



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON
EL AUSENTISMO EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSULTORA LOORMEDIC**

S. A.

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de **Licenciado/a en Psicología**

AUTORES:

JEFFERSON ISMAEL LOOR GARCÍA

KATIUSKA JULIET PATIÑO ORTIZ

TUTORA:

PSI. IND. RUTH ESTHER CALLE CABEZAS, MSc.

Guayaquil – Ecuador

2024

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Nosotros, **Jefferson Ismael Loor García** con documento de identificación N° **1726216383** y **Katiuska Juliet Patiño Ortiz** con documento de identificación N° **0950654582**; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 01 de marzo del año 2024

Atentamente,

Jefferson Loor

Jefferson Ismael Loor García

1726216383

Katiuska Patiño

Katiuska Juliet Patiño Ortiz

0950654582

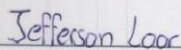
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, **Jefferson Ismael Loor García** con documento de identificación No. **1726216383** y **Katiuska Juliet Patiño Ortiz** con documento de identificación No. **0950654582**, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la **Universidad Politécnica Salesiana** la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la **Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: "Evaluación de la satisfacción laboral y su relación con el ausentismo en los trabajadores de la consultora LoorMedic S.A"**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciado/a en Psicología**, en la **Universidad Politécnica Salesiana**, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 01 de marzo del año 2024

Atentamente,



Jefferson Ismael Loor García

1726216383



Katiuska Juliet Patiño Ortiz

0950654582

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Ruth Esther Calle Cabezas** con documento de identificación N° **0913776738** docente de la **Universidad Politécnica Salesiana**, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSULTORA LOORMEDIC S.A.**, realizado por **Jefferson Ismael Loor García** con documento de identificación N° **1726216383** y por **Katiuska Juliet Patiño Ortiz** con documento de identificación N° **0950654582** obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **Sistematización de Experiencias prácticas de investigación y/o intervención** que cumple con todos los requisitos determinados por la **Universidad Politécnica Salesiana**.

Guayaquil, 01 de marzo del año 2024

Atentamente,



Handwritten signature of Ruth Esther Calle Cabezas in blue ink, written over a horizontal line.

Psic. Ind. Ruth Esther Calle Cabezas, MSc.

0913776738



Guayaquil, 20 de noviembre de 2023

José Carlos Loor Loor
Gerente General

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente informo a usted que la **Señor LOOR GARCIA JEFFERSON ISMAEL** con número de cédula 1726216383, estudiante de la Carrera de Psicología, se encuentra realizando su proyecto y/o práctica en la **CONSULTORA LOORMEDIC S.A.**

De igual forma quiero informarle que en calidad de Director de Carrera de Psicología solicito a usted la autorización para el desarrollo del proyecto, el uso de la información y publicación del trabajo de titulación: **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSULTORA LOORMEDIC S.A.**

En espera de una respuesta afirmativa, extendo mis agradecimientos y sin otro particular medespido.

Atentamente,



Lcdo. Stalyn Israel Paz Guerra, MSc. Director de Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil
C.I: 092218254-8
Teléfono: 0987296625
Correo institucional: spaz@ups.edu.ec

cc. Loor García Jefferson Ismael
cc. Hidalgo Sotomayor Darwin, Coordinadora UT



Guayaquil, 20 de noviembre de 2023

José Carlos Loor Loor
Gerente General

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente informo a usted que la **Señorita PATIÑO ORTIZ KATIUSKA JULIET** con número de cédula 0950654582, estudiante de la Carrera de Psicología, se encuentra realizando su proyecto y/o práctica en la **CONSULTORA LOORMEDIC S.A.**

De igual forma quiero informarle que en calidad de Director de Carrera de Psicología solicito a usted la autorización para el desarrollo del proyecto, el uso de la información y publicación del trabajo de titulación: **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSULTORA LOORMEDIC S.A.**

En espera de una respuesta afirmativa, extendiendo mis agradecimientos y sin otro particular medespido.

Atentamente,



Lcdo. Stalyn Israel Paz Guerra, MSc. Director de Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil
C.I: 092218254-8
Teléfono: 0987296625
Correo institucional: spaz@ups.edu.ec

cc. Patiño Ortiz Katuska Juliet
cc. Hidalgo Sotomayor Darwin, Coordinadora UT

Dedicatoria y Agradecimiento

Por Jefferson Loor:

A mis padres Carlos y Nexi, quienes me han brindado su apoyo desde siempre, por su paciencia, sus consejos, su cariño, su confianza, por acompañarme en cada del camino tanto de vida como estudiantil. A mi madre por levantarme cada mañana cuando estudiaba en el horario matutino, y me esperaba con merienda cada noche cuando estudiaba en el horario nocturno. A mi padre que siempre ha sido una persona incondicional para mí y que siempre ha buscado el bien para mí. Se las dedico a ellos y les agradezco todo el esfuerzo que han hecho para que obtenga este título, los amo y este título también es de ustedes.

A mis hermanos Yuliana y Sebastián, quienes aún son pequeños y tienen mucho camino por recorrer, quiero que sepan que estoy para ustedes y que los apoyare en cada paso de su vida, sé que en algún momento los veré graduarse y quiero que sepan que desde ya soy el hermano mayor más orgulloso del mundo, los amo.

Resumen

La presente sistematización de experiencias aborda la evaluación de la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa consultora LoorMedic S.A., examinando su relación con el ausentismo. Esta organización, especializada en salud y seguridad en el trabajo, motiva la investigación para comprender la influencia de la satisfacción laboral y explorar cómo se puede mejorar para reducir el ausentismo.

En primer lugar, el propósito de esta sistematización es evaluar la satisfacción laboral mediante instrumentos como el test "Escala de satisfacción laboral SL-SPC" y encuestas, buscando obtener una visión integral de su impacto en el ausentismo entre los colaboradores de Consultora LoorMedic S.A.

En términos de metodología, se implementó un enfoque cuantitativo y cualitativo, involucrando la recopilación de datos numéricos y un análisis posterior para identificar tendencias y patrones individuales. Se utilizaron encuestas diseñadas para medir distintos aspectos de la percepción de los colaboradores sobre su trabajo y el entorno laboral, así como para obtener información sobre los niveles actuales de ausentismo. En última instancia, los resultados abarcan datos cuantitativos que describen el nivel de satisfacción laboral, así como datos cualitativos extraídos de las encuestas sobre las razones del ausentismo. Se busca correlacionar ambos factores, explorando la relación entre la satisfacción laboral y la frecuencia de ausencias de los colaboradores.

Palabras clave: Evaluación, Test de satisfacción laboral, Ausentismo.

Abstract

The present systematization of experiences addresses the evaluation of workers' job satisfaction at the consulting company LoorMedic S.A., examining its relationship with absenteeism. This organization, specialized in health and safety in the workplace, motivates the research to understand the influence of job satisfaction and explore how it can be enhanced to reduce absenteeism.

Firstly, the purpose of this systematization is to assess job satisfaction using tools such as the "Job Satisfaction Scale SL-SPC" test and surveys, aiming to gain a comprehensive view of its impact on absenteeism among LoorMedic S.A. employees.

In terms of methodology, a quantitative and qualitative approach was implemented, involving the collection of numerical data and subsequent analysis to identify individual trends and patterns. Surveys designed to measure various aspects of employees' perceptions of their work and the work environment were used, as well as to obtain information about current levels of absenteeism. Ultimately, the results encompass quantitative data describing the level of job satisfaction, as well as qualitative data extracted from surveys regarding reasons for absenteeism. The correlation between both factors is sought, exploring the relationship between job satisfaction and the frequency of employee absences.

Keywords: evaluation, job satisfaction test, absenteeism.

Índice de contenido

PRIMERA PARTE	17
1. Datos informativos del proyecto	17
a. Nombre de la práctica de intervención o investigación:	17
b. Nombre de la institución o grupo de investigación:	17
c. Tema que aborda la experiencia:.....	17
d. Localización:.....	17
2. Objetivos	19
2.1. Objetivo general.....	19
2.2. Objetivos específicos	19
3. Eje de la intervención o investigación	20
3.1 Fase 1: Actores directos e indirectos del proceso de desarrollo	21
3.2 Fase 2: La situación inicial y sus elementos de contexto.....	22
3.3 Fase 3: El proceso de evaluación y sus elementos de contexto	23
4. Objeto de la sistematización	26
5. Metodología de la sistematización.....	27
6. Preguntas claves.....	30
7. Organización y procesamiento de la información	31
7.1 Satisfacción laboral desde distintas perspectivas.....	31

7.2 ¿Qué es la satisfacción laboral?	34
7.3 ¿Por qué se evalúa la satisfacción laboral?	35
7.4 Riesgos Psicosociales.....	35
7.5 ¿Qué es ausentismo laboral?.....	37
7.6 Clima organizacional	39
7.7 Levantamiento de Test Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC	40
7.7.1 Confiabilidad y validez del test de Escala de Opiniones SL-SPC:.....	41
7.8 Loor Medic SA	43
8. Análisis de la información	45
8.1 Distribución demográfica de los participantes total 21 colaboradores	47
8.2 Encuesta	50
8.3 Resultados del Test	57
8.4 Interpretación de los resultados del test	58
8.4.1 Factor I.....	58
8.4.2 Factor II.....	60
8.4.3 Factor III	61
8.4.4 Factor IV	62
8.4.5 Factor V	64
8.4.6 Factor VI	65
8.4.7 Factor VII.....	66

8.5 Diagnóstico y cruce de información	68
8.5.1 Alertas Emergentes de la encuesta:.....	68
8.5.2 Factores Críticos Revelados por el Test:	68
8.5.3 Análisis del ausentismo.....	68
8.5.4 Cruce de información entre el test, la encuesta y los índices de ausentismo... 74	
SEGUNDA PARTE.....	76
9. Justificación	76
10. Caracterización	77
11. Interpretación	78
12. Principales logros del aprendizaje	79
13. Conclusiones:.....	81
14. Recomendaciones:	83
15. Referencias bibliográficas:.....	85
16. Anexos	88

Índice de tablas

Tabla 1 Plan de acción para el estudio de la sistematización.....	23
Tabla 2 Conceptos de satisfacción laboral.....	34
Tabla 3 Respuestas y factores psicosociales	36
Tabla 4 Factores de análisis	46
Tabla 5 Resultados Test General de Factores	57
Tabla 6 Categoría Diagnóstica.....	57
Tabla 7 Resultados factor I	58
Tabla 8 Resultados factor II.....	60
Tabla 9 Resultados factor III.....	61
Tabla 10 Resultados factor IV	62
Tabla 11 Resultados factor V.....	64
Tabla 12 Resultados factor VI	65
Tabla 13 Resultados factor VII.....	66
Tabla 14 Índice de ausentismo de octubre	69
Tabla 15 Índice de ausentismo de noviembre	70
Tabla 16 Índice de ausentismo de diciembre	71
Tabla 17 Índice de ausentismo trimestral	73
Tabla 18 Índice de ausentismo.....	74

Índice de figuras

Figura 1: Ubicación Geográfica de la empresa Consultora Loormedic S.A.	18
Figura 2 Organigrama de la Empresa:	44
Figura 3 Género de los colaboradores.	47
Figura 4: Escolaridad de los colaboradores.	47
Figura 5 Condición laboral de los colaboradores de Consultora LoorMedic S.A.	48
Figura 6 Estado civil de los colaboradores de Consultora LoorMedic S.A.	48
Figura 7 Ocupación de los colaboradores de Consultora LoorMedic S.A.	49
Figura 8 Resultados pregunta 1 de la encuesta de satisfacción	50
Figura 9 Resultados pregunta 2 de la encuesta de satisfacción	51
Figura 10 Resultados pregunta 3 de la encuesta de satisfacción	51
Figura 11 Resultados pregunta 4 de la encuesta de satisfacción	52
Figura 12 Resultados pregunta 5 de la encuesta de satisfacción	52
Figura 13 Resultados pregunta 6 de la encuesta de satisfacción	53
Figura 14 Resultados pregunta 7 de la encuesta de satisfacción	53
Figura 15 Resultados pregunta 8 de la encuesta de satisfacción	54
Figura 16 Resultados pregunta 9 de la encuesta de satisfacción	54
Figura 17 Resultados pregunta 10 de la encuesta de satisfacción	55
Figura 18 Resultados factor I.....	59
Figura 19 Resultados factor II	60
Figura 20 Resultados factor III	61
Figura 21 Resultados factor IV	63
Figura 22 Resultados factor V	64

Figura 23 Resultados factor VI..... 65

Figura 24 Resultados factor VII..... 66

Índice de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado para el test "Escala de satisfacción laboral SL-SPC"	88
<hr style="border-top: 1px dotted black;"/>	
Anexo 2. Consentimiento informado para la encuesta	88
Anexo 3. Página web de la empresa	90
Anexo 4. Prestación de la empresa	91
Anexo 5. Organigrama.....	93
Anexo 6. Valores de la empresa	94
Anexo 7. Servicios de la empresa.....	94
Anexo 8. Informe de formatos de resultados de evolución	95
Anexo 9. Test "Escala de satisfacción laboral SL-SPC"	97
Anexo 10. Levantamiento de información en la empresa	99
Anexo 11. Recopilación de datos del test "Escala de satisfacción laboral SL-SPC"	101
Anexo 12. Listado de colaboradores.	106
Anexo 13. Encuesta de satisfacción en la empresa LoorMedic S.A.	107
Anexo 14. Recopilación de datos de la encuesta de satisfacción	110

PRIMERA PARTE

1. Datos informativos del proyecto

a. Nombre de la práctica de intervención o investigación:

Sistematización de la experiencia: Evaluación de la satisfacción laboral y su relación con el ausentismo en los colaboradores de la Consultora Loomedic S.A.

b. Nombre de la institución o grupo de investigación:

Esta sistematización de experiencia fue ejecutada en la empresa Consultora Loomedic S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil en la cdla. Vernaza Norte mz. 7 villa. 19.

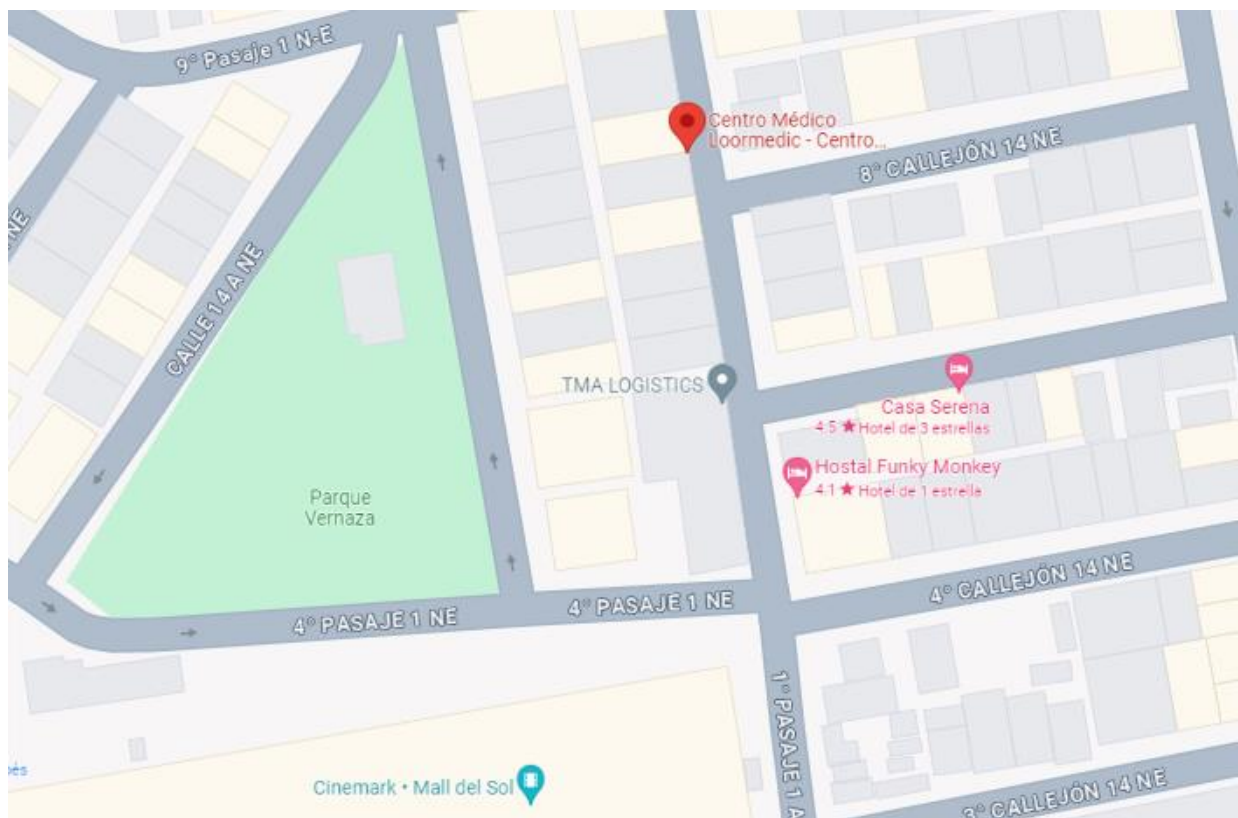
c. Tema que aborda la experiencia:

La presente sistematización de experiencia está enfocada en la rama de la psicología organizacional, centrada en la práctica en el departamento de talento humano dentro del subsistema de desarrollo organizacional.

d. Localización:

La empresa Consultora Loomedic S.A. tiene sus instalaciones en la provincia de Guayas, ciudad de Guayaquil en la ciudadela Vernaza Norte mz. 7 villa 19, ingreso por la calle 1° Pasaje 1 A NE a 3 cuadras del mall del sol. En la figura 1 se puede visualizar la ubicación de la matriz.

Figura 1:
Ubicación Geográfica de la empresa Consultora Loormedic S.A.



2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Evaluar aspectos en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Consultora LoorMedic S.A. y relacionarla con su nivel de ausentismo.

2.2. Objetivos específicos

Aplicar Test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC” en 21 colaboradores de la empresa Consultora LoorMedic S.A.

Relacionar los resultados obtenidos en la aplicación del test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC” con el ausentismo del personal en la empresa Consultora Loormedic S.A.

Establecer una relación entre satisfacción laboral y ausentismo para tomar decisiones en las diferentes variables de la empresa Consultora Loormedic S.A.

3. Eje de la intervención o investigación

La evaluación de la satisfacción laboral entre los colaboradores de la empresa Consultora LooMedic S.A. emerge como un aspecto de vital importancia, ya que constituye un pilar fundamental tanto para la eficacia individual como colectiva de los miembros del equipo. Este aspecto adquiere una relevancia especial dado su impacto directo en la productividad y avance de la organización en su conjunto. En consecuencia, comprender y abordar las percepciones y necesidades laborales de los colaboradores se convierte en una prioridad estratégica para fomentar un ambiente de trabajo saludable y promover el crecimiento sostenible de la empresa.

Según argumenta Bravo (2002), la satisfacción laboral se define como el sentimiento positivo o negativo que los colaboradores sienten hacia su trabajo. Este conocimiento puede aplicarse tanto a un individuo específico como a un nivel general dentro de un grupo y puede analizarse en términos de la tarea general de un individuo o centrarse en un área de trabajo específica.

Por otro lado, la tasa de ausentismo, calculada como el porcentaje de ausencias en relación con el número de turnos programados en un departamento, representa un indicador clave para evaluar la asistencia al trabajo. Este indicador de satisfacción laboral proporciona una visión cuantitativa y puede ser crucial para comprender la dinámica operativa de un área en particular.

En línea con las consideraciones de Robbins y Judge (2009), es importante resaltar que la relación entre satisfacción de los colaboradores y productividad no siempre se refleja de manera coherente en los procedimientos de evaluación. En algunos casos, el cambio de ambientes de trabajo y el ausentismo siguen siendo elevados a pesar de los resultados positivos de la

evaluación, lo que sugiere posibles discrepancias entre las percepciones individuales y la realidad operativa.

Asimismo, los resultados de la investigación de Barroso y Salazar (2009) en su estudio titulado “Satisfacción laboral vs rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos” exploran la idea de que existe una relación significativa entre la satisfacción de los colaboradores y la probabilidad de rotación y ausentismo. Estos resultados son consistentes con las teorías de Robbins y Judge (1999) donde enfatizan la importancia de la satisfacción laboral como predictor del compromiso y presencia activa en la organización.

Por tanto, se llevará a cabo una investigación sobre las percepciones individuales de los colaboradores respecto a sus funciones laborales, con el fin de analizar tanto los aspectos cognitivos como emocionales que inciden en su nivel de satisfacción. Además, se realizará un estudio exhaustivo de las estrategias de afrontamiento adoptadas por los colaboradores frente a situaciones laborales estresantes, con el propósito de identificar aquellas tácticas que se relacionan con una mayor satisfacción en el trabajo y una reducción en los índices de ausentismo.

3.1 Fase 1: Actores directos e indirectos del proceso de desarrollo

En la primera etapa, la aplicación se dirige a aquellos individuos inmersos en la experiencia, ya sea el actor directamente involucrado en todo el proceso o aquel actor que participa de manera indirecta. En el contexto de esta sistematización, los participantes directos de la experiencia abarcan a todo el equipo de trabajo de la empresa Consultora LooMedic S.A., que incluye al personal del área de recursos humanos, la recepcionista, el asistente administrativo, así

como médicos y auxiliares. En total, participan 21 individuos, compuestos por 7 hombres y 14 mujeres.

Por otro lado, como participante indirecto está el gerente general de la empresa, a quien todo el personal le rinde cuentas y así mismo, tiene noción de cada aspecto del proyecto llevado a cabo en la organización junto con los resultados, en busca de un progreso notorio para mejorar el desarrollo y confiabilidad de su compañía.

3.2 Fase 2: La situación inicial y sus elementos de contexto

La segunda etapa se centra en abordar las problemáticas identificadas como necesidades empresariales, como la gestión del cliente interno, la disminución de la productividad, el declive en el clima organizacional, las discusiones entre compañeros de trabajo y la falta de comunicación asertiva. Estos elementos conllevan a la prolongación de entregas de trabajo, errores en los informes, una actitud menos atenta hacia los clientes y, en consecuencia, la pérdida de los mismos, generando mermas en el ingreso económico de la organización. Este conjunto de desafíos no solo afecta la eficiencia operativa, sino que también incide directamente en la fidelización del cliente interno, desde una perspectiva psicológica.

Al mismo tiempo, la situación en la que se encuentra los integrantes de la compañía es de constantes desafíos entre ellos, individualismo y favoritismos entre colaboradores, lo que tiene por consecuencia que ciertos participantes del proceso se sientan excluidos y poco tomados en cuenta para tareas importantes o para escalar a puestos de mejor renombre.

3.3 Fase 3: El proceso de evaluación y sus elementos de contexto

En el proceso de evaluación, se refleja el cambio positivo que deseamos percibir en la empresa, para ello, la evaluación de la satisfacción laboral brinda soporte para conseguir entender y cuantificar por medio de la recolección de información a través de una encuesta, aplicación del test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC” y los datos obtenidos acerca de los índices de ausentismo existentes, se logra comprender la forma en que se relacionan estos aspectos, para de esta manera, obtener un mayor rendimiento de los colaboradores. Tal es el caso, que para el proceso de evaluación se tiene previsto un plan de acción explicado a continuación:

Tabla 1
Plan de acción para el estudio de la sistematización

Fecha	Actividades	Objetivo de la actividad	Responsables	Medios y recursos
06/01/2024	Introducción a la sistematización	Dar a conocer a los colaboradores los objetivos de la sistematización y responder dudas que puedan tener.	Jefferson Loor y Katuska Patiño	-Presentación en canva -Laptop -Colaboradores de la empresa
06/01/2024	Consentimiento informado y encuesta	Obtener el consentimiento de los participantes para la recopilación y uso de datos recopilados de la aplicación de la encuesta.	Jefferson Loor y Katuska Patiño	-Hojas del consentimiento informado -Bolígrafos -Laptop -Encuesta digital -Colaboradores de la empresa
11/01/2024	Tabulación de resultados de la encuesta	Estructurar la información adquirida en la encuesta para facilitar su análisis.	Jefferson Loor y Katuska Patiño	-Laptop -Hoja de Excel
13/01/2024	Consentimiento informado y aplicación del test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”	Evaluar por medio del test el grado de satisfacción de los colaboradores luego de haber obtenido su consentimiento de participación voluntaria.	Jefferson Loor y Katuska Patiño	-Hojas del consentimiento informado -Bolígrafos -Test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC” -Colaboradores de la empresa
18/01/2024	Análisis e interpretación de resultados del test “Escala de	Identificar grado de satisfacción de los colaboradores por medio de los resultados obtenidos.	Jefferson Loor y Katuska Patiño	-Laptop -Hoja de Excel

	satisfacción laboral SL-SPC”			
18/01/2024	Relacionar datos de encuesta, test e índices de ausentismo	Reconocer las posibles correlaciones entre los datos recopilados con el fin de comprender mejor los factores que influyen en la satisfacción laboral.	Jefferson Loor y Katuska Patiño	-Laptop -Hoja de Excel
20/01/2024	Resultados	Presentar de forma clara los hallazgos obtenidos a lo largo del test, encuesta y la relación con los índices de ausentismo, destacando las áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.	Jefferson Loor y Katuska Patiño	-Presentación en canva -Laptop -Libretas de recuerdo -Colaboradores de la empresa

Así es cómo se procede a ejecutar la evaluación: se inicia con una introducción a los participantes a través de una presentación en Canva. En dicha presentación, se detallan los pasos del proceso, se exponen los objetivos a alcanzar y se abordan posibles inquietudes. Este enfoque asegura que todos tengan una comprensión clara de lo que se implementará a lo largo de las próximas semanas.

Luego de esto, se realiza la entrega de los respectivos consentimientos informados a todos los participantes y así tener su aprobación para hacer uso de los datos a obtener de la encuesta que se procederá a elaborar. Esta encuesta consta de diez preguntas con cinco opciones de respuesta acerca de la satisfacción laboral y sus niveles de estrés, en las que el colaborador elegirá la que más se ajuste a su apreciación. Una vez hecho, se procede con la tabulación de resultados de la encuesta, donde se estructurará la información adquirida para facilitar su análisis posteriormente.

A continuación, nuevamente se reparten consentimientos informados para el manejo de datos sobre la información obtenida del test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”, por lo que, una vez que los involucrados firmen se procede con la explicación y aplicación del instrumento.

Así mismo, se realizará un análisis e interpretación de los resultados identificando el grado de satisfacción de los colaboradores.

Después, con todos los contenidos que se consiguieron de las encuestas, el test y los datos proporcionados por la empresa acerca de los índices de ausentismo actuales de los colaboradores, se procede con el reconocimiento de las posibles correlaciones entre la información recopilada con la finalidad de comprender mejor los factores que influyen en la satisfacción laboral.

Finalmente, se presenta de forma clara los hallazgos obtenidos a lo largo del test, encuesta y su relación con los índices de ausentismo, destacando las áreas de fortaleza y oportunidades de mejora, por medio de una presentación en canva explicando a los colaboradores la información de manera precisa, respondiendo las inquietudes que puedan tener. Y culminando con un agradecimiento por su aportación en todo el proceso, brindándoles un detalle por su participación.

4. Objeto de la sistematización

El objeto de la presente sistematización de experiencias es evaluar la satisfacción laboral y su relación el ausentismo en los colaboradores de la consultora LoorMedic S.A.

Considerando lo expuesto por Jara (2020), la sistematización clasifica, ordena y cataloga datos e informaciones y refleja la obtención de aprendizajes basados en nuestras experiencias por medio de procesos sociales, históricos y dinámicos, en este caso, en la Consultora LoorMedic S.A. tuvimos la oportunidad de explorar ámbitos que no habían sido tomado cuenta antes en relación con la satisfacción laboral y el ausentismo.

Esta vivencia se revela como una oportunidad enriquecedora para ambas partes, dado que, durante el desarrollo de la misma, se adquirirá la habilidad de establecer conexiones y comprender la importancia de diversos factores, tanto tangibles como intangibles, en el entorno laboral. Los colaboradores de la empresa tendrán la posibilidad de identificar su nivel de satisfacción, mientras que los superiores podrán comprender aspectos cruciales relacionados con los índices de ausentismo y la influencia que la satisfacción laboral de los colaboradores ha ejercido sobre estos.

Dicho esto, la evaluación de la satisfacción laboral traerá consigo un distinto accionar de los dependientes y sus líderes, pues permite optimizar la comunicación entre los miembros de la empresa y, por ende, entender que hay aspectos más allá de la remuneración salarial a tomar en cuenta para un buen desempeño en el trabajo. Además, tendrá un impacto relevante en los índices de ausentismo, debido que, personas no satisfechas con su trabajo no presentarán bienestar emocional suficiente para lidiar con sus labores, más bien, el estrés logra prevalecer, en cambio, un individuo que se siente importante en su lugar de labores y sabe que la organización

toma en cuenta su bienestar y satisfacción, presentará la motivación suficiente para desarrollar sus actividades.

5. Metodología de la sistematización

La presente sistematización es de carácter exploratorio, cualitativo y cuantitativo, dado que, buscó medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa LoorMedic S. A. por medio del test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”, además obtuvo información a través de encuestas acerca de la satisfacción y niveles de estrés de los colaboradores, y, por último, datos acerca del índice de ausentismo actual de la empresa para su correlación.

El diseño de la sistematización es de campo, puesto que se aplicó a los colaboradores de la empresa Consultora LoorMedic S. A., del departamento médico y administrativo. La población y muestra consta de todo el equipo de trabajo de la organización, el área administrativa donde se encuentra el departamento de recursos humanos, recepcionista, asistente administrativo, médicos y auxiliares, dando un total de 21 personas de las cuales 7 son hombres y 14 son mujeres.

La encuesta y el test fueron llevados a cabo con el equipo rotativo durante el proceso de campo para evaluar los puntos de trabajo de los clientes de Loormedic, lo que posibilitó la obtención de datos sobre la gestión operativa de los colaboradores.

En la presente sistematización de experiencias se aplicó el test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”, el cual es un instrumento de exploración psicológico de escala tipo Likert, que tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, y se compone de 7 factores: condiciones físicas y materiales; beneficios laborales y remunerativos; políticas

administrativas; relaciones sociales; desarrollo personal; desempeño de tareas; y relación con la autoridad.

De igual forma, para la interpretación de los factores se explica de lo que trata cada uno:

- Factor I, condiciones físicas y materiales: Son los elementos de infraestructura donde desempeña su labor cotidiana.
- Factor II, beneficios laborales y remunerativos: Refiere el grado de complacencia respecto a la remuneración económica regular y adicional al pago de la labor que realiza.
- Factor III, políticas administrativas: El grado de acuerdo en relación con las normas institucionales asociadas al colaborador.
- Factor IV, relaciones sociales: Es el nivel de complacencia ante la interrelación con otros colaboradores de la empresa con quien comparte actividades cotidianas.
- Factor V, desarrollo personal: Oportunidad que el colaborador tiene de realizar labores significativas para su autorrealización.
- Factor VI, desempeño de tareas: La valoración con la que el colaborador asocia sus actividades cotidianas en la organización.
- Factor VII, relación con la autoridad: La estimación valorativa que realiza el colaborador de su relación con la autoridad y con sus actividades cotidianas.

Consta de 36 ítems, aplicables de forma individual o grupal, dura aproximadamente 20 minutos, en sujetos de 17 años en adelante y tiene como utilidad la elaboración de planes para intervenir a nivel organizacional. Para su calificación se suma las respuestas alcanzadas en los ítems, los puntos oscilan entre 36 y 180, de esta forma se obtiene el puntaje total. Si obtiene

puntuación alta significa que presenta satisfacción frente al trabajo, y si la puntuación es baja refleja insatisfacción. (Alva & Dominguez, 2013)

Además de la aplicación del test, se obtuvo información de la encuesta en relación a la satisfacción de los colaboradores, en donde plasmaron más a detalle su postura y apreciación de la situación que experimentan actualmente, otorgando así, datos específicos que ayudaron a la interpretación de los resultados. En estas se detalla la calificación de su satisfacción en la empresa, qué tan satisfecho se encuentra con las oportunidades de desarrollo profesional que le brindan, si se sienten valorados por la compañía, cómo consideran ellos que es la carga de trabajo, si se les proporciona los recursos adecuados para sus labores, la manera en que describen sus relaciones interpersonales con sus compañeros y superiores, y si piensan que la empresa posee un buen ambiente de trabajo.

6. Preguntas claves

1. Preguntas de inicio:

- a) ¿Qué se espera encontrar con la evaluación de satisfacción laboral en la Consultora Loormedic S.A.?
- b) ¿Quiénes son los beneficiarios de esta sistematización de experiencias?
- c) ¿Cuáles son las causas por las que el personal de Consultora Loormedic S.A. puede no sentirse satisfecho laboralmente?

2. Preguntas Interpretativas:

- a) ¿Cuál es la principal causa por la que los trabajadores de Consultora LoorMedic S.A. se ausentan de sus funciones diarias?
- b) ¿Cómo la evaluación de satisfacción laboral se relaciona con el ausentismo laboral en Consultora Loormedic S.A.?

3. Preguntas de Cierre:

- a) ¿Cuáles son los beneficios de que exista satisfacción laboral en la Consultora Loormedic S.A.?
- b) ¿De qué manera beneficiará a la consultora Loormedic S.A. los hallazgos de la investigación?
- c) ¿Cuál fue la reacción de los propietarios de la Consultora Loormedic S.A. ante los resultados?

7. Organización y procesamiento de la información

7.1 Satisfacción laboral desde distintas perspectivas

En la búsqueda de una descripción más detallada de la satisfacción laboral, resulta fundamental profundizar, en la complejidad del fenómeno para comprender por completo su naturaleza y su conexión intrínseca en un entorno empresarial. Este análisis exhaustivo no solo enriquecerá el conocimiento sobre el tema, sino que también establecerá una base sólida para abordar los diversos aspectos que configuran la experiencia de los colaboradores en el entorno laboral. La definición clásica de Locke (1976) describe la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de un individuo de la experiencia laboral" (Locke, 1976). Este enfoque enfatiza la importancia de considerar los sentimientos y percepciones personales para comprender la satisfacción laboral.

Al profundizar en estas dimensiones subjetivas, nos enfrentamos a la tarea de investigar cómo las experiencias laborales individuales contribuyen a la formación de estados emocionales específicos. Estas definiciones proporcionan un método de evaluación que enfatiza la necesidad de considerar cómo las expectativas y las realidades laborales se relacionan con las percepciones de los colaboradores. Una evaluación positiva o negativa de una situación laboral incluye una evaluación de qué tan bien el trabajo cumple con las expectativas del colaborador. Este proceso de evaluación nos obliga a examinar cómo las condiciones laborales, las oportunidades de desarrollo y el ambiente laboral afectan los sentimientos subjetivos de satisfacción laboral de los colaboradores. En este sentido, podemos utilizar herramientas como el test "SL-SPC Job Satisfacción Scale" para identificar y analizar estos juicios de evaluación.

Desde una perspectiva más integral, Brief (1998) ofrece una visión más allá de las emociones y sostiene que la satisfacción laboral es "el resultado de los procesos emocionales y cognitivos mediante los cuales el sujeto evalúa su experiencia profesional" (Brief, 1998) Este concepto enfatiza la complejidad inherente del fenómeno y enfatiza que la evaluación de la experiencia laboral implica una combinación de factores afectivos y cognitivos. La satisfacción laboral se entiende como una parte importante de la gestión de recursos humanos y está indisolublemente ligada al "factor humano" en la estructura organizacional. El reconocimiento actual de que los individuos son la base del progreso empresarial crea un vínculo directo entre la satisfacción de los colaboradores y el logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, la gestión eficaz de la satisfacción laboral se posiciona como una estrategia clave para optimizar el desempeño y la productividad organizacional.

La satisfacción laboral, explorada desde la perspectiva del reconocimiento psicológico, representa un enfoque esencial para comprender en profundidad cómo las experiencias y percepciones psicológicas de los individuos en su entorno laboral influyen de manera significativa en su bienestar y satisfacción. Desde este ángulo, el reconocimiento psicológico se centra en la validación y aprecio emocional que cada individuo busca y necesita en el contexto laboral, destacando la importancia de sentirse valorado, respetado y comprendido en su rol y contribuciones.

En términos técnicos, la teoría del reconocimiento psicológico postula una conexión intrínseca entre la satisfacción laboral y la capacidad del entorno laboral para reconocer y validar los logros, habilidades y contribuciones de los colaboradores. Este reconocimiento no se limita a aspectos tangibles como recompensas materiales; también abarca dimensiones intangibles

relacionadas con la valoración emocional y social. La base de esta teoría se sustenta en investigaciones psicológicas que indican que el reconocimiento y la validación contribuyen de manera significativa al bienestar psicológico, generando un impacto positivo en la percepción global de la satisfacción laboral.

Desde una perspectiva más técnica, la teoría del reconocimiento psicológico plantea diversas manifestaciones del reconocimiento en el entorno laboral. Estas pueden incluir la retroalimentación positiva, la asignación de responsabilidades significativas, la participación en la toma de decisiones y la expresión de gratitud por el desempeño laboral. La efectiva integración de estos elementos en la dinámica laboral crea un ambiente propicio para construir una relación positiva entre el colaborador y la organización.

La valoración práctica de esta teoría conlleva estrategias específicas por parte de las empresas, como programas de reconocimiento, sistemas de retroalimentación constructiva y la promoción de una cultura organizacional que valore y celebre los logros individuales y colectivos. Al reconocer psicológicamente a los colaboradores, las organizaciones no solo fomentan la satisfacción laboral, sino que también refuerzan la motivación, el compromiso y la retención del talento.

En resumen, desde la perspectiva del reconocimiento psicológico, la satisfacción laboral se configura como el resultado de la percepción positiva que los colaboradores tienen respecto a la valoración y validación de sus contribuciones en el entorno laboral dentro de una organización en servicios. Esta teoría, respaldada por la investigación psicológica, subraya la importancia del reconocimiento emocional y social en la construcción de un entorno laboral que propicie la satisfacción y el bienestar psicológico de los colaboradores.

7.2 ¿Qué es la satisfacción laboral?

A continuación, se presenta diversos autores que explican el concepto de la satisfacción laboral:

Tabla 2
Conceptos de satisfacción laboral

Autores	Conceptos
(Porter, 1962)	La define como la diferencia que existe entre la remuneración considerada adecuada por parte del trabajador y la remuneración efectivamente recibida.
(Locke, 1976)	Describe que es un estado emocional agradable o positivo que aparece de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de cada individuo.
(Bravo, 2002)	Manifiesta que la satisfacción laboral es la representación favorable o desfavorable con la que el empleado percibe su trabajo
(Robbins, 2009)	Lo define como la actitud general del colaborador hacia su labor.
(Fritzsche & Parrish, 2005)	Explican que es el grado en que a los colaboradores les gusta las actividades de su trabajo.

En general, acorde a las definiciones presentadas por los diversos autores explicando la satisfacción, coinciden en que, es un conjunto de emociones producidas en los colaboradores a causa de las vivencias de circunstancias tanto individuales como organizacionales que generan satisfacciones gratas o negativas en ellos.

7.3 ¿Por qué se evalúa la satisfacción laboral?

Existen diversidad de factores que influyen en la satisfacción laboral, estos incluyen el grado de autonomía laboral, calidad de comunicación con sus compañeros, carga de trabajo y las oportunidades de desarrollo. Comprender e identificar estas variables por medio de su evaluación, es vital para desarrollar estrategias que ayuden a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y reducir los riesgos psicosociales.

Tomando en cuenta que, la satisfacción laboral afecta no solamente la percepción de los colaboradores sobre su trabajo, sino, también presenta un impacto significativo en su productividad y bienestar emocional. (Delgado, Mosquera, & Peña, 2022)

7.4 Riesgos Psicosociales

La Organización Internacional del trabajo, señala como las interrelaciones que ocurren en los trabajos, el medio ambiente, condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, además de, abarcar las necesidades y capacidades del trabajador, su situación personal y cultura fuera del ambiente laboral, puede transformar sus percepciones influyendo negativamente en su rendimiento, salud y satisfacción laboral y personal. (Ordonez, Luy, & Merino, 2023)

Además, refiere a los factores que afectan tanto la salud mental y emocional de trabajador, incluyendo variables de estrés, insatisfacción laboral, agotamiento y otros desafíos relacionados con la dimensión psicológica del trabajo. (Valenzuela, Anastacio, & Chávez, 2023)

Tabla 3
Respuestas y factores psicosociales

Tipos de respuestas	Factores psicosociales
Fisiológico	Reacciones neuroendocrinas
Emocionales	Ansiedad, depresión, apatía, alienación, entre otros.
Cognitivo	Restricción de la percepción, habilidad para concentrarse, la creatividad y toma de decisiones.
Conductual	Abuso de drogas, alcohol, violencia, exposición a riesgos innecesarios.

Nota. Fuente: Los factores de riesgos psicosociales y como inciden en la satisfacción laboral, de los autores Ordonez, Luy, & Merino (2023)

Entre los factores de riesgo psicosocial se encuentra la sobrecarga laboral, lo cual puede generar efectos negativos en el colaborador como afectación en sus relaciones interpersonales, dolores musculares, ansiedad, depresión, problemas para dormir; dando como consecuencia para la empresa una disminución en la productividad, ausentismo, alta tasa de rotación de personal, mayores gastos en contratación.

También, el inadecuado clima laboral tendrá efectos de baja productividad en el colaborador, insatisfacción laboral, fatiga, falta de concentración, desmotivación, enfermedades, frustración; produciendo afectaciones en la organización como daños a la reputación de la compañía, mala experiencia para los clientes y ausencias.

Así mismo, con las jornadas largas de trabajo, causa en los colaboradores dolores de cabeza, atención dispersa, bajo estado de ánimo, cansancio, irritabilidad, falta de concentración; provocando a la compañía pérdidas económicas por baja calidad de producción, aumento de accidentes laborales, disminución de compromiso en las actividades.

Y, por la falta de capacitación a los colaboradores ocasiona en ellos un deterioro del desempeño individual, insatisfacción personal, deficiencia en su calidad de vida laboral; a su vez comprometiendo a la empresa a una desventaja con la competencia, fuga de talentos, incumplimiento en objetivos institucionales y deficiencias en los procesos. (Serrano & Vargas, 2022)

7.5 ¿Qué es ausentismo laboral?

El ausentismo laboral se refiere a la cantidad de veces que el colaborador llega tarde al trabajo o pasa fuera del trabajo por distintos factores o motivos, los cuales pueden por causa médica o no. Es un fenómeno regular característico del mundo laboral que tiene como consecuencia costos tanto organizativos como económicos. Existen factores como la falta de motivación, clima laboral negativo, sobrecarga laboral y desfavorables condiciones de trabajo que contribuyen al ausentismo, teniendo un impacto significativo en la calidad de los servicios y la productividad. (García, Cruz, & Villarreal, 2023)

Por otra parte, la Organización Mundial del Trabajo, lo define como la inasistencia al trabajo de parte de un trabajador que se esperaba que asista, quedando excluido los periodos vacacionales. La Organización Mundial de la Salud incluye la causa debido a enfermedad, así también las ausencias injustificadas durante parte o toda la jornada laboral y los permisos circunstanciales en dicha jornada; de igual forma cuando el empleado asiste a laborar, pero ejecuta actividades que no son relacionadas con el mismo. Estas ausencias se miden generalmente por la duración de los días laborales perdidos o la frecuencia de estos. (Berón, Mejía¹, & Castrillón¹, 2021)

El ausentismo laboral, desde la perspectiva de la psicología laboral y con un enfoque comercial, se refiere a la ausencia no programada de un colaborador en el lugar de trabajo, lo cual puede tener diversas causas de origen psicológico y emocional. Este fenómeno no solo afecta la productividad y eficiencia en el entorno laboral, sino que también tiene implicaciones directas en la salud mental y bienestar psicológico de los colaboradores.

Desde la psicología laboral, se analiza el ausentismo como un indicador de aspectos emocionales y psicológicos que pueden estar influyendo en el comportamiento de los colaboradores. Puede ser resultado de factores como el estrés laboral, la falta de motivación, la insatisfacción en el trabajo, conflictos interpersonales o problemas de salud mental. La ausencia repetida puede ser un síntoma de problemas más profundos que afectan la capacidad del individuo para comprometerse con su trabajo de manera consistente.

Desde un enfoque comercial, el ausentismo laboral tiene consecuencias directas en la productividad y rentabilidad de la empresa. La falta de colaboradores en sus puestos de trabajo puede generar interrupciones en las operaciones diarias, retrasos en proyectos y un aumento en la carga de trabajo para los demás colaboradores. Esto puede resultar en una disminución en la calidad del servicio, pérdida de clientes y afectar la reputación de la empresa en el mercado.

En el contexto de la American Psychological Association (APA), la investigación y el abordaje del ausentismo laboral desde la psicología laboral se basan en estándares científicos y éticos. Esto implica la aplicación de métodos de investigación rigurosos para comprender las causas subyacentes del ausentismo y el desarrollo de intervenciones psicológicas efectivas para mejorar la salud mental de los colaboradores y reducir la incidencia del ausentismo laboral.

7.6 Clima organizacional

Segredo (2013), explica que el clima organizacional afecta en el comportamiento y las motivaciones que poseen los miembros de una empresa, tiene su origen en la sociología en donde el concepto de organización remarca la relevancia del hombre en función de su trabajo por la participación que presenta en el sistema social.

Además, las organizaciones se componen de personas que viven en entornos dinámicos y complejos, lo que produce comportamientos diversos que afectan en el desarrollo de los sistemas, donde se organizan colectividades y grupos, por lo que, el resultado de estas interacciones se ve reflejado en el ambiente que se respira en la compañía.

En la actualidad, la valoración del clima organizacional se le brinda gran importancia en las organizaciones, puesto que, es un elemento esencial para el buen funcionamiento de las estrategias planificadas, adicional, permite identificar las necesidades de la institución para alcanzar un progreso deseado y de esta forma trazar las actividades que se deben llevar a cabo en el presente y así obtener el futuro deseado de la empresa acompañado del buen rendimiento de sus colaboradores.

7.7 Levantamiento de Test Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC

La elección de la Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC (2005) como instrumento de evaluación en el presente proyecto se fundamenta en una minuciosa investigación que concluyó que esta herramienta es una de las más apropiadas y pertinentes disponibles en español para alcanzar los objetivos de la investigación.

Desarrollada por Sonia Palma Carrillo, la SL-SPC ha evidenciado ser una herramienta sólida y confiable para evaluar el nivel de satisfacción laboral en adultos, específicamente en el contexto peruano. La adaptación y estandarización realizadas por la autora en Lima, así como su posterior aplicación en otras investigaciones académicas como Chuquiaguaccha, y Nieves (2018), y Córdova (2019), aseguran que la escala sea culturalmente pertinente y de aplicación válida.

En la investigación se determina que este test ha sido estandarizado en Latinoamérica que forma parte de la investigación de la autora Sonia Palma Carrillo, a la vez que este test ha sido enfocado al proceso del desarrollo de la investigación dentro de la empresa.

La flexibilidad de la SL-SPC, al permitir su aplicación tanto de manera individual como grupal, se alinea con las necesidades de nuestro estudio, brindando opciones versátiles de recopilación de datos. Además, la escala se ha diseñado para evaluar la satisfacción laboral en diversas entidades u organizaciones, lo cual es fundamental para nuestra investigación, que busca comprender y analizar la satisfacción laboral en un contexto específico.

Para recopilar la información necesaria, se utilizó el cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC" desarrollado por Sonia Palma en 2005, que forma parte integral de la teoría seleccionada para la investigación. El formato completo del cuestionario se encuentra detallado

en el Apéndice B adjunto. A continuación, se presenta una descripción del mismo, comenzando por su estructura y luego explorando sus características psicométricas.

El cuestionario, basado en la escala de Likert, ha sido adaptado para constar de 27 preguntas o ítems, distribuidos en los factores clave de: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Esta reducción en el número de preguntas busca simplificar el proceso de recopilación de datos sin comprometer la calidad de la evaluación. Se han mantenido tanto preguntas positivas como negativas, asegurando así una valoración equilibrada de las opiniones de los participantes.

7.7.1 Confiabilidad y validez del test de Escala de Opiniones SL-SPC:

El Test de Satisfacción Laboral, concebido por la autora Sonia Palma Carrillo en 2005, ha surgido como un instrumento pionero en la evaluación de la satisfacción en el ámbito laboral. Esta herramienta, fundamentada en la tesis de la autora, se validó con una muestra amplia que superó los 900 participantes, confirmando su robustez y pertinencia. Desde su creación, este test ha trascendido fronteras y ha sido replicado y ajustado en diversos análisis de investigación llevados a cabo en distintas ubicaciones de Latinoamérica. Su adaptabilidad y capacidad para abordar temas cruciales relacionados con la satisfacción laboral han consolidado su posición como una herramienta válida y confiable, marcando una contribución significativa en el ámbito de la investigación en español.

La autora, Sonia Palma Carrillo, ha demostrado la eficacia de su test al ponerlo a prueba con una muestra considerable, respaldando su utilidad y validez en la evaluación de la satisfacción laboral. La replicación exitosa en diversas investigaciones y contextos geográficos de Latinoamérica subraya la versatilidad y aplicabilidad del test en el ámbito hispanohablante,

donde su desarrollo en español se destaca como una contribución significativa. Su capacidad para abordar aspectos específicos de la satisfacción laboral lo posiciona como una herramienta valiosa para la investigación en este campo, destacando su relevancia en la escasa oferta de instrumentos desarrollados en español.

El Test de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, surgido a partir de su disertación en 2005, ha trascendido las fronteras lingüísticas y geográficas, consolidándose como una herramienta clave en la investigación sobre satisfacción laboral en el ámbito hispanohablante. Su validación inicial con una muestra extensa y su replicación exitosa en distintos contextos resaltan su posición única y valiosa en el estudio de la satisfacción laboral.

El Test de Satisfacción Laboral, creado por Sonia Palma Carrillo en 2005, se ha convertido en un instrumento pionero en la evaluación de la satisfacción en el ámbito laboral. Su validez y pertinencia se confirmaron mediante una amplia muestra de más de 900 participantes, lo que respalda su robustez y utilidad. Dada su adaptabilidad y capacidad para abordar temas cruciales relacionados con la satisfacción laboral, este test ha sido replicado y ajustado en diversas investigaciones realizadas en diferentes lugares de Latinoamérica, demostrando así su versatilidad y aplicabilidad en el ámbito hispanohablante. En el caso de la presente investigación, se optó por utilizar este test debido a su capacidad para medir varios factores clave de análisis, incluyendo los beneficios laborales remunerativos, políticas administrativas y desempeño de tareas, lo que lo convierte en una herramienta idónea para abordar los aspectos específicos que se buscaban analizar en este estudio.

Su desarrollo en español representa una contribución significativa en un campo donde la oferta de herramientas de este tipo es limitada, destacando su relevancia y utilidad para la investigación en español.

7.8 Loor Medic SA

LoorMedic es un centro médico comprometido con la prestación de servicios de salud de alta calidad. Identificado con el RUC 0993346632001, se destaca por la confiabilidad y especificidad de sus resultados, respaldados por profesionales calificados y la utilización de tecnología de vanguardia.

La misión de LoorMedic es garantizar la confiabilidad de sus servicios para todos sus pacientes, clientes y aquellos que buscan atención en salud pre-ocupacional, ocupacional y post-ocupacional. Bajo la dirección del gerente, Carlos Loor, el centro médico se encuentra ubicado en Guayaquil. Se esfuerza por ofrecer un enfoque integral y profesional en todas sus actividades.

En la Consultora LoorMedic S.A., se especializan en los servicios de Seguridad y Salud en el trabajo, cuentan con profesionales competentes que reciben capacitación continua para brindar una atención de calidad a sus clientes y pacientes.

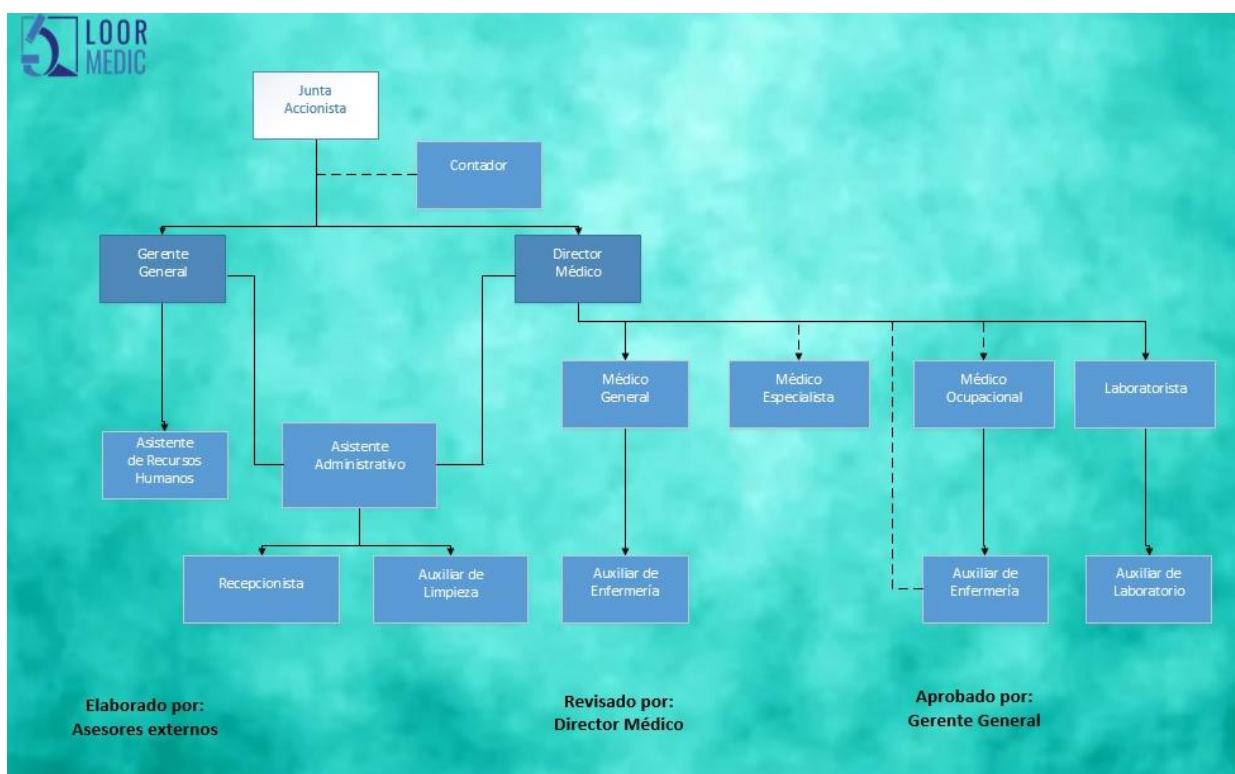
La empresa está comprometida a:

- Mantener y mejorar de manera constante un Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los requisitos legales y aplicables según la Norma ISO 9001:2015.
- Implementar un proceso de mejora continua mediante la participación individual y en equipo de todo el personal.

- Satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes y pacientes a través de procesos controlados, servicios de calidad y una atención eficaz hacia ellos.
- Cumplir con los requisitos ofrecidos a nuestros clientes y pacientes, así como con los legales y los requerimientos que la organización suscriba.

El planteamiento de la política y los objetivos establecidos para satisfacerla se manifiestan como parte del compromiso de superar las expectativas de sus clientes y pacientes en todas las áreas relacionadas con los servicios médicos que ofrece la empresa.

Figura 2
Organigrama de la Empresa:



8. Análisis de la información

La recopilación de información en el marco de esta sistematización de experiencias se llevará a cabo mediante el uso de herramientas específicas diseñadas para facilitar un análisis más detallado. En este contexto, se empleará un formulario de preguntas cerradas con el objetivo de comprender de manera sistemática el punto de vista del personal de la Consultora Loomedic S.A. Este enfoque permitirá una interpretación cualitativa, destacando la importancia de visualizar el proceso desde la perspectiva única de cada colaborador. Como señala Smith (2018), este tipo de enfoque cualitativo es fundamental para captar detalles que podrían pasar desapercibidos en métodos más cuantitativos.

Como parte esencial del proceso de recopilación e interpretación de resultados en esta investigación, se han desarrollado formatos de prueba específicos para la empresa. Estos formatos, creados con el propósito exclusivo de este estudio, garantizarán la absoluta confidencialidad de la información proporcionada por los colaboradores.

Además, como parte integral de este proceso, se utilizarán estos formatos específicos ya existentes en la organización. Estos documentos prácticos cumplirán la función de aplicaciones concretas para validar los conocimientos a lo largo de la experiencia, dejando una evidencia clara de los procedimientos realizados. Esta medida facilitará una revisión exhaustiva de los resultados obtenidos.

Conforme a la perspectiva de Johnson (2019), este enfoque documentado no solo asegura la consistencia en la aplicación de la metodología, sino que también contribuye significativamente a la confiabilidad de los hallazgos, al tiempo que se garantiza la privacidad y confidencialidad de los datos recopilados por los colaboradores. El conjunto integral de material

recopilado se centrará en un análisis profundo de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Consultora LoorMedic S.A. Este enfoque no solo garantizará la rigurosidad del estudio, sino que también proporcionará una visión holística de los factores que influyen en la satisfacción laboral dentro de la organización.

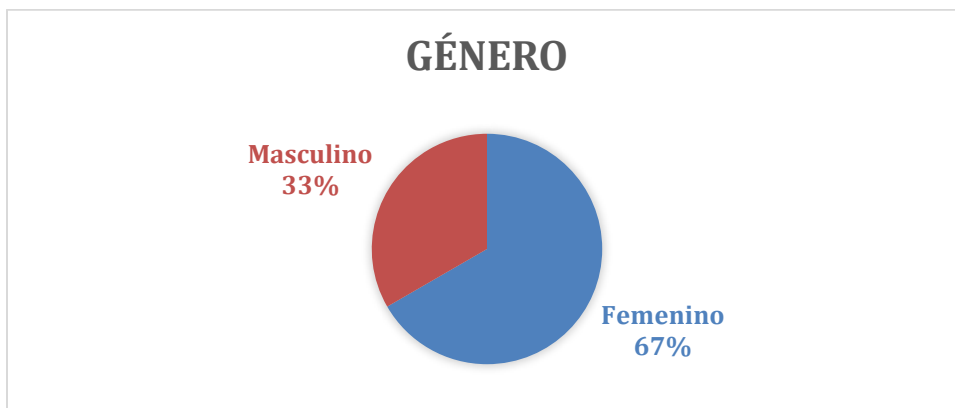
Tabla 4
Factores de análisis

Factores de Análisis	Falta de Contratos Fijos	Diferencias de Beneficios
Impacto en el Ausentismo	Alta incidencia de ausentismo debido a la inestabilidad laboral y preocupaciones sobre la seguridad en el empleo.	Puede contribuir a la insatisfacción laboral y a la percepción de falta de reconocimiento y valoración, afectando la moral y, eventualmente, el ausentismo.
Efectos en la Satisfacción Laboral	Genera inseguridad y estrés en los colaboradores, disminuyendo la satisfacción laboral.	La falta de beneficios equitativos puede llevar a la insatisfacción y desmotivación entre los colaboradores.
Posibles Soluciones	Establecer contratos laborales más estables o implementar programas de incentivos para contrarrestar la falta de seguridad laboral.	Establecer políticas claras y equitativas en cuanto a beneficios para garantizar una distribución justa entre los colaboradores, independientemente de la empresa contratante.
Medidas de Mejora	Realizar evaluaciones periódicas de la estabilidad laboral y ofrecer contratos más seguros.	Negociar acuerdos uniformes con las empresas contratantes para garantizar beneficios equitativos para todos los colaboradores.
Impacto en la Productividad	La falta de contratos fijos puede generar una falta de compromiso y lealtad, afectando la productividad general.	Las diferencias en beneficios pueden generar distracciones y descontento, impactando la concentración y el rendimiento.
Perspectiva de Retención de Talentos	La inestabilidad laboral puede llevar a la rotación de colaboradores.	La falta de beneficios equitativos puede resultar en la pérdida de talento clave para otras empresas más atractivas en términos de compensación y beneficios.
Evaluación Continua	Monitorear la estabilidad laboral a través de encuestas y retroalimentación constante de los colaboradores.	Realizar análisis comparativos periódicos de los beneficios ofrecidos por otras empresas del mismo sector.

8.1 Distribución demográfica de los participantes total 21 colaboradores

Figura 3

Género de los colaboradores.



La figura 3 corresponde al género de los colaboradores, el 67% de los mismos corresponden al género femenino, mientras que el 33% corresponden al género masculino.

Figura 4:

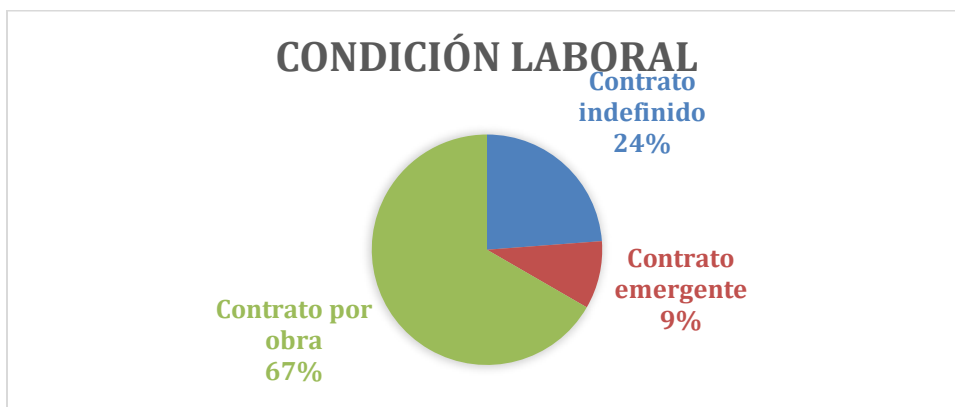
Escolaridad de los colaboradores.



La figura 4 muestra la escolaridad de los colaboradores, donde el 33% ha completado su educación secundaria, el 43% cuenta con estudios técnicos y el 33% ha finalizado su educación universitaria.

Figura 5

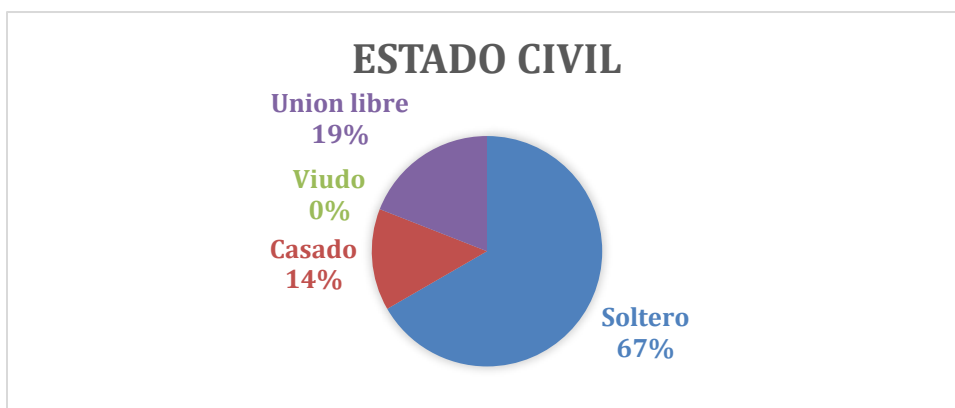
Condición laboral de los colaboradores de Consultora LoorMedic S.A.



La figura 5 representa la condición laboral de los colaboradores, donde el 9% mantiene un contrato de tipo emergente, el 24% posee un contrato indefinido y el 67% está bajo contrato por obra.

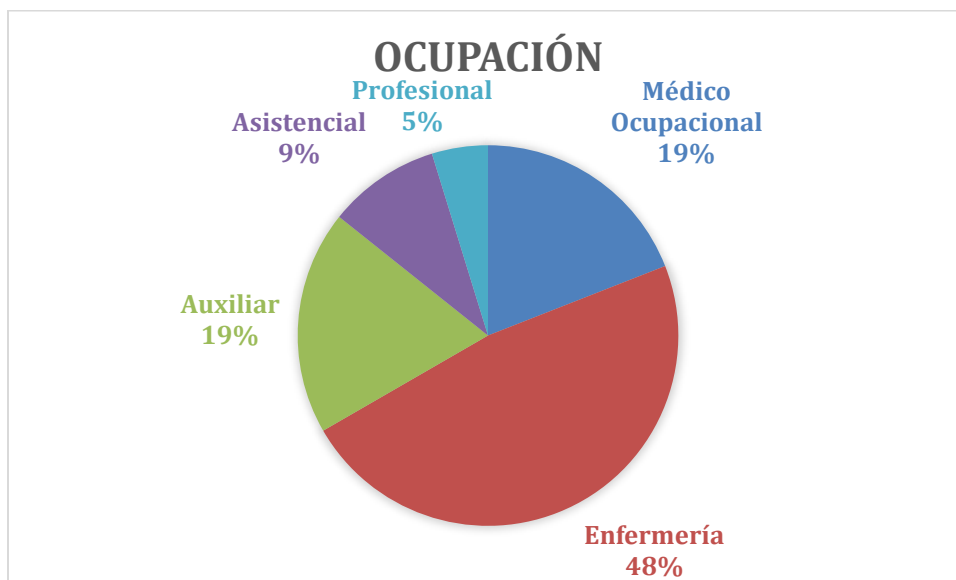
Figura 6

Estado civil de los colaboradores de Consultora LoorMedic S.A.



La figura 6 refleja el estado civil de los colaboradores, donde el 0% está viudo, el 14% está casado, el 19% mantiene una unión libre y el 67% de los colaboradores son solteros.

Figura 7
Ocupación de los colaboradores de Consultora LoorMedic S.A.



La figura 7 representa la ocupación de los colaboradores, donde el 5% son profesionales, el 9% desempeñan funciones asistenciales, el 16% son médicos ocupacionales, el 19% son auxiliares y el 48% pertenecen al área de enfermería.

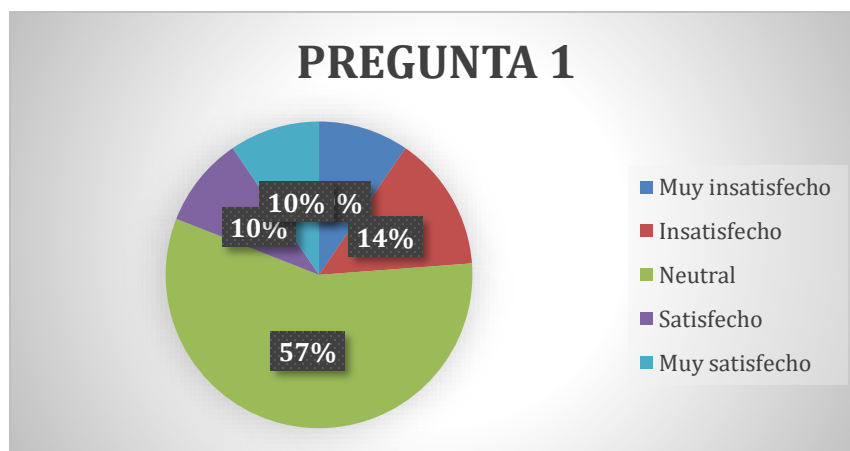
En conjunto, esta distribución demográfica ofrece una imagen detallada de la fuerza laboral de la organización, destacando áreas de fortaleza y posibles áreas de interés para futuros análisis o intervenciones en recursos humanos. La diversidad en términos de estudios, ocupación y estado civil sugiere una organización con un equipo multidisciplinario, lo cual puede ser una valiosa fortaleza en términos de habilidades y perspectivas.

8.2 Encuesta

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la encuesta, la cual consta de 10 preguntas dirigidas al personal de la empresa LoorMedic S.A. para identificar su satisfacción en relación con la compañía como tal.

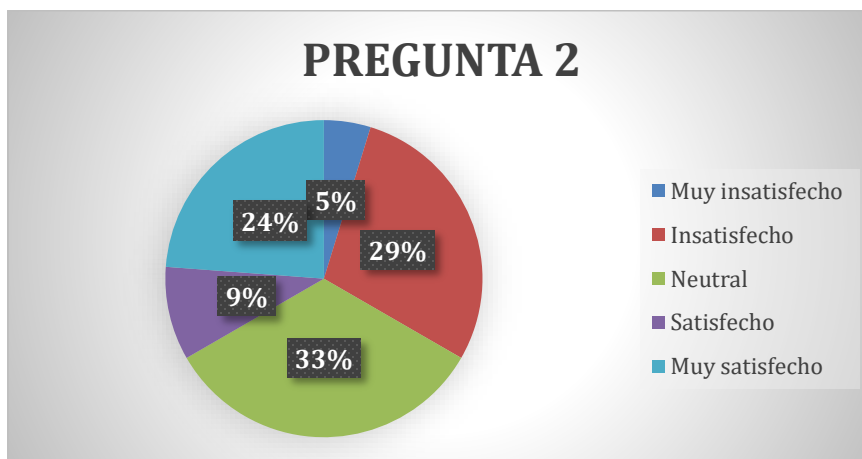
Figura 8

Resultados pregunta 1 de la encuesta de satisfacción



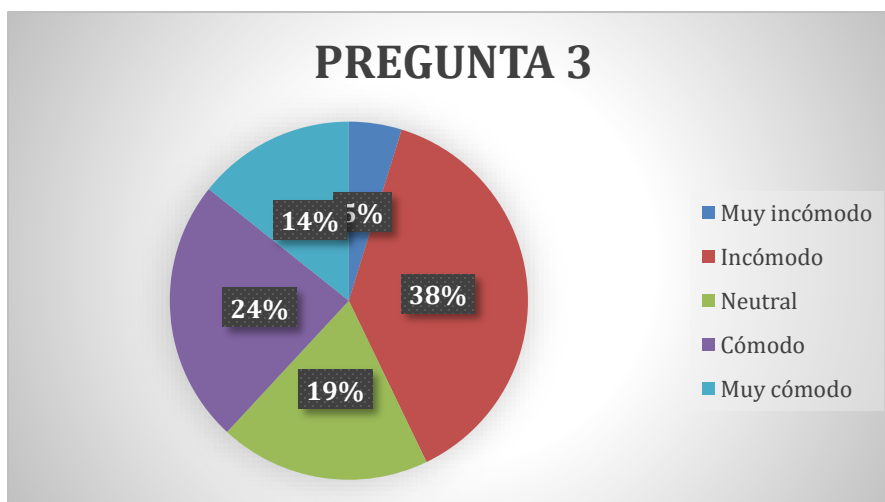
En la figura 8 refleja que ante la pregunta 1 “¿Cómo calificaría su satisfacción general con su labor en la empresa Consultora LoorMedic S. A.?”, gran parte de los colaboradores, 12 siendo exactos, respondieron de forma neutral, siguiendo con respuesta de insatisfacción por 3 colaboradores, y por último, con el mismo porcentaje de respuesta en los ítems de satisfecho, muy satisfecho y muy insatisfecho, marcando 2 trabajadores cada una de estas.

Figura 9
Resultados pregunta 2 de la encuesta de satisfacción



La pregunta 2 “¿Está satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que le brinda la empresa?”, 7 sujetos respondieron de forma neutral, 6 demostraron su insatisfacción, 5 marcaron muy satisfechos, 2 indicaron satisfacción y 1 se encuentra muy insatisfecho.

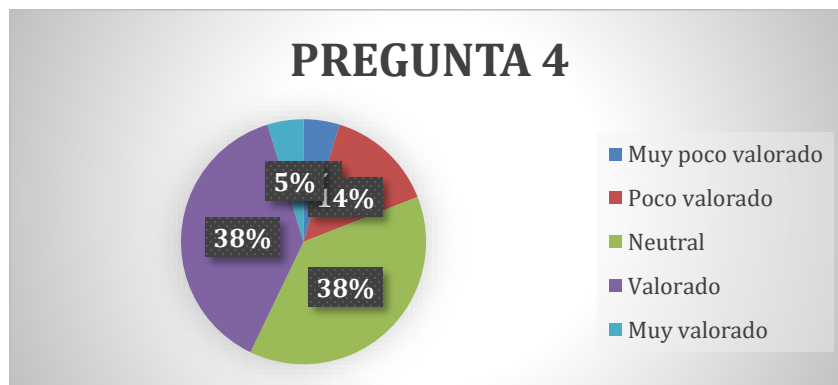
Figura 10
Resultados pregunta 3 de la encuesta de satisfacción



Esta interrogante “¿Se siente cómodo expresando sus opiniones en el entorno laboral?”, tuvo 8 trabajadores que expresaron incomodidad, 5 marcaron cómodos, 4 neutrales, 3 muy cómodos y 1 se encuentra muy incómodo.

Figura 11

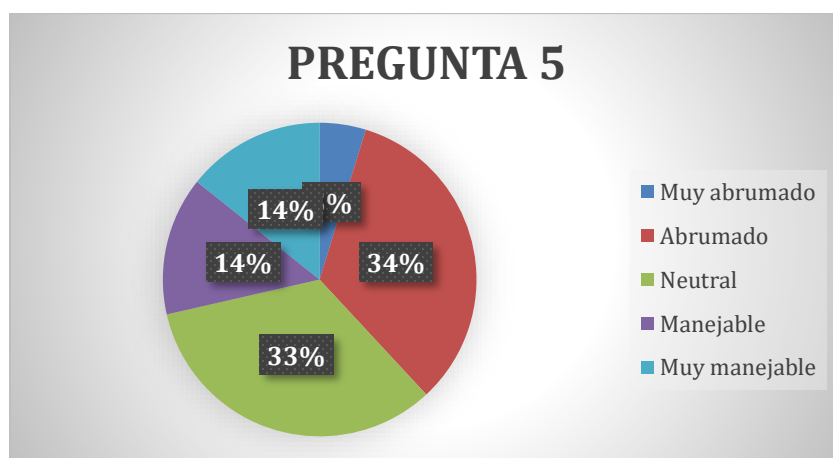
Resultados pregunta 4 de la encuesta de satisfacción



Ante la pregunta “¿Se siente valorado por sus superiores y compañeros de trabajo?”, 8 personas indicaron que se sienten valorados y de igual forma 8 tienen una postura neutral, 3 marcaron poco valorados, 1 muy valorado y 1 muy poco valorado.

Figura 12

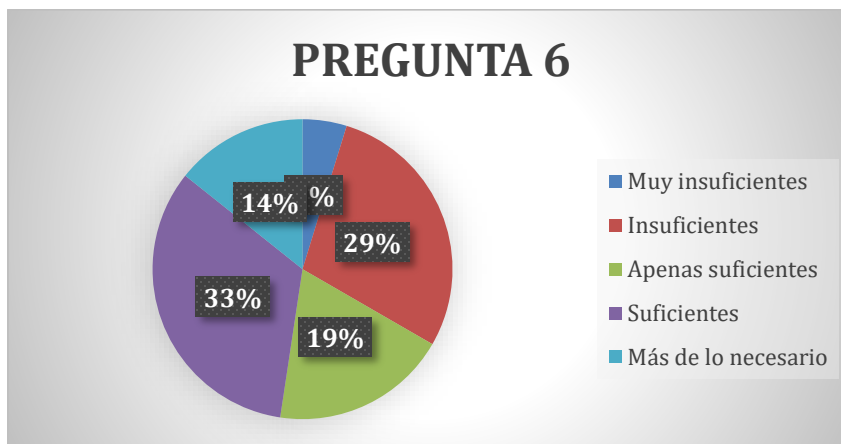
Resultados pregunta 5 de la encuesta de satisfacción



La interrogante “¿Siente que la carga de trabajo es manejable o se sientes abrumado con frecuencia?”, tuvo respuestas de 7 individuos abrumados y 7 neutrales, 3 que lo encuentran manejable, 3 muy manejable y 1 muy abrumado.

Figura 13

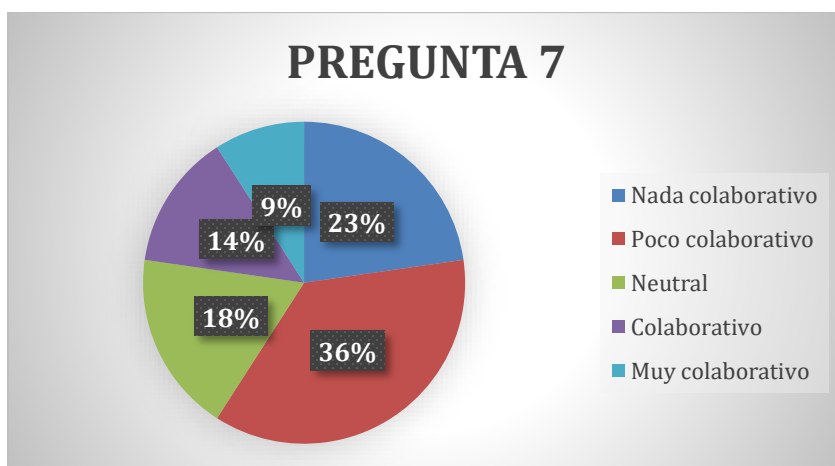
Resultados pregunta 6 de la encuesta de satisfacción



La pregunta 6 “¿La empresa le proporciona los recursos adecuados para realizar sus tareas de manera eficiente?”, 7 personas indicaron tener recursos suficientes, 6 insuficientes, 4 apenas suficientes, 3 más de lo necesario y 1 muy insuficientes.

Figura 14

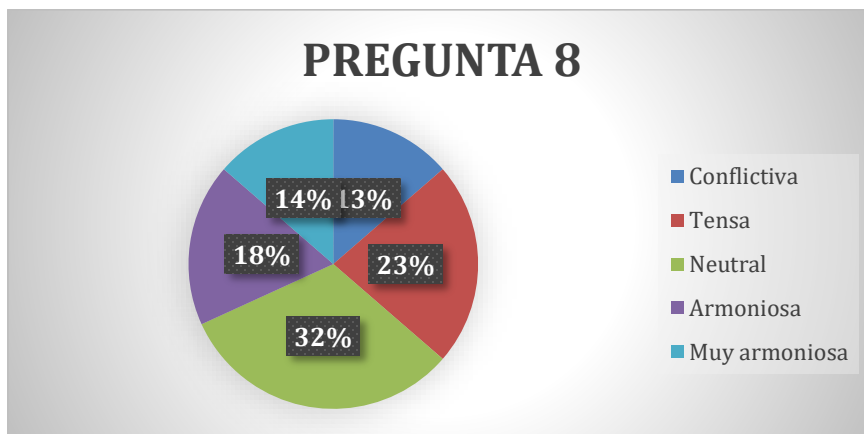
Resultados pregunta 7 de la encuesta de satisfacción



En esta pregunta “¿Se siente parte de un equipo colaborativo en el trabajo?”, 8 sujetos indicaron que sienten un equipo poco colaborativo, 5 nada colaborativo, 4 neutral, 3 colaborativos y 2 muy colaborativos.

Figura 15

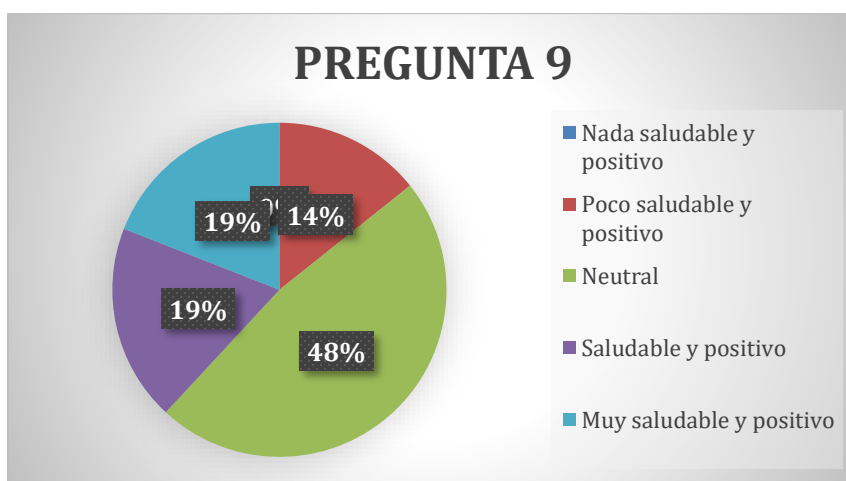
Resultados pregunta 8 de la encuesta de satisfacción



En la interrogante 8 “¿De qué forma describiría la relación con sus superiores y compañeros del trabajo?”, la mayoría demuestra una posición neutral, 7 personas con exactitud, 5 describirían una relación tensa, 4 armoniosa, 3 muy armoniosa y 3 conflictiva.

Figura 16

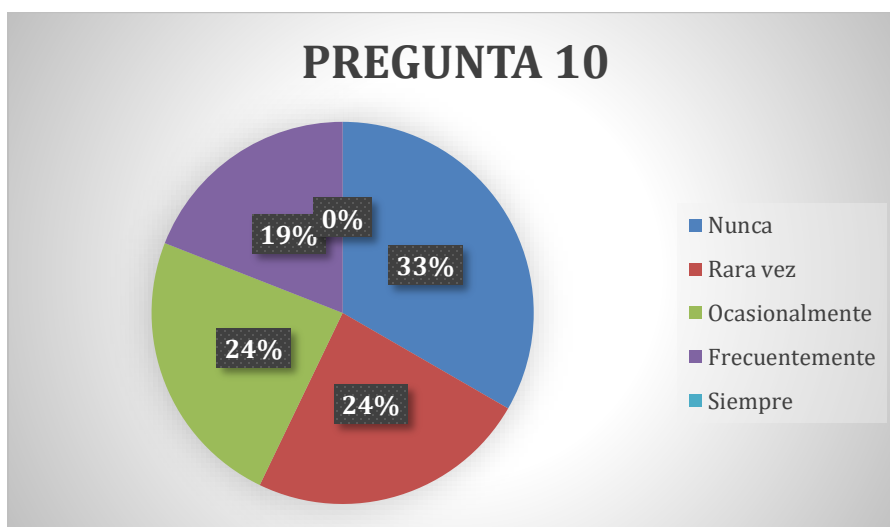
Resultados pregunta 9 de la encuesta de satisfacción



En esta pregunta “¿La empresa fomenta un entorno de trabajo saludable y positivo?”, la gran parte de trabajadores mantiene una posición neutral, siendo 10 de estos, 4 lo encuentran saludable y positivo, otros 4 muy saludable y positivo, 3 poco saludable y positivo; por último, nadie lo encuentra nada saludable y positivo.

Figura 17

Resultados pregunta 10 de la encuesta de satisfacción



En la última pregunta “¿Tiene oportunidades para socializar y construir relaciones interpersonales con compañeros fuera del entorno laboral?”, 7 colaboradores marcaron nunca, 5 rara vez, 5 ocasionalmente, 4 frecuentemente y nadie consideró la opción siempre.

Una vez implementado la encuesta se logró determinar el siguiente análisis que revela una disminución en el rendimiento de los colaboradores y la presencia de ausentismo, fenómenos asociados a dos indicadores cruciales. En primer lugar, la inestabilidad laboral emerge como un elemento destacado, manifestándose a través de la naturaleza de los contratos de trabajo existentes. En segundo lugar, la forma en que las empresas contratantes gestionan la relación laboral con los colaboradores se presenta como un factor determinante en estas problemáticas.

La observación detallada de los resultados indica que los conflictos interorganizacionales, particularmente entre equipos de trabajo, están directamente vinculados a las inquietudes generadas por la inestabilidad laboral y la interacción con las empresas contratantes. Para abordar esta problemática desde un enfoque técnico, se recomienda una revisión exhaustiva de los términos y condiciones de los contratos laborales, con especial atención a la estabilidad y claridad en las expectativas laborales.

Además, se sugiere la implementación de estrategias específicas para mejorar la comunicación y la asistencia entre los colaboradores y las empresas contratantes. Esto podría incluir protocolos de comunicación más efectivos, revisiones regulares de desempeño y canales formales para abordar preocupaciones laborales.

8.3 Resultados del Test

Siguiendo la puntuación de los factores, la presente investigación diagnosticó de la siguiente manera los factores que inciden en la satisfacción laboral.

Tabla 5
Resultados Test General de Factores

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES						
	I Condiciones físicas y/o materiales	II Beneficios Laborales y/o remunerativos	III Políticas administrativas	IV Relaciones sociales	V Desarrollo personal	VI Desempeño de tareas	VII Relación con la autoridad
ALTA	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SATISFACCIÓN PARCIAL	4.8%	0%	33.3	71.4%	52.4%	42.9%	85.7%
REGULAR	85.7%	4.8%	0%	14.3%	33.3%	0%	9.5%
INSATISFACCIÓN PARCIAL	9.5%	23.8%	0%	14.3%	14.3%	0%	0%
BAJA	0%	71.4%	66.7%	0%	0%	57.1%	4.8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Este apartado permite identificar el porcentaje de colaboradores que respondió las preguntas de cada factor ya sea con alta satisfacción, satisfacción parcial, regular, insatisfacción parcial y baja satisfacción.

Tabla 6
Categoría Diagnóstica

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES						
	I Condiciones físicas y/o materiales	II Beneficios Laborales y/o remunerativos	III Políticas administrativas	IV Relaciones sociales	V Desarrollo personal	VI Desempeño de tareas	VII Relación con la autoridad
SATISFACCIÓN PARCIAL				71.4%	52.4%		85.7%
REGULAR	85.7%						
BAJA		71.4%	66.7%			57.1%	

Por medio de esta tabla se logra reconocer qué factores y nivel de satisfacción fueron los predominantes entre los 21 trabajadores de la empresa, denotando solamente satisfacción parcial, regular y baja satisfacción.

8.4 Interpretación de los resultados del test

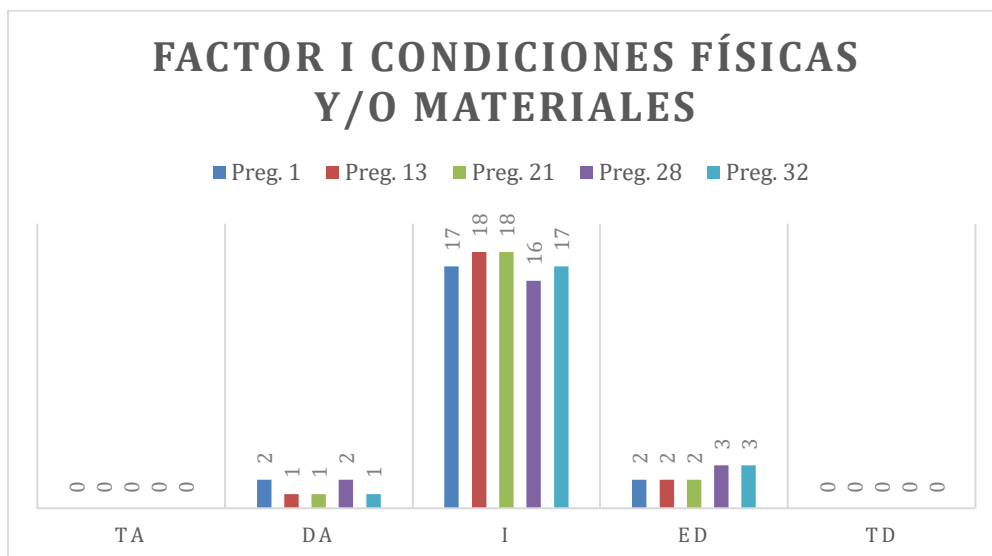
Para mayor exactitud en la interpretación de resultados, se dividen 7 factores de las 36 preguntas del test, en donde el sujeto elige la opción que más se identifique a su situación, estas son “TA” total de acuerdo, “DA” de acuerdo, “I” indeciso, “ED” en desacuerdo y “TD” totalmente en desacuerdo.

8.4.1 Factor I

Tabla 7
Resultados factor I

FACTOR I Condiciones físicas y/o materiales					
	Preg. 1	Preg. 13	Preg. 21	Preg. 28	Preg. 32
TA	0	0	0	0	0
DA	2	1	1	2	1
I	17	18	18	16	17
ED	2	2	2	3	3
TD	0	0	0	0	0

Figura 18
Resultados factor I



El factor I “Condiciones físicas y/o materiales”, se refiere a los elementos de infraestructura en donde los trabajadores desenvuelven su labor cotidiana. Las preguntas que conforman este factor son la 1 “La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores”, 13 “El ambiente donde trabajo es confortable”, 21 “La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable”, 28 “En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo” y 32 “Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias”. Como se visualiza en la tabla y la figura, la opción “indeciso” es la predominante en estas interrogantes, le sigue la opción “en desacuerdo” y por último “de acuerdo”. Denotando un punto neutral con respecto a las condiciones de infraestructura en donde desarrollan sus labores diarias.

8.4.2 Factor II

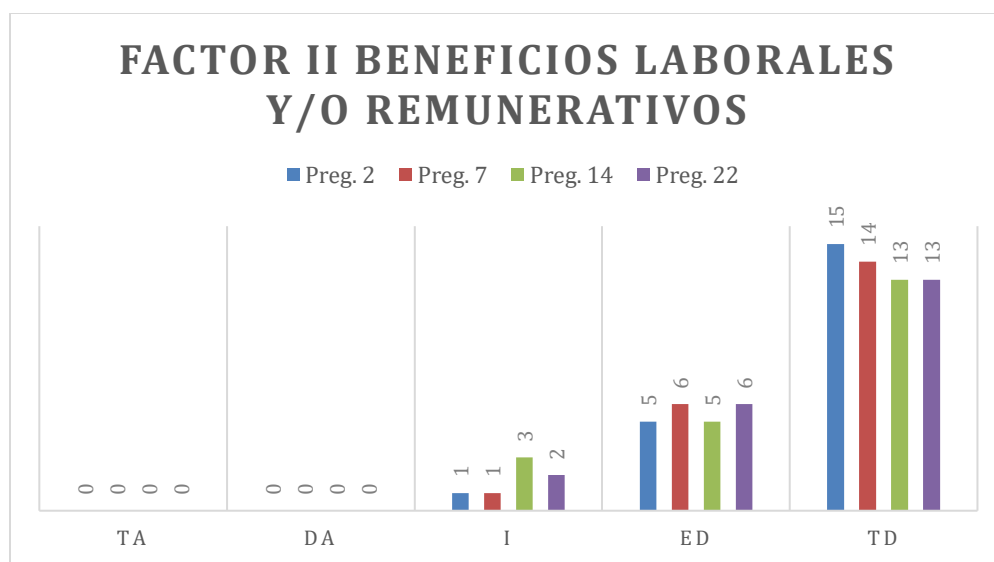
Tabla 8

Resultados factor II

FACTOR II Beneficios laborales y/o remunerativos				
	Preg. 2	Preg. 7	Preg. 14	Preg. 22
TA	0	0	0	0
DA	0	0	0	0
I	1	1	3	2
ED	5	6	5	6
TD	15	14	13	13

Figura 19

Resultados factor II



El factor II “Beneficios laborales y/o remunerativos” corresponde al grado de complacencia en relación con la remuneración económica regular o adicional como pago por las labores emprendidas. Los ítems que conforman este factor son la 2 “Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo”, 7 “Me siento mal con lo que hago”, 14 “El sueldo que tengo es bastante aceptable”, 22 “Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas”. Acorde a los datos obtenidos en la tabla y figura, existe gran prevalencia en “totalmente en desacuerdo”, siguiendo

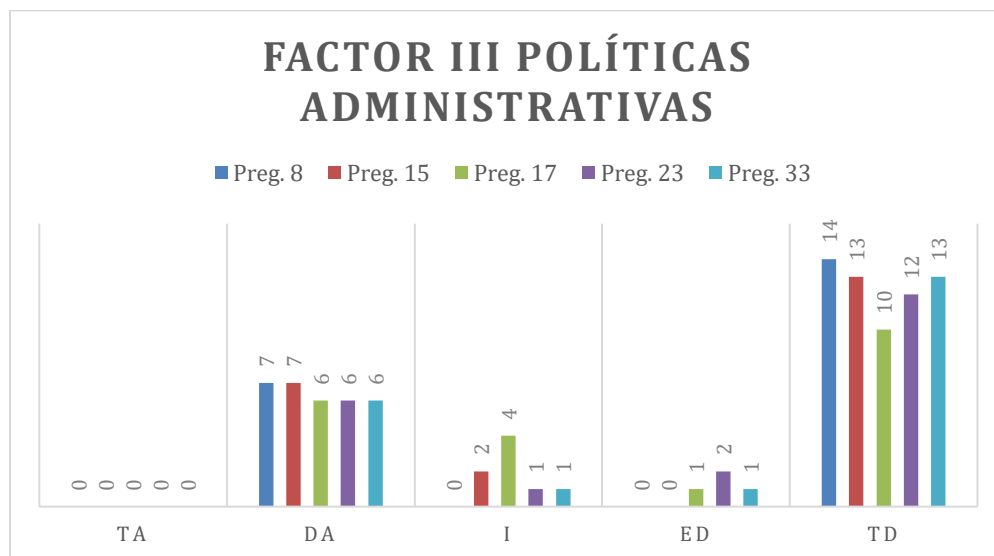
la opción de “en desacuerdo” y finalmente “indeciso”. Lo cual indica que gran parte de los colaboradores no sienten que son remunerados adecuadamente.

8.4.3 Factor III

Tabla 9
Resultados factor III

FACTOR III Políticas administrativas					
	Preg. 8	Preg. 15	Preg. 17	Preg. 23	Preg. 33
TA	0	0	0	0	0
DA	7	7	6	6	6
I	0	2	4	1	1
ED	0	0	1	2	1
TD	14	13	10	12	13

Figura 20
Resultados factor III



El factor III “Políticas administrativas” hace referencia al grado de acuerdo ante los lineamientos institucionales encargados de la relación laboral y asociada netamente con el trabajador. Las preguntas dentro de este factor son la 8 “Siento que recibo “mal trato” de parte de

la empresa”, 15 “La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable”, 17 “Me disgusta mi horario”, 23 “El horario de trabajo me resulta incómodo” y 33 “No reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas”. Los resultados de este factor demuestran que prima el “totalmente en desacuerdo”, luego el “de acuerdo”, continúa “indeciso” y al final está “en desacuerdo”. Estos resultados demuestran que en general, los trabajadores no perciben problemas con las políticas de la empresa, es decir que, no sienten que reciben mal trato por parte de la organización, sin embargo, una parte significativa no comparte este criterio.

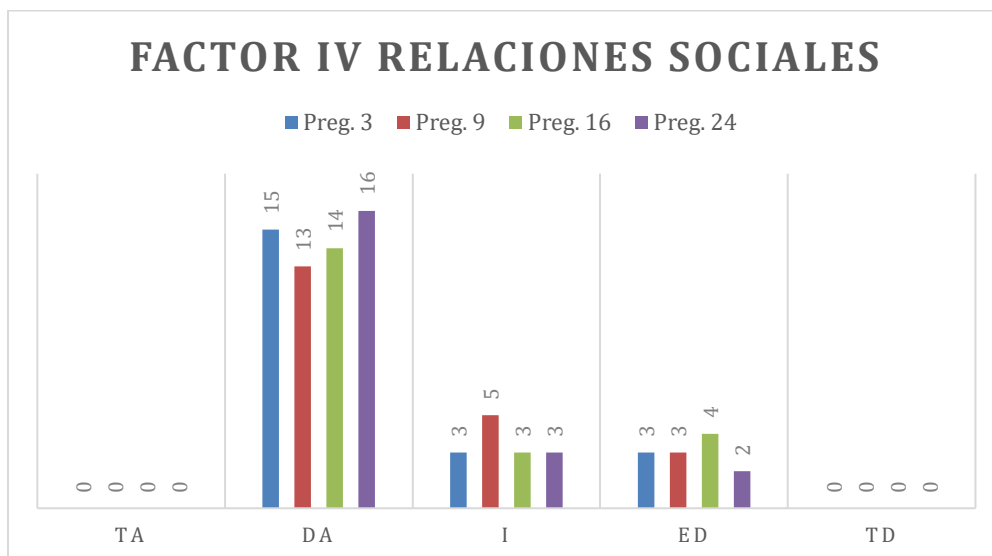
8.4.4 Factor IV

Tabla 10

Resultados factor IV

FACTOR IV Relaciones sociales				
	Preg. 3	Preg. 9	Preg. 16	Preg. 24
TA	0	0	0	0
DA	15	13	14	16
I	3	5	3	3
ED	3	3	4	2
TD	0	0	0	0

Figura 21
Resultados factor IV



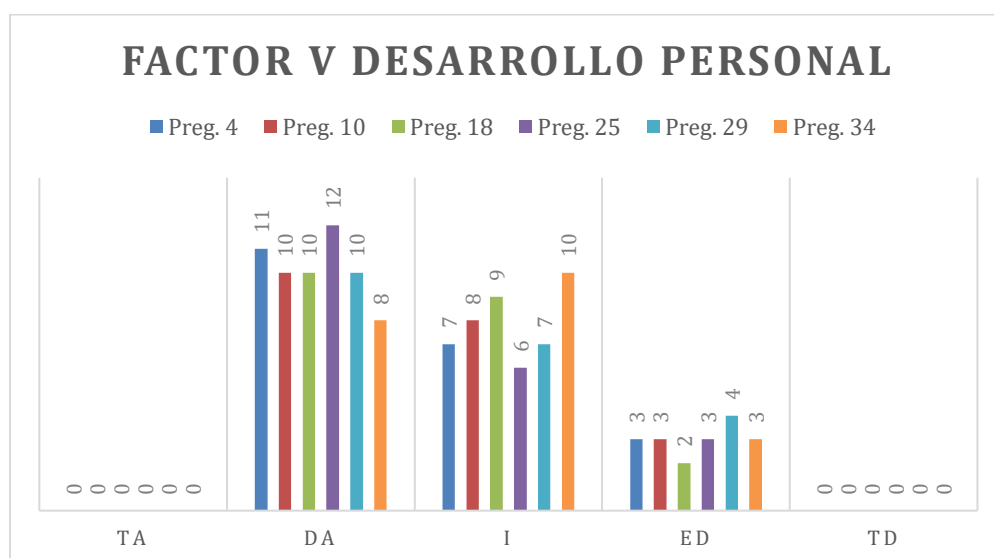
El factor IV “Relaciones sociales” indica el grado de complacencia ante la interacción con otros miembros de la empresa con quienes comparte labores cotidianas. Las preguntas que la conforman son la 3 “El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones”, 9 “Me agrada trabajar con mis compañeros”, 16 “Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo”, y 24 “La solidaridad es una virtud en nuestro equipo de trabajo”. Según la información obtenida sobresale la opción “de acuerdo”, seguido de “indeciso” y al final “en desacuerdo”. Esto refleja que la mayoría se sienten satisfechos de trabajar con sus compañeros y las relaciones de trabajo son generalmente positivas.

8.4.5 Factor V

Tabla 11
Resultados factor V

FACTOR V Desarrollo personal						
	Preg. 4	Preg. 10	Preg. 18	Preg. 25	Preg. 29	Preg. 34
TA	0	0	0	0	0	0
DA	11	10	10	12	10	8
I	7	8	9	6	7	10
ED	3	3	2	3	4	3
TD	0	0	0	0	0	0

Figura 22
Resultados factor V



El factor V “Desarrollo personal”, cita la oportunidad que tiene el colaborador de realizar labores significativas a su crecimiento personal. Está conformado por las preguntas 4 “Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser”, 10 “Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente”, 18 “Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo”, 25 “Me complace los resultados de mi trabajo”, 29 “Mi trabajo me hace sentir realizado como persona” y 34 “Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo”. En este factor prevalece la opción “de

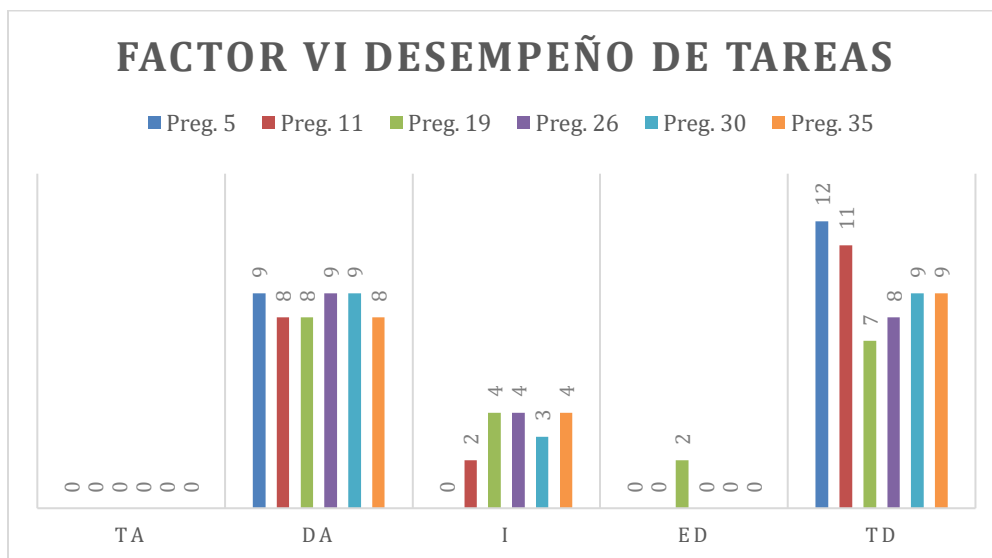
acuerdo”, seguida de “indeciso”, y al final de “en desacuerdo”. Manifestando que los empleados experimentan un sentido de realización personal y profesional en su trabajo.

8.4.6 Factor VI

Tabla 12
Resultados factor VI

FACTOR VI Desempeño de tareas						
	Preg. 5	Preg. 11	Preg. 19	Preg. 26	Preg. 30	Preg. 35
TA	0	0	0	0	0	0
DA	9	8	8	9	9	8
I	0	2	4	4	3	4
ED	0	0	2	0	0	0
TD	12	11	7	8	9	9

Figura 23
Resultados factor VI



El factor VI “Desempeño de tareas”, se refiere a la valoración con la que el trabajador asocia sus actividades cotidianas en la organización. Está compuesto por los ítems 5 “La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra”, 11 “Me siento útil con la labor que realizo”, 19

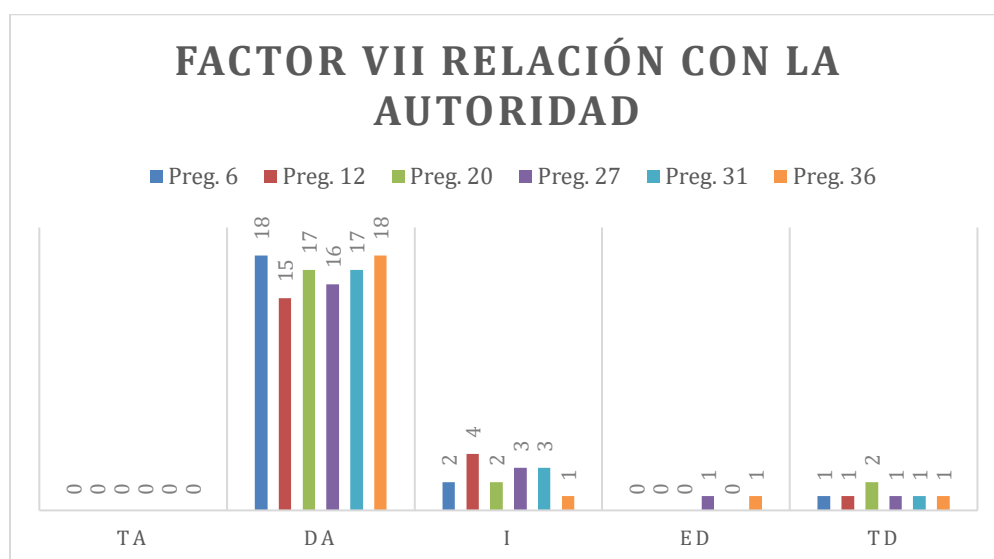
“Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia”, 26 “Mi trabajo me aburre”, 30 “Me gusta el trabajo que realizo” y 35 “Me gusta la actividad que realizo”. Se visualiza en la recolección de datos que predomina “totalmente en desacuerdo”, le sigue “de acuerdo”, luego está “indeciso” y por último “en desacuerdo”. Esto demuestra que los colaboradores experimentan insatisfacción con respecto a las tareas que realizan en la empresa.

8.4.7 Factor VII

Tabla 13
Resultados factor VII

FACTOR VII Relación con la autoridad						
	Preg. 6	Preg. 12	Preg. 20	Preg. 27	Preg. 31	Preg. 36
TA	0	0	0	0	0	0
DA	18	15	17	16	17	18
I	2	4	2	3	3	1
ED	0	0	0	1	0	1
TD	1	1	2	1	1	1

Figura 24
Resultados factor VII



El factor VII “Relación con la autoridad”, corresponde a la apreciación valorativa que posee el trabajador de la relación con su superior y respecto a sus labores cotidianas.

Conformado por los ítems 6 “Mis jefes son comprensivos”, 12 “Es grata la disposición de mi jefe cuando le consulto algo de mi trabajo”, 20 “Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo”, 27 “La relación que tengo con mis superiores es cordial”, 31 “No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo” y 36 “Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo”. En este factor prevalece la opción “de acuerdo”, seguido de “indeciso”, luego “totalmente en desacuerdo” y finalmente “en desacuerdo”. Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores experimentan una relación positiva y satisfactoria con sus superiores.

8.5 Diagnóstico y cruce de información

8.5.1 Alertas Emergentes de la encuesta:

Las alertas que han guiado el proceso de evaluación y análisis provienen directamente de un cuestionario estratégico. Este instrumento se erige como una herramienta valiosa para captar las percepciones y opiniones de los colaboradores sobre distintos aspectos laborales. Desde una perspectiva psicológica, este cuestionario no solo es un medio para obtener datos cualitativos, sino también una ventana a las experiencias subjetivas de los colaboradores. Cada pregunta y respuesta refleja estados emocionales, percepciones y niveles de satisfacción que, analizados adecuadamente, proporcionan un entendimiento profundo de los factores psicológicos en juego.

8.5.2 Factores Críticos Revelados por el Test:

La identificación de los factores críticos que inciden en la insatisfacción laboral se deriva de un test detallado aplicado a los colaboradores. Este enfoque psicométrico va más allá de simplemente recolectar datos; se sumerge en las dimensiones psicológicas que influyen en la percepción y bienestar emocional de los colaboradores. La interpretación de los resultados de este test proporciona información sobre aspectos como beneficios laborales, políticas administrativas y el significado que los colaboradores atribuyen a sus tareas diarias. Analizar estos factores desde una perspectiva psicológica permite trazar estrategias que no solo aborden.

8.5.3 Análisis del ausentismo

Implica calcular la cantidad de horas ausentes en relación con el total de horas programadas para el trabajo en un período determinado. La fórmula comúnmente utilizada es la siguiente:

Si consideramos el grupo de 21 colaboradores y un período de 3 meses, donde se registra un total de más de 10 horas de ausencias, podemos calcular el porcentaje de ausentismo dividiendo el total de horas ausentes (más de 10) por el total de horas programadas para los 21 participantes durante los 90 días. Posteriormente, multiplicamos este resultado por 100 para obtener el porcentaje. Este análisis permite evaluar el impacto del ausentismo en la productividad y eficacia del equipo, proporcionando información valiosa para implementar estrategias de gestión del tiempo y mejorar la asistencia laboral.

Tabla 14
Índice de ausentismo de octubre

		OCTUBRE				
N.	TRABAJADORES	P. médico	Falt a	Atras o	Embaraz o	Total horas trabajada s
1	ARRIAGA DELGADO JENNIFER DAYANA			3		237
2	BARRERA PERALTA GENESIS YAHAIRA		16			224
3	BORBOR CARDENAS GILDA FIORELLA			7		233
4	BORBOR TOMALA JOHN ANDY		16	4		220
5	CANO CHILA MAYRA ALEJANDRA			3		237
6	CARRILLO MENDOZA JOHANNA FABIOLA	8				232
7	CORREA HERNANDEZ JOSE ANTONIO			4		236
8	CUSME LUCAS NATIVIDAD GABRIELA					240
9	DOMINGUEZ SALAZAR ANGELICA MARIA			1		239
10	DUTAN FLORES ANDREA VIVIANA	24				216
11	GARCIA ALAVA NEXI VIVIANA			2		238

12	GARCIA DE LA ROSA RICARDO DAVID			3		237
13	GARCIA MACIAS ENRIQUE CRISTOBAL			3		237
14	LOOR GARCIA JEFFERSON ISMAEL					240
15	LOOR JOSE CARLOS			5		235
16	MORA LEON JULIANA MARICELA					240
17	NAVARRO BARREIRO VALERIA FERNANDA			1		239
18	PARRALES ALARCON MAURA DE LOURDES					240
19	PINCAY PILLASAGUA AGAPITO FLORENCIO		48			192
20	PLUAS PEREZ OLGA DEL ROSARIO			16		224
21	RODAS CUENCA JULEXI MILENA			24		216
TOTAL		32	80	76	0	4852
Índice de ausentismo						4%

Tabla 15
Índice de ausentismo de noviembre

NOVIEMBRE						
N.	TRABAJADORES	P. médico	Falta	Atraso	Embarazo	Total horas trabajadas
1	ARRIAGA DELGADO JENNIFER DAYANA			4		236
2	BARRERA PERALTA GENESIS YAHAIRA	8				232
3	BORBOR CARDENAS GILDA FIORELLA					240
4	BORBOR TOMALA JOHN ANDY			2		238
5	CANO CHILA MAYRA ALEJANDRA		8			232
6	CARRILLO MENDOZA JOHANNA FABIOLA			7		233
7	CORREA HERNANDEZ JOSE ANTONIO	40		8		192

8	CUSME LUCAS NATIVIDAD GABRIELA	8				232
9	DOMINGUEZ SALAZAR ANGELICA MARIA		3			237
10	DUTAN FLORES ANDREA VIVIANA	72				168
11	GARCIA ALAVA NEXI VIVIANA		2			238
12	GARCIA DE LA ROSA RICARDO DAVID		1			239
13	GARCIA MACIAS ENRIQUE CRISTOBAL		5			235
14	LOOR GARCIA JEFFERSON ISMAEL					240
15	LOOR JOSE CARLOS		5			235
16	MORA LEON JULIANA MARICELA	16				224
17	NAVARRO BARREIRO VALERIA FERNANDA		3			237
18	PARRALES ALARCON MAURA DE LOURDES		3			237
19	PINCAY PILLASAGUA AGAPITO FLORENCIO	24				216
20	PLUAS PEREZ OLGA DEL ROSARIO		24			216
21	RODAS CUENCA JULEXI MILENA					240
TOTAL		88	112	43	0	4797
Índice de ausentismo				5%		

Tabla 16
Índice de ausentismo de diciembre

DICIEMBRE						
N.	TRABAJADORES	P. médico	Falta	Atraso	Embarazo	Total horas trabajadas
1	ARRIAGA DELGADO JENNIFER DAYANA			4		236
2	BARRERA PERALTA GENESIS YAHAIRA			6		234
3	BORBOR CARDENAS GILDA FIORELLA		8			232

4	BORBOR TOMALA JOHN ANDY	8			232	
5	CANO CHILA MAYRA ALEJANDRA		2		238	
6	CARRILLO MENDOZA JOHANNA FABIOLA		3		237	
7	CORREA HERNANDEZ JOSE ANTONIO	16			224	
8	CUSME LUCAS NATIVIDAD GABRIELA			12	228	
9	DOMINGUEZ SALAZAR ANGELICA MARIA		1		239	
10	DUTAN FLORES ANDREA VIVIANA	8			232	
11	GARCIA ALAVA NEXI VIVIANA		5		235	
12	GARCIA DE LA ROSA RICARDO DAVID	72			168	
13	GARCIA MACIAS ENRIQUE CRISTOBAL		2		238	
14	LOOR GARCIA JEFFERSON ISMAEL		1		239	
15	LOOR JOSE CARLOS	24			216	
16	MORA LEON JULIANA MARICELA			32	208	
17	NAVARRO BARREIRO VALERIA FERNANDA	16			224	
18	PARRALES ALARCON MAURA DE LOURDES		6		234	
19	PINCAY PILLASAGUA AGAPITO FLORENCIO		12		228	
20	PLUAS PEREZ OLGA DEL ROSARIO		8		232	
21	RODAS CUENCA JULEXI MILENA		2		238	
TOTAL		16	136	52	44	4792
Índice de ausentismo						5%

Tabla 17
Índice de ausentismo trimestral

AUSENTISMO TRIMESTRAL				
N.	TRABAJADORES	TOTAL HORAS AUSENTISMO	TOTAL HORAS TRABAJADAS	ÍNDICE DE AUSENTISMO
1	ARRIAGA DELGADO JENNIFER DAYANA	11	709	1,55%
2	BARRERA PERALTA GENESIS YAHAIRA	30	690	4,35%
3	BORBOR CARDENAS GILDA FIORELLA	15	705	2,13%
4	BORBOR TOMALA JOHN ANDY	30	690	4,35%
5	CANO CHILA MAYRA ALEJANDRA	13	707	1,84%
6	CARRILLO MENDOZA JOHANNA FABIOLA	18	702	2,56%
7	CORREA HERNANDEZ JOSE ANTONIO	68	652	10,43%
8	CUSME LUCAS NATIVIDAD GABRIELA	20	700	2,86%
9	DOMINGUEZ SALAZAR ANGELICA MARIA	5	715	0,70%
10	DUTAN FLORES ANDREA VIVIANA	104	616	16,88%
11	GARCIA ALAVA NEXI VIVIANA	9	711	1,27%
12	GARCIA DE LA ROSA RICARDO DAVID	76	644	11,80%
13	GARCIA MACIAS ENRIQUE CRISTOBAL	10	710	1,41%
14	LOOR GARCIA JEFFERSON ISMAEL	1	719	0,14%
15	LOOR JOSE CARLOS	34	686	4,96%
16	MORA LEON JULIANA MARICELA	48	672	7,14%
17	NAVARRO BARREIRO VALERIA FERNANDA	20	700	2,86%
18	PARRALES ALARCON MAURA DE LOURDES	9	711	1,27%
19	PINCA Y PILLASAGUA AGAPITO FLORENCIO	84	636	13,21%

20	PLUAS PEREZ OLGA DEL ROSARIO	48	672	7,14%
21	RODAS CUENCA JULEXI MILENA	26	694	3,75%
TOTAL		679	14441	4,70%

Tabla 18
Índice de ausentismo

	Horas de ausencia	Horas de labor	Índice ausentismo
OCTUBRE	188	4852	4%
NOVIEMBRE	243	4797	5%
DICIEMBRE	248	4792	5%
TRIMESTRAL	679	14441	4,70%

Por lo tanto, el porcentaje de ausentismo en la Consultora Loomedic sería aproximadamente del **4.70%** a nivel general, abarcando ausencias por permisos médicos, faltas injustificadas, embarazo y atrasos. Este porcentaje de ausentismo es considerablemente alto por lo que la empresa debe tomar medidas para disminuirlo. El índice de ausentismo por trabajador oscila de entre 1,55% al 13,55% por motivos tanto de permiso médico y de embarazo.

8.5.4 Cruce de información entre el test, la encuesta y los índices de ausentismo

En la encuesta, se observa que hay áreas de insatisfacción, como las oportunidades de desarrollo profesional, la valoración por parte de los superiores y compañeros, la carga de trabajo y los recursos proporcionados para realizar las tareas.

En el test, factores como "Beneficios laborales y/o remunerativos" y "Desempeño de tareas" reflejan insatisfacción en temas relacionados con la remuneración y el valor percibido de

las tareas realizadas. Si los empleados no se sienten adecuadamente compensados o no encuentran valor en su trabajo, es posible que estén más inclinados a faltar al trabajo.

Si bien no hay corroboración directa entre los resultados de la encuesta y el índice de ausentismo laboral, la insatisfacción expresada en la encuesta podría contribuir al ausentismo laboral. Por ejemplo, si los empleados no se sienten valorados o están insatisfechos con sus condiciones laborales, es posible que estén menos motivados para asistir al trabajo regularmente.

En general, es posible identificar áreas de insatisfacción que podrían estar contribuyendo al ausentismo laboral entre los resultados de la encuesta, el test y el índice de ausentismo laboral. Esto destaca la importancia de abordar las preocupaciones de los empleados y mejorar la satisfacción laboral para reducir el ausentismo y mejorar la productividad en la empresa.

SEGUNDA PARTE

9. Justificación

El fin de la presente sistematización de experiencias es evaluar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, para identificar los motivos por los cuales se ausentan colaboradores a sus jornadas, para esto, se toma en cuenta la necesidad de la compañía ya que, al ser una empresa de servicios médicos los clientes exigen que siempre esté una persona cubriendo el turno. Además, con lo antes expuesto es de suma importancia tener un control de los indicadores de satisfacción laboral y evaluarlos en relación al ausentismo existente en la empresa.

Por tal razón, si la satisfacción laboral en los colaboradores es alta, tendrá como resultado que los mismos se sientan motivados y así identificar qué otros factores son los que provocan el ausentismo laboral, Locke (1976) describe la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de un individuo de la experiencia laboral", por lo que la compañía debe encargarse de que sus colaboradores se sientan motivados.

Esta sistematización de experiencias contribuye al campo organizacional porque a través de esta práctica podemos resaltar la importancia de la psicología que se observa en las organizaciones, además, nos permitirá analizar la satisfacción laboral de los colaboradores, recolectar información sobre los índices de ausentismo, la interpretación de los test aplicados estudiados en la carrera, y los cuestionarios desarrollados para identificar el grado de satisfacción que presentan los trabajadores dentro de la empresa.

10. Caracterización

La caracterización del proyecto se centra en la profunda conexión entre la satisfacción laboral y el índice de rotación en la Consultora LoorMedic S.A. Desde una perspectiva psicológica, se reconoce que la complacencia laboral no es solo un indicador de bienestar emocional, sino también un factor clave en la retención de colaboradores. La definición clásica de Locke (1976) resalta la naturaleza subjetiva de la satisfacción laboral, subrayando la importancia de comprender las experiencias laborales desde la perspectiva única de cada colaborador. La investigación ha revelado que niveles más elevados de satisfacción laboral están significativamente correlacionados con una menor rotación de personal, evidenciando la influencia psicológica en la estabilidad de los colaboradores en la organización.

En términos de la dinámica entre equipos de trabajo, la introducción de programas estructurados de gestión del conflicto y el fortalecimiento de habilidades de trabajo en equipo se vislumbra como una solución técnica valiosa. Estos programas podrían abordar eficientemente las tensiones existentes, mejorando la cohesión y la eficacia general de los equipos.

Este análisis técnico propone una intervención integral, abordando no solo la inestabilidad laboral sino también optimizando las relaciones laborales con empresas contratantes y fortaleciendo la dinámica de trabajo entre equipos para restablecer un entorno laboral más positivo y productivo.

11. Interpretación

La comprensión de los descubrimientos se profundiza al incorporar el componente psicológico en el análisis de la satisfacción laboral. En esta perspectiva, se reconoce que la satisfacción laboral constituye un fenómeno que trasciende las condiciones objetivas del trabajo, implicando la percepción y experiencia subjetiva de los colaboradores. La definición de Locke (1976), que subraya el estado emocional positivo y placentero derivado de las vivencias laborales, subraya la relevancia de abordar la satisfacción laboral desde un enfoque psicológico. Este planteamiento interpretativo destaca que las acciones para mejorar la satisfacción laboral no deben limitarse a aspectos externos, como las condiciones de trabajo, sino que también deben atender las necesidades emocionales y psicológicas de los colaboradores para lograr resultados sostenibles.

En palabras de Locke (1976), la satisfacción laboral se manifiesta como un estado emocional positivo y placentero que surge de las experiencias laborales. Esta perspectiva refuerza la idea de que la satisfacción laboral va más allá de las condiciones materiales del trabajo, involucrando las percepciones y experiencias subjetivas de los individuos. En este sentido, se destaca la necesidad de abordar la satisfacción laboral desde un enfoque psicológico, reconociendo la importancia de las dimensiones emocionales en la comprensión y mejora de la satisfacción laboral. Este enfoque no solo implica intervenir en aspectos externos, como las condiciones laborales, sino también considerar las necesidades emocionales y psicológicas de los colaboradores para lograr mejoras sostenibles.

12. Principales logros del aprendizaje

Dentro de los principales logros del aprendizaje nacen al reconocer la influencia psicológica en la satisfacción laboral y la retención de colaboradores. A través de la aplicación de herramientas como encuestas y entrevistas desde una perspectiva psicológica, hemos logrado captar las percepciones y emociones subyacentes de los colaboradores, proporcionando una visión más completa de su experiencia laboral. Se destaca la importancia de evaluar la satisfacción laboral de manera continua, reconociendo que el bienestar psicológico es un componente esencial para la estabilidad y el rendimiento sostenible en la Consultora LoorMedic S.A. Las recomendaciones, orientadas a implementar evaluaciones periódicas, desarrollar programas de bienestar y fomentar la comunicación interna desde una perspectiva psicológica, representan un avance significativo hacia la construcción de un entorno laboral que no solo aborda aspectos tangibles, sino también las necesidades emocionales de los colaboradores.

Durante la investigación, se destacó que la satisfacción laboral tiene un peso superior al bienestar personal. El estudio exploró cómo los cambios en diversas áreas de la vida de un individuo afectan su nivel de satisfacción y bienestar, enfocándose en que la psicología se centra principalmente en el estudio de la patología individual. La medicina preventiva se contempla como una estrategia para mejorar y prolongar la calidad de vida.

Adicionalmente, en este estudio, se adquirió la habilidad de llevar a cabo encuestas presenciales con los colaboradores, extrayendo información para análisis de resultados. Estas competencias se consideran esenciales en el entorno laboral, y su aplicación se percibe como una inversión valiosa.

En resumen, al examinar la relación entre diversas áreas de la vida y la satisfacción laboral, se revela que ambas están intrínsecamente vinculadas. Las expectativas que un individuo desarrolla a lo largo de su experiencia laboral influyen en la formación de objetivos de vida, subrayando la conexión entre la salud mental y el contexto laboral, especialmente en relación con las preferencias personales.

13. Conclusiones:

Hay una estrecha relación entre satisfacción laboral y el ausentismo: El estudio destaca la relación entre satisfacción laboral y ausentismo empresarial desde una perspectiva psicológica. Los resultados muestran que una mayor satisfacción laboral se asocia con una reducción significativa de ausencia de los colaboradores, lo que sugiere que la salud mental de los colaboradores afecta directamente su rendimiento en la organización.

Analizar la subjetividad de la satisfacción laboral: El concepto de satisfacción laboral se basa en la definición clásica de Locke (1976), enfatizando su subjetividad desde un punto de vista psicológico. La visión personal de cada colaborador sobre su experiencia laboral es un elemento central para comprender y gestionar la satisfacción laboral, así como para reconocer la subjetividad inherente a la percepción emocional y psicológica del entorno laboral.

Cabe reconocer la importancia de evaluar y mejorar la satisfacción laboral: Desde la perspectiva de la psicología organizacional, se enfatiza la importancia crítica de una evaluación periódica de la satisfacción laboral. Este proceso no sólo incide positivamente en la salud emocional de los colaboradores y ayuda a crear un ambiente de trabajo saludable, sino que también contribuye a la estabilidad emocional y el funcionamiento sostenible de la empresa.

Además, el análisis de la satisfacción laboral no solo proporciona información sobre el estado emocional de los colaboradores, sino que también puede revelar áreas de mejora dentro de la organización. Identificar las causas subyacentes de la insatisfacción laboral puede ayudar a abordar problemas como la falta de comunicación, la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento o las deficiencias en el ambiente laboral. Al abordar estas áreas problemáticas,

las empresas pueden mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores y, a su vez, aumentar la productividad y la eficiencia.

Asimismo, el énfasis en la evaluación y mejora de la satisfacción laboral refuerza la importancia del liderazgo y la gestión efectiva en las organizaciones. Los líderes que muestran empatía, escuchan las preocupaciones de sus colaboradores y toman medidas para abordarlas demuestran un compromiso genuino con el bienestar de su equipo. Esta atención a la satisfacción laboral no solo construye relaciones sólidas entre los líderes y los colaboradores, sino que también crea un sentido de confianza y lealtad que puede aumentar la retención del talento y la reputación de la empresa como empleador deseable.

Con los análisis anteriores se debe tomar en cuenta que la evaluación continua y la mejora de la satisfacción laboral son elementos esenciales para la salud y el éxito a largo plazo de cualquier organización. Al reconocer la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo empresarial, así como la importancia de abordar la subjetividad de esta satisfacción, las empresas pueden fortalecer su cultura organizacional, mejorar el compromiso de los colaboradores y mantenerse competitivas en un mercado laboral en constante cambio.

14. Recomendaciones:

Implementar evaluación periódica: Se recomienda utilizar encuestas, entrevistas y otras herramientas para evaluar periódicamente la satisfacción laboral desde una perspectiva psicológica. Este enfoque proporcionará conciencia continua sobre las percepciones y sentimientos de los colaboradores y proporcionará información valiosa para la toma de decisiones estratégicas basadas en la salud mental.

Diseñar de programas de bienestar: Desde una perspectiva psicológica, las organizaciones deben considerar diseñar e implementar programas de bienestar que aborden aspectos clave identificados en las evaluaciones de satisfacción laboral. Estos pueden incluir estrategias dirigidas al reconocimiento, el equilibrio entre la vida laboral y personal y el desarrollo profesional que contribuyan a la salud mental general de los colaboradores.

Fomentar la comunicación interna: Desde una perspectiva psicológica, la comunicación interna se considera un elemento clave para mejorar la satisfacción laboral. Se recomienda crear canales de comunicación abiertos y transparentes, fomentar la expresión emocional y conseguir que los colaboradores se sientan escuchados y comprendidos desde el punto de vista psicológico.

Seguimiento continuo de los indicadores de ausentismo: Desde el punto de vista de la psicología organizacional, se enfatiza la importancia del seguimiento continuo de los indicadores de ausentismo para evaluar la efectividad de las medidas encaminadas a mejorar la satisfacción laboral. Para mantener un entorno de trabajo psicológicamente saludable, pueden ser necesarios más ajustes en función del desarrollo psicológico de los colaboradores.

Provocar la participación activa: Desde una perspectiva psicológica, se recomienda promover la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones y en la resolución

de problemas relacionados con su entorno laboral. Esto puede fortalecer el sentido de pertenencia y empoderamiento, aumentando así la satisfacción y la motivación de los colaboradores.

Implementar programas de desarrollo personal y profesional: Reconociendo la importancia del crecimiento individual, se sugiere desarrollar programas que apoyen el desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores. Estos programas pueden incluir oportunidades de capacitación, mentoría y desarrollo de habilidades que promuevan el crecimiento y la realización personal, lo que a su vez puede contribuir positivamente a su satisfacción laboral.

Desarrollar un modelo de trabajo para tener un ambiente de trabajo inclusivo y diverso: Desde una perspectiva psicológica y de equidad, es crucial crear un entorno laboral inclusivo y diverso donde todos los colaboradores se sientan valorados y respetados. Esto implica promover la igualdad de oportunidades, celebrar la diversidad de experiencias y perspectivas, y tomar medidas para combatir cualquier forma de discriminación o prejuicio. Un ambiente laboral inclusivo puede mejorar significativamente la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, así como su bienestar psicológico en general.

15. Referencias bibliográficas:

1. Alva, J., & Dominguez, L. (2013). Clima organizacional y satisfacción en los colaboradores de la Universidad San Pedro de Chimbote. Obtenido de Dialnet: [enlace al documento]
2. Barroso Tanoira, F., & Salazar Cantón, J. (2009). Satisfacción laboral vs. rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos. *Projectics / Proyéctica / Projectique, 3*, 29-39. <https://doi.org/10.3917/proj.003.0029>
3. Berón, E., Mejía, D., & Castrillón, O. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos. Obtenido de Scielo.
4. Bravo, M. (2002). Satisfacción laboral. Obtenido de *Tratado de Psicología del Trabajo: Vol. I: La actividad laboral en su contexto*.
5. Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
6. Chuqui huaccha, L., & Nieves, B. (2018). Tesis: Clima organizacional y su impacto en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del INGEMMET, Lima, Perú.
7. Córdova, A. (2019). Tesis: Diagnóstico de la satisfacción laboral en el personal del Consorcio Gestionas Viales del Norte - Piura 2017. Pimentel, Perú.
8. Delgado, B., Mosquera, D., & Peña, G. (2022). Cambios en la satisfacción laboral y su relación con la adopción del trabajo remoto después de la pandemia del COVID19. Obtenido de *Revista Venezolana*: [enlace al documento]

9. Fritzsche, B., & Parrish, T. (2005). Theories and Research on Job Satisfaction. Obtenido de *Theories and Research on Job Satisfaction. In Brown, R.
10. García, J., Cruz, J., & Villarreal, H. (2023). Principales causas de ausentismo laboral en el personal de enfermería adscritos al Hospital General de Zona No. 3 Tuxtepec, Oaxaca. Obtenido de *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades
11. Jara Holliday, O. (2020). *Orientaciones teórico prácticas para la sistematización de experiencias*. Recuperado de [enlace al documento]
12. Johnson, A. (2019). Metodología documentada y confiabilidad en la investigación. Revista de Psicología del trabajo, 32(3), 87-101.
13. Locke, E. (1976). Causas de la satisfacción laboral, en Dunnette. Obtenido de *Manual de Psicología Organizacional e industrial: Rand McNally College Ed.
14. Loomedic. (2024). Documentación Empresarial (registros de asistencia, informes de desempeño, evoluciones del personal por parte de las empresas clientes, informes de ausentismo, organigrama, manual de funciones...).
15. Natali, G., et al. (2017). Satisfacción de clientes externos. Estudio de caso de una piscina cubierta.
16. Ordonez, S., Luy, W., & Merino, J. (2023). Los factores de riesgos psicosociales y como inciden en la satisfacción laboral. Obtenido de Digital Publisher.
17. Palma, S. (2005). Test de Satisfacción laboral SL SPC Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Revista de investigación en Psicología, 3(1), 11-21.

18. Porter, L. (1962). Deficiencias percibidas en la satisfacción de necesidades como. Obtenido de **Journal of Applied Psychology**: <https://doi.org/10.1037/h0047808>
19. Robbins, S., y Judge, T. (2009). **Comportamiento organizacional (13ª ed.) **. (J. E. Brito, trad). México: Pearson Prentice Hall.
20. Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. **Dilemmas Contemporaneous: Education, Política y Valores**.
21. Robbins, S. (2009). **Comportamiento organizacional**. Obtenido de **Pearson Education**.
22. Serrano, C., & Vargas, D. (2022). Análisis de causas, efectos y consecuencias del riesgo psicosocial en áreas comerciales en Asesores de Ventas en Colombia entre 2018 y 2021. Obtenido de **Politécnico Gran Colombiano**: [enlace al documento]
23. Smith, J. (2018). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
24. Valenzuela, C., Anastacio, V., & Chávez, K. (2023). Teletrabajo en Lima: evaluación de satisfacción laboral y riesgos psicosociales. **Revista Venezolana De Gerencia, 28 (Edición Especial 10)**, 1140-1159: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.17>

16. Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado para el test "Escala de satisfacción laboral SL-SPC"



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA

Nombre del trabajador: _____ **Fecha:** ___/___/___

Investigadores: Jefferson Loor y Katuska Patiño.

Título del estudio: Encuesta sobre la satisfacción y niveles de estrés laboral.

El propósito de este documento es informarle sobre el estudio que llevamos a cabo acerca la satisfacción y niveles de estrés laboral, con el fin de entender mejor la situación que experimentan actualmente en relación con estos factores en la empresa Consultora LoorMedic S. A.

Para ello, la encuesta consta de diez preguntas con cinco reactivos en donde elegirá la que más se ajuste a su apreciación y situación actual. Durará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Si tuviera alguna interrogante sobre la investigación puede formularla con confianza.

Toda la información recopilada se tratará de manera confidencial y se utilizará únicamente con fines de investigación. Sus respuestas no estarán vinculadas directamente a su identidad y se mantendrán de forma anónima. Su participación en este estudio es completamente voluntaria, la decisión de no participar no afectará su situación laboral.

No se anticipan riesgos significativos asociados con la participación en este estudio. Los beneficios incluyen contribuir a la comprensión de factores que afectan la satisfacción laboral y, en última instancia, mejorar las condiciones laborales.

Al continuar con la encuesta, confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada en este consentimiento informado.

Firma del trabajador

Firma Jefferson Loor

Firma Katuska Patiño

Anexo 2. Consentimiento informado para la encuesta



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TEST

Nombre del trabajador: _____ Fecha: __/__/__

Investigadores: Jefferson Loor y Katiuska Patiño.

Título del estudio: Consentimiento informado para test “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”.

El propósito de este documento es informarle sobre el estudio que llevamos a cabo acerca la satisfacción laboral de los trabajadores, con el fin de entender mejor la situación que experimentan actualmente en relación con estos factores en la empresa Consultora LoorMedic S. A.

Para ello, el test consta de 36 ítems en donde se presentarán una serie de opciones a las cuales debe responder marcando la alternativa que exprese mejor su punto de vista. Durará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

Toda la información recopilada se tratará de manera confidencial y se utilizará únicamente con fines de investigación. Sus respuestas no estarán vinculadas directamente a su identidad y se mantendrán de forma anónima. Su participación en este estudio es completamente voluntaria, la decisión de no participar no afectará su situación laboral.

No se anticipan riesgos significativos asociados con la participación en este estudio. Los beneficios incluyen contribuir a la comprensión de factores que afectan la satisfacción laboral y, en última instancia, mejorar las condiciones laborales.

Al continuar con la encuesta, confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada en este consentimiento informado.

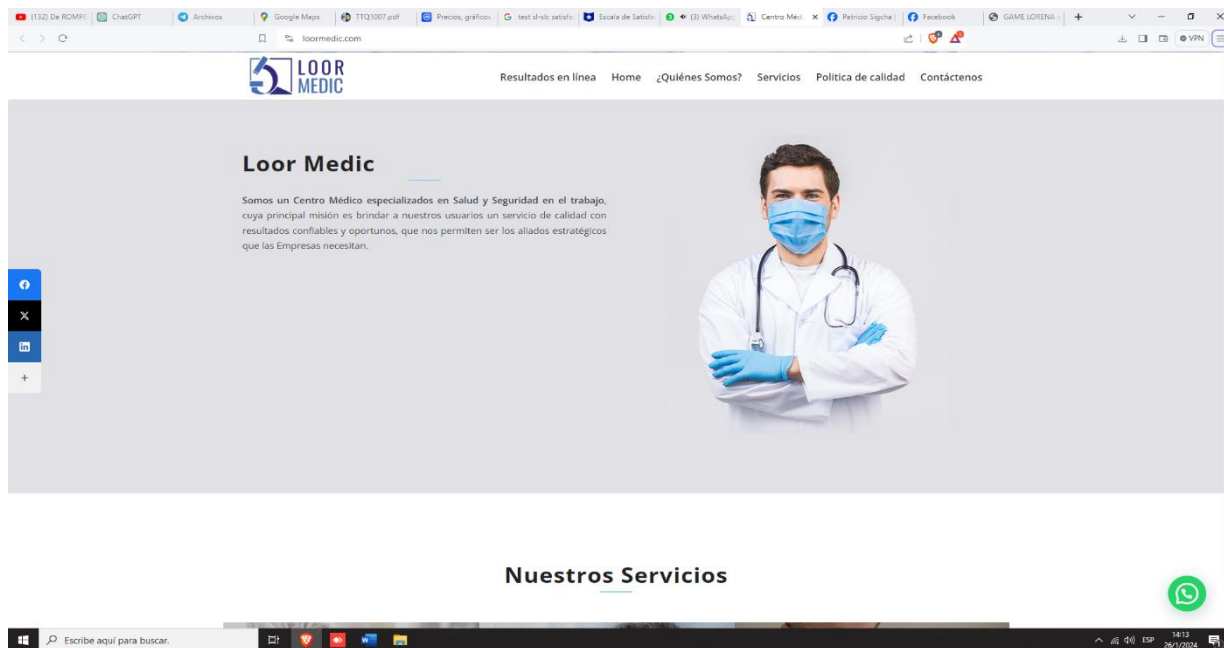
Firma del trabajador

Firma Jefferson Loor

Firma Katiuska Patiño

Anexo 3. Página web de la empresa

<https://loormedic.com/>



Anexo 4. Prestación de la empresa



CENTRO MEDICO LOORMEDIC

QUEREMOS VERTE BIEN.



www.loormedic.com

Tlfno.: (04) 5044703 - 098 656 6332

info@loormedic.com



INFORMACIÓN CORPORATIVA



Somos una empresa especializada en brindar servicios de salud integral enfocados a MEDICINA LABORAL Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO , atención médica de primer nivel , así como la prestación de servicios de salud ocupacional en empresas nacionales de diferentes sectores económicos preocupadas por la salud de sus empleados.

Misión - Visión



Misión

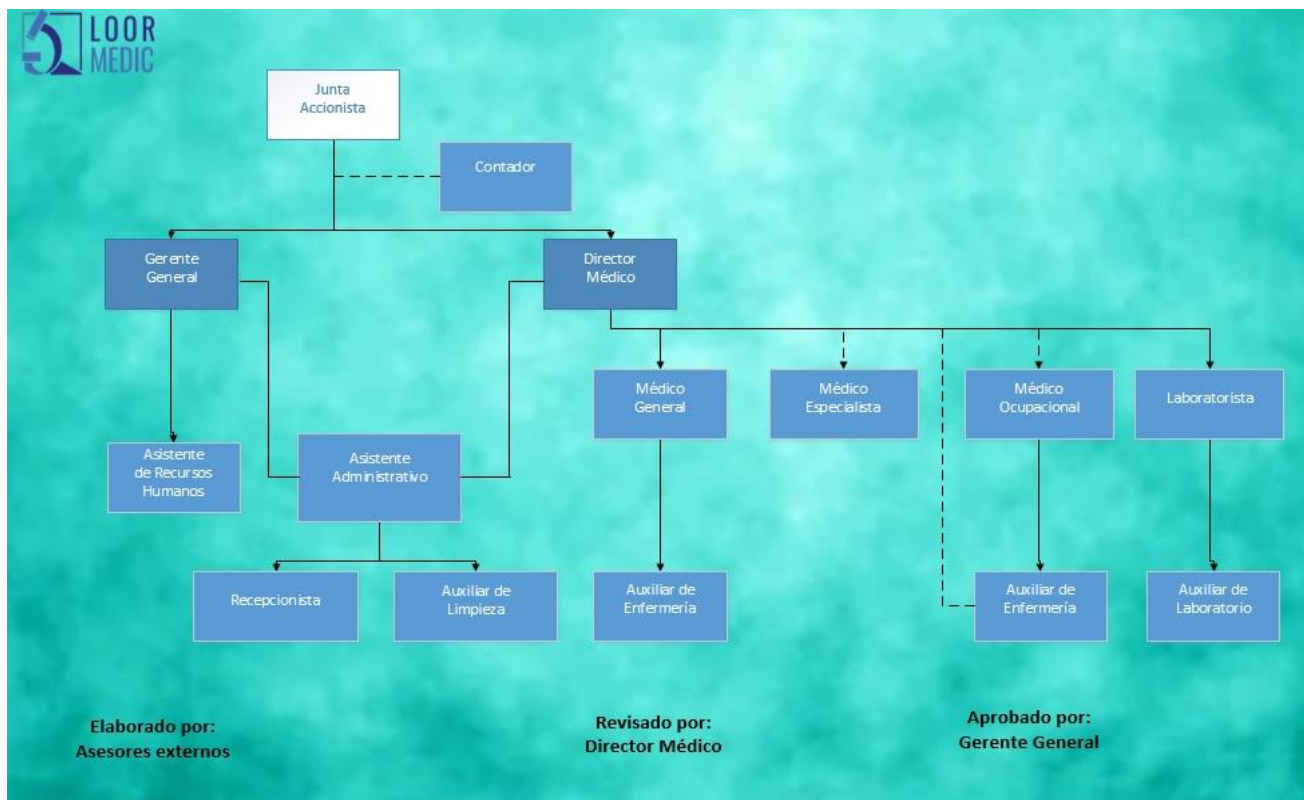
Garantizar una atención primaria, especializada en Salud Ocupacional para los trabajadores, ofreciendo a nuestros clientes la mejor calidad de servicios médicos y de diagnóstico para el cumplimiento de las exigencias legales y laborales.



Visión

Ser la empresa líder en brindar soluciones integrales para el área de la salud, mediante una atención oportuna y un servicio personalizado.

Anexo 5. Organigrama



Anexo 6. Valores de la empresa



Anexo 7. Servicios de la empresa

SERVICIOS



Anexo 8. Informe de formatos de resultados de evolución



Guayaquil, 17 de marzo del 2023

CONSULTORA LOORMEDIC SOCIEDAD ANÓNIMA

Nosotros, como Centro Médico LoorMedic, con Ruc. 0993346632001, en nuestra calidad como empresa que brinda servicios de salud, declaramos que nuestros resultados son confiables y específicos, con personal calificado, y manejando equipos automatizados de excelente calidad.

En base para alcanzar la confiabilidad a todos nuestros pacientes, clientes, y a quienes prestamos nuestros servicios de salud pre-ocupacional, ocupacional y post – ocupacional declaramos dicho informe presentando las siguientes novedades:

Paciente ONOFRE MOSCOL JEAN CARLOS con C.I: 0927701243, se presenta el día 16 de marzo del 2023 en las mesas de atención de nuestro personal de LoorMedic dentro de la Empresa SKRETTING, con una caja estéril para coproparasitario, el cual no contiene muestra.

Se adjunta la evidencia tanto de la caja presentada como de la firma del paciente.



Como se puede observar la caja se encuentra completamente limpia; es decir no ha existido error o derrame, por parte de nuestro personal al transportar la muestra a nuestras instalaciones para el procesamiento de las mismas.

LOOR MEDIC		EXÁMENES DE LABORATORIO - SKRETTING 4.5			SKRETTING A Health Company	
NOMBRES	CEDULA	S	O	A		
NAPOLONI CECAR RAIB	928108570					
NAVARRETE CHAMBERO ANDRÉS ALBERTO H	931464820					
NAVARRA CHAMBERO LUIS FERNANDO	925010985					
NELSON RAMIREZ RAMIREZ ESTEBAN	921157202					
NUÑEZ RAMIREZ GUERRA JUAN	920824992					
NUÑEZ RAMIREZ DIEGO ARMANDO	950874974					Diego Ramos



Para continuar con este proceso alcanzando resultados confiables como empresa sugerimos que indiquen a sus colaboradores que no falten a la verdad entregando recipientes vacíos y más aun firmando en nuestras hojas de constancia de entrega de muestras.

Nosotros como Consultora LoorMedic Sociedad Anónima cuidamos de su salud, creciendo continuamente.

JOSE CARLOS LOOR LOOR
Firmado digitalmente por
JOSE CARLOS LOOR LOOR
Fecha: 2022.03.17
05:36:11 -05'00'

**Gerente General
Carlos Loor Loor**

**Responsable de Laboratorio
Q.F John Borbor**

14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
ITEMS	RESPUESTAS				
	TA		TA		TA
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CATEGORIAS DIAGNOSTICAS

SATISFACCION LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó más	18 ó más	23 ó más	19 ó más	29 ó más	29 ó más	29 ó más	168 ó más
Parcial satisfacción laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó menos	6 ó menos	10 ó menos	7 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	92 ó menos

Anexo 10. Levantamiento de información en la empresa



Aplicación del test de manera individual a los colaboradores de la empresa Consultora

LoorMedic S.A., el día 13 de enero del 2024.



Explicación de la utilidad del test a los colaboradores de la empresa Consultora

LoorMedic S.A., el día 13 de enero del 2024.



Haciendo entrega de los consentimientos informados para obtener la firma de los colaboradores de la empresa el día 13 de enero del 2024.



Entrega de los consentimientos informados y aplicación del test a los colaboradores el día 13 de enero del 2024.

Anexo 11. Recopilación de datos del test "Escala de satisfacción laboral SL-SPC"

RECOPILACIÓN DE DATOS DEL TEST "ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC"																							
ÍTEMS	RESPUESTAS	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S	T	RESULTADOS
1	TA																						0
	DA			1														1					2
	I	1	1		1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	17
	ED									1			1										2
	TD																						0
2	TA																						0
	DA																						0
	I			1																			1
	ED		1			1											1		1	1			5
	TD	1			1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1
3	TA																						0
	DA	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1		1		1	1			1	15
	I								1								1				1		3
	ED												1		1					1			3
	TD																						0
4	TA																						0
	DA	1	1	1	1		1	1		1	1	1				1			1				11
	I					1			1					1			1	1			1	1	7
	ED												1		1					1			3
	TD																						0

ÍTEMS	RESPUESTAS	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S	T	RESULTADOS
5	TA																						0
	DA	1	1	1	1		1	1		1	1					1							9
	I																						0
	ED																						0
	TD					1			1			1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1
6	TA																						0
	DA	1	1	1	1	1		1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
	I						1				1												2
	ED																						0
	TD												1										1
7	TA																						0
	DA																						0
	I			1																			1
	ED		1			1							1			1		1	1				6
	TD	1			1		1	1	1	1	1	1	1		1	1		1			1	1	1
8	TA																						0
	DA		1	1		1				1						1		1	1				7
	I																						0
	ED																						0
	TD	1			1		1	1	1		1	1	1	1	1	1		1			1	1	1

ÍTEMS	RESPUESTAS	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S	T	RESULTADOS
33	TA																						0
	DA		1	1		1										1		1	1				6
	I									1													1
	ED											1											1
	TD	1			1		1	1	1		1		1	1	1		1			1	1	1	13
34	TA																						0
	DA	1	1		1		1	1		1	1					1							8
	I			1		1			1			1		1			1	1	1		1	1	10
	ED												1		1					1			3
	TD																						0
35	TA																						0
	DA	1	1	1	1		1	1		1	1												8
	I								1			1				1	1						4
	ED																						0
	TD					1							1	1	1			1	1	1	1	1	9
36	TA																						0
	DA	1	1	1	1	1		1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
	I						1																1
	ED										1												1
	TD											1											1

FACTOR I	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32
FACTOR II	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
FACTOR III	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33
FACTOR IV	Relaciones sociales	3, 9, 16, 24
FACTOR V	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
FACTOR VI	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
FACTOR VII	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

RESPUESTAS	
TA	Total de acuerdo
DA	De acuerdo
I	Indeciso
ED	En desacuerdo
TD	Totalmente en desacuerdo

Anexo 12. Listado de colaboradores.

NOMBRES
ARRIAGA DELGADO JENNIFER DAYANA
BARRERA PERALTA GENESIS YAHAIRA
BORBOR CARDENAS GILDA FIORELLA
BORBOR TOMALA JOHN ANDY
CANO CHILA MAYRA ALEJANDRA
CARRILLO MENDOZA JOHANNA FABIOLA
CORREA HERNANDEZ JOSE ANTONIO
CUSME LUCAS NATIVIDAD GABRIELA
DOMINGUEZ SALAZAR ANGELICA MARIA
DUTAN FLORES ANDREA VIVIANA
GARCIA ALAVA NEXI VIVIANA
GARCIA DE LA ROSA RICARDO DAVID
GARCIA MACIAS ENRIQUE CRISTOBAL
LOOR GARCIA JEFFERSON ISMAEL
LOOR LOOR JOSE CARLOS
MORA LEON JULIANA MARICELA
NAVARRO BARREIRO VALERIA FERNANDA
PARRALES ALARCON MAURA DE LOURDES
PINCAY PILLASAGUA AGAPITO FLORENCIO
PLUAS PEREZ OLGA DEL ROSARIO
RODAS CUENCA JULEXI MILENA

Anexo 13. Encuesta de satisfacción en la empresa LoorMedic S.A.

Encuesta de satisfacción en la empresa LoorMedic S.A.

En la siguiente encuesta, se detallan preguntas acerca de la satisfacción laboral dentro de su entorno laboral. Lea cuidadosamente cada una de estas y marque una sola respuesta por pregunta de acuerdo con su experiencia en la empresa.

Una vez culminado el formulario según las instrucciones proporcionadas puedes entregar la encuesta al instructor. No es necesario que ubiques tu nombre en la hoja ya que tu participación es anónima.

a) ¿Cómo calificaría su satisfacción general con su labor en la empresa Consultora LoorMedic

S. A.?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

b) ¿Está satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que le brinda la empresa?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

c) ¿Se siente cómodo expresando sus opiniones en el entorno laboral?

- Muy incómodo
- Incómodo
- Neutral
- Cómodo

- Muy cómodo
- d) ¿Se siente valorado por sus superiores y compañeros de trabajo?
- Muy poco valorado
 - Poco valorado
 - Neutral
 - Valorado
 - Muy valorado
- e) ¿Siente que la carga de trabajo es manejable o se sientes abrumado con frecuencia?
- Muy abrumado
 - Abrumado
 - Neutral
 - Manejable
 - Muy manejable
- f) ¿La empresa le proporciona los recursos adecuados para realizar sus tareas de manera eficiente?
- Muy insuficientes
 - Insuficientes
 - Apenas suficientes
 - Suficientes
 - Más de lo necesario
- g) ¿Se sientes parte de un equipo colaborativo en el trabajo?
- Nada colaborativo
 - Poco colaborativo
 - Neutral
 - Colaborativo

- Muy colaborativo
- h) ¿De qué forma describiría la relación con sus superiores y compañeros del trabajo?
- Conflictiva
 - Tensa
 - Neutral
 - Armoniosa
 - Muy armoniosa
- i) ¿La empresa fomenta un entorno de trabajo saludable y positivo?
- Nada saludable y positivo
 - Poco saludable y positivo
 - Neutral
 - Basta saludable y positivo
 - Muy saludable y positivo
- j) ¿Tiene oportunidades para socializar y construir relaciones interpersonales con compañeros fuera del entorno laboral?
- Nunca
 - Rara vez
 - Ocasionalmente
 - Frecuentemente
 - Siempre

