condiciones físicas o ambientales (3).

En este contexto, explorar la satisfacción laboral requiere conocer la percepción y opinión del trabajador sobre la relación de sus necesidades y la obtención de satisfactores (4), es por esto que el presente estudio pretende evaluar el grado de satisfacción laboral del talento humano que labora en una IPS de la ciudad de Pasto - Nariño, e identificar los factores asociados tanto laborales como institucionales que inciden en los niveles de satisfacción. Así como también, permitirá que los líderes de la institución tengan la información necesaria para plantear planes de mejoramiento continuo en pro de la satisfacción laboral de sus colaboradores.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ahara IPS y Home Care S.A.S ubicada en la ciudad de Pasto del departamento de Nariño, abrió sus puertas a la comunidad en el año 2012, fundamentados en los principios institucionales de respeto, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad, honestidad, tolerancia y solidaridad (5).

Es una institución que busca el bienestar del usuario y su entorno familiar a través de la calidad en la atención durante la prestación de sus servicios en salud. Está orientada a prestar a los usuarios una atención relacionada enteramente con servicios de salud en primer nivel de

atención en el área ambulatoria y domiciliaria, ofrece también servicios de rehabilitación con un alto nivel científico y humano, para satisfacer las necesidades de los pacientes (5).

De acuerdo a Spector, citado por Daza y Portao hace referencia a que 'la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto a sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos, esto reflejaría el grado en que las personas están a gusto con sus empleos y por ende con sus organizaciones (6).

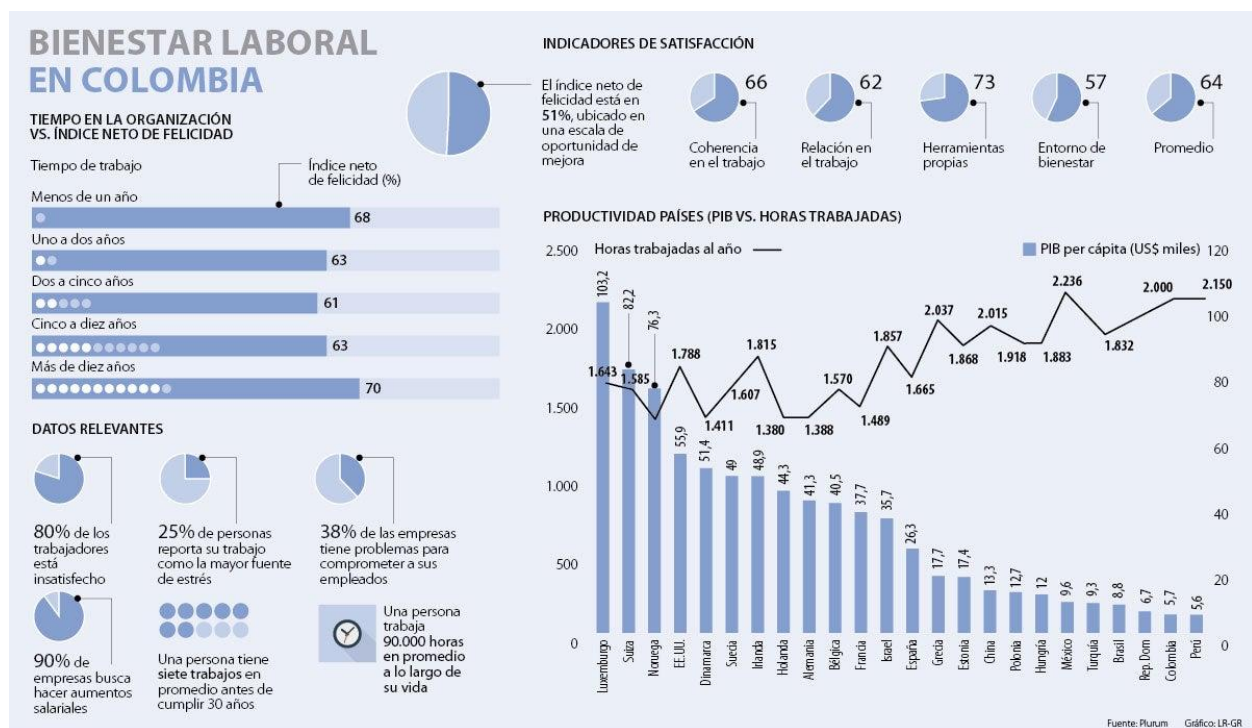
Con relación a esta temática se encuentran diversas teorías que la soportan, una de ellas es la teoría de los dos factores planteada por Herzberg en 1959, citado por Pérez y Fidalgo quien 'postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero a la hora de establecer la satisfacción ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.' (7).

Daza y Portao manifiestan 'para poder controlar los factores que influyen en la satisfacción laboral, es absolutamente necesario establecer indicadores o métodos que permitan monitorear los resultados de las estrategias implementadas por la dirección de la organización con sus colaboradores (6).

En un mundo globalizado donde la competitividad siempre va en aumento, los mercados laborales alrededor del mundo originan estrategias en cuanto a satisfacción laboral; se ha demostrado que los empleados motivados y felices en su trabajo son más productivos, creativos, trabajan mejor en equipo, se adaptan con mayor facilidad a los cambios y desarrollan una mayor tolerancia al estrés. Además de hacerles sentir bien en su entorno laboral y hacerles mejores profesionales, la satisfacción laboral se refleja también en su vida personal (8).

De acuerdo a la consultora Plurum, citada por el periódico La República aproximadamente, 35% de la población laboral actual colombiana va a ser freelance en 2025, esta proyección también se relaciona con un indicador alarmante de insatisfacción laboral, pues según un informe de la misma firma, los empleados que no se sienten a gusto llegan a 80% además de eso, como se evidencia en la *Imagen 1*, el 25% de personas reporta su trabajo como la mayor fuente de estrés a la que están sometidos. En cuanto a las empresas, alrededor de 38% tiene problemas para comprometer a sus empleados. Dicha falta de pertenencia por el lugar de empleo tiende a provocar que, en promedio, una persona trabaje en siete empresas distintas antes de cumplir 30 años (9).

Imagen 1. Bienestar laboral en Colombia (9).



Fuente: Revista La República.

Los indicadores de satisfacción también tienden a decrecer conforme pasa el tiempo. De acuerdo con los resultados del análisis de Plurum, el índice neto de felicidad de una persona disminuye en los primeros cinco años dentro de una empresa, pasando de 68% en su primer año a 61% entre dos y cinco años (9).

Con base en la revisión bibliográfica de varios autores (6,7,9) y de la página web de Ahara IPS (5) se plantea una hipótesis en la que el problema central es el desconocimiento de los factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022, al existir un vacío conceptual de dichos factores puede generar efectos como:

1. Aumento en los costos y tiempo relacionados con la contratación, selección y capacitación de trabajadores que desertan por estar insatisfechos con su puesto de trabajo o las actividades relacionadas con este. Jairo Pinilla manifiesta “La inversión de tiempo y dinero es algo que no se recupera; capacitar a un candidato y pasar la curva de aprendizaje representa retraso y desgaste para una empresa si la persona se va a corto plazo. Es importante aclararle al individuo las condiciones del cargo para que este tome la decisión de aceptar o no, tomando en cuenta las variables si no está de acuerdo con darle la oportunidad a otro” (10).
2. Clima laboral desfavorable. Según Chiavenato, ‘el clima organizacional es la calidad del ambiente psicológico de una organización. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable), un mal clima laboral es aquel que tiene alta rotación, insatisfacción, baja productividad, impuntualidad, actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos y ausentismo. Estos síntomas son frecuentes en aquellos climas laborales insanos’ (11).
3. Los autores Jose M. Peiro y Beatriz Sora ‘estudian los efectos de la inseguridad laboral que sienten los trabajadores en sus propias actitudes e intenciones en el trabajo. Tras pasar revista a las investigaciones realizadas acerca de la teoría del estrés y las consecuencias de la inestabilidad laboral, ponen a prueba dos hipótesis. La primera es que la inestabilidad disminuye la satisfacción con el trabajo y la entrega a la empresa, a la vez que alienta la intención de abandonar el trabajo. La segunda

es que la sensación de inseguridad, la necesidad económica y la empleabilidad están interrelacionadas e influyen en la actitud del trabajador' (12).

4. Disminución del sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa por falta de garantías organizacionales, además de la reducción en la productividad laboral, así como fallos en la prestación del servicio. La importancia de la satisfacción laboral radica en que cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional, más satisfacciones otorgará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo, así como el índice de rotación. Cuando a un colaborador se le hace sentir parte de la organización, se le motiva y satisface, éste optimizará sus esfuerzos y así la organización tendrá resultados satisfactorios (9).

Después de analizar los posibles efectos negativos a consecuencia del desconocimiento de los factores que afectan los niveles de satisfacción laboral, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022?

2.4. JUSTIFICACIÓN

A través del desarrollo e identificación de los diferentes factores institucionales que afectan la satisfacción laboral del talento humano y la obtención de los posibles resultados de esta

investigación, se pretende resolver un problema real que conviene y brinda beneficios a la institución, porque al realizar este proceso, Ahara IPS tendrá datos reales de la situación laboral en cuanto a satisfacción se refiere, y podrá realizar planes de mejoramiento continuo, con el fin de mantener a su talento humano feliz, de igual forma tendrá trascendencia de manera positiva tanto en el cliente interno como en el cliente externo, puesto que un trabajador satisfecho se siente motivado por la labor que realiza y de esta forma guía su hacer laboral al logro de los objetivos organizacionales, dando cumplimiento a las expectativas de los usuarios, su familia y a la misión de Ahara IPS. Los resultados que se obtengan se darán a conocer a través de diferentes estrategias, esperando que los tomadores de decisiones en la institución generen cambios positivos que permitan mejorar las condiciones laborales al interior de la institución, en cuanto a clima organizacional, ambiente físico, salarios justos, seguridad y salud en el trabajo, con el fin de que el talento humano de Ahara IPS, sienta el respaldo institucional en todas las actividades cotidianas propias del puesto de trabajo, para que se apropie de la cultura organizacional de mejora continua y fomente en su ser el sentido de pertenencia con la IPS Ahara, todo esto será idóneo para que la institución sea reconocida por la satisfacción de sus trabajadores que repercutirá en la prestación de sus servicios de salud.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer los factores intrínsecos y extrínsecos asociadas a la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS.
2. Medir los niveles de satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS.
3. Identificar el nivel de incidencia de los factores institucionales desde la percepción del talento humano de Ahara IPS.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. ANTECEDENTES

1. **Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011.**

El talento humano representa el capital más importante en una institución prestadora de servicios de salud y es prioritario identificar sus necesidades y requerimientos para que tengan un mejor desempeño laboral que se verá reflejado en la productividad de la organización y en un mejor ambiente de trabajo; dentro de este marco el presente estudio tiene por objetivo examinar la percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y los factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, Colombia, en el año 2011. Debe señalarse que el tipo de investigación es un estudio de corte transversal, en donde su población objeto de estudio fueron 374 instituciones, y se observa que el total de la muestra fue de 224 empleados de 69 instituciones elegidas de manera aleatoria. De allí que para obtención de datos se utilizó un instrumento que fue la aplicación de encuestas en las instituciones públicas y privadas de alta y mediana complejidad en el valle de Aburra. Por lo tanto, se obtuvo como resultados que el 52,2% de los encuestados expresaron sentirse muy satisfechos con la labor que desempeñan en la institución y sentirse motivados, principalmente, por el ambiente de trabajo (70,5%), seguido por el salario y el cargo, con igual participación (49,6%); también mayor satisfacción con el trabajo realizado en los empleados asistenciales (58,7%) en comparación con los administrativos (41,3%). Entre los factores menos motivacionales se encontraron: las posibilidades de ascenso, bonificaciones y reconocimientos. Se puede concluir que gran parte de los empleados se sienten satisfechos con la labor desempeñada, y se destaca como principal factor motivador el ambiente de trabajo (13).

2. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019.

La satisfacción laboral se relaciona con el grado de felicidad que siente el talento humano en el área en la cual desempeñan sus labores profesionales, que está determinada por diferentes variables objeto de estudio, por consiguiente el objetivo que se plantea es identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019, ahora bien el tipo de investigación es un estudio de tipo cuantitativo, analítico y de corte transversal. Donde la población objeto de estudio son 76 trabajadores del servicio de nefrología, y de la cual participaron como muestra 40 trabajadores (52,64 %) entre médicos, licenciados en enfermería, técnicos en enfermería, administrativos. Debe señalarse que el instrumento aplicado fue un cuestionario sobre satisfacción laboral del cual se obtuvo como resultado que la población laboral fue relativamente joven (edad media de 38,8 años), con discreta predominancia del sexo femenino (67,50 %). El 28 % de los trabajadores tuvo un nivel alto de satisfacción. Los participantes que iniciaron sus labores desde la fundación del hospital (tiempo de servicio \leq 3 años) tuvieron mayor satisfacción laboral que el personal de salud con tiempo de servicio entre 4 y 6 años. El 86,7 % de los trabajadores con menos de 3 años de servicio mostraron un mayor grado de satisfacción media-alta, comparado con el 68 % obtenido en el grupo que laboraba entre 4 a 6 años. Finalmente se concluye que el 28 % de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor grado de

satisfacción (83,3 %). El 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores mostró un bajo nivel de satisfacción. Los trabajadores con tiempo de servicio ≤ 3 años fueron los que mostraron el mayor nivel de satisfacción laboral. Observamos que un menor tiempo de servicio se obtiene un mayor nivel de satisfacción laboral (14).

3. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecobstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé En Lima, Perú.

La motivación y eficiencia del talento humano trae como consecuencia un mejor nivel de satisfacción laboral y de esta manera se mejoran los distintos procesos de la organización, se fomenta el trabajo en equipo, hay mejor comunicación entre las diferentes áreas de la organización y esto se verá reflejado en la satisfacción del cliente externo, en este orden de ideas el presente estudio tiene por objetivo describir los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en el área de consulta externa del servicio de ginecobstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé durante el año 2014, mediante un tipo de investigación con un estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo de corte transversal, tomando como población a 18 médicos ginecobstetras, 15 enfermeras y 42 técnicos, en donde la muestra es no probabilística por conveniencia, para la anterior se utilizó como instrumento la Escala general de satisfacción de Warr, Cook y Wall adaptada al castellano por Pérez-Bilbao. De esta manera los resultados fueron que la satisfacción

laboral difiere significativamente en relación con el estado civil, tipo de profesional y condición laboral; y no presenta relación en los grupos de edad y sexo; la edad promedio de los profesionales de salud en el área de consulta externa del servicio de ginecobstetricia entrevistados correspondió a 58 años, su condición laboral principalmente fueron contratados por modalidad de contrato administrativo de servicios, y la mayor participación corresponden a técnicos de enfermería; con relación a los ítems de factores extrínsecos, más del 60% de los profesionales se mostraron estar satisfechos en cuanto a su jornada laboral, la forma en que son dirigidos, la relación con sus compañeros de trabajo, las relaciones laborales y la seguridad en el trabajo , y con relación a los ítems de los factores intrínsecos más del 60% de los profesionales refirieron estar insatisfechos; con relación al puntaje total de la encuesta aplicada, la satisfacción laboral presenta diferencia significativa en relación con el estado civil, condición laboral y tipo de profesional, no presenta diferencia significativa en relación con los grupos de edad, sexo y tiempo de servicio (15).

4. La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización.

El medio ambiente en que el talento humano se desempeña en una organización presenta un papel determinante al afectar la calidad del trabajo desarrollado, por ende, es necesario analizar las condiciones físicas, sociales, psicológicas, económicas y culturales que influyen en el bienestar del talento humano. Se plantea de esta manera

como objetivo, realizar un análisis de la relación multivariante entre el apoyo (soporte) organizacional percibido y algunas dimensiones de la calidad de vida relacionada con el trabajo, con el bienestar subjetivo y, al mismo tiempo, constructos relevantes derivados de la psicología organizacional positiva, como el compromiso laboral y el sentido de coherencia. El tipo de investigación con el que se llevó a cabo este estudio es de forma transversal comparativo de dos grupos de trabajadores, por consiguiente, la población objeto de estudio son 1255 trabajadores, y la muestra fue dividida en dos grupos, uno con 736 (59 %) trabajadores que participaron en un programa de bienestar y otro grupo con 519 (41 %) trabajadores que no participaron en el programa de bienestar de las mismas empresas. De este modo los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron: Una encuesta para identificar las características sociodemográficas, escala de Eisenberger Fasolo y Davis-Lamastro, Escala de calidad de vida relacionada con el trabajo, Escala de compromiso laboral de Utrecht y un Cuestionario de Orientación hacia la Vida. De los cuales se obtuvo como resultado que los factores de la calidad de vida relacionada con el trabajo y el apoyo organizacional percibido predicen, de manera indirecta, el bienestar subjetivo. De acuerdo con los datos obtenidos mediante el promedio de los ítems y la correlación bivariada, puede apreciarse que la percepción de la calidad de vida relacionada con el trabajo obtuvo el promedio más alto (7.35), seguida del estrés en el trabajo (6.02) y el apoyo organizacional percibido (5.75). Respecto de las correlaciones, puede observarse una alta asociación positiva entre el apoyo organizacional percibido con la satisfacción con su trabajo ($r = 0.84$), lo mismo con las otras dimensiones y entre el compromiso laboral con los factores de la calidad de vida relacionada con el trabajo y con el sentido de

coherencia sin correlación significativa solo con el estrés laboral y el control del trabajo. Conforme a lo esperado, el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, están asociadas con el bienestar subjetivo del trabajador. En general, los resultados apoyan la hipótesis en cuanto a tener una percepción de bienestar más positiva, cuando se participa en un programa de intervención con material autogestivo basado en la psicología organizacional positiva y su relación con el apoyo percibido (soporte), como una fuente para afrontar mejor el estrés y la calidad de vida relacionada con el trabajo. Por último, es conveniente concluir que este estudio contribuye al desarrollo de la literatura de compromiso laboral y la teoría de soporte organizacional (16).

5. Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia (Satisfacción laboral de los profesionales de la salud y factores asociados en los centros de salud pública en el oeste de Etiopía).

El talento humano como recurso dentro de una organización es de vital importancia para la prestación de servicios de salud, su satisfacción laboral es un factor muy importante ya que genera en el personal ganas de trabajar y hacer bien su trabajo y en el paciente genera esa tranquilidad y confianza al recibir atención. En muchos países donde su nivel económico es bajo y su progreso es muy lento, como en el país de África, donde la escasez de trabajadores de la salud ha ido disminuyendo debido a factores como la falta de motivación, lo que genera insatisfacción, agotamiento, lo que lleva a la deserción

laboral y la creciente carga de trabajo del personal que continúa laborando en estas instituciones, así mismo según estudios realizados sobre la insatisfacción laboral en este país, son el resultado de particularidades en el ambiente laboral tales como malas condiciones de vida y trabajo, problemas de liderazgo , falta de incentivos laborales, cargas de trabajo y pocas oportunidades para continuar con el desarrollo profesional, los mismos factores se desarrollan en Etiopía donde ven escasez de personal de salud producido en su mayoría por deserción laboral, es aquí donde este artículo ilustra estos factores que influyeron en esa toma de decisiones.

Recursos Humanos para la Salud realiza un estudio transversal basado en establecimientos, con un tamaño de muestra de la población de estudio que se tomó al azar de 23 centros de salud, 322 profesionales de la salud de estos 23 centros de salud los cuales están conformados por: enfermeras , Farmacéuticos, matronas, agentes de salud, profesionales de laboratorio y profesionales de salud ambiental, en la recolección de información, utilizaron el siguiente instrumento, un cuestionario estructurado y auto administrado para recolectar datos sobre las características sociodemográficas de los profesionales de la salud que laboran en los centros de salud. Horro Guduru Wollega salud pública en Etiopía Occidental y Asociación de factores relacionados con el trabajo y puntaje de satisfacción laboral de los profesionales de la salud en los centros de salud pública Horro Guduru Wollega en Etiopía Occidental, aplicando este instrumento se obtienen los siguientes resultados, dentro de la demografía encontramos que la mayoría de los encuestados son hombres, entre las edades de 20 a 45 años, solteros, la mayoría con título universitario, la mayoría pertenecía a un grupo étnico, la mayoría nuevos o con poca experiencia laboral en estas instituciones, en su mayoría profesionales de

enfermería y con baja salarios, por otro lado, en cuanto a la satisfacción laboral, la mitad de los encuestados estuvo de acuerdo en que su trabajo tenía ventajas, por otro lado, la mayoría no estuvo de acuerdo en que sus salarios no fueran compensados con su trabajo diario, y como conclusión final de este estudio determinó que el nivel de satisfacción laboral por parte de los trabajadores de estas instituciones es relativamente bajo, donde el salario, la contraria Las oportunidades de los trabajadores para su desarrollo profesional son determinantes importantes que influyen en la satisfacción laboral (17).

6. Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud.

La actividad laboral está inmersa en el ciclo de vida de todas las personas, existen muchos factores dentro del trabajo que pueden afectar la calidad de salud de un trabajador, en especial si su desempeño es en la atención primaria en salud, donde su nivel atención es bajo, pero la su alta cobertura genera una mayor demanda laboral, así mismos horarios extensos de trabajo, la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral son esenciales para el buen desempeño profesional a sí mismo la entrega laboral será adecuada y pertinente, para lograr esa satisfacción, es necesaria el acompañamiento por parte de la institución donde se labora la cual puede presentar un acompañamiento con programas de seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, generar satisfacción por el trabajo, administración del tiempo libre. En base al artículo y su objetivo principal donde se puede evidenciar la relación de estos factores que están

inmersos dentro de la atención primaria en salud y como pueden afectarse por los factores que dentro de esta atención se presentan es aquí donde el artículo plantea un tipo de investigación correlacional, cuantitativo de diseño transversal, donde la muestra es 71 participantes de los equipos de APS de la comunidad de San Ignacio en Chile, donde se incluyó personal médico con diferentes tipos de contrato y se excluyó a personal que estaba en vacaciones, incapacidades, personal con tiempo de ingreso menos a 3 meses, utilizaron 2 instrumentos de recolección de información una llamado el CVT-GOHISALO para medir la Calidad de Vida Laboral en siete dimensiones, y el cuestionario S20/23 para medir la Satisfacción Laboral en cinco constructos, con la aplicación de estos instrumentos obtuvieron los siguientes resultados con mayor influencia de mujeres, con edades entre 20 a 29 años de edad, con un a mayor proporción de profesionales en salud que técnicos y tecnólogos, observan que la mayoría de los participantes tiene una buena apreciación frente a su calidad de vida laboral y una alta percepción, lo único en lo que los trabajadores no tiene una percepción baja es frente a la administración del tiempo libre, también demuestra un nivel bajo de satisfacción laboral, y donde se relaciona calidad de vida laboral y satisfacción laboral fue la alta satisfacción con el puesto de trabajo, y su conclusión es que tanto la CVL y la SL están relacionadas en aspectos que pueden mejorar la calidad de los trabajadores en la atención primaria en salud (18).

7. An Investigation of Nurses' Job Satisfaction in a Private Hospital and Its Correlates (Una investigación sobre la satisfacción laboral de las enfermeras en un hospital privado y sus correlatos).

La satisfacción laboral y el estrés laboral de las enfermeras son cuestiones importantes con respecto a su rotación. Si bien existen algunos estudios descriptivos recientes sobre la satisfacción laboral en los hospitales públicos, se encontró una investigación muy limitada sobre este tema en el ámbito de los hospitales privados. Vale la pena examinar la satisfacción laboral de las enfermeras y sus correlatos en un contexto hospitalario tan específico en Hong Kong, mediante el cual los hallazgos pueden compararse con los de los hospitales públicos y entre países. En este marco el objetivo fue investigar la satisfacción laboral de las enfermeras, el estrés laboral y la intención de renunciar de las enfermeras en un hospital privado, y los correlatos de la satisfacción laboral de las enfermeras, a través de un estudio transversal, de tipo encuesta descriptivo mediante el uso de muestreo aleatorio estratificado en términos de la naturaleza de las salas/unidades y rangos de trabajo, en este estudio se reclutaron 139 enfermeras de tiempo completo que trabajaban en el hospital privado de 400 camas durante al menos 6 meses y brindaban atención de enfermería directa. Los datos se recopilaron empleando un conjunto de cuestionarios estructurados autoadministrados, que consisten en el Índice de Satisfacción Laboral (satisfacción laboral), Cuestionario de Ansiedad-Estrés (estrés laboral), Cuestionario de Evaluación Organizacional de Michigan (intención de renunciar) y datos sociodemográficos. Con una tasa de respuesta del 74,3%, los resultados de los 139 encuestados mostraron que los enfermeros del hospital privado tenían un nivel general moderado de satisfacción con su trabajo y calificaron el estado profesional como el dominio más satisfecho. Las enfermeras también informaron niveles moderados de estrés laboral e intención de

renunciar. La satisfacción laboral de las enfermeras se correlacionó negativamente con el estrés laboral y la intención de renunciar; mientras que el estrés laboral de las enfermeras se correlacionó positivamente con su intención de renunciar. Los enfermeros con mayor edad y más experiencia post-registro y/o experiencia laboral en el hospital privado indicaron mayor nivel de satisfacción laboral, particularmente con 'Remuneración' y 'Autonomía'. Los hallazgos sugieren que las enfermeras del hospital privado están medianamente estresadas y satisfechas con su ambiente de trabajo y sus relaciones. Algunas características sociodemográficas de estas enfermeras, como la edad y los años de experiencia clínica, se asociaron con sus niveles de satisfacción laboral y/o estrés. Los hallazgos proporcionaron información para hospitales privados y organizaciones de atención médica sobre la necesidad y las áreas de mejora de la satisfacción laboral de las enfermeras, fortaleciendo así su reclutamiento y retención (19).

4.2. MARCO CONCEPTUAL

✓ Talento Humano y Satisfacción Laboral

Atehortúa, Bustamante y Valencia de los Ríos, hacen referencia que la gestión del talento humano como un proceso es de alta notabilidad en el marco de un sistema de gestión integral, pues es en el talento humano que reposa gran parte del éxito o del fracaso de una organización (20), por otra parte Chiavenato, asegura “que la gestión del talento humano es un enfoque que

permite ver a los trabajadores como seres humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales de los que dependen las organizaciones para operar, producir bienes y servicios, y alcanzar los objetivos generales y estratégicos” (21), por su parte Sanabria señala que “gran parte de lo que se entiende por gestión del talento o capital humano en una empresa es resultante de los procesos mutuos que involucran tanto a la organización como a los individuos” (22).

Como indica el autor Ruiz, en Cuba las entidades y su futuro se encuentra dependientes en gran disposición a su capital humano, en cuyo espacio si sus integrantes son eficientes y eficaces, pueden hacer frente en forma exitosa y aprovechar los recursos disponibles para alcanzar los propósitos a alcanzar, identificando al recurso humano como el bien más transcendental de las organizaciones, “de ahí el imperativo de contar con colaboradores cada vez más satisfechos, lo cual implica establecer condiciones laborales de bienestar y mejorar las condiciones de subsistencia de los seres humanos “ (23).

La satisfacción laboral es definida como la actitud que tienen las personas hacia su trabajo, lo que se entiende por trabajo no es solamente las tareas, o determinadas actividades que se pueden realizar a diario, ya que también debe de tomarse en cuenta la relación con los compañeros y superiores, el clima organizacional y el reto por cumplir los objetivos y las metas, es así que la satisfacción laboral involucra una mayor cantidad de aspectos que se manifiestan de manera emocional en el trabajador o colaborador mediante sus aptitudes y actitudes, que a si mismo se reflejan en el desempeño laboral (24). De tal manera que el desarrollo de los trabajadores implica, la satisfacción laboral en relación con la productividad, la satisfacción laboral con el ausentismo y la satisfacción laboral con la rotación, por tanto, la definición de

Edwin Locke de la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo: “es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. De modo que se trata, pues, de una emoción de bienestar, placer o felicidad que vive el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o integral y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general” (25).

En 1996 Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral y concluyó que “es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo lo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, es decir, que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles de una situación determinada” (26).

En la actualidad la satisfacción laboral se ha convertido en un tema de relevancia para aquellos que consideran de importancia la calidad de vida en el ámbito laboral y el éxito de todas las organizaciones (27). De tal manera que ese sentimiento de satisfacción o bienestar en los trabajadores, puede ser alusivo a alguno de los aspectos o factores del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por factores” (28). El personal de salud en general puede estar satisfecha con respecto a los factores intrínsecos en su trabajo, ejemplo de ello es el reconocimiento de los pacientes, estos factores intrínsecos pueden compensar deficiencias existentes en otros factores extrínsecos como el sueldo recibido. Por consiguiente,

la satisfacción en el trabajo es el efecto de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen diferentes elementos de la satisfacción (25).

✓ Factores que inciden en la satisfacción laboral

El autor Locke en 1976, designó tres grandes escuelas de pensamiento o movimientos de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo: La físico-económica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo. Lewin, Maslow y Herzberg realizaron contribuciones al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional (25).

Herzberg (1959) definió la teoría de dos factores también conocida como la teoría de la motivación-higiene. La cual indica la presencia de dos factores relacionados con los niveles de satisfacción e insatisfacción laboral, estos son (28):

- a. Factores higiénicos: (extrínsecos) Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes.

Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción laboral.

- b. Factores motivacionales: (intrínsecos) Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto.

El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes (29).

Imagen 2: Mapa de variables (76).

Instrumento para valorar la Satisfacción Laboral y las Dimensiones Propuestas.			
Autor	Instrumento	Factores	Subfactores
Warr, Cook y Wall (1979)	Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción)	Factores Intrínsecos	El reconocimiento obtenido por el trabajo
			Responsabilidad Laboral
			Promoción
			Aspectos relativos al contenido de la tarea
		Factores Extrínsecos	El horario de trabajo
			La remuneración y estabilidad
			Las condiciones físicas del trabajo
			Relaciones Interpersonales
			Políticas
			Seguridad

Fuente: Zaldúa Gorozabel AB. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. Maestría. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Gerencia en Servicios de la Salud; 2018.

Por su parte Newstrom, acota que las motivaciones intrínsecas “son gratificaciones internas que se le brinda a una persona en su centro laboral”, de tal manera que existe un lazo directo entre el trabajo y los premios (30). Se entiende que los trabajadores se vuelven piezas intercambiables que se rotan según las directrices de la alta dirección. Davis, Newstrom y Fischman, comparten opiniones similares, al indicar que son un conjunto de emociones, de satisfacción que tienen los trabajadores dentro de su centro laboral, de tal manera que, el ciclo motivacional encuentre continuamente efectividad en la satisfacción de la necesidad con la calidad del trabajo del mismo. Este tipo de motivación es de gran importancia pues, les ayuda a crecer, expresarse y desarrollar su creatividad (28).

Por otra parte, el autor Williams, afirma que la motivación Extrínsecas es un tipo de motivación tangible y visible para los colaboradores y se les dan de manera eventuales por la realización de tareas o comportamientos específicos (28). Por otro parte el autor López Rodríguez señala que” la motivación extrínseca corresponde a una situación externa inducida por un factor o estímulos que necesita una persona para desarrollar una labor o como también se requiere de una recompensa para realizar una labor o función con mayor interés y empeño” (31).

De igual manera se encuentran factores determinados motivacionales, como el reconocimiento que, según Frías es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo (32), se produce cuando hay un esfuerzo y esto impulsa a alcanzar el éxito en una empresa. De igual manera, Aguado refiere que se trata de una forma de recompensa, por lo que se puede pensar en la existencia de recompensas básicas, que la organización puede utilizar para motivar a las personas y así esto

generará una buena producción laboral (31). Para Larico, reconocer el trabajo bien hecho sirve de muy poco sino se comunica y se hace saber tanto a responsables y jefes de cada área, acerca de dicha excelente tarea realizada como también al resto de la organización (28).

Según Gibson, Ivancevich y Donnelly se establecen una serie de factores que también generan satisfacción en los trabajadores tales como el pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros (33). Por su parte la teoría de higiene motivacional de Herzberg habla acerca de factores presentados y asociados con la satisfacción laboral, y la no presencia de otros con la insatisfacción laboral; los primeros se conocen como factores motivacionales y son característicos del trabajo: responsabilidad, crecimiento o avance, logro, reconocimiento del logro y el trabajo en sí (34). Fernández, presenta factores que también influyen en la satisfacción como lo son: condiciones físicas del entorno del trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás, y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo (35).

El autor Maslow observó factores, que generan satisfacción reflejados a través de una pirámide de necesidades. La cual se establece por cinco niveles como: fisiológicas, necesidades relacionadas con la supervivencia, hambre, sed, refugio, sexo; seguridad, en el cual se satisface un estado de orden y seguridad; sociales, que satisfacen afecto, pertenencia, amistad; de estima, respeto a uno mismo, autonomía, logros, status; y, autorrealización, el cual se refiere a crecimiento, potencial individual y auto superación (36).

En este contexto el autor Caballero define que la satisfacción laboral es la implicación de diferentes aspectos que influyen, de forma positiva o negativa, en el estado emocional y anímico de una persona; por esta respuesta se proyectan situaciones igualmente positivas o negativas que afectan su medio (34) (33). Posterior a esto, Fisher comentó que la satisfacción laboral se entiende como un estado emocional placentero o positivo que proviene de la evaluación o experiencia laboral (37).

✓ **Las teorías de satisfacción laboral, diversos autores y posturas.**

Por otra parte los autores Salom y D'Anello definen la satisfacción intrínseca como algo derivado del trabajo mismo, específicamente se refieren a “los sentimientos positivos de agrado y disfrute por la realización del trabajo que genera involucramiento”. Los dos sentimientos (agrado y disfrute) involucran aspectos diferentes, el agrado tienen que ver con la sensación perceptual de tipo contemplativo según la cual a uno le gusta o le es grato algo. El disfrute implica un componente volitivo de intencionalidad conductual, según la cual la persona tiene que interactuar con el objeto del disfrute, vivenciándolo (38).

Sin embargo, en el modelo desarrollado por Arnold y Lazarus, existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar

o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentara estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando) (38).

A sí mismo, la satisfacción laboral, de acuerdo a Vega, Martín y Núñez, surge como la valoración que una persona realiza al conjunto de estímulos que conforman el contexto y la labor en la que se desenvuelve y en el que se encuentra fuertemente relacionado con el clima laboral, el cual hace referencia al conjunto de características que el individuo percibe de la organización a la que representa. La salud, el bienestar y la felicidad son algunos componentes integrantes que influyen en la vida personal y en el trabajo, lo que propicia una productividad personal y, sobre todo, laboral (39).

Por su parte Brief, entiende la satisfacción laboral como un fenómeno de los procesos emocionales y cognitivos mediante los cuales el individuo evalúa su experiencia en el trabajo (40). El enfoque situacional relaciona la satisfacción con aspectos externos al individuo, es decir, con variables puramente organizacionales o del entorno (41). Igualmente Herzberg sugiere que la satisfacción laboral es la consecuencia de un enriquecimiento del puesto de trabajo, lo que conduce al trabajador a asumir una mayor responsabilidad, experimentando, con ello, un crecimiento mental y psicológico (42).

Robbins, define la satisfacción laboral como un sentimiento efectivo acerca de un sitio de trabajo que surge sus características y evaluación, una persona con un alto nivel de

satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (43).

✓ **Salud mental y satisfacción laboral**

Una definición de satisfacción laboral es el estado emocional, placentero y satisfactorio del ser humano y es el resultado de la valoración del trabajo propio y sus experiencias adquiridas durante este proceso, en los trabajadores de la salud, la satisfacción laboral es indispensable ya que su ausencia podría generar perturbaciones mentales o psicosociales que negativamente pueden influir la calidad de los servicios que se brindan, implicando la satisfacción del usuario y por ende la disminución y baja utilidad del sistema de salud (44).

Warr, asume que la salud psicológica es un concepto multidimensional y complejo (45), la OMS planteó una estructura del plan de acción integral sobre salud mental, esto con la finalidad de mejorar la salud mental tanto de la población en general como para los trabajadores, poniendo en práctica, estrategias de promoción y prevención en el campo de la salud mental, así como también fortalecer los sistemas de información, los datos científicos y las investigaciones sobre la salud mental (46). No obstante, existe un considerable aumento de las enfermedades mentales cuyo origen es laboral por esta razón los objetivos de salud plantean disminuir esa incidencia de enfermedades profesionales, en muchos casos ocasionadas por exigencias laborales, y otros factores psicosociales. Considerando que desde hace años se conoce que las condiciones y medio ambiente de trabajo pueden ser fuente de enfermedad o salud (47). Siendo un aspecto determinante para la salud de los trabajadores la relación entre la

organización y el trabajador, particularmente la forma en que el trabajador percibe la relación, su trabajo y su entorno de trabajo. Ahora bien, en esta relación se generan condiciones que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral (46).

En muchos casos el trabajo genera algún grado de estrés, en especial con la prestación de servicios en salud, la cual puede presentar algunos estresores que son el resultado de una actitud de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. Fernández Larraguibel refiere mayor satisfacción en las siguientes variables: las que laboran en hospitales privados en relación a los públicos, edad de entre 41 y 58 años, con tres o más hijos y en las enfermeras de mayor antigüedad (34). Flores Jiménez encontró que el grado de insatisfacción en el personal técnico y el personal auxiliar está relacionado con las posibilidades de ascenso que ofrece la empresa, el salario, falta de apoyo y falta de motivación (40). Alba Leonel y colaboradores señalan que los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios, pero el salario les produce insatisfacción, y llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral intrínseca demostró estrecha relación con los principales factores que la originaron, cabe resaltar que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero a consecuencia de la percepción personal de las experiencias obtenidas laboralmente, siendo también un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, la insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones de salud, donde dicha insatisfacción guarda una intensa relación con las condiciones de trabajo. Las características personales como sexo, edad, estado civil, servicio, turno, antigüedad y remuneración económica, guardan relación con la satisfacción en el empleo (38).

Continuando con el tema de investigación y su enfoque en los factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano, previa revisión de diferentes teorías y autores sobre el tema y haciendo las diferentes comparaciones, se llega a la conclusión de continuar profundizando en la corriente teórica que más se relaciona con nuestro objetivo de investigación que es la del autor Herzberg quien afirma que la motivación de los trabajadores se presenta en unos factores esenciales como lo son el factor higiénico (extrínseco) y motivacional (intrínseco), Para el autor la satisfacción laboral, está ligada más a los factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes.

Conceptos:

Trabajo: El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo, según código sustantivo del trabajo (artículo N°5) (48).

Talento humano en salud: Por Talento Humano en Salud se entiende todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de todos los habitantes del territorio nacional dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud, (Ley N° 1164, 2007) (49).

Satisfacción: La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (29).

Satisfacción laboral: Así mismo La satisfacción en el trabajo ha sido definida de diferentes maneras y con distintos énfasis. Algunos la definen como una reacción afectiva inestable e inmediata ante el ambiente de trabajo. Este tipo de definición le da especial importancia a las condiciones o características contextuales del trabajo y hace referencia a respuestas inmediatas ante estímulos específicos del trabajo (38).

4.3. MARCO CONTEXTUAL

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una IPS es una parte integrante de una organización médica y social, cuya misión es proporcionar a la población asistencia médica y sanitaria tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios externos se irradian hasta el ámbito familiar (50), en el contexto de esta investigación, Ahara IPS y Home Care S.A.S presta servicios de salud con atención integral a pacientes en el primer nivel de complejidad, consulta

ambulatoria general, albergue para personas en condición de vulnerabilidad y servicios complementarios en atención domiciliaria, enmarcados en principios de respeto, calidad, ética, integridad, responsabilidad y seguridad para los pacientes, con el fin de brindarles bienestar, mantener o mejorar su calidad de vida (5).

Ahara IPS Y Home Care S.A.S abrió sus puertas a la comunidad en el año 2012, fundamentados en los principios institucionales de respeto, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad, honestidad, tolerancia y solidaridad, buscando el bienestar del usuario y su entorno familiar a través de la calidad en la atención durante la prestación del servicio de salud (5).

Misión

Ahara IPS y Home Care S.A.S presta servicios de salud con atención integral a pacientes en el primer nivel de complejidad, consulta ambulatoria general, albergue para personas en condición de vulnerabilidad y servicios complementarios en atención domiciliaria. Nuestra atención se basa en principios de respeto, calidad, ética, integridad, responsabilidad y seguridad para nuestros pacientes, con el fin de brindarles bienestar, mantener o mejorar su calidad de vida. Contamos con recurso humano capacitado y comprometido para contribuir al beneficio de los usuarios, todo esto unido a una gestión clara, transparente, en búsqueda de la auto sostenibilidad financiera que asegure el progreso permanente de la institución (5).

Visión

En el año 2.023 nos vemos como una empresa líder y reconocida en el municipio de Pasto por la alta calidad en la prestación de servicios integrales de salud, de primer nivel de complejidad y complementarios, eficientes en la administración del riesgo y seguridad de nuestros pacientes. Ahara IPS y Home Care S.A.S, tendrá un talento humano altamente calificado y comprometido con los objetivos de institución, para dar una excelente atención a los usuarios. De igual forma, contará con una estructura administrativa fortalecida y con la tecnología necesaria, que le permita llevar a cabo los procesos de forma eficiente. Contará con una sólida sostenibilidad financiera y extenderá la cobertura en la presentación de los servicios de salud a una mayor población (5).

Portafolio de servicios.

➤ Consulta Externa

El área de Consulta Externa es una dependencia de servicios ambulatorios, donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalismo, buscando mejorar la calidad de vida a todos los usuarios.

➤ Medicina General

Intervención Orientada a la atención de eventos en salud de baja complejidad, y a la realización de las acciones en medicina preventiva necesarias según la edad y sexo del paciente.

➤ **Odontología General**

Intervención en el diagnóstico primario del paciente en su visita al dentista y lo deriva adecuadamente a cada especialista de acuerdo con el diagnóstico y la necesidad. Aun así, el odontólogo también trata algunas enfermedades comunes en la cavidad oral

➤ **Psicología**

Ofrece asesoría integral mediante consulta individual, grupal, y familiar, promoviendo la calidad de vida de los consultantes, interesándose fundamentalmente en el diagnóstico, causa y tratamiento de los trastornos psicológicos, que fluctúan de leves a muy graves.

➤ **Nutrición**

Atención nutricional al paciente, realizando un adecuado manejo dieto terapéutico, que incluya régimen alimenticio que satisfaga las necesidades nutricionales acorde a los nutrientes propios de la región, respetando los hábitos culturales y religiosos de cada paciente.

➤ **Fisioterapia**

Tiene como objetivo desarrollar actividades dirigidas al paciente y su familia en pro de la habilitación y rehabilitación en población adulto – pediátrico, con compromisos asociados a patologías osteoarticulares, miocinemáticas y neuromusculares; buscando la participación del individuo dentro de un rol y mejorando así, su condición de salud y bienestar en relación con el movimiento corporal humano.

➤ **Terapia Ocupacional**

Tiene como objetivo la evaluación y tratamiento de personas con diversidad funcional y/o disfunción de su desempeño ocupacional, derivadas de condiciones médicas y psicosociales afectando sus roles ocupacionales en distintas etapas de su ciclo vital. Con la intervención de terapia ocupacional se busca su reintegro a su entorno familiar, social, educacional, laboral y productivo, mejorando su calidad de vida y participación.

➤ **Fonoaudiología**

Tiene como objetivo el abordaje de la población neonatal, pediátrica y adulta a nivel ambulatorio y domiciliario con patologías como retrasos en el desarrollo, neurológicas y mecánicas que generen alteraciones relacionadas con el desarrollo, aprendizaje, adquisición, integración y pragmática del lenguaje y la comunicación en la modalidad verbal-oral, verbal-escrita y verbal-viso gestual, los subprocesos motores básicos de habla y en los procesos relacionados con las disfunciones del sistema estomatognático y las vías aerodigestivas superiores con el fin de favorecer la calidad de vida de las personas por medio de la estimulación, habilitación y rehabilitación de la comunicación en todas sus etapas y la deglución durante todo el ciclo vital.

➤ **Albergue**

Contamos con cómodas instalaciones para brindar alojamiento temporal o de larga estancia a las personas en condiciones de vulnerabilidad (5).

4.4. MARCO LEGAL

- ✓ **Constitución Política de Colombia**, en su artículo 25 señala que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas (51).
- ✓ **Código Sustantivo del Trabajo**, La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social (48).
- ✓ **Ley 1164 de 2007**, Establece las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos. El artículo 8 crea el Observatorio de Talento Humano en Salud (52).
- ✓ **Ley 1164 de 2007**, Art. 4 Crea el Consejo Nacional de Talento Humano en Salud como un organismo asesor del Gobierno Nacional de carácter y consulta permanente para la definición de políticas, encaminadas al desarrollo del Talento Humano en Salud (52).
- ✓ **Ley 1164 de 2007**. Art. 8 Crea el Observatorio de Talento Humano en Salud, como una instancia del ámbito nacional y regional, cuya administración y coordinación estará a cargo del hoy Ministerio de Salud y Protección Social y aportará

conocimientos e información sobre el Talento Humano en Salud a los diferentes actores involucrados en su desarrollo y organización (52).

- ✓ **Ley 1438 de 2011** Artículo 97. De la política de talento humano. El Ministerio de la Protección Social, teniendo en cuenta las recomendaciones del Consejo Nacional de Talento Humano en Salud, definirá la política de Talento Humano en Salud que oriente la formación, ejercicio y gestión de las profesiones y ocupaciones del área de la salud, en coherencia con las necesidades de la población colombiana, las características y objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (53).
- ✓ **Ley 1438 de 2011.** Artículo 98. De la formación continua del talento humano en salud. El Gobierno Nacional establecerá los lineamientos para poner en marcha un sistema de formación continua para el Talento Humano en Salud (53).
- ✓ **Ley 1751 de 2015.** Ley Estatutaria de Salud. Establece como parte de la progresividad del derecho, el compromiso del Estado con el mejoramiento del talento humano (54).
- ✓ **Decreto 860 del 2008.** Por medio del cual se dictan medidas transitorias para la autorización del ejercicio del talento humano en salud (55).
- ✓ **Resolución 5261 de 1994.** Artículo 8. La asistencia domiciliar es aquella que se brinda en la residencia del paciente con el apoyo de personal médico y/o paramédico y la participación de su familia, la que se hará de acuerdo con las Guías de Atención Integral establecidas para tal fin (56).
- ✓ **Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1999.** Constitución del Observatorio de Recursos Humanos en Salud (57).

- ✓ **OPS/OMS. Resolución CD43-R6 de 2001.** El Consejo Directivo de la OPS/OMS, insta a los Estados Miembros para que participen activamente en la iniciativa del Observatorio de Recursos Humanos en Salud (58).
- ✓ **OPS/OMS y Ministerio de Salud de Canadá.** Octubre de 2005. VII Reunión Regional de los Observatorios de Recursos Humanos en Salud. Llamado a la Acción de Toronto: Hacia una Década de los Recursos Humanos en Salud para las Américas (59).
- ✓ **OMS. Informe Mundial de la Salud, Colaboremos por la Salud Alianza Mundial en pro del Personal Sanitario, 2006.** Declara el Año Internacional de los Recursos Humanos en Salud y presenta una evaluación de la crisis global de personal sanitario, así como propuestas para abordarla (60).

5.1. ENFOQUE Y DISEÑO

Enfoque metodológico

Esta investigación se llevó a cabo a través de un enfoque cuantitativo, de acuerdo con Sampieri Hernández este enfoque “Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (61). En cuanto a su uso en las empresas, la investigación cuantitativa ayuda a la mejora de productos y servicios o en la toma de decisiones exactas e informadas que ayuden a conseguir los objetivos establecidos. Cabe resaltar que en las investigaciones con este tipo de enfoque se señalan unas ventajas como: Los resultados se pueden comparar estadísticamente, ayuda a realizar un estudio más amplio, involucrando a un mayor número de sujetos y potencializando la generalización de los resultados. Permite realizar un análisis de datos objetivo y preciso. Además, los métodos de investigación cuantitativa están diseñados para ofrecer informes que apoyen de forma general el fenómeno en estudio (61).

Tipo de estudio

El estudio observacional es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en

ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar, sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, permite detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos (62). Esta investigación se llevó a cabo a través de un tipo de estudio observacional descriptivo, donde su principal característica es que se limita simplemente a dibujar el fenómeno estudiado, sin pretender establecer ninguna relación causal en el tiempo con ningún otro fenómeno (63), es por eso que el grupo investigativo se limitó a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno dentro de la población de estudio en un periodo de tiempo estipulado; de igual manera fue un estudio transversal sin continuidad en el eje del tiempo, porque se lo llevó a cabo durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022 sobre los factores institucionales que inciden en los niveles de satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS.

5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población objeto de estudio fue la totalidad del talento humano de Ahara IPS que correspondieron a 42 trabajadores durante el cuarto trimestre del año 2022.

Muestra

Teniendo en cuenta que la cantidad de empleados de la IPS Ahara fue relativamente reducida, y aprovechando que se pudo obtener información de todos los empleados, para este estudio

no se efectuó cálculo de la muestra, sino que fue un estudio en el que se trabajó con la totalidad de la población disponible. De la totalidad de la población correspondiente a 42 colaboradores, respondieron la encuesta 39 colaboradores, 3 personas se apegaron a los criterios de exclusión al no querer participar en la investigación, y se descartó 1 cuestionario por que no se autorizó el consentimiento informado, resultando objeto de análisis final 38 colaboradores.

Criterios de inclusión

- Trabajadores de la institución que en el transcurso de la investigación se encontraron vinculados mediante contrato laboral con Ahara IPS durante el cuarto trimestre del año 2022.
- Trabajadores de la institución que aceptaron de forma voluntaria ser partícipes de la presente investigación.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no desearon participar en la investigación de forma voluntaria.
- Trabajadores que se encontraron enfermos u hospitalizados y no pudieron seguir con el desarrollo de ésta.

5.3. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El estudio de investigación en este caso se llevó a cabo con la totalidad de la población de la institución objeto de estudio, donde la fuente de datos fue de carácter primario puesto que la

información recolectada se hizo a través de la aplicación del instrumento que para objeto de este estudio fue la Escala General de Satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 (7) hacia los funcionarios de la IPS, y para ello, inicialmente se procedió a solicitar autorización a las directivas de la entidad para el desarrollo de la presente investigación, una vez generada dicha autorización se solicitó las bases de datos de la población a estudiar para determinar la forma de aplicación de la encuesta, ya que por la naturaleza de la entidad algunos colaboradores realizan trabajo extramural, es por eso, que el instrumento se llevó a cabo de forma presencial y también de manera virtual. Para efectuar lo anteriormente descrito se concertó con el Coordinador de talento humano de la institución para realizar la encuesta presencial con los trabajadores en su puesto de trabajo y consecuentemente se realizó el encuentro virtual con aquellas personas que no se encontraron de forma presencial, previo a la solicitud del diligenciamiento del instrumento se socializó al participante el objetivo de la investigación y se solicitó completar el formato de consentimiento informado para posteriormente dar lugar a la aplicación de la encuesta. Para esto se concertó con el coordinador de talento humano el horario y tiempo disponible de los colaboradores que ejercen intramuralmente para efectuar el desarrollo del instrumento propuesto, como grupo investigativo acatando el tiempo que se brindó por parte de la institución, se hizo el acompañamiento para que cada uno de los colaboradores completara los ítems de la Escala General de Satisfacción y como grupo resolver inquietudes si las hubiese. De igual manera con la base de datos poblacional suministrada por la entidad objeto del proyecto de investigación y la información en ella contenida, se realizó el acercamiento telefónico con los colaboradores que trabajan extramuralmente, a quienes se les explicó de manera breve el proyecto investigativo y la importancia de su participación en el mismo, obteniendo completa

disposición para hacer parte de la investigación, concertando tiempo y espacio prudentes para la resolución del cuestionario presentado a través de la herramienta Google forms que fue enviado a cada uno de los correos electrónico de los participantes.

5.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue la Escala general de satisfacción (7), y por conveniencia del estudio se agregó como encabezado del instrumento preguntas de tipo laborales con el objetivo de caracterizar a la población. (Anexo 1)

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

1. Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
2. Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una división de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo.

Está formada por dos subescalas:

- **Subescala de factores intrínsecos:** Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

- **Subescala de factores extrínsecos:** Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Aplicación

Esta escala fue aplicada por el grupo investigativo, una de sus ventajas fue la posibilidad de ser autocumplimentada y de ser aplicada colectivamente, su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de valores numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto. La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituyó en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas.

Las instrucciones que los investigadores dieron a conocer para el diligenciamiento de la escala se inscribieron en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. Se propuso la siguiente formulación: "Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho ...) entre

las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer".

Cumplimentación

Quienes cumplimentaron la escala indicaron, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

Validación

El instrumento de recolección de datos que se aplicó para fines pertinentes de esta investigación se encuentra validado en estudios (3) (64) que soportan su eficacia a la hora de medir la satisfacción general de una población en específico.

5.5. PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtuvo de la suma de los posicionamientos de los encuestados en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho.

La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Luego de que se aplicó el instrumento se realizó un procedimiento de tabulación o digitación de información, tomando en cuenta la naturaleza y grado de medición de las variables las cuales se plasmaron en el programa Microsoft Excel para su posterior análisis y graficación. Con el análisis de la información se presentaron los cálculos descriptivos y comparativos según la naturaleza y grado de medición de las variables, se realizaron cálculos de estadística descriptiva como porcentajes para las variables cualitativas y para las variables cuantitativas, cálculos de media.

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALOR	UNIDAD DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLES LABORALES					
Cargo	Reunión de todas aquellas actividades realizada por una sola persona, que pueden unificarse en un solo concepto	1. Asistencial	Porcentual	Cualitativa	Nominal
		2. Administrativo			
Turno	Jornada en la que desempeña sus labores en la institución	1. Matutino	Porcentual	Cualitativa	Nominal
		2. Vespertino			
		3. Nocturno			
		4. Jornada acumulada			
Antigüedad en el cargo ostentado	Tiempo que ha transcurrido en su cargo actual	1. Menos de 1 año	Porcentual	Cuantitativa	Razón
		2. 1 a 5 años			
		3. 5 a 10 años			
		4. Más de 10 años			
VARIABLES INTRÍNSECAS					
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	Autonomía para realizar actividades laborales	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			

		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	Incentivos laborales	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
Responsabilidad que se te ha asignado	Cumplimiento del objeto del contrato laboral	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
La posibilidad de utilizar tus capacidades	Autonomía para desarrollar habilidades laborales	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
Tus posibilidades de promocionar	Oportunidades de ascender laboralmente	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			

		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
La atención que se presta a las sugerencias que haces	Disposición de los líderes de la institución para recibir recomendaciones	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	Actividades multidisciplinarias propias del cargo	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
VARIABLES EXTRÍNECAS					
Condiciones físicas del trabajo	Características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
	Personas que desempeñan sus	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			

Tus compañeros de trabajo	actividades laborales en el mismo espacio físico	3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
Tu superior inmediato	Persona con la capacidad de dirigir, gestionar, ordenar y supervisar.	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
Tu salario	Pago que recibe un trabajador por los servicios que presta a su empleador, por los que fue contratado	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	Vinculo laboral entre diferentes cargos jerarquicos de la institución	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			

El modo en que tu empresa esta gestionada	Modalidad de dirección que rige el actuar de la institución	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
Tu horario de trabajo	Marca el inicio y la finalización de la jornada laboral, y es fijado por la institución según sus necesidades	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			
Tu estabilidad en el empleo	Garantía que tiene todo trabajador a permanecer en su cargo y a obtener los correspondientes beneficios salariales y prestacionales	1. Muy insatisfecho	Porcentual	Cualitativa	Ordinal
		2. Insatisfecho			
		3. Moderadamente insatisfecho			
		4. Ni satisfecho, ni insatisfecho			
		5. Moderadamente satisfecho			
		6. Satisfecho			
		7. Muy satisfecho			

5.6. COMPONENTE ÉTICO

Esta investigación se rigió por el informe de “Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en la investigación” o Informe Belmont, el cual fue creado por la Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos ante la Investigación Biomédica y de Comportamiento de los Estados Unidos; dicha comisión tiene sus antecedentes en un estudio clínico llevado a cabo entre 1932 y 1972 en Tuskegee, Estado de Alabama (65).

La preocupación por los aspectos éticos que encierran las investigaciones centradas en la participación de seres humanos como sujetos de experimentación, remite a la revisión de los principios, criterios o requerimientos que una investigación debe satisfacer para que sea considerada ética, como la Resolución 8430 de 1993 (66), donde se presentan los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud, en su artículo 5 señala que toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar, también, en su artículo 6 literal e, establece que se deberá contar con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal, y de acuerdo con el artículo 11 literal a, este estudio se clasifica como una investigación sin riesgo debido a que se emplean técnicas y métodos de investigación documental prospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Se contó con el aval de la institución a investigar para determinar los factores institucionales que inciden en los niveles de satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS, durante el cuarto trimestre del año 2022 en la ciudad de San Juan de Pasto.

5.7. CONSENTIMIENTO INFORMADO

La Resolución 8430 de 1993, en su artículo 6 literal e, establece que se deberá contar con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal, como así lo define el artículo 14 de esta misma resolución: Se entiende por consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna, y en el literal g del artículo 6 especifica que se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el consentimiento informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del comité de ética en investigación de la institución. Por todo lo anterior como grupo investigador se adoptó la normativa en cuanto a consentimiento informado (Anexo 2), plasmándolo como requisito para el diligenciamiento del instrumento de recolección de datos (66).

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. RESULTADOS

Los resultados expuestos se organizan en primer lugar con los aspectos contextuales de los colaboradores, en el cual se detallan a través de tablas los rasgos laborales de la población estudiada correspondientes a cargo, turno y antigüedad en el cargo ostentado, en segundo lugar, comprende los hallazgos en el grado de satisfacción laboral general y su relación con las variables laborales presentadas en tablas, en tercer lugar se detallan los resultados equivalentes a la escala de satisfacción laboral intrínseca, en donde se observa la distribución porcentual del grado de satisfacción en cada uno de los siete ítems, y del mismo modo se expone la distribución porcentual del grado de satisfacción laboral extrínseca en cada uno de sus ocho ítems que serán presentados en imágenes.

Las tablas 1,2 y 3 describen la distribución de la población por las variables laborales de cargo, turno y antigüedad en el cargo ostentado. En cuanto al cargo un gran porcentaje de la población correspondiente al 92% se desempeña en cargos asistenciales, el 55% desempeña sus actividades laborales en el turno matutino, mientras que el 3% lo hace en el turno nocturno, y con respecto a la antigüedad en el cargo ostentado, los colaboradores que trabajan menos de 1 año corresponden al 55% y los que trabajan más de 10 años en la institución pertenecen al 3%.

Tabla 1. Variable laboral de cargo.

Cargo		
	N	%
Asistencial	35	92%
Administrativo	3	8%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 2. Variable laboral de Turno.

Turno		
	N	%
Matutino	21	55%
Vespertino	5	13%
Nocturno	1	3%
Jornada acumulada	11	29%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 3. Variable laboral de Antigüedad en el cargo ostentado.

Antigüedad en el cargo ostentado		
	N	%
Menos de 1 año	21	55%
1 a 5 años	16	42%
Más de 10 años	1	3%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL

Al valorar el grado de satisfacción general de la población objeto de estudio, la media de puntuación total fue de 79 en un rango de 15 a 105. Como se evidencia en la tabla 4 el 50% de los colaboradores se encuentran satisfechos, mientras que el 3% están insatisfechos. Con respecto al grado de satisfacción laboral general en relación con las variables laborales, se aprecia que en la tabla 5 se obtuvo que con respecto al cargo la media de puntuación total fue de 79, así mismo en la tabla 6 se muestra que para la variable de turno la media total fue de 80 y en la tabla 7 para la antigüedad en el cargo ostentado la media de puntuación total corresponde a 82, en estas relaciones se determina un nivel alto de satisfacción laboral general.

Tabla 4. Grado de satisfacción laboral.

Grado de satisfacción laboral		
	N	%
Muy Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	3%
Moderadamente Insatisfecho	0	0%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	3	8%
Moderadamente Satisfecho	10	26%
Satisfecho	19	50%
Muy Satisfecho	5	13%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 5. Grado de satisfacción laboral de acuerdo al cargo.

Cargo		
	N	Media
Asistencial	35	79
Administrativo	3	80
Total	38	79

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 6. Grado de satisfacción laboral de acuerdo al turno de trabajo.

Turno		
	N	Media
Matutino	21	77
Vespertino	5	87
Nocturno	1	80
Jornada acumulada	11	78
Total	38	80

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 7. Grado de satisfacción laboral de acuerdo a la antigüedad en el cargo ostentado.

Antigüedad en el cargo ostentado		
	N	Media
Menos de 1 año	21	76
1 a 5 años	16	82
Más de 10 años	1	90
Total	38	82

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA

Al valorar el grado de satisfacción intrínseca de la población objeto de estudio, la media de puntuación total fue de 37, considerando que la escala de valores oscila entre 7 y 49 cabe considerar un grado alto de satisfacción laboral. Con respecto al grado de satisfacción intrínseca en relación con las variables laborales, de acuerdo a la tabla 8 se obtuvo que para el cargo la media de puntuación total fue de 37, así mismo en la tabla 9 se evidencia en la variable de turno la media total fue de 38 y en la tabla 10 para la antigüedad en el cargo ostentado la media de puntuación total corresponde a 39, en estas relaciones se determina un nivel alto de satisfacción laboral intrínseca.

Tabla 8. Grado de satisfacción laboral intrínseca de acuerdo al cargo.

	Cargo	
	N	Media
Asistencial	35	37
Administrativo	3	37
Total	38	37

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 9. Grado de satisfacción laboral intrínseca de acuerdo al turno.

Turno		
	N	Media
Matutino	21	36
Vespertino	5	41
Nocturno	1	37
Jornada acumulada	11	37
Total	38	38

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 10. Grado de satisfacción laboral intrínseca de acuerdo a la antigüedad en el cargo ostentado.

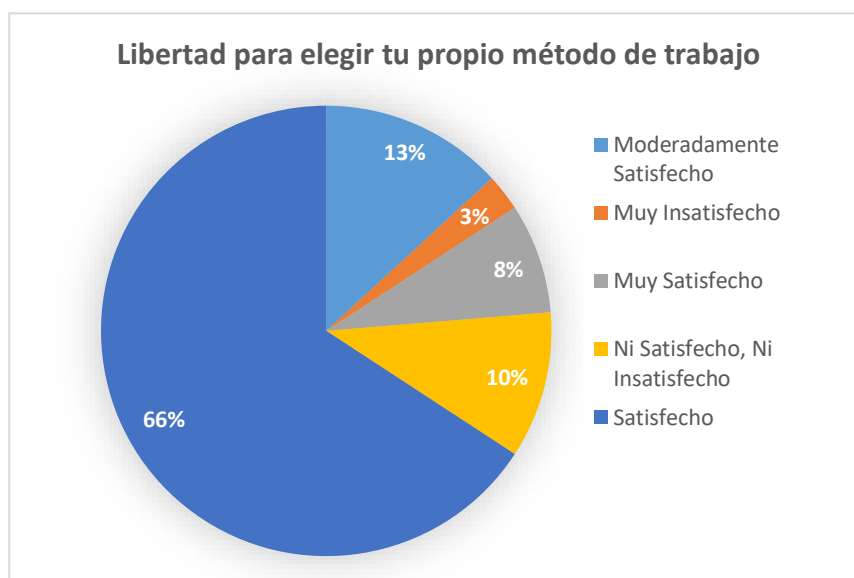
Antigüedad en el cargo ostentado		
	N	Media
Menos de 1 año	21	35
1 a 5 años	16	38
Más de 10 años	1	42
Total	38	39

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

En las imágenes 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 se muestran la distribución porcentual del grado de satisfacción en cada uno de los siete ítems de las variables de satisfacción intrínseca. En donde se evidencia que la variable en la que la población objeto de estudio se muestra más satisfecha corresponde a la variedad de tareas que realizan, con un porcentaje equivalente a 68% de la población, a diferencia de la variable en donde la población se muestra insatisfecha que

corresponde a la atención que se presta a las sugerencias que hacen, con un porcentaje equivalente al 20% de la población.

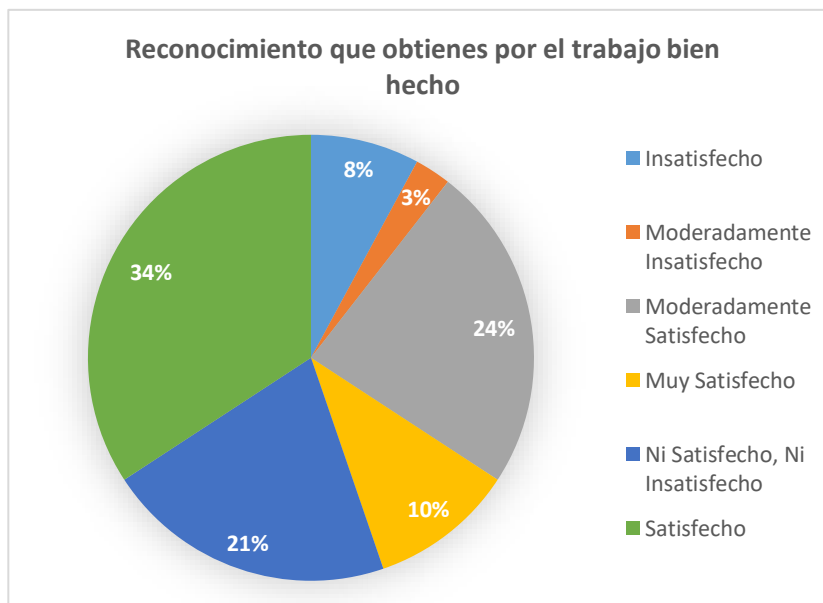
Imagen 3. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la elección del método de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 3 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a la libertad para elegir el propio método de trabajo, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 87% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 3% se muestran muy insatisfechos. El 10% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

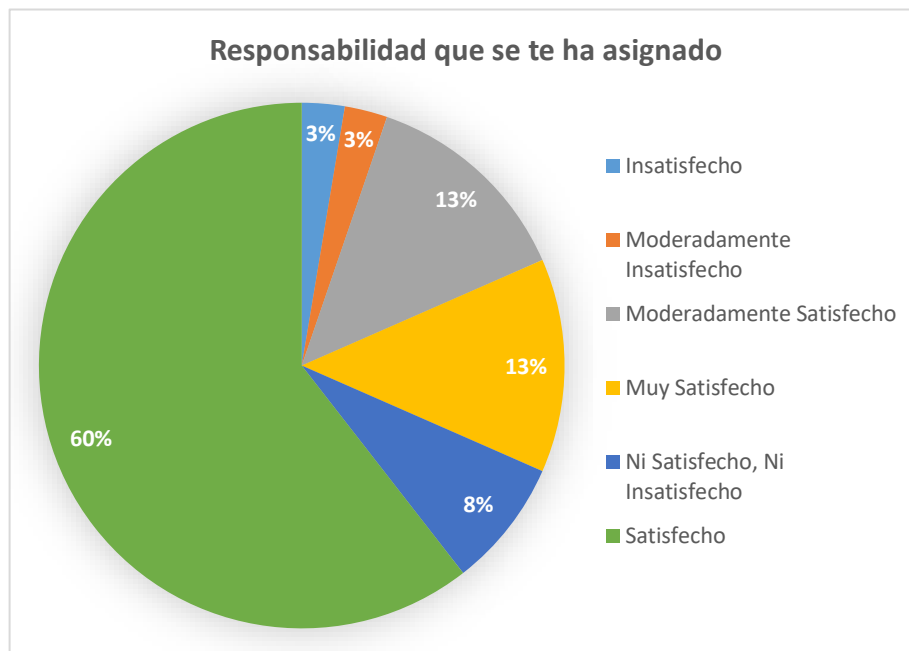
Imagen 4. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en el reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 4 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto al reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 68% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 11% se muestran moderadamente insatisfechos e insatisfechos. El 21% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

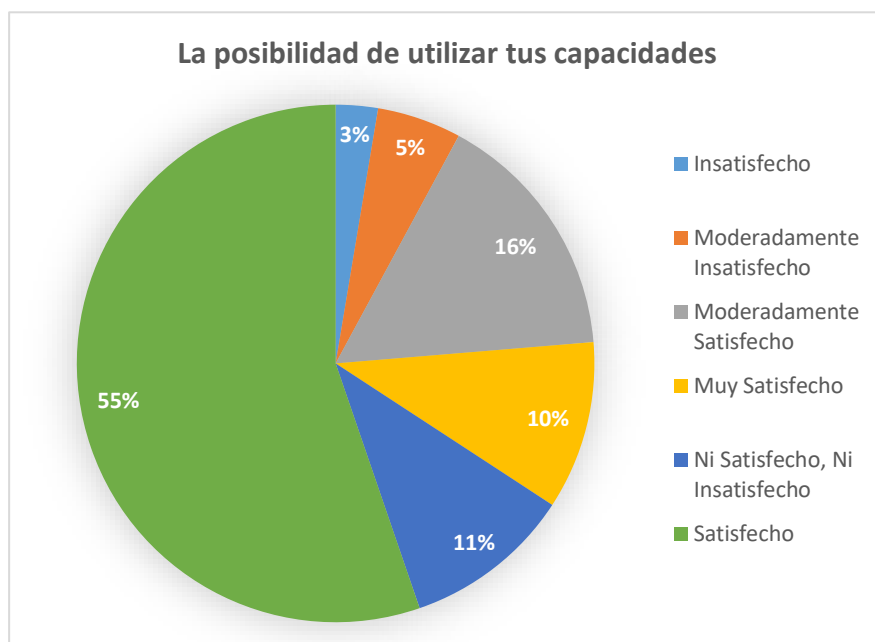
Imagen 5. Distribución porcentual respecto a la satisfacción de acuerdo a la responsabilidad asignada.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 5 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a la responsabilidad asignada, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 86% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 6% se muestran moderadamente insatisfechos e insatisfechos. El 8% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

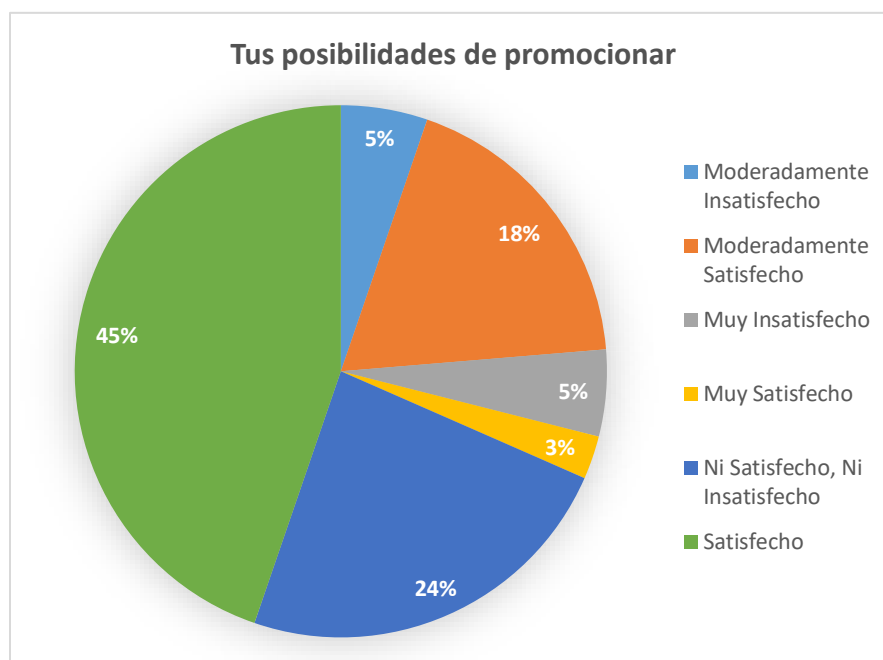
Imagen 6. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la posibilidad de utilizar tus capacidades.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 6 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a la posibilidad de utilizar las capacidades, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 81% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 8% se muestran moderadamente insatisfechos e insatisfechos. El 11% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

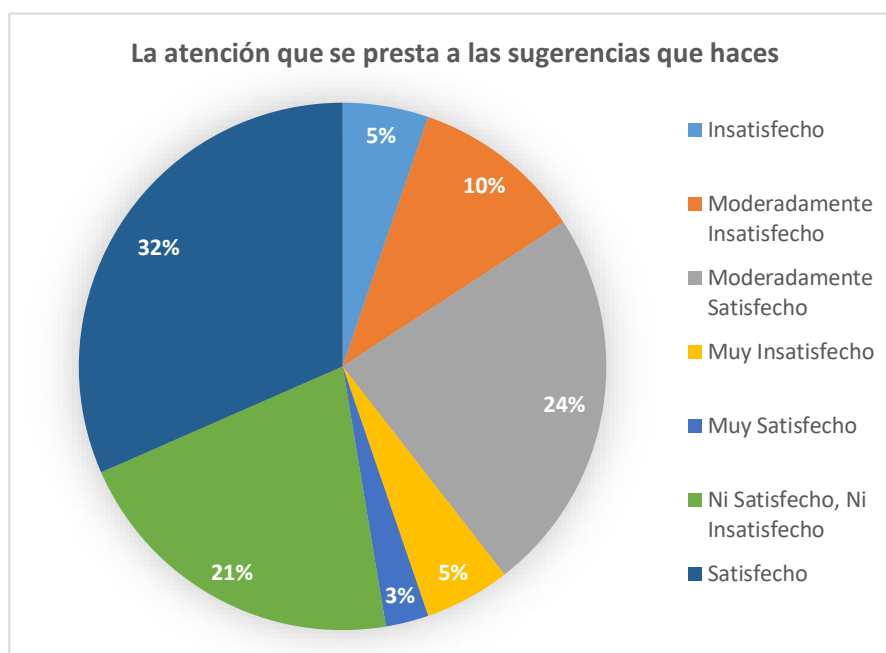
Imagen 7. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en las posibilidades de promocionar.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 7 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a las posibilidades de promocionar, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 66% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 10% se muestran moderadamente insatisfechos e insatisfechos. El 24% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

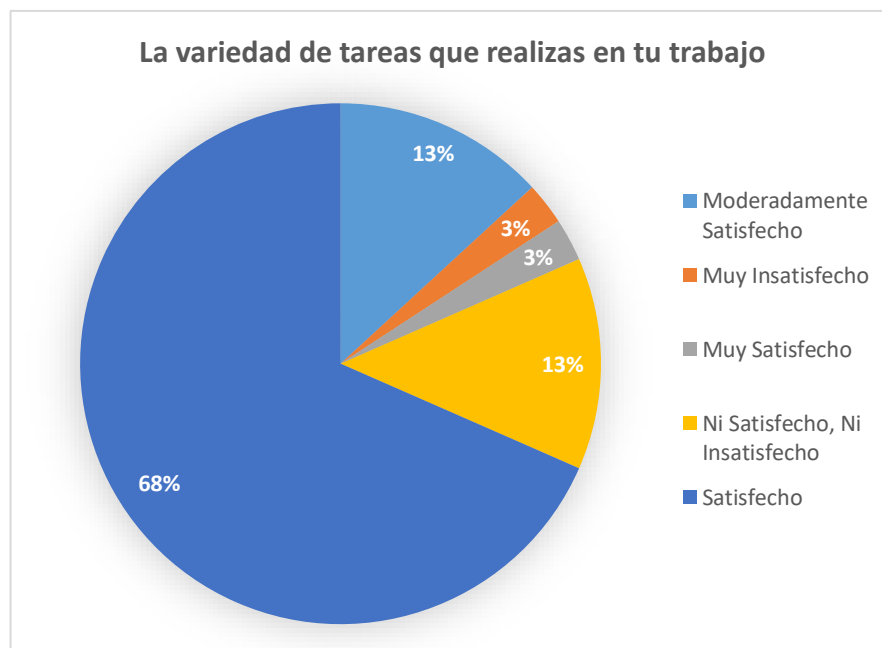
Imagen 8. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la atención prestada a recomendaciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 8 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a la atención que se presta a las sugerencias que haces, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 59% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 20% se muestran moderadamente insatisfechos, insatisfechos y muy insatisfechos. El 21% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

Imagen 9. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la variedad de tareas a realizar.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 9 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a la variedad de tareas realizadas en el trabajo, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 84% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 3% se muestran muy insatisfechos. El 13% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECA

Al valorar el grado de satisfacción extrínseca de la población objeto de estudio, la media de puntuación total fue de 42, considerando que la escala de valores oscila entre 8 y 56 cabe considerar un grado alto de satisfacción laboral. Con respecto al grado de satisfacción laboral extrínseca en relación con las variables laborales, como se muestra en la tabla 11 para la variable de cargo la media de puntuación total fue de 42, así mismo en la tabla 12 para la variable de turno la media total fue de 43 y en la tabla 13 con respecto a la antigüedad en el cargo ostentado la media de puntuación total corresponde a 44, en estas relaciones se determina un nivel alto de satisfacción laboral extrínseca.

Tabla 11. Grado de satisfacción laboral extrínseca de acuerdo al cargo.

Cargo		
	N	Media
Asistencial	35	42
Administrativo	3	43
Total	38	42

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 12. Grado de satisfacción laboral extrínseca de acuerdo al turno.

Turno		
	N	Media
Matutino	21	41
Vespertino	5	46
Nocturno	1	43
Jornada acumulada	11	41
Total	38	43

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

Tabla 13. Grado de satisfacción laboral extrínseca de acuerdo a la antigüedad en el cargo ostentado.

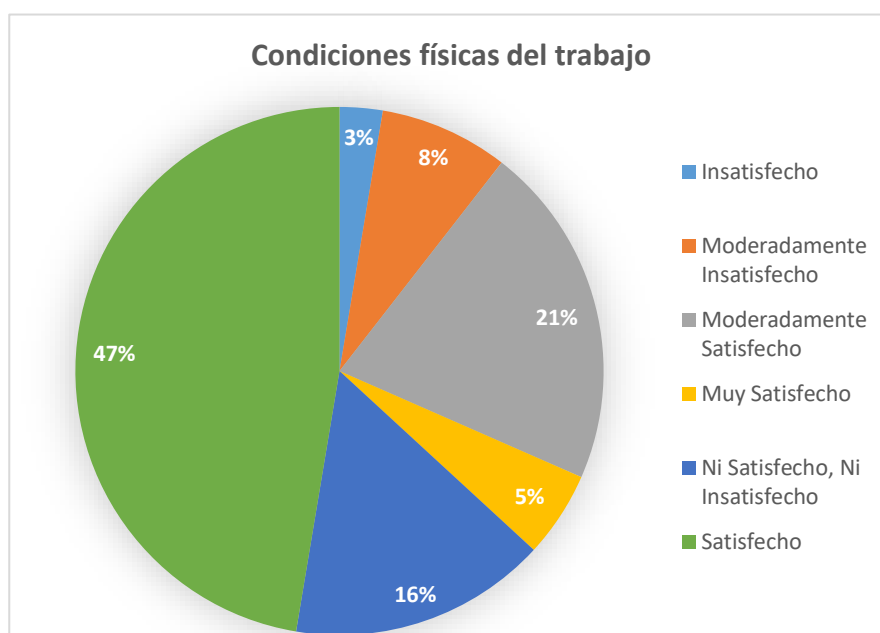
Antigüedad en el cargo ostentado		
	N	Media
Menos de 1 año	21	40
1 a 5 años	16	44
Más de 10 años	1	48
Total	38	44

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

En las imágenes 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 se muestran la distribución porcentual del grado de satisfacción en cada uno de los ocho ítems de las variables de satisfacción extrínseca. En donde se evidencia que la variable en la que la población objeto de estudio se muestra más satisfecha corresponde al horario de trabajo, con un porcentaje equivalente a 66% de la

población, a diferencia de la variable en donde la población se muestra más insatisfecha que corresponde al salario, con un porcentaje equivalente al 26% de la población.

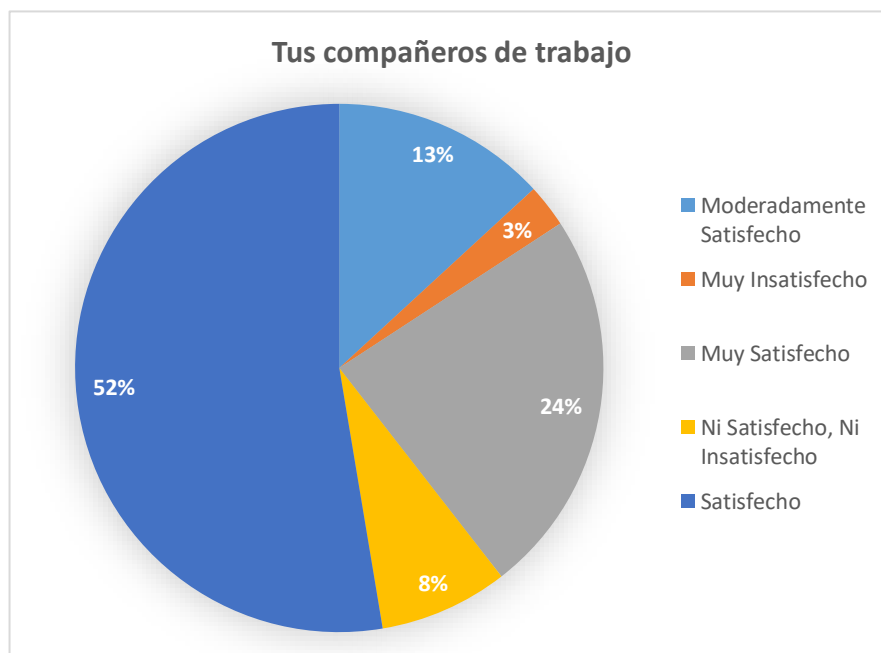
Imagen 10. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en las condiciones físicas del trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 10 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas del trabajo, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 73% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 11% se muestran moderadamente insatisfechos e insatisfechos. El 16% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

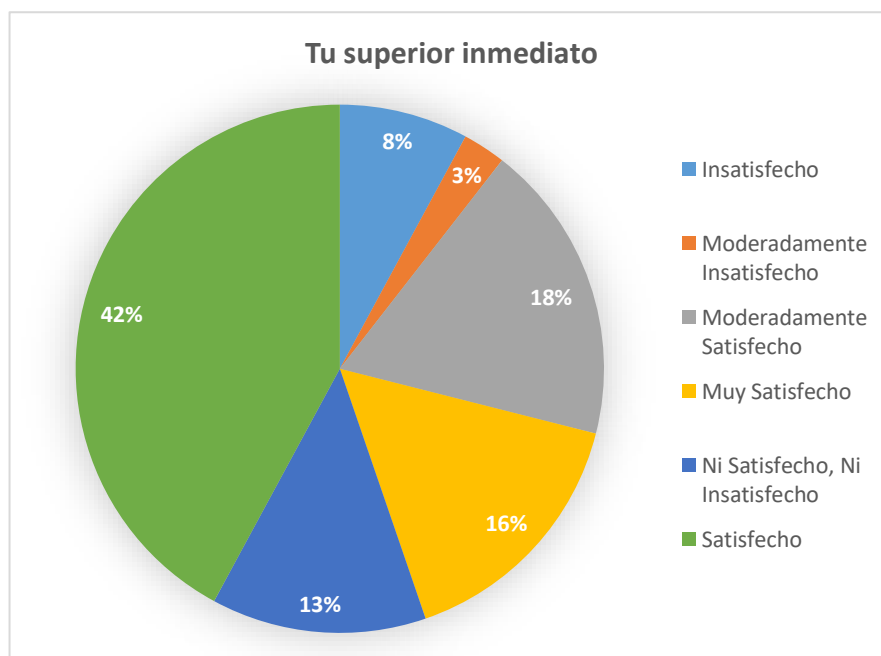
Imagen 11. Distribución porcentual respecto a la satisfacción con compañeros de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 11 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a los compañeros de trabajo, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 89% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 3% se muestran muy insatisfechos. El 8% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

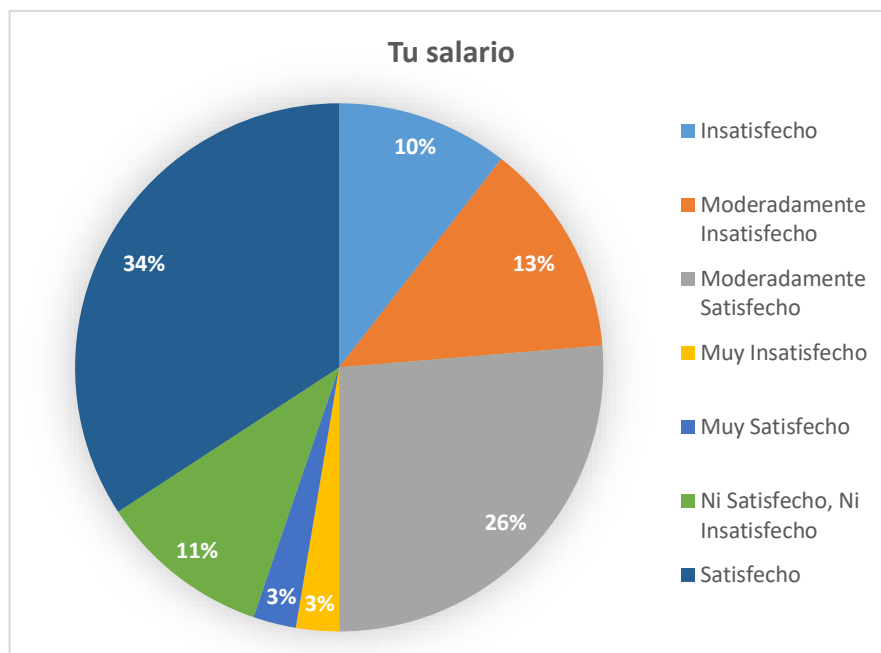
Imagen 12. Distribución porcentual respecto a la satisfacción con el superior inmediato.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 12 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a el superior inmediato, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 76% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 11% se muestran moderadamente insatisfechos e insatisfechos. El 13% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

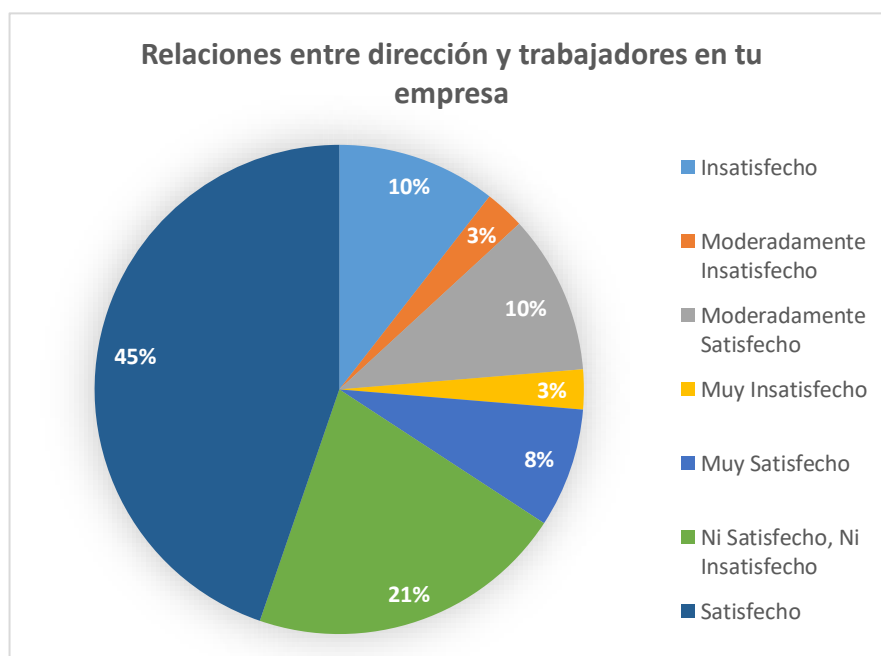
Imagen 13. Distribución porcentual respecto a la satisfacción con el salario.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 13 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto al salario, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 63% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 26% se muestran moderadamente insatisfechos, insatisfechos y muy insatisfechos. El 11% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

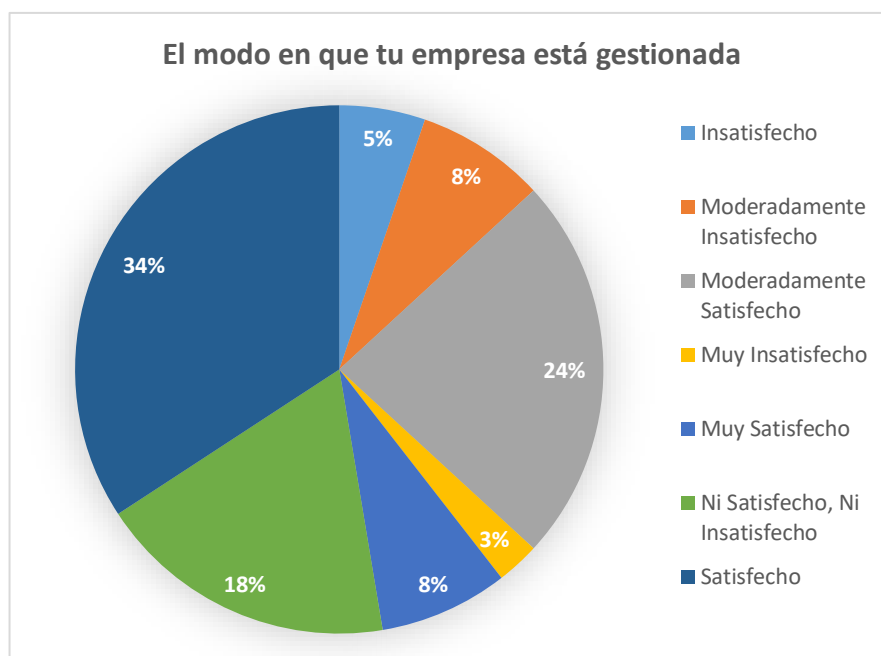
Imagen 14. Distribución porcentual respecto a la satisfacción con la relación entre directivos y trabajadores.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 14 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 63% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 16% se muestran moderadamente insatisfechos, insatisfechos y muy insatisfechos. El 21% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

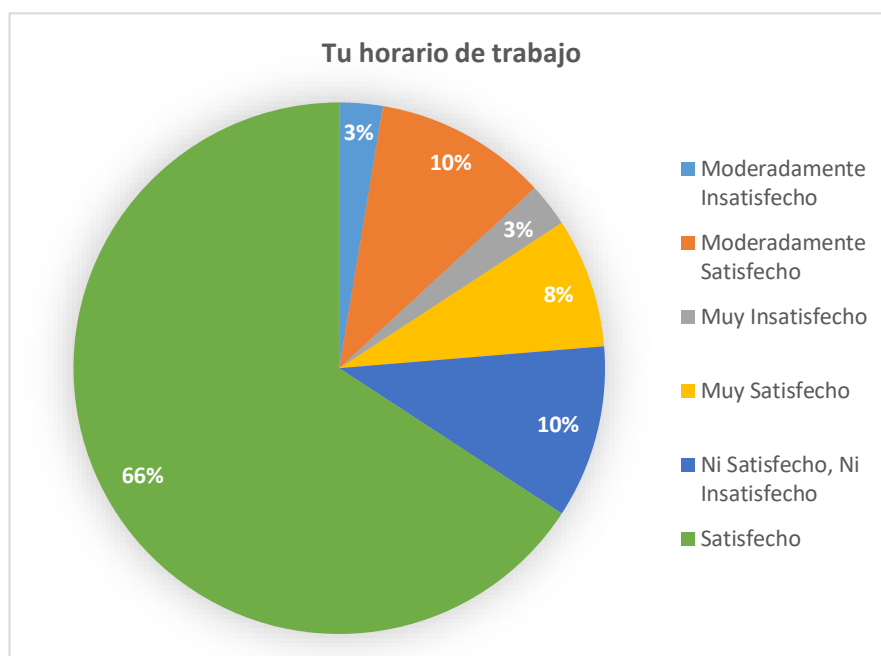
Imagen 15. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en el modo de gestión institucional.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 15 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto al modo en que la empresa está gestionada, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 66% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 16% se muestran moderadamente insatisfechos, insatisfechos y muy insatisfechos. El 18% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

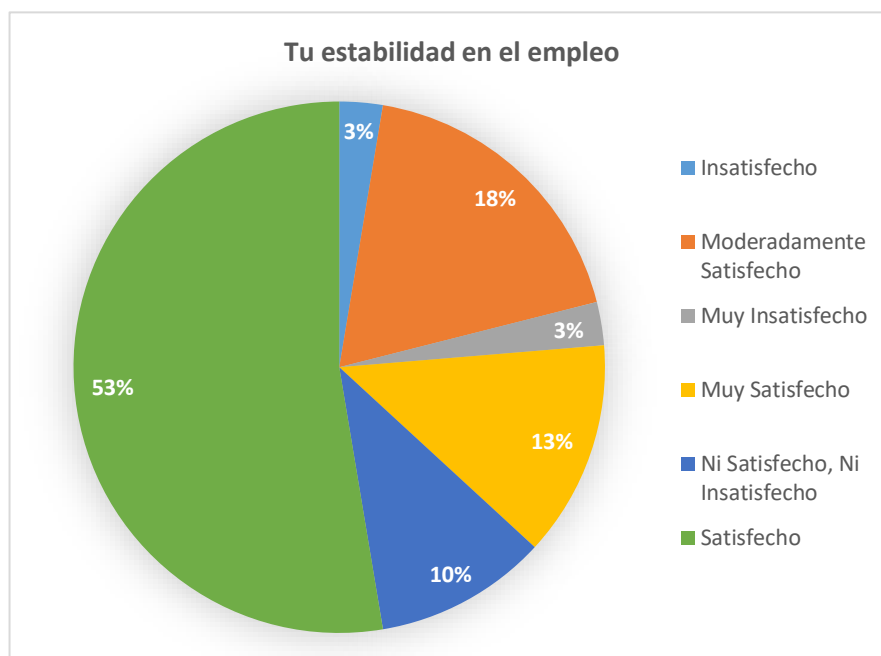
Imagen 16. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en relación al horario de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 16 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto al horario de trabajo, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 84% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 6% se muestran moderadamente insatisfechos, y muy insatisfechos. El 10% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

Imagen 17. Distribución porcentual respecto a la satisfacción en la estabilidad laboral.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a los colaboradores de I.P.S Ahara.

La imagen 17 indica la distribución porcentual del grado de satisfacción con respecto a la estabilidad en el empleo, en donde se evidencia que del 100% de la población objeto de estudio, el 84% se muestran moderadamente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos, mientras que el 6% se muestran insatisfechos y muy insatisfechos. El 10% señalan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con respecto a esta variable.

6.2 DISCUSIÓN

La importancia de que el talento humano se sienta satisfecho radica en el interés y preocupación por la institución, ya que deben considerar diferentes factores a fin de que los colaboradores cumplan con las metas y objetivos establecidos por la organización. Algunos autores destacan la importancia de contar con personal altamente satisfecho, González (67), describe que la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor del sujeto. De igual forma Staw y Ross (68) manifiestan que la satisfacción laboral es la concordancia entre la persona y su puesto de trabajo, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores institucionales y su nivel de incidencia en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022, los resultados obtenidos permiten establecer que en términos generales los colaboradores de Ahara IPS muestran niveles altos de satisfacción, debido a que así lo determinaron en la resolución del instrumento propuesto, por lo tanto puede decirse que la institución a la que pertenecen les ofrece la mayoría de factores que ayudan a fomentar la satisfacción laboral, sin embargo existen ítems que se

analizarán con mayor profundidad pues presentan variabilidad en los resultados. A partir de estos, se puede evidenciar los ítems que tienen menores niveles de satisfacción laboral, como lo afirma Carmona (69) la insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en una organización, en donde sí se encuentra presencia de insatisfacción, guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo, en la presente investigación los colaboradores muestran niveles de insatisfacción con respecto a factores como: Salario, por su parte Stephen (70) define como remuneraciones equitativas, lo que el sujeto recibe a cambio del desarrollo de su trabajo y esto facilitará la satisfacción en el trabajador, otro factor en el que se encuentran grados de insatisfacción corresponde a la atención que se presta a las sugerencias realizadas, pues todo colaborador tiene la necesidad de opinar, sentirse importante, y pensar que de alguna manera apoya con sus opiniones al bienestar de la IPS, estos resultados indican la poca participación que tienen los trabajadores de la institución en los procesos de toma de decisiones, en el mismo contexto los colaboradores se encuentran insatisfechos con respecto a la relación entre dirección y trabajadores en la empresa, en donde cabe resaltar la importancia del apoyo de los líderes, ya que ayuda a que el ambiente de trabajo sea más agradable, que no exista presión en sus funciones y que se puedan desempeñar de una mejor manera, viendo a dichas personas de cargos más altos como individuos con mayor experiencia que pueden contribuir a su crecimiento laboral. Los factores antes mencionados inciden para que los niveles de satisfacción disminuyan, estos factores coinciden con los expuestos por la investigación realizada en el Hospital Universitario Marqués de Valdecilla en España cuyo propósito fue evaluar el grado de satisfacción laboral general, en donde determinan que los factores que generan insatisfacción corresponden a

salario, posibilidades de promoción, atención a sugerencias y modo de gestión de la organización (3).

Por otra parte, una valoración que ha resultado positiva a nivel general ha sido la satisfacción con compañeros de trabajo, éste es uno de los factores de mayor protección frente al estrés laboral, una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción laboral e ilusión por el trabajo (71), Jaramillo, hacen alusión a que un apropiado ambiente laboral propiciará el aumento en iniciativas de proyectos, solución de problemas, mejoramiento de la comunicación interna, aumento de la competitividad en vía hacia una dirección más dinámica, garantizando el cumplimiento de las metas institucionales y elevando la productividad laboral (72). En este contexto otro factor que influye positivamente en los niveles de satisfacción es el horario de trabajo, Clark (73) observó que la flexibilidad en el horario laboral se asociaba a la satisfacción laboral y a un incremento del bienestar personal, basándose en la percepción que tienen los trabajadores sobre los turnos y argumentando que estos turnos mejoran la calidad del trabajo, facilitan el transporte al trabajo, mejoran las relaciones con el paciente y conllevan a una mejor conciliación de la vida laboral y familiar. De la misma forma la libertad para elegir el propio método de trabajo es un factor que tiene un nivel alto de satisfacción, Schein (74) señaló que la autonomía e independencia son componentes que caracterizan a las personas que buscan situaciones laborales en las que pueden sentirse libres de las limitaciones impuestas por la organización para desarrollar sus competencias, lo cual les permite ser más productivos. En la investigación realizada en el servicio de ginecobstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en Lima, Perú, los resultados coinciden en que los factores que inciden en mayor porcentaje en la satisfacción laboral son la relación con compañeros de trabajo, y la jornada laboral (15).

Finalmente, la presente investigación tiene las limitantes de todo estudio transversal, ya que con los resultados obtenidos no se puede establecer causas y sólo se generan diversas hipótesis a fin de continuar con la línea de generación de nuevo conocimiento, otro punto es que se obtuvo un nivel de respuesta alto, pero fue imposible establecer si hubo sesgo de respuesta, pues las encuestas fueron anónimas. En último lugar resulta fundamental fomentar trabajos de investigación sobre factores y su grado de incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores, con el fin de poner en marcha acciones permanentes que mejoren las condiciones laborales.

7. CONCLUSIONES

1. Se estableció que los tres factores protectores fueron: compañeros de trabajo, horario de trabajo y libertad para elegir un propio método de trabajo, sin embargo, existen factores como: salario, atención que se presta a las sugerencias realizadas y relación entre dirección y trabajadores en la empresa, que indican un menor porcentaje de valoración.
2. Se evidencia que en los factores intrínsecos y extrínsecos de satisfacción laboral sobresalen: la libertad para elegir tu propio método de trabajo como factor intrínseco, y los compañeros de trabajo como factor extrínseco, estos ítems con niveles de satisfacción laboral altos, demuestran el buen manejo que tiene la institución, traduciéndose positivamente para la misma, puesto que a partir de este tipo de

satisfacción laboral puede generarse un mejor clima organizacional y mejorar el nivel de productividad.

3. Es claro que la gran mayoría del personal se siente apreciado y se encuentra cómodo en su lugar de trabajo, esto es el resultado de que la institución se preocupa por el bienestar y mantenimiento de su personal, y además, esto se refleja en un nivel alto de satisfacción.
4. Se refleja que la institución brinda las condiciones necesarias para que sus colaboradores se desarrollen en un ambiente óptimo para realizar sus actividades laborales, considerando que el factor que tiene mayor incidencia positiva en la satisfacción laboral, es la relación con compañeros de trabajo.
5. Es evidente que la satisfacción laboral se considera un factor de gran relevancia y un indicador principal para determinar el comportamiento laboral, siendo una condición fundamental del colaborador para desarrollar sus actividades de forma motivada y óptima.

8. RECOMENDACIONES

Los resultados anteriormente descritos, exponen un panorama acerca de la situación actual en cuanto a los factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano

de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022, se analizaron diferentes factores que sirvieron en la formulación de las siguientes recomendaciones, a través de las cuales se espera fortalecer la satisfacción laboral en la organización.

De manera general la satisfacción laboral dentro de Ahara IPS fue alta, sin embargo, cuando se realizó el análisis de los factores se pudo evidenciar que algunos resultaron con ciertas debilidades, sobre estos en particular es que se debe enfocar los esfuerzos por parte de los directivos y futuros grupos de investigación.

Es por ello que se recomienda:

1. Por parte de los líderes de Ahara IPS, se debe considerar el mejoramiento y aumento de los salarios de acuerdo a las actividades relacionadas y el horario de trabajo según lo expuesto por el Ministerio del trabajo en decreto 2613 del 2022 (75), esto impactaría positivamente el nivel de satisfacción y rendimiento de los colaboradores.
2. Realizar encuentros periódicos entre representantes del talento humano y líderes de Ahara IPS, para tener en cuenta sugerencias y expectativas del personal, dándoles la oportunidad de opinar y desarrollar su sentido de pertenencia, logrando de esta manera obtener beneficios tanto a nivel personal como a nivel institucional.
3. Se sugiere a los directivos de la entidad realizar estrategias que permitan medir periódicamente la satisfacción laboral de sus colaboradores, identificando en ellos las diferentes actitudes, percepciones, expectativas y necesidades que generen

satisfacción o insatisfacción, con el fin de diseñar un plan de mejora continua, optimizando las condiciones laborales y fortaleciendo los equipos de trabajo.

4. Se recomienda que Ahara IPS brinde las oportunidades a nuevos grupos investigativos para que continúen desarrollando proyectos en cuanto a satisfacción laboral se refiere y de igual manera que la institución adelante estudios similares ya que los resultados obtenidos permitirían el mejoramiento continuo en el corto, mediano y largo plazo.
5. Se sugiere que los líderes de Ahara IPS mantengan una relación de respeto, empatía y confianza con sus colaboradores, acompañando su crecimiento, formación y desarrollo, fomentando que alcancen toda su capacidad personal, profesional y de trabajo en equipo, promoviendo un liderazgo positivo para que ellos mismos puedan asumir diversos retos confiando en sus habilidades y contando siempre con el apoyo de sus líderes para sobrellevar cualquier situación o inconveniente en sus jornadas laborales.

1. García Ramos M, Luján López E, Martínez Corona MdlÁ. Satisfacción laboral del personal de salud. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2007; 15 (2)(63-72).
2. Jiménez Peláez E, Pérez Martínez E. Satisfacción laboral de la enfermera. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2009; 7(3)(177-180).
3. Gandarillas González , Vásquez Rueda , Márquez Marmolejo , Santamaría Gandarillas , Garaña Robles , Santibáñez Margüello. Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. Medicina y Seguridad del trabajo. 2014 Enero - Marzo; 60(234).
4. Salazar Marmolejo L. Satisfacción laboral y desempeño. Universidad Pontificia Bolivariana. 2019 Enero-Junio; 6(1).
5. I.P.S Ahara. Quiénes Somos. [Internet].; 2012 [Citado 2022 Enero 02. Disponible en: <https://aharaips.com/quienes-somos/>.
6. Daza Salcedo L, Porto Avila S. Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizacionales. Cartagena de Indias D.T T.C: Universidad Tecnológica de Bolívar., Facultad de ciencias sociales y humanas. ; 2007.
7. Pérez Bilbao , Fidalgo Vega. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. [Internet].; 1998 [Citado 2022 Enero 02. Disponible en: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>.

8. Gestiónrh Solución Integral. Satisfacción laboral mundial. [Internet].; 2018 [Citado 2022 Febrero 02. Disponible en: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>.
9. Montes S. Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. La República. 2019 Febrero.
10. Performia. La rotación de personal perjudica significativamente a las empresas.. [Internet].; 2016 [Citado 2022 Enero 02. Disponible de: <https://performia.com.co/la-rotacion-de-personal-perjudica-significativamente-a-las-empresas/>.
11. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda ed. Editores I, editor. Mexico D.F: McGraw-Hill; 2009.
12. Terreros A, Vega A, Pupo J. Aplicación del Teorema de Bayes en la selección de personal para disminuir la deserción laboral. Quito (Ecuador): Universidad Técnica de Machala; 2019. Report No.: ISSN 2588-0705.
13. Cardona Jimenez JL, Arboleda Posada GI. Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. Revista gerencia y políticas de salud. 2018 Noviembre; 17(35).
14. Holguin Morales Y, Contreras Camarena C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. © La revista. Publicado por Universidad de San Martín de Porres, Perú. 2020 Junio; 20(2).
15. Palomino J, Matzamura Kasano J, Gutiérrez Crespo H, Zamudio Eslava L. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de

consulta externa del servicio de ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé En Lima, Perú. Revista Centroamericana de Obstetricia y Ginecología. 2016 Septiembre; 21(3).

16. Salazar Estrada JG. La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. Signos. 2018 Junio; 10(2).
17. Kebede Deriba B, Ololo Sinke S, Megersa Ereso B. Satisfacción laboral de los profesionales de la salud y factores asociados en los centros de salud pública en el oeste de Etiopía. Human Resources for Health. 2017 May; 15(36).
18. Montoya Cáceres P, Bello Escamilla N, Neira J. Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. Medicina y seguridad del trabajo. 2020 Diciembre; 66(261).
19. Wai-Tong C, Sin-Yin Y. Una investigación sobre la satisfacción laboral de las enfermeras en un hospital privado y sus correlatos. The Open Nursing Journal. 2016 May; 10(99-112).
20. Atehortúa Hurtado FA, Bustamante Vélez E, Valencia de los Rios A. Sistema de Gestión Integral, una sola gestión, un solo equipo. Primera ed. Ltda Gyc, editor. Medellín. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia; 2008.
21. Chiavenato I. Gestión del talento humano. Tercera ed. Chacón JM, editor. México, D. F.: The McGraw-Hill; 2009.

22. Diaz Muñoz A, Quintana Lombeida D. La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA). 2021; 22(1).
23. Ballena Alcantara M. Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la municipalidad de San José, Lambayeque. Tesis. Chiclayo-Perú: Universidad César Vallejo, Gestión de Políticas Públicas; 2021.
24. Pulido PPS. Gestión estratégica del talento humano en el sector público: Estado del arte, diagnostico y recomendaciones para el caso colombiano. Primera ed. Bogotá, D. C., Colombia: Bogota Ediciones Uniandes; 2015.
25. Nava Gomez E, Brito Ortiz JF, Contreras Preciado A, Patlán Pérez J. Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud de baja California, México. Academia Journals. 2019 Mayo;(978-1-939982-48-3).
26. Chavarría Islas R, Sandoval Islas E, Peláez Méndez K, Radilla Vázquez C. Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. Revista Conamed. 2009 Abril-Junio; 19(14(2)).
27. Bellido Berrio , Silgado Mórelo K. Técnicas de medicipon de la satisfacción laboral. Cartagena de Indias D.T y C: Universidad Tecnológica de Bolivia, Facultad de ciencias sociales y humanas; 2008.
28. Quequejana NCH. Motivación Laboral. Lima: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales; 2019.

29. García Ramos M, Luján López ME, Martínez Corona MdlÁ. Satisfacción laboral del personal de salud. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2007 Dec; 2(63-72).
30. Newstrom JW. Comportamiento humano en el trabajo. Decimotercera ed. México, D.F.: The McGraw-Hill; 2007.
31. Valderrama CGG. Motivación Intrínseca y Extrínseca de los Trabajadores de la Universidad Privada de la Selva Peruana S.A.C.- 2020. Tesis. Iquitos-Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana, Facultad de Ciencias Empresariales; 2020.
32. Frías Fernandez P. Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial. Primera ed. Santiago de Chile: LOM Ediciones; 2001.
33. Cruz Ramírez R. Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico Hospital III Suárez Angamos 2016. Tesis de maestría. Lima. Perú: Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana; 2016.
34. Alfaro Salazar , Leyton Girón , Meza Solano , Sáenz Torres. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis de maestría. Lima. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Administración; 2012.
35. Arcos Gutiérrez FdP. La satisfacción laboral y la relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la Ciudad de Ambato. Tesis de posgrado. Ambato. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de psicología; 2015.

36. Bustillos Andía D, Sopla Inga IM. Análisis de factores que determinan la satisfacción laboral de médicos y la satisfacción de usuarias: Caso Instituto Nacional Materno Perinatal, Periodo Marzo 2017-Enero 2018. Tesis. Lima-Perú.: Pontifica Universidad Católica del Perú Facultad de Gestión y Alata Dirección., Facultad de gestión y alta dirección.; 2018.
37. Salazar Quispe M, Santos Ballardo Lamas R. Los espacios de coworking y la satisfacción laboral. Tesis. Lima (Perú).: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas., Facultad de negocios.; 2021.
38. D'Anello Koch S, Marcano , Guerra C. Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del hospital universitario de los andes. MedULA, Revista de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes. 2000 Diciembre; 9(1).
39. Álvarez , Salazar Duque. Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo. 2019; 15(1 Pag 82-92).
40. Brief A. Actitudes dentro y alrededor de las organizaciones: SAGE Publications; 1998.
41. Dierdorff E, Morgeson F. Conseguir lo que da la ocupación: Explorando los vínculos multinivel entre el diseño del trabajo y los valores ocupacionales. Personnel Psychology. 2013; 66(3)(687–721).
42. Alonso Carracedo P, Aguilera Luque AM. Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional: un metaanálisis. Apuntes de Psicología. 2021 Abril; 39(1).

43. Lazaro Cueva A, Isla Santos. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Profesioanles de Enfermería del Hospital Regional de ICA. Tesis. Chíncha, Ica.: Universidad Autónoma de ICA, Ciencias de la Salud; 2021.
44. Zafra Tanaka H, Tenorio-Much J, Bazalar-Palacios. Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. Revista Cubana de Salud Pública. 2020; 46(2).
45. Córdoba E. Factores psicosociales y su influencia en el bienestar laboral. 2020.
46. Pizarro Ruz, J, Fredes Collarte , Inostroza Peña C, Torreblanca Urbina E. Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. Revista Venezolana de Gerencia. 2019; 24(87).
47. Santander Soto X, Tordesilla Matus C. Salud mental en trabajadores de atención primaria. Tesis doctoral. Santiago de Chile: Universidad Academia Humanismo Cristiano, Escuela de trabajo social; 2005.
48. Ministerio del trabajo. Código Sustantivo del Trabajo. [Internet].; 1950 [Citado 2022 Febrero 06. Disponible en:
<https://incp.org.co/Site/productosyservicios/legislativa/cst.htm>.
49. El Congreso de Colombia. Ley 1164 de 2007. [Internet].; 2007 [Citado 2022 Febrero 06. Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf.
50. Davies L, Macaulay HMC. Planificación y administración de hospitales. Publicación Científica No. 191. Washington, D. C: Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud; 1969. Report No.: 525.

51. Presidencia de la Republica de Colombia. Constitución Política de Colombia. [Internet].; 1991 [Citado 2022 Febrero 02. Disponible en:
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>.
52. Ministerio de Salud y Protección Social. Ley 1164 de 2007. [Internet].; 2007 [Citado 2022 Febrero 01. Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf.
53. Ministerio de Salud y Protección Social. Ley 1438 de 2011. [Internet].; 2011 [Citado 2022 Febrero 01. Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf.
54. Ministerio de Salud y Protección Social. Ley Estatutaria de Salud. [Internet].; 2015 [Citado 2022 Febrero 02. Disponible en:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf.
55. Ministerio de Justicia. Decreto 860 de 2008. [Internet].; 2008 [Citado 2022 Febrero 04. Disponible en: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1179759>.
56. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución número 5261 de 1994. [Internet].; 1994 [Citado 2022 Febrero 04. Disponible en :
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%205261%20DE%201994.pdf.
57. Organización Panamericana de la Salud. Observatorio de Recursos Humanos en Salud. [Internet].; 2004 [Citado 2022 Febrero 04. Disponible en:

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=6992:2012-observatorio-recursos-humanos-salud&Itemid=135&lang=es.

58. Organización Panamericana de la Salud. Resolución CD43-R6. [Internet].; 2001

[Citado 2022 Febrero 04. Disponible en:

<https://www3.paho.org/spanish/GOV/CD/cd43.r6-s.pdf>.

59. Organización Panamericana de la Salud. Llamado a la acción de Toronto. [Internet].;

2006-2015 [Citado 2022 Febrero 04. Disponible en:

https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/politicas/Llamado_Accion_Toronto.pdf.

60. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo. [Internet].;

2006 [Citado 2022 Febrero 05. Disponible en:

https://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf.

61. Sampieri Hernández R, Collado Fernández C, Lucio Baptista P. Metodología de la Investigación. In. México: McGraw-Hill Interamericana; 2003.

62. Vásquez Hidalgo I. Tipos de estudio y métodos de investigación. [Internet].; 2005

[Citado 2022 Octubre 28. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>.

63. Villavicencio. La importancia de los estudios descriptivos. Revista Evidencias en Odontología Clínica. 2016 Junio; 2(1).

64. Instituto Mexicano del Seguro Social. Escala General de Satisfacción Laboral. Escala General de Satisfacción Laboral. 1979; Adaptación.

65. Zubirán INdNS. Informe Belmont. Ciudad de México: Instituto Nacional de Nutrición Salvador Zubirán, Comité de ética e investigación.
66. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución número 8430 de 1993. [Internet].; 1993 [Citado 2022 Febrero 11. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>.
67. Gonzalez García J. Habilidades directivas S.L lyc, editor. Málaga: Innovación y cualificación S.L; 2006.
68. Abrajan Castro G, Contreras Padilla M, Montoya Ramírez, Sandra. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. 2009 enero-junio; 14(1).
69. Carmona M. La insatisfacción Laboral y sus consecuencias en la productividad de las empresas Veracruzanas. México: Universidad Veracruzana; 2010.
70. Robbins P, Judge. Comportamiento organizacional Pearson Educación de México SA, editor. México: Prentice hall, inc.; 2009.
71. González RP, Suberviola González JF. Prevalencia del síndrome de burnout o desgaste profesional en los médicos de atención primaria. Atención primaria. 1998; 22(9): p. 580-584.
72. Jaramillo Salazar H, Latorre Santos C, Albán Conto C, Lopera Oquendo C. El hospital como organización de conocimiento y espacio de investigación y formación. Primera edición ed. Rosario EUd, editor. Bogota D.C: Editorial Universidad del Rosario; 2008.

73. Sánchez Castelló , Sánchez Pérez , Sierra Higuera , Ubric Fernández , Villalba Torres. Relación entre horas de trabajo, satisfacción laboral y calidad de la relación de pareja. *ReiDoCrea*. 2015; 4(151-155).
74. Faya Salas , Venturo Orbegoso , Herrera Salazar , Hernández. Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*. 2018; 8 (3)(43-56).
75. Ministerio del trabajo. Decreto 2613 de 2022. [Internet].; 2022 [Citado 2023 Febrero 13]. Disponible en:
<https://www.portafolio.co/uploads/files/2022/12/29/DECRETO%202613%20DE%202022-%20-%20SALARIO%20MINIMO.pdf>.
76. Zaldúa Gorozabel AB. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. Maestria. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Gerencia en Servicios de la Salud; 2018.

10. ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL		
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022.		
OBJETIVO GENERAL: Determinar los factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022.		
INSTRUCCIONES: Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.		
VARIABLES LABORALES		
Cargo	Turno	Antigüedad en el cargo ostentado
1. () Asistencial	1. () Matutino	1. () Menos de 1 año
2. () Administrativo	2. () Vespertino	2. () 1 a 5 años
	3. () Nocturno	3. () 5 a 10 años
	4. () Jornada acumulada	4. () Más de 10 años

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN							
VARIABLES	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							

12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

ANEXO 2. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación información con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Wilson Acosta, Gustavo Moncayo y Darling Rosero, del programa de especialización en Administración en Salud de la Universidad Católica de Manizales. El objetivo de este estudio es: Determinar los factores institucionales que inciden en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, _____ identificado (a) con documento No. _____, desarrollando mis funciones como colaborador de la IPS Ahara, he comprendido el objetivo del estudio en mención, diligenciaré los cuestionarios garantizando la veracidad de la información y autorizo para que los datos sean utilizados para fines pertinentes a criterio de los investigadores.

Si acepto

No acepto

FIRMA: _____

FECHA: _____

ANEXO 3. PLAN DE MEJORAMIENTO

El objetivo de proponer un plan de mejora dirigido a los factores institucionales que inciden negativamente en la satisfacción laboral del talento humano de Ahara IPS de la ciudad de San Juan de Pasto durante el cuarto trimestre del año 2022, es presentar acciones necesarias para que la organización las ponga en práctica y así incidir de manera positiva en la satisfacción de sus colaboradores, contribuyendo también en mejorar el clima organizacional.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de la aplicación de la escala general de satisfacción, se determinaron posibles causas que afectan de manera positiva y negativa a los factores que inciden en la satisfacción laboral, plasmados en los resultados de la investigación, por lo anterior se propone el siguiente plan de mejora:

PLAN DE MEJORA				
N°	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZO
1	Intervenir en los procesos relacionados con el salario del personal	1. Valorar la posición de la escala salarial de la institución.	Subgerencia administrativa y financiera	Corto plazo
		2. Comparar la escala de salarios de la institución con la competencia.	Subgerencia administrativa y financiera	Corto plazo
		3. Determina un valor máximo y mínimo en la escala salarial de la institución.	Subgerencia administrativa y financiera	Corto plazo
		4. Acuerdo salarial: el proceso debe estar abierto a la negociación.	Directivos y un delegado de los trabajadores	Corto plazo

		5. Toma de decisiones.	Junta directiva	Mediano plazo
2	Atención a las sugerencias realizadas por parte de los funcionarios.	1. Crear buzones de sugerencias quejas y reclamos para el personal, brindando la oportunidad de exponer sus comentarios.	Coordinador de RR.HH.	Corto plazo
		2. Crear grupos de comunicación rápida y eficaz mediante aplicaciones con dispositivos electrónicos como celulares.	Coordinador de RR.HH.	Corto plazo
		3. Realizar encuentros periódicos entre líder de talento humano y colaboradores.	Coordinador de RR.HH.	Corto plazo
		4. Efectuar planes o ideas de trabajo que generen la oportunidad a los colaboradores de participar y creen ideas en pro de la institución.	Gerente Coordinador de RR.HH.	Mediano plazo
3	Mejoramiento en la relación entre dirección y trabajadores	1. Realizar encuentros con los colaboradores para exponer diversas situaciones que se puedan presentar en la institución.	Gerente Coordinador de RR.HH.	Mediano plazo
		2. Permanente información sobre situaciones de insatisfacciones de los	Gerente Coordinador de RR.HH.	Corto plazo

		colaboradores y la respectiva búsqueda de soluciones.		
		3. Recibir cursos o capacitaciones por parte de profesionales dirigida tanto a directivos como colaboradores de la institución, sobre temas de trabajo en equipo y escucha activa.	Gerente Coordinador de RR.HH.	Corto plazo
		4. Realizar constantemente retroalimentaciones entre directivos y trabajadores sobre las situaciones de la institución.	Gerente Coordinador de RR.HH.	Corto plazo



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

Universidad Católica de Manizales
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia
PBX (6)8 93 30 50 - www.ucm.edu.co