



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ECATEPEC

**Satisfacción laboral y trabajo decente en
el personal administrativo de un hospital
infantil en la Ciudad de México.**

T E S I S

**QUE PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

P R E S E N T A N:

Hernandez Miguel Gustavo Angel

Navarrete Lasgres Ulises Israel

Villanueva Trejo Lizbeth

Asesor: D.C.A. Carlos Robles Acosta

Revisores: Lic. Mayra Riveros Domínguez

M. A. Laura Edith Alviter Rojas



Ecatepec de Morelos. Estado de México 2023

Índice

Contenido	Pág.
Resumen	12
Introducción	14
Capítulo I. Hospital Infantil de México Federico Gómez (HIMFG)	
1.1 Antecedentes de la institución	18
1.2 Razón social	21
1.3 Servicios que ofrece	21
1.4 Bases estratégicas	21
1.5 Estructura orgánica de la empresa	23
1.6 Objetivos y funciones de las direcciones del HIMFG	24
Capítulo II Marco metodológico	
2.1 Planteamiento del problema	29
2.2 Pregunta de investigación	30
2.3 Objetivo de investigación	30
2.4 Hipótesis	31
2.5 Justificación	31
2.6 Método	32
2.6.1 Instrumento	33
2.6.2 Población y muestra	41
2.7 Procedimiento	41
2.8 Análisis de resultados	42
Capítulo III. Satisfacción Laboral	
3.1 Conceptualización de la satisfacción laboral	44
3.2 Causa de la satisfacción laboral	45
3.3 Causas de la insatisfacción	47
3.4 Consecuencias de la insatisfacción laboral	49
3.5 Modelos teóricos de la Satisfacción Laboral	51

Satisfacción laboral y trabajo decente en el personal administrativo de un hospital infantil
en la Ciudad de México

3.5.1 Instrumento a utilizar	56
3.6 Acciones de mejora de la Satisfacción Laboral	58
3.7 Estudios empíricos de la satisfacción laboral	63
Capítulo IV Trabajo decente	
4.1 Conceptualización del trabajo decente	66
4.2 Causas de la ausencia del trabajo decente en las organizaciones	67
4.3 Modelos teóricos según la Organización Internacional del Trabajo	70
4.3.1 Instrumento a utilizar	73
4.4 Acciones de mejora del trabajo decente	74
4.5 Estudios empíricos del trabajo decente trabajo decente	79
Capítulo V Resultados.	
5.1 Estadísticos descriptivos de datos demográficos	83
5.2 Análisis de confiabilidad y validez	84
5.3 Estadística descriptiva de las variables	85
5.3.1 Análisis de frecuencias por categorías	85
5.3.2 Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral	87
5.3.3 Estadísticos descriptivos del trabajo decente	88
5.4 Correlaciones de Pearson	90
5.4.1 Nivel de correlación entre variables	91
5.4.2 Nivel de correlación entre dimensiones	91
Propuesta de mejora	95
Conclusión	98
Anexos	100
Glosario de términos	105
Referencias	110

Índice de tablas

Tabla	Título	Pág.
1	Objetivos y funciones de las direcciones del HIMFG	24
2	Dimensiones de la satisfacción laboral	34
3	Dimensiones del trabajo decente	36
4	Palabras clave de la satisfacción laboral	45
5	Acciones de mejora de la satisfacción laboral	62
6	Palabras clave del trabajo decente	67
7	División en la medición del cuestionario del trabajo decente	74
8	Acciones de mejora del trabajo decente	78
9	Distribución de frecuencias de sujetos por edades	83
10	Género	84
11	Estadísticos de confiabilidad	84
12	Satisfacción laboral (modalidad presencial)	85
13	Trabajo decente (modalidad presencial)	86
14	Satisfacción laboral (modalidad a distancia)	86
15	Trabajo decente (modalidad a distancia)	87
16	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de satisfacción laboral (modalidad presencial)	87
17	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de satisfacción laboral (modalidad a distancia)	88
18	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de trabajo decente (modalidad presencial)	89
19	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de trabajo decente (modalidad a distancia)	90
20	Nivel de correlación	91
21	Correlaciones (modalidad presencial)	92

22	Correlaciones (modalidad a distancia)	93
23	Propuesta para aumentar el nivel de las variables	95

Índice de figuras

Figura	Título	Pág.
1	Organigrama del HIMFG	23
2	Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow	52
3	Facetas de la satisfacción de Edwin Locke	54
4	Factores de higiene de Frederick Herzberg	55
5	Factores motivacionales de Frederick Herzberg	55

Resumen

Se considera que existe relación entre las variables de satisfacción laboral y trabajo decente; ambos conceptos hacen referencia a las condiciones adecuadas con las que deben contar las instituciones, es por ello que el propósito de la presente investigación es confirmar la relación pre existente entre ambas variables, se aplicaron los instrumentos de Warr et al. (1979) para la medición de la satisfacción laboral y Ferraro et al. (2016) para la medición de trabajo decente.

El instrumento aplicado consta de 62 preguntas de las cuales 5 son de demografía, complementando con 9 de trabajo a distancia, 15 de satisfacción laboral y 33 de trabajo decente, dividido en dos modalidades presencial y distancia, aplicado a una población de 141 personas del área administrativa del Hospital Infantil de México Federico Gómez (HIMFG).

Haciendo un análisis de resultados en ambas modalidades la variable satisfacción laboral presencial obtuvo un 62.6 % y a distancia un 59.6% de empleados satisfechos, por otra parte, la variable trabajo decente presencial cuenta con un 58.6% y a distancia un 58.2% de colaboradores satisfechos; demostrando así una existencia de ambas variables de acuerdo con la perspectiva de los empleados; finalmente se concluye que la satisfacción laboral y el trabajo decente se relacionan entre si debido a la totalidad de las correlaciones posibles de las variables.

Palabras clave: satisfacción laboral, trabajo decente, correlación.

Abstract

It is considered that there is a relationship between the variables of job satisfaction and decent work; both concepts refer to the adequate conditions that institutions must have, which is why the purpose of this research is to confirm the pre-existing relationship between both variables, the instruments of Warr et al. (1979) for measuring job satisfaction and Ferraro et al. (2016) for the measurement of decent work.

The applied instrument consists of 62 questions, of which 5 are about demography, complemented with 9 about remote work, 15 about job satisfaction and 33 about decent work, divided into two face-to-face and distance modalities, applied to a population of 141 people from the area. administration of the Children's Hospital of Mexico Federico Gómez (HIMFG).

Making an analysis of the results in both modalities, the face-to-face job satisfaction variable obtained 62.6% and remotely 59.6% of satisfied employees, on the other hand, the face-to-face decent work variable has 58.6% and remotely 58.2% of satisfied collaborators; thus demonstrating the existence of both variables according to the perspective of the employees; Finally, it is concluded that job satisfaction and decent work are related to each other due to all the possible correlations of the variables.

Keywords: job satisfaction, decent work, correlation.

Introducción

El objetivo del presente trabajo de investigación es; identificar el nivel de satisfacción laboral y trabajo decente en el área administrativa del Hospital Infantil de México Federico Gómez (HIMFG), al mismo tiempo, busca conocer si existe relación entre ambas variables. Tomando esto en cuenta se seleccionó la escala de satisfacción de Warr et al. (1979) y el cuestionario de medición del trabajo decente de Ferraro et al. (2016).

En el primer capítulo se habla sobre los antecedentes, servicios y la estructura organizacional del Hospital Infantil de México Federico Gómez.

En el segundo capítulo se expone el marco metodológico que menciona el planteamiento del problema, el objetivo de la investigación, los métodos utilizados, instrumento que se utilizó, procedimiento del mismo y la obtención de resultados.

En el tercer capítulo se identificaron 3 modelos de la satisfacción laboral, de los cuales se eligió trabajar con la escala de satisfacción de Warr et al. (1979) quienes a su vez basaron su investigación en el modelo de Herzberg, (1959), el cual cuenta con los elementos necesarios para obtener información precisa, de igual manera se identificaron algunas causas de la satisfacción de insatisfacción laboral y así mismo se mencionan algunos estudios empíricos del estudio de la satisfacción laboral.

Por otro lado, en el cuarto capítulo referente al trabajo decente, se menciona dos modelos de los cuales se seleccionó el cuestionario de Ferraro et al. (2016) quienes retomaron diferentes aportes de la OIT para construir el instrumento aplicado, además se hallaron ciertas causas de la ausencia del trabajo decente. Por otra parte, también se identificaron ciertas acciones de mejora de trabajo decente.

Es importante mencionar que el instrumento fue previsto para aplicarse a una población de 150 personas las cuales solo se tuvo respuesta de 141, esto debido a que en el momento de la aplicación no estaba presente todo el personal del área administrativa.

En el capítulo 5 se presentan los resultados que se obtuvieron en la presente investigación, con los cuales, se puede concluir que la satisfacción laboral y trabajo decente se relacionan, esto comprobado con la correlación de Pearson.

Capítulo I.

Hospital Infantil de México Federico Gómez (HIMFG)

*“Elige un trabajo que te guste, y nunca tendrás que trabajar un día
en tu vida”*

Confucio.

En este capítulo se describe los antecedentes de la institución desde su fundación hasta las actividades actuales, razón social, bases estratégicas, misión, visión, estructura orgánica que la conforma, una descripción de cuantas áreas tiene y finalmente objetivos y actividades que desempeña cada una.

1.1 Antecedentes de la institución de salud.

El Hospital Infantil de México Federico Gómez (2022) tiene sus antecedentes en la época de la colonia, cuando Vasco de Quiroga recibió el calificativo de “Protector del niño indio en América”, fundó en 1532 la primera casa cuna en el país, años más tarde, en 1865 la Emperatriz Carlota con sus propios recursos apoyó a la “Casa de los niños Pobres y la Cuna”. En el año de 1905 se reorganizó la casa cuna y se funda el “Hospicio de Niños”; ese mismo año se fundó el pabellón de niños en el Hospital General de México. Es hasta la época post-revolucionaria, alrededor del año 1928, que se integró el Comité Nacional de Protección de la infancia y para el 19 de enero de 1930 se fundó la Sociedad Mexicana de Pediatría.

En 1933 es reubicada la casa cuna en Coyoacán, al frente de la cual se designó al Dr. Manuel Cárdenas de la Vega, quien logró que la sección de niños enfermos funcionara como un pabellón pediátrico de excepcional calidad, y se sentaron las bases para organizar un hospital infantil. El Dr. Cárdenas falleció y ocupó la dirección el Dr. Federico Gómez Santos, quién dio continuidad al proyecto de construcción del Hospital del Niño.

Con algunos de los miembros de la Sociedad Mexicana de Pediatría se inició el primer proyecto del Hospital Infantil de México en el año de 1933, el Dr. Mario Torroella, quien guio a los artífices del proyecto del Hospital Infantil, realizaba reuniones científico-literarias con los doctores Cárdenas de la Vega, Federico Gómez, Rigoberto Aguilar, Pablo Mendizábal y el Arq. José Villagrán García, de estas reuniones en

1933 surgió el primer proyecto para la construcción y la organización del Hospital Infantil.

Se inició la construcción después de que la administración de la Beneficencia Pública otorgó un terreno de 20,000 m², situado en una zona cercana al Hospital General de México, muchas causas retrasaron su edificación, principalmente los hundimientos de la obra y nos es, sino hasta 1940 cuando inició la última etapa de su construcción, para esa fecha el Dr. Federico Gómez ya contaba con el nombramiento de director de este. En 1943, el anhelado sueño de sus precursores se volvió realidad, gracias a la extraordinaria intervención de los Doctores Gustavo Baz y Salvador Zubirán, el entonces presidente de la república, inaugura el día 30 de abril de 1943 el Hospital Infantil de México y su primer director el Dr. Federico Gómez Santos, lo dirigiría hasta el año de 1963.

En el mes de diciembre del mismo año se inició la publicación del Boletín Médico del Hospital Infantil que actualmente cuenta con más de 65 años de experiencia y fue considerado por muchos años el instrumento de divulgación pediátrica de mayor prestigio en el país, centro y Sudamérica. En 1945 se eligió como emblema del Hospital Infantil de México el "Ixtililton", dios mexicana de los niños.

En los años de 1953 y 1954 se recibieron los primeros fondos externos para apoyar la investigación médica, provenientes de Playtex Park Research Institute. A finales de 1957 el hospital contaba con ocho laboratorios de investigación completamente equipados.

El 28 de julio de 1957 a las 2 a.m. tuvo lugar en la Ciudad de México un sismo de siete grados Richter, que afectó seriamente la estructura del Hospital, ante el inminente riesgo de continuar laborando en esas instalaciones, en abril de 1959, se inició la mudanza del hospital a la Maternidad Mundet, donde permanecería durante más de 37 años.

El 1° de noviembre de 1960 se recibieron los cuadros de Diego Rivera, como donativo de Mc- Ashan Educational and Charitable Trust

de Houston, Texas. Los cuadros son “La procesión de la posada” 1953 y La Piñata del mismo año, actualmente colocados en el vestíbulo del Auditorio y base del inapreciable patrocinio artístico del hospital que paulatinamente se ha ido ampliando con obras de reconocidos autores.

En 1973 se recibió el fondo Sydney Farber por 100,000 dólares, que apoyaría a las labores sustantivas de la institución. El 11 de enero de 1979 durante su visita a México, el Papa Juan Pablo II, asistió al hospital, realizando un recorrido por sus instalaciones y alentando a los niños hospitalizados.

En recuerdo a su fundador y por acuerdo del patronato en el año de 1980 se decidió agregar el nombre del primer director a la denominación del hospital, de tal manera que desde entonces se conoce como Hospital Infantil de México Federico Gómez. En 1983, se creó la Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud y el HIMFG fue reconocido como uno de los nueve Institutos Nacionales de Salud.

En 1992 y por invitación del secretario de Salud, el entonces presidente de la República, visitó las instalaciones del HIMFG en el Edificio Mundet, durante la visita se percató de las necesidades de construir un nuevo edificio para atender la demanda de la población infantil del país, lo que culminó con el otorgamiento de 150 millones de pesos para la construcción del nuevo edificio de hospitalización; el 5 de diciembre de 1992, se colocó la primera piedra. Fue inaugurado el 30 de noviembre de 1994, por el presidente de la República. A partir de esa fecha puede considerarse que inició una nueva era en la medicina pediátrica del país.

En el período de 1994 al 2004 se enviaron a capacitar al extranjero a más de 50 médicos e investigadores gracias al apoyo del patronato del HIMFG y a los fondos federales, a centros de vanguardia en Universidades, Institutos y Centros Médicos, 14 ubicados en los Estados Unidos, seis en España, tres en Japón, tres en Italia, dos en Francia, dos en Canadá, uno en Alemania y uno en la República Checa.

Se incorporaron equipos con tecnología de punta, por alrededor de 150 millones de pesos, provenientes de Gobierno Federal, del Patronato y de la Fundación Rio Arronte IAP.

Hoy en día, las salas y aulas de la institución han formado a más de 8 mil médicos especialistas en pediatría médica, cirugía y otras especialidades pediátricas.

Este Instituto Nacional de Salud forma parte de un reducido número de Instituciones que cuentan con la Certificación del Consejo de Salubridad General de la secretaria de Salud por sus altos estándares de calidad.

1.2 Razón social.

La institución de salud está registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) bajo la razón social de Hospital Infantil de México Federico Gómez como persona moral no contribuyente de servicios de salud de la población infantil de menores recursos.

1.3 Servicios que ofrece.

- Proporcionar la atención médica necesaria a los niños que lo requieran.
- Fortalecer la enseñanza de la pediatría a través de los medios y canales adecuados.
- Iniciar la Investigación científica de problemas médico-sociales de la niñez mexicana.

1.4 Bases estratégicas.

En este apartado se describen la misión y la visión con la que cuenta el HIMFG.

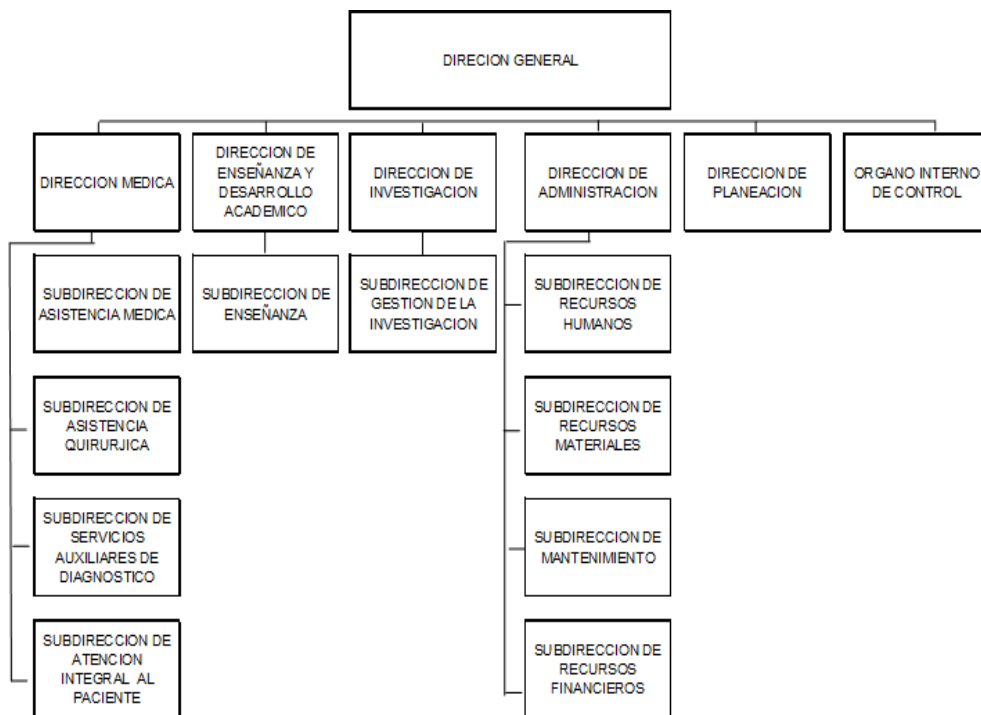
- **Misión:** Proporcionar atención médica de alta especialidad con seguridad y calidad a los niños, formar recursos humanos y llevar a cabo investigación científica de excelencia.
- **Visión:** Ser, en el mediano plazo, un referente internacional en la asistencia, enseñanza e investigación pediátrica.

1.5 Estructura orgánica de la empresa.

El organigrama está compuesto por una dirección general que dirige a 6 direcciones de las cuales cuentan con subdirecciones, que en conjunto se encargan del correcto funcionamiento del HIMFG, divididas de la siguiente manera:

Figura 1

Organigrama del HIMFG.



Nota. Tomado de Hospital Infantil de México Federico Gómez, (2012).

1.6 Objetivos y funciones de las direcciones del HIMFG

En este apartado se describió cada una de las direcciones que conforman el organigrama de la institución, mencionando los objetivos y funciones de estas como se puede apreciar en la Tabla 1.

Tabla 1

Objetivos y funciones de las direcciones del HIMFG

Dirección general	
Objetivo	Funciones
<p>Conducir la investigación en el campo de la salud pediátrica, la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad, a la población infantil y adolescente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los procedimientos y normas necesarios de la atención médica-quirúrgica de la población infantil y adolescente. • Atención médica de clasificación, preconsulta, consulta externa, urgencias y hospitalización mediante las subespecialidades pediátricas especializadas. • Servicios de laboratorio clínico e imagenología a fin de precisar o definir el diagnóstico, tratamiento. • Establecer en las áreas médicas políticas e instrumentos que permitan innovar y modernizar el modelo actual del instituto. • Establecer e instrumentar políticas para los diferentes procesos de recursos humanos, a fin de propiciar un ambiente de trabajo sano y productividad.
Dirección médica	
<p>Coordinar la atención médica de alta especialidad a través de la consulta externa, atención hospitalaria y servicios de urgencias, y la formación de recursos humanos en salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la prestación de servicios de salud, en aspectos médicos, quirúrgicos y de rehabilitación de sus áreas. • Evaluar el servicio de consulta externa, atención hospitalaria y servicios de urgencias. • Promover acciones intrahospitalarias para la protección de la salud. • Vigilar la integración del expediente clínico por las diferentes áreas médicas. • Vigilar los avances y resultados médicos asistenciales.

- Vigilar que se otorgan los servicios médicos asistenciales y quirúrgicos a pacientes pediátricos y adolescentes.
- Coordinar la formulación y ejecución de programas de estudio y capacitación del personal.
- Promover la investigación básica y aplicada, que tenga como propósito el conocimiento científico y la satisfacción de las necesidades de salud de la población infantil.

Dirección de enseñanza y desarrollo académico

Coordinar la información y actualización de los recursos humanos para los servicios y atención médica, y la resolución de problemas de salud.

- Coordinar y evaluar los estudios de pregrado especialidades, subespecialidades, diplomados y cursos de educación continua.
- Emitir constancias, reconocimientos, diplomas, certificados, títulos y otro tipo de constancias, que tendrán validez oficial por la UNAM.
- Promover la participación en la docencia de médicos, investigadores, enfermeras y otros profesionistas del hospital.
- Notificar a la dirección general los resultados y avances en materia de enseñanza.
- Establecer y consolidar las relaciones con instituciones de enseñanza América superior del país y del extranjero.
- Analizar, coordinar y supervisar los requerimientos y la utilización de recursos administrativos, desarrollo organizacional.

Dirección de investigación

Promover, coordinar las labores de investigación en el hospital, contribuir en la base del conocimiento científico y la satisfacción de las necesidades de salud.

- Dirigir la investigación en salud hacia los principales problemas de la infancia y la adolescencia.
- Proporcionar a la secretaría de salud los informes que le sean solicitados para su integración al sistema nacional de investigación de salud.
- Incrementar el intercambio científico y académico.
- Contribuir con otras instituciones públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales nacionales.
- Asesorar a los investigadores acerca de las convocatorias para el ingreso de la coordinación de los institutos de salud.

- Establecer los puentes y vías de comunicación con las áreas de investigación de los institutos nacionales para evaluar las posibilidades de emprender proyectos.

Dirección de planeación

Conducir el quehacer institucional a la consecución de objetivos y metas bajo un enfoque de eficiencia y eficacia, visualizando escenario en el corto, mediano y a largo plazo.

- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
- Autorizar el programa anual para la elaboración y actualización de manuales de organización y procedimientos del hospital.
- Planear, dirigir y coordinar la elaboración del programa anual de trabajo, de acuerdo con las metas definidas y el cumplimiento de los objetivos del hospital.
- Coordinar y dar seguimiento al programa anual de adquisiciones.
- Rendir la información estadística de la gestión hospitalaria, para su clasificación de análisis.
- Coordinar las reuniones de trabajo de las elecciones de áreas, en la definición del plan estratégico y los planes operacionales.
- Dar seguimiento a los resultados de las auditorías y revisiones de control, respecto de la gestión del hospital, cuando se detecten irregularidades.

Órgano interno

Coadyuvar al ejercicio y cabal cumplimiento de las disposiciones legales y normativas a través de la fiscalización de la gestión administrativa.

- Proponer a la secretaría de la función pública el programa anual de trabajo.
- Evaluar en forma selectiva los sistemas de riesgo y contabilidad.
- Notificar periódicamente a la secretaría de la fundación pública sobre el resultado de las auditorías.
- Coordinar y supervisar en el ámbito de la competencia, la implementación y operación del sistema integral de control.
- Recibir quejas y denuncias por incumplimiento de los servidores públicos del hospital.

Dirección de administración

- Establecer las políticas, normas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, materiales, financieros.
- Supervisar el cumplimiento de los planes y programas, así como su desarrollo.
 - Promover la modernización administrativa.
 - Coordinar el reclutamiento, selección y contratación del recurso humano.
 - Vigilar el cumplimiento de las condiciones generales de trabajo.
 - Coordinar conforme a la legislación vigente, la elaboración y ejecución de los programas de protección civil.
 - Evaluar el coste directo e indirecto de los servicios que proporciona al hospital.
 - Manejar el programa presupuestal correspondiente al gasto de la función del hospital, a fin de cumplir con las metas y objetivos del mismo.
 - Supervisar la presentación de estados financieros y la información contable y presupuestal ante la junta del órgano de gobierno.

Nota. Tomado de Hospital Infantil de México Federico Gómez. (2012).

Capítulo II.

Marco metodológico.

"La única manera de hacer un trabajo genial, es amar lo que haces"

Steve Jobs

En este capítulo se presenta planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivo y justificación del presente trabajo, al igual que el método e instrumentos utilizados, describiendo la población y muestra, con un procedimiento que tiene como propósito dar respuesta a la hipótesis de este estudio.

2.1. Planteamiento del problema.

A lo largo del tiempo se han realizado diversas investigaciones sobre la satisfacción laboral como las de Tinoco et al. (2014) y Vargas y Flores. (2019) que aseguran que dentro de esta pueden llegar a influir aspectos como las condiciones de trabajo favorables, una buena cultura organizacional, un pago justo por las labores que se desempeñan al igual que un ambiente de confianza.

Dentro de lo que refiere a trabajo decente, Gallo et al. (2019) y la Organización Internacional del Trabajo (2021) coinciden en que deben existir condiciones de trabajo adecuadas para que los empleados puedan desarrollar correctamente sus actividades, un sueldo bien remunerado y que incluya las prestaciones que garanticen la protección y bienestar de los empleados y las familias, la equidad e igualdad entre los empleados además de la confianza entre los directivos y colaboradores.

Las coincidencias señaladas en la literatura permiten pensar en una posible relación entre las variables, particularmente en aquellas cuya estructura se encuentra regulada en cuanto a la atención que brindan a sus empleados y cuyos efectos se perciben al momento de ofrecer un servicio como el de atención médica en el ámbito público. Una de estas instituciones es el HIMFG, en el cual se permitió retomar una muestra dentro de sus instalaciones, aunque sólo fue en al área administrativa, ya que el hospital era uno de los principales hospitales de atención en el área COVID para el público infantil.

En lo que refiere a satisfacción laboral es notorio el aspecto de los espacios reducidos, mobiliario y equipos de cómputo de antaño dentro del área administrativa en el HIMFG. Aunado a estos problemas, se han generado dificultades dentro del área administrativa demostrando retraso en distintos trámites y/o entrega de documentación al igual que favoritismo entre ciertas áreas y empleados.

Aunado con lo anterior, el trabajo decente dentro de la institución muestra algunas deficiencias en aspectos tales como: trabajo productivo, ingresos adecuados, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo y una relación entre compañeros y jefes.

Independientemente de que las características tanto de la satisfacción laboral como de trabajo decente sean adecuados o inadecuados, se tiene la incertidumbre de conocer si ambas variables se encuentran estadísticamente relacionadas en el personal del área administrativa de la institución.

Tomando esto en cuenta, la tarea de encontrar una relación entre ambos objetos de estudio es el punto clave de la investigación, puesto que, aunque suena a que son tópicos muy diferentes, ambos cuentan con componentes muy similares con los cuales se podría inferir que se encuentran relacionados, lo cual nos lleva a la siguiente pregunta de investigación.

2.2. Pregunta de investigación.

¿Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo decente en el personal administrativo del HIMFG de la Ciudad de México?

2.3. Objetivo de investigación.

Determinar si existe la relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo decente en el personal

administrativo del HIMFG de la Ciudad de México, que permita realizar propuestas de mejora.

2.4 Hipótesis

Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y trabajo decente dentro del personal administrativo del HIMFG de la Ciudad de México.

2.5 Justificación.

Hoy en día, el capital humano es uno de los recursos más importantes dentro de las organizaciones; según Montoya y Boyero (2016) en gran medida estas dependen de la capacidad y del talento de sus empleados al punto de considerarse un valor de competitividad .

Dentro de una institución de salud como es el hospital, sin duda alguna el capital humano es el recurso principal, ya que son los mismos empleados los que hace que la institución funcione, mientras algunos llevan el trabajo administrativo, otros llevan a cabo el trabajo práctico, es por ello que en este tipo de organizaciones de la salud debe existir la satisfacción laboral y el trabajo decente.

El desarrollo de investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral beneficiará a la sociedad en cuanto a concientizar a las grandes organizaciones que la fidelidad de los trabajadores va a derivar mucho del cómo se siente trabajando dentro de la empresa, con las condiciones adecuadas, con la maquinaria y el equipo necesario para desempeñar el trabajo encomendado en la institución dejando historial y huella de cada pasante, compartiendo el éxito y así ingrese personal de distintas áreas y lugares.

El avance del conocimiento de la administración en temas particulares como son la satisfacción laboral y el trabajo decente ayudara a ampliar el conocimiento adquirido, al igual que tener información clara y confiable con las fuentes oficiales, ya que dentro del trabajo decente

es poca la información y en la presente tesis se ha reunido la gran mayoría, incluyendo los últimos avances realizados por la Organización Internacional del Trabajo para ayudar a futuras generaciones a identificar con mayor facilidad los componentes clave y fuentes de información confiables.

2.6 Método

El método de investigación es correlacional con un enfoque deductivo y cuantitativo, y finalmente de corte transversal.

El método correlacional se efectúa cuando es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, en este caso la satisfacción laboral y el trabajo decente en el HIMFG.

El método deductivo permitió determinar las características de la satisfacción laboral y del trabajo decente de los trabajadores del área administrativa del HIMFG de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas.

El método cuantitativo implica la recopilación y el análisis de datos cuantificables. Aquí la cuestión de la medición es esencial porque permite la observación empírica y su conexión con la dimensión conceptual de la investigación. Así mismo, todos los datos cuantitativos son datos en forma numérica, tales como estadísticas, porcentajes, obtenidos a través de encuestas, cuestionarios, o mediante la manipulación de datos estadísticos preexistentes.

Y finalmente el método transversal que es un tipo de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información, en un momento determinado o en el transcurso de un periodo corto.

2.6.1. Instrumento.

En este estudio se aplicó un instrumento que está compuesto por un total de 57 preguntas (anexo 1), las cuales se dividen de la siguiente manera:

- 5 demográficas.
- 9 de trabajo a distancia.
- 15 de satisfacción laboral.
- 33 de trabajo decente.

La medición de los instrumentos de satisfacción laboral y trabajo decente son de escala tipo Likert, como se presenta a continuación:

1	Muy insatisfecho	2	Insatisfecho	3	Indeciso o neutral	4	Satisfecho	5	Muy satisfecho
----------	-------------------------	----------	---------------------	----------	---------------------------	----------	-------------------	----------	-----------------------

Se eligió el instrumento adecuado que permita conocer si existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y trabajo decente dentro de la misma institución médica.

Los instrumentos seleccionados son la escala de satisfacción laboral de Warr et al. (1979), como se muestra en la tabla 2, con un componente Alpha de Cronbach de .770 y el cuestionario de trabajo decente de Ferraro et al. (2016), como se muestra en la tabla 3, que obtuvo un componente Alpha de .920.

Tabla 2

Dimensiones de la satisfacción laboral.

Variable:	Definición	Dimensiones	Definición	Ítems
Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral es aquella percepción del entorno de los trabajadores que puede variar de acuerdo con ciertos factores como el cubrimiento de sus necesidades, los beneficios con los que se cuenta y el gusto por el empleo. (Warr et al., 1979)	Participación en el trabajo:	Se considera el grado en que una persona se involucra en las actividades de su entorno de trabajo.	14-Relaciones entre dirección y trabajadores en la institución. 24-La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.
		Motivación laboral:	Se considera el grado en que una persona quiere realizar de manera adecuada su trabajo para lograr una satisfacción intrínseca.	19-El reconocimiento que obtienes por hacer bien tu trabajo.
		La necesidad:	Es la importancia que una persona concede a la consecución de sus propias necesidades.	17-Tu estabilidad en el empleo.
		Características intrínsecas del trabajo:	Son las características que la persona identifica como presentes en su trabajo.	10-Las condiciones físicas del trabajo. 11-Tus compañeros de trabajo. 12-Tu superior inmediato. 15-El modo en que está gestionada la empresa.

Satisfacción en el trabajo:	Es el grado en que una persona reporta satisfacción con las características extrínsecas del trabajo.	13-Tu salario/sueldo. 22-Tus posibilidades de promoción en la organización.
Satisfacción con la vida:	Es el grado en que una persona se siente satisfecha con rasgos de su vida y de su espacio vital.	18 - Libertad para elegir tu propio método de trabajar. 21-La posibilidad de utilizar tus capacidades.
La felicidad:	Es el grado en que una persona informa que se siente cómodo.	16-Tu horario de trabajo.23-La atención que se presta a las sugerencias que haces.
La ansiedad de autoevaluación:	Es el grado de ansiedad que una persona refleja sobre las características de su vida y responsabilidad laboral.	20-Responsabilidades que te han asignado.

Tabla 3

Dimensiones del trabajo decente.

Variable:	Definición	Dimensiones	Definición	Ítems
Trabajo decente	Resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que genere un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y los hombres”. Organización Internacional del Trabajo (2014, p. 15)	Principios y valores fundamentales en el trabajo:	Este factor representa los principios y valores que componen la esencia y las condiciones fundamentales necesarias de la institución entorno al trabajo decente. (Ferraro, et al. 2016)	36 - En mi trabajo existe confianza entre las personas. 45 - En mi trabajo realizan juntas para tomar en cuenta los comentarios de todos. 55 - Me siento seguro y feliz con mi lugar de trabajo.
		Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados:	Gestiona la distribución del tiempo entre trabajo y familia (o vida personal), al ritmo de trabajo, plazos y horarios de trabajo.	27 - Considero adecuado el promedio de horas que trabajo por día. 39 - Mi horario de trabajo me permite gestionar adecuadamente mi vida personal. 40 - Mi trabajo me permite tener tiempo para mi familia y vida personal. 47 - Considero que me exigen demasiado en mi trabajo en la situación actual.

<p>Trabajo gratificante y productivo</p>	<p>Se refiere al trabajo como aporte al futuro de las nuevas generaciones, la conexión entre el trabajo, su aporte a la realización y el desarrollo personal y profesional, la creación de valor (para la organización, para los clientes y/o para la sociedad) y el reconocimiento de que el empleado realiza un trabajo valioso.</p>	<p>43 - Siento que me desarrollo profesionalmente a través de mi trabajo. 51 - Me considero capacitado para el trabajo que estoy realizando actualmente. 54 - Creo que la organización donde trabajo puede mejorar más para hacer frente a la pandemia. 57 - Considero que la organización donde trabajo está lista para dar un salto tecnológico frente a la pandemia</p>
<p>Retribución significativa por el ejercicio de la ciudadanía</p>	<p>Aborda la relación entre una vida vivida con dignidad y autonomía y la retribución recibida por el trabajo, la posibilidad de brindar bienestar a quienes dependen del trabajador, la relación entre lo que se gana con el trabajo y el sentimiento de bienestar personal y la percepción de equidad respecto a lo que se gana.</p>	<p>32 - Lo que gano en mi trabajo me permitía vivir con dignidad y autonomía antes de la pandemia. 33 - Lo que gano en mi trabajo me permite vivir con dignidad y autonomía pese a la situación actual de pandemia "COVID 19" 46 - Estoy satisfecho con el salario que recibo, es acorde al trabajo que estoy desempeñando bajo la pandemia actual "COVID 19"</p>

Protección
social

Se refiere a la percepción de estar protegido en caso de pérdida del trabajo o enfermedad, en el caso de la familia, si está protegida a través de un sistema de seguridad social y las perspectivas de una jubilación digna.

30 - Cuento con beneficios sociales o programas sociales por parte de mi lugar de trabajo.

34 - Si yo muriera por la pandemia "COVID 19" siento que mi

lugar de trabajo respaldará a mi familia.

35 - Cuento con algún apoyo económico extra frente a la

pandemia "COVID 19" por parte de mi trabajo.

37 - El ingreso que percibo por mi trabajo me permite ofrecer

bienestar en a las personas que dependen de mí.

56 - Siento que, en caso de fallecer algún trabajador en mi lugar

de trabajo por COVID 19, ésta dará alguna

indemnización a los

familiares cercanos.

Oportunidades

Hablamos de las retribuciones, ingresos o beneficios recibidos, mediante oportunidades de trabajo para un profesional con las características que presenta el participante, en cuanto a promoción, habilidad, desarrollo, entre otras.

31 - Cuento con beneficios económicos pese a la pandemia

“COVID 19” por parte de mi lugar de trabajo.

41 - Pienso que tengo posibilidad de mejorar mi remuneración/ sueldo/ beneficios.

42 - Un profesional como yo puede emprender su propio campo de trabajo pese a la pandemia.

48 - He recibido capacitaciones para realizar mi trabajo de manera efectiva y segura.

49 - En mi trabajo toman en cuenta nuestra participación y desempeño para un posible aumento o apoyo económico frente a la pandemia.

50 - Creo que tengo posibilidades de progresar profesionalmente.

Salud
Seguridad

y

Incluye la percepción de estar protegido de los riesgos para la salud física, de tener todo lo necesario para mantener la integridad física y la seguridad en el lugar de trabajo, y que las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son seguras, este factor está estrechamente relacionado Protección Social, aquí la dirección está en un tipo de protección muy específico asociado con la salud y la seguridad física.

25 - En mi trabajo estoy protegido contra riesgos de salud.

26 - En mi lugar de trabajo cuento con protección médica frente a la pandemia "COVID 19"

28 - Dispongo de todo lo que necesito para realizar mi trabajo de forma presencial o a distancia.

29 - Dispongo de los recursos tecnológicos para realizar mis

funciones en mi lugar de trabajo o a distancia

38 - Mi trabajo me permite generar una estabilidad económica

frente a la pandemia por el "COVID 19"

44 - Tengo condiciones de trabajo seguras.

52 - La organización donde trabajo está respondiendo de manera segura y efectiva ante la pandemia.

53 - Siento que la organización donde trabajo se preocupa por sus trabajadores.

2.6.2. Población y muestra.

La institución de salud evaluada cuenta aproximadamente con 3000 empleados; sin embargo, se aplicó el instrumento al personal administrativo, en total 150 personas de las cuales se tuvo respuesta en 141 casos lo que representa una tasa de respuesta del 94%.

Personal administrativo es aquel profesional que se encargan de asegurar el buen funcionamiento de una oficina realizando actividades tales como archivar, planificar y coordinar las actividades generales además de redactar los reportes correspondientes durante sus rutinas; El objetivo principal es proporcionar la ayuda necesaria y/o anticipada para la fluidez en el área de trabajo, es decir, por medio de medidas preventivas como lo son llevar al día los trámites requeridos, agendar las reuniones, evitar la acumulación de trabajo, etc. Y de esta manera lograr mantiene un ambiente de trabajo positivo, sin estrés que proporciona una mayor productividad.

2.7 Procedimiento

Inicialmente, se entregó un escrito dirigido al jefe de departamento externado por la institución educativa, solicitando un permiso para la aplicación del instrumento. Una vez logrado eso, se llegó el día acordado para la aplicación, donde se hizo una presentación y exposición de las instrucciones para la aplicación del instrumento acto siguiente se aplicó a los colaboradores del área, dándoles tiempo suficiente para su realización.

Después de un tiempo determinado se recogieron los instrumentos resueltos por los colaboradores, una vez reunidos se agradeció a quien brindo su apoyo y finalmente nos retiramos de la institución.

2.8 Análisis de resultados.

Para poder analizar los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario, se utilizó el programa estadístico SPSS V.20; se utilizaron algunos estadísticos que se interpretaron con la ayuda de medidas como son: la desviación estándar, la comparación de medias para saber si hay correlación de variables, se aplicó la correlación de Pearson.

Capítulo III: satisfacción laboral

*"El éxito llega para todos aquellos que están ocupados
buscándolo"*

Henry Thoreau.

En este capítulo se encuentra la conceptualización de la satisfacción laboral causas, consecuencias, acciones de mejora e inclusive los avances que ha presentado el tema en los últimos años.

3.1 Conceptualización de satisfacción laboral.

Muchos autores que han estudiado la satisfacción laboral han propuesto distintas definiciones, en un trabajo realizado por Taylor (1911, como se citó en Perez, 2011) quien asumió que la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación, y las oportunidades del progreso.

Wright et al. (2003) señalan que la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben. Posteriormente Sikula (2006) menciona que la satisfacción en el trabajo es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que éste detecta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e invitaciones del empleado, por otro lado Spector (2007) desde una perspectiva administrativa señala que la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo, de tal forma que cada empleado en su puesto tenga agrado por él.

Andresen, et al. (2007) durante el mismo periodo definen la satisfacción laboral como un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo, dando a entender que siempre y cuando los empleados trabajen bajo condiciones que sean de su agrado.

Lee y Chang (2008), propusieron un concepto más breve, concuerdan que la satisfacción laboral es una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo, en el cual la respuesta del empleado varía de acuerdo con diferentes factores que intervienen durante la realización de sus labores. Poco tiempo después Igbaria y Guimaraes (2008) se refirió a la satisfacción laboral como las reacciones afectivas primarias de los individuos realizaban varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo.

Por lo tanto, tomando en cuenta los componentes de la Tabla 4, podemos definir a la satisfacción laboral como aquella percepción del entorno de los trabajadores que puede variar de acuerdo con ciertos factores como el cubrimiento de sus necesidades, los beneficios con los que se cuenta y el gusto por el empleo.

Tabla 4

Palabras clave de la satisfacción laboral

Autores	Beneficios	Percepción del entorno	Necesidades	Gusto por el empleo
Wright y Davis.	x	x	x	
Sikula.			x	
Spector.				x
Andresen et al.				x
Lee y Chang.		x		x
Igbaria y Guimaraes.		x	x	x

Nota. Tomado de Wright y Davis (2003); Sikula (2006); Spector (2007); Andresen et al. (2007); Lee y Chang (2008); Igbaria y Guimaraes (2008).

3.2 Causas de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un factor importante del colaborador respecto a su entorno y condiciones de trabajo, teniendo una conexión con la marcha de la entidad es por ello que existen causas que influyen en los trabajadores para sentirse satisfechos a lo largo del tiempo que desarrollan sus actividades dentro de las empresas.

Según Álvarez (2005 como se cito en Zayas et al., 2015) para que exista la satisfacción laboral hay diferentes variables o componentes que determinan el nivel de satisfacción laboral dentro de las empresas, los cuales son:

- **La estructura:** es la forma en la que está constituida la empresa, desde la jerarquía hasta la forma de trabajo, incluyendo la división de funciones y tareas dentro de la misma como la forma de organizar y coordinar al personal.
- **La naturaleza y contenido de trabajo:** se refiere a la división de actividades de acuerdo a la diversidad de habilidades con las que cuenta el personal para una mejor organización permitiendo la autonomía y creatividad.
- **Las normativas, valores y costumbres:** es el conjunto de creencias y valores con los que se crea el ambiente interno en el cual es posible desarrollar las actividades de la empresa y que a su vez comparten sus miembros durante su estancia en la misma.
- **El salario y la estimulación:** en este componente se engloban la remuneración justa, las compensaciones económicas y no económicas y las posibilidades de promoción dentro de la empresa.
- **Las condiciones de trabajo:** se refiere a tener todo lo necesario para poder desarrollar de manera correcta el trabajo a desempeñar con las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- **Las condiciones de bienestar:** este componente hace alusión a aquello extra que nos puede proporcionar la empresa como el horario justo de trabajo, el desarrollo personal, alimentos, bebidas y transporte.

De igual manera Álvarez (2005 como se cito en Zayas et al., 2015) menciona que existen dimensiones esenciales vinculadas a aspectos socio-psicológicos:

- **Las relaciones interpersonales y comunicación:** se refiere al hecho de tener buena comunicación con los jefes y compañeros.
- **Liderazgo y toma de decisiones:** se refiere al proceso de poder dirigir y orientar a un individuo o grupo de personas a colaborar voluntariamente a alcanzar el objetivo en común.
- **Compromiso con el trabajo:** se define como el grado de involucramiento que un trabajador empeña en sus actividades asignadas.

3.3 Causas de insatisfacción laboral.

Las causas de insatisfacción laboral se dan cuando el empleado siente un impacto negativo por el simple hecho de trabajar. Una parte del trabajo aporta un gran sentido a sus vidas, hace que aumente la seguridad en sí mismo, la autoestima y la sensación de sentirse útil en la sociedad; A través del trabajo crece la relación con otras personas y se tiene la oportunidad de crear relaciones fructíferas a nivel profesional y también personal.

Lamentablemente existen casos en los que el trabajo es una fuente continua de negatividad. Se aprecia un desequilibrio importante entre lo que los empleados perciben de la institución.

Las empresas actuales deben marcar estrategias internas y tener unas premisas claras sobre cómo quiere tratar a sus empleados. Igualmente, un empleado debe saber actuar a tiempo ante las causas de

insatisfacción laboral para darle solución y que no le afecte por largo tiempo.

Se puede definir la insatisfacción laboral como esa respuesta negativa del empleado hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona, hace referencia al estado de intranquilidad, malestar y ansiedad al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

La insatisfacción laboral afecta notablemente al rendimiento de los trabajadores. Un trabajador insatisfecho es una persona que más que aportar, va a restar a la institución y a su servicio, este trabajador podrá empezar a tener actitudes como impuntualidad, desinterés, bajo desempeño, desmotivación que contagiará a sus compañeros. Además, será un trabajador que no se comprometa con su trabajo, no garantice la calidad de su servicio a la institución y no se preocupe por apoyar los objetivos de esta.

Rojas Bonachera (2019) dice que hay una serie de motivos que llevan a los trabajadores a sentirse perdidos laboralmente e insatisfechos con su trabajo. Pueden llegar a producir una gran insatisfacción y deseos de abandonar la institución o cambiar de trabajo.

- **Falta de reconocimiento:** la falta de reconocimiento en el trabajo es uno de los problemas que más afecta a los empleados, genera desmotivación, menor productividad y en consecuencia los trabajadores abandonan las empresas.
- **Ausencia de comunicación y mal clima:** una mala gestión genera conflictos, situaciones que dañan la eficiencia, la productividad, su clima laboral, así como su comunicación, reputación e imagen; generando una alta rotación, impuntualidad,

actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos y ausentismo factor que lleva el declive de la empresa.

- **Trabajo rutinario, sin retos:** cuando el trabajo se convierte en una rutina sin ningún tipo de motivación, sin retos las personas acaban aburridas y totalmente desmotivadas.
- **Imposibilidad de desarrollo:** los empleos que no permiten un crecimiento profesional terminan agotando al trabajador generando frustración, poca productividad, ausencias, llegando a la renuncia.
- **Salario inadecuado:** un salario que no alcanza las necesidades actuales de vida, o por debajo del mercado, así como la falta de incentivos pagos de horas extras, cobros por medio tiempo o que pasen años hasta que se actualice la categoría profesional.

3.4 Consecuencias de la insatisfacción laboral

Flores Guerra (2019) menciona que las consecuencias de la insatisfacción laboral son muy diversas a continuación se hace mención de algunas.

- **Impacto en la salud mental del trabajador:** no solo la salud mental del trabajador perjudicada si no también su entorno, sus familiares, amigos profesionales, y sus compañeros de institución más cercanos.
- **Malestar contagioso en la empresa:** no solo las personas que rodean al empleado se convierten en víctimas, también la propia institución que no busca una solución; a la larga, un trabajador desmotivado representa la pérdida de un activo e incluso una inestabilidad laboral.

- **Rotación de la plantilla:** Team (2022) menciona que la solución al malestar laboral en una institución es mejorar o buscar un nuevo puesto de trabajo.
- **Cambio de prioridades:** aunque en nuestro país la cultura del trabajo sigue estando muy arraigada, cada vez son más los profesionales que deciden romper con lo establecido y buscar la satisfacción laboral en proyectos personales.
- **Desmotivación:** cuando un empleado se siente insatisfecho con su puesto de trabajo surge la desmotivación o falta de interés por sus tareas, generando que incumpla con sus funciones habituales dificultando la comunicación interna logrando un bajo rendimiento en la organización.
- **Estrés laboral:** una persona que siente insatisfacción laboral afecta la salud emocional, sea por el motivo que sea, por consecuencia produce ansiedad y/o estrés y en los casos extremos el trabajador puede llegar a desarrollar depresión, muchas de las organizaciones que apuestan el bienestar de sus colaboradores desarrollan actividades que les permiten establecer vínculos sanos y productivos.
- **Baja productividad:** como ya hemos mencionado la satisfacción laboral está relacionado con la productividad de la organización, y es que un colaborador satisfecho con su trabajo y su entorno tiende a rendir más y ser capaz de aportar mayor valor a su trabajo.

3.5 Modelos teóricos de la satisfacción laboral

Se mencionarán algunos de los modelos teóricos que integran la satisfacción laboral dejando al último el que fue utilizado, en primer lugar, modelo teórico según Maslow, continuando con Modelo según Locke en tercera y última posición Modelo según Herzberg.

Modelo teórico según Maslow.

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1991) sostiene que una vez satisfechos los requisitos esenciales para la vida, el comportamiento humano se dirige hacia motivaciones superiores. Las cinco necesidades básicas por él definidas las coloca en forma de pirámide, siendo la base de esta la que corresponderían a las necesidades fisiológicas, ascendiendo le seguiría las necesidades de seguridad y protección, necesidades sociales y de pertenencia, necesidades de estima y culminando dicha pirámide se encontraría las necesidades de autorrealización.

1. **Las necesidades fisiológicas**, que corresponderían al agua, comida, oxígeno, eliminación, descanso, debido al instinto de supervivencia de las personas, cuando estas se encuentran amenazadas son prioritarias.

2. Dentro de **las necesidades de seguridad y protección**, se encuentran las físicas, las emocionales y las financieras. Las personas no quieren inquietarse por unos ingresos inadecuados, la pérdida de empleo, la jubilación. Las acciones imparciales de los directivos, el favoritismo hacia alguno de sus compañeros o la discriminación, pueden resultar peligrosas para tener cubierta esta necesidad.

3. En el centro de la pirámide están **las necesidades sociales y pertenencia**, en ellas se incluyen el ser reconocido y aceptado por un grupo, aportando y recibiendo amistad. Un grupo de trabajo unido se

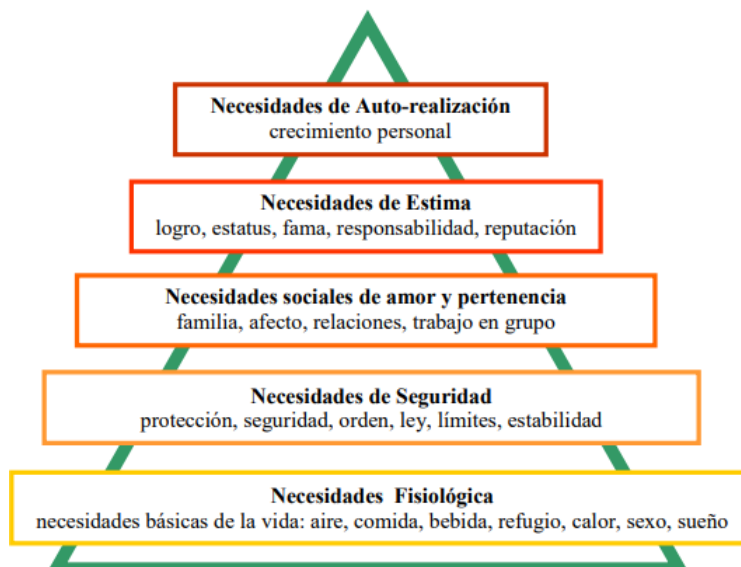
encuentra más satisfecho y es más eficaz que un grupo que realice su trabajo de forma separada.

4. La cuarta corresponde a **las necesidades de estima**, que al encontrarse en nivel superior no se satisfacen fácilmente. Entre ellas se encuentran la competencia, la independencia, la categoría, el reconocimiento, el prestigio, la reputación, las cuales contribuyen a la autoconfianza y la autoestima. Los superiores pueden ayudar a cubrirlas siempre que se merezcan con evaluaciones constructivas, promociones internas, aumentos de sueldo etc.

5. Finalmente, en la cima de la pirámide, **las necesidades de autorrealización**, siendo la más difícil de lograr, ya que una persona desarrolla su potencial a lo que es capaz. Contribuyen a alcanzar los sentimientos de realización, responsabilidad, importancia, oportunidad, ascenso y nuevas experiencias entre otras.

Figura 2

Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow.



Nota. Tomado de Maslow, A. (1991).

Modelo según Locke

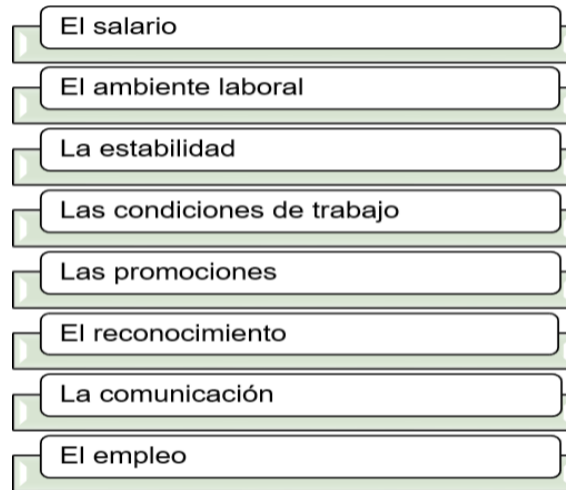
Edwin Locke (1976 como se citó en Gargallo Castel, 2008) es un psicólogo estadounidense que se adentró al tema de la satisfacción laboral, este a su vez la define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

Dentro de su investigación Locke identifico 8 facetas de satisfacción las cuales son:

1. Satisfacción con el salario: Hace referencia a la retribución económica de manera equitativa y justa de acuerdo con la labor a desempeñar en el empleo.
2. Satisfacción con el ambiente laboral: referente a las relaciones entre compañeros y con otros departamentos dentro de la misma organización.
3. Satisfacción con la estabilidad: referente al empleo mismo.
4. Satisfacción con las condiciones de trabajo: referente al espacio físico y al espacio del lugar de trabajo, limpieza horarios, ruidos, etc.
5. Satisfacción con las promociones: referente a las oportunidades de crecimiento.
6. Satisfacción con el reconocimiento: recibido por el desarrollo de tareas, sus habilidades técnicas, etc.
7. Satisfacción con la comunicación: el uso correcto de la comunicación efectiva al igual que de las relaciones humanas con la información entre compañeros, directivos y departamentos.
8. Satisfacción con el empleo: con los valores y estrategias de la institución general con el modo de gestionar el cambio, el respeto, la mejora de la sociedad, el medio ambiente y con la pertenencia a una organización cooperativa.

Figura 3

Facetas de la satisfacción de Edwin Locke.



Nota. Tomado de Gargallo Castel, A. (2008).

Modelo según Herzberg

Fred Irving Herzberg (1959 como se cito en Manso, 2002) fue un reconocido psicólogo que a través de sus investigaciones consiguió obtener grandes hallazgos con respecto a los temas de motivación y satisfacción laboral.

No fue hasta 1959 cuando publicó *Motivation At Work*, un informe de sus propias investigaciones en el cual expuso formalmente su Teoría de Motivación–Higiene, la cual afirma que la motivación en los ambientes laborales se deriva de 2 conjuntos de factores motivación e higiene, los cuales son los siguientes:

- **Factores de Higiene:** estos son asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados aseguraban experimentar con sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo.

En otras palabras, es todo aquello que los empleados de una organización no pueden modificar de la misma y por consecuencia

no están a gusto con alguna o varias de estas circunstancias, como podrían ser:

Figura 4

Factores de higiene de Frederick Herzberg.



Nota. Tomado de Manso, (2002).

- **Factores Motivacionales:** se asocian con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir al contenido de sus puestos de trabajo.

En pocas palabras se hace referencia a lo que motiva a los trabajadores de manera positiva en el empleo, algunos ejemplos pueden ser:

Figura 5

Factores motivacionales de Frederick Herzberg



Nota. Tomado de Manso, (2002).

3.5.1 Instrumento a utilizar

La investigación se basó en el modelo que va de la mano con la escala general de satisfacción de Warr et al. (1979) para la medición de la satisfacción laboral dentro de las instalaciones del Hospital Infantil de México Federico Gómez (HIMFG).

Escala general de satisfacción de Warr et al. (1979).

La Escala General de Satisfacción desarrollada por Warr y Lovatt en 1977 según Pérez y Fidalgo (1993), fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

- **Subescala de factores intrínsecos:** aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta subescala está formada por siete ítems (Originalmente con la numeración 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- **Subescala de factores extrínsecos:** indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta subescala la constituyen ocho ítems (Originalmente con la numeración 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Esa fue la primera investigación realizada por Warr y Lovatt en 1977 de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg, pero no fue hasta 2 años después, que tras varias investigaciones Warr et al. (1979) concluyeron que la escala de satisfacción se dividía en 8 subescalas de medición, las cuales se dividen en:

- **Participación en el trabajo:** se considera el grado en que una persona quiere participar en el trabajo (ítems 14 y 24).
- **Motivación laboral:** la motivación laboral se considera el grado en que una persona quiere trabajar bien en su trabajo para lograr una satisfacción intrínseca (ítem 19).
- **La necesidad:** se considera que la fuerza de necesidad de orden superior es la importancia que una persona concede a la consecución de necesidades de orden superior (ítem 17).
- **Características intrínsecas del trabajo:** las características intrínsecas del trabajo percibidas son los informes de la persona sobre el grado de qué características están presentes en su trabajo que podrían dar lugar a satisfacción (ítems 10, 11, 12 y 15).
- **Satisfacción en el trabajo:** la satisfacción laboral es el grado en que una persona reporta satisfacción con y características extrínsecas del trabajo. La satisfacción laboral total es la suma de todos los artículos, y la satisfacción general en el trabajo se informa como satisfacción con el trabajo como un todo (ítems 13 y 22).
- **Satisfacción con la vida:** es el grado en que una persona se siente satisfecha con rasgos de su vida y de su espacio vital. La satisfacción total con la vida es la suma de todos los elementos, y la satisfacción general con la vida se informa de la satisfacción con la propia vida como un todo (ítems 18 y 21).

- **La felicidad:** es el grado en que una persona informa que actualmente es feliz (ítems 16 y 23).
- **La ansiedad de autoevaluación:** la ansiedad autoevaluada es el grado en que una persona informa ansiedad sobre características de su vida y espacio de vida resumidas en los ítems, autoevaluación general la ansiedad se refiere a la ansiedad en general (ítem 20).

3.6 Acciones de mejora de la Satisfacción laboral.

Según el equipo de bizneog blog (2021) enlista las condiciones de mejora con las que cuenta la satisfacción laboral, facilitando un mejor entendimiento en las características que cada uno debe tener.

1- Participación en el trabajo: se define como el grado en que una persona quiere participar e integrarse en el trabajo.

- **Contactar regularmente con las personas:** se pueden impulsar iniciativas para alentar a los empleados ‘remotos’ a ponerse al día. Iniciativas que apunten, tanto a los equipos como a nivel individual y de esta manera ver cómo van todos y mantener la interacción social.
- **Mantener a todos informados e involucrados:** animar a los empleados a encontrar oportunidades para involucrarse en los procesos de toma de decisiones e informar la situación de sus departamentos.
- **Compartir los objetivos de la institución y el equipo:** asegurarse de que todos estén al tanto con los desafíos que se enfrentan y cómo la institución los superará y avanzará. (Del Amo, 2020).

2- Motivación laboral: se refiere como el grado en que una persona quiere trabajar.

- **Mejora de las condiciones laborales:** Aguado, (2019) menciona que para mejorar cumplir con esta acción se puede mejorar la calidad del servicio y la productividad de los empleados.
- **Reconocimiento de los logros:** el hecho de que los jefes reconozcan y feliciten a los trabajadores por un trabajo bien hecho tiene un impacto muy positivo en la motivación de estos.
- **Metas claras e incentivos:** comunicar los objetivos a los trabajadores de forma conjunta y personalizada resulta esencial para aumentar su implicación y compromiso. Es aquí donde entran en juego las gratificaciones y los incentivos, ya sean a nivel económico o a modo de concesión de tiempo libre.
- **Participación:** fomentar una buena participación le permite al trabajador formar parte de la institución activamente, comunicarse e informar de sus necesidades, etc.

3- La necesidad: se refiere al orden de importancia que una persona le da al cumplimiento del logro de sus necesidades.

- **Sueldo competitivo:** Arankmi, (2020) dice que tener un sueldo competitivo pero apegado a ley ayuda a ser la compañía a ser la mejor oferta de trabajo para aquellas personas que buscan una oferta laboral.
- **Buen clima organizacional:** la Unidad de Desarrollo Productivo, (2016) menciona que contar con un buen ambiente para trabajar ayuda a que los empleados se sientan cómodos en su lugar de trabajo y esto a su vez ayuda a tener una mejor productividad, ya que se evitan los descansos largos.
- **Características intrínsecas del trabajo:** son las características físicas del entorno que la persona puede percibir que podrían dar lugar a características intrínsecas de satisfacción.
- **Mejorar las condiciones de trabajo:** mejorar el espacio donde nuestros empleados desempeñaran sus

actividades será una pieza clave para que se sienta cómodos y puedan desempeñar sus actividades de manera proactiva.

- **Convivencia con los compañeros y directivos:** el fomentar un espacio de confianza es vital para las organizaciones es por ello que se debe priorizar tener un excelente clima laboral en todos los niveles de trabajo.

- **Buen salario:** tener un buen salario es hoy en día una de las situaciones por las cuales los empleados toman la decisión de cambiar de trabajo ya que se les ofrecen un salario mayor.

4- Satisfacción en el trabajo: es el grado en que una persona reporta satisfacción con las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo.

- **Reconocer los logros:** Camuñas, (2019) dice que el reconocimiento es una herramienta útil ya que motiva a los empleados a ser más competitivos y aumenta significativamente el compromiso de éstos con la empresa, se recomienda que este sea visible ante los compañeros de trabajo.

- **Flexibilidad horaria:** la flexibilidad horaria permite conciliar la vida familiar y profesional, ahorrando dinero y tiempo.

- **Fomentar el desarrollo profesional:** los trabajadores quieren avanzar en sus carreras y valoran de manera positiva que las empresas apuesten por su formación y fomenten los ascensos.

5- Satisfacción con la vida: es el grado en que una persona reporta satisfacción con las características sobresalientes de su vida y espacio vital.

- **El contacto social:** Zimmermann, (2019) dice que el contacto social, ya sea con amigos, conocidos o compañeros de actividades, nos aporta nuevos impulsos y puntos de vista.

- **Marcarse nuevos retos:** implica que aprendemos algo nuevo. Esto nos ayuda a desarrollarnos y nos recompensa al final del camino con una sensación de alivio y satisfacción por haber superado la prueba.

- **La autorrealización:** el realizarnos nosotros mismos también contribuye a alcanzar la satisfacción personal. No importa si se trata de practicar deporte, pintar, la fotografía o el baile. Lo importante es que ames lo que haces y que lo hagas de forma libre y honesta.

- **La gratitud:** el adoptar una actitud de agradecimiento hace que pasemos por la vida de una manera más positiva y apreciativa. La gratitud consiste, básicamente, en reparar en aquellas pequeñas cosas de la vida que contribuyen a alegrarnos el día.

6- La felicidad: es el grado en que una persona informa que actualmente es feliz.

- **Permitirse cometer errores:** Tomas (2018) dijo que para poder mejorar en algo, tenemos que salir de nuestra zona de confort, y eso implica un riesgo de equivocarse. Pero no pasa nada, porque tras los fallos se esconden las mejores lecciones.

- **Conectar con los demás:** crear un espíritu de equipo pasa por el día a día y los pequeños detalles, como desear el bien a los demás, alegrarse por los éxitos ajenos y hacer cosas juntos (aunque sea tomarse un café). De esta manera, la felicidad de uno se traducirá en la felicidad de todos.

- **Conectar con nosotros mismos:** nos pasamos la vida obsesionados con un sinnúmero de preocupaciones triviales, planes de futuro y arrepentimientos sobre el pasado. Las técnicas como la meditación nos ayudan a acallar todas estas voces y conectar con nuestra paz mental.

- **Divertirse:** si queremos que el trabajo sea una fuente de felicidad y no una tortura, hay que ir con la mentalidad de pasarlo bien. Por supuesto, tenemos responsabilidades y objetivos que cumplir, pero eso no implica no poder compartir momentos de diversión.

7- La ansiedad de autoevaluación: es el grado en que una persona reporta ansiedad sobre las características sobre salientes de su vida y espacio vital.

- **Organizar el día de trabajo:** Verjan, (2018) menciona que para tener organizada la forma de trabajar definiendo tiempos y actividades en un cronograma nos ayudara a tener claro la manera en la que queremos trabajar y así poder organizar el tiempo de trabajo.
- **Ejercitarse:** el realizar una rutina de ejercicio nos ayuda a liberarnos de un día duro de trabajo y ayuda a tener una mejor salud física.

A continuación, se presenta un resumen de las acciones de mejora por cada una de las variables. (Tabla 5)

Tabla 5

Acciones de mejora de la satisfacción laboral

Variables	Acciones
Participación en el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Contactar regularmente con las personas.• Mantener a todos informados e involucrados.• Compartir los objetivos de la institución y el equipo.
Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none">• Mejora de las condiciones laborales.• Reconocimiento de los logros.• Metas claras e incentivos.• Participación.•
La necesidad	<ul style="list-style-type: none">• Sueldo competitivo.• Buen clima organizacional

Características intrínsecas del trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar las condiciones de trabajo.• Convivencia con los compañeros y directivos.• Buen salario.• Implantación de políticas sociales.
Satisfacción en el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Reconocer los logros.• Flexibilidad horaria.• Fomentar el desarrollo profesional.
Satisfacción con la vida	<ul style="list-style-type: none">• El contacto social.• Marcarse nuevos retos.• La autorrealización.• La gratitud
La felicidad	<ul style="list-style-type: none">• Permitirse cometer errores.• Conectar con los demás.• Conectar con nosotros mismos.• Divertirse.
La ansiedad de autoevaluación	<ul style="list-style-type: none">• Organiza tu día de trabajo.• Ejercitarse

3.7 Estudios empíricos satisfacción laboral.

Se mencionarán algunos estudios que se han realizado en los últimos años acerca de la medición de la satisfacción laboral en distintos ámbitos.

Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergo ambientales para los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México

Portillo et al. (2014) rediseñaron la escala de satisfacción de Warr et al. (1979) creando el instrumento de medición titulado "Escala de satisfacción laboral a partir de factores socioculturales (FSC) y ergo ambientales (FEA), conformado por 32 ítems, para la medición de la satisfacción laboral de los docentes de las Instituciones de Educación Superior en México; El instrumento fue diseñado para un total de 1837 integrantes de (IES), obteniendo solo 26 respuestas favorables en la

prueba piloto, el cual arrojó un Alpha de Cronbach de 0,94. Finalmente se recomendó aplicar la encuesta en diversas IES para determinar las variables que tienen mayor o menor relación con la SL.

Medir el grado de Satisfacción Laboral en la Empresa “Pinturas ULTRACOLOR.

Alvarado (2014) midió el grado de satisfacción laboral en la Empresa “Pinturas ultracolor” en Quintana Roo participando en este estudio 8 trabajadores de la empresa, donde se utilizó un instrumento bajo la escala Likert, la cual mide actitudes, aptitudes y organización interna, es decir, que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados, dicho instrumento consto de 33 reactivos y un Alpha de .822 con los resultados obtenidos se llevó a cabo una propuesta de recomendaciones para mejorar los aspectos evaluados, como lo son condiciones de trabajo, satisfacción en el trabajo, cooperación.

Estrés y satisfacción laboral en un grupo de trabajadoras del hogar de la ciudad de lima 2021.

Salazar (2022) realizó una investigación cuantitativa y descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal en una muestra de 50 trabajadoras, en donde en los principales resultados se muestra que existe correlación inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral de .871, con esto se permitió implementar estrategias y técnicas para mejorar la eficiencia y eficacia de los colaboradores.

Capítulo IV: trabajo decente

"No intentes ser el mejor de tu equipo, intenta que tu equipo sea mejor"

Allen Iverson.

En el presente capítulo se presentarán conceptos de diferentes autores de los cuales se tomaron palabras claves para el desarrollo del concepto de trabajo decente para este trabajo, de igual manera las causas de la ausencia, modelo teórico, acciones de mejora y los avances del trabajo decente.

4.1 Conceptualización del trabajo decente

Desde su integración el trabajado decente ha sido definido de diferentes maneras y algunas de ellas son las siguientes: Espinoza (2003, como se citó en Santillán et al., 2011) afirmo que el trabajo decente es una matriz que integra diferentes aspectos relacionados con la calidad y la cantidad de los empleos, pero también, y de manera fundamental, las relaciones sociales y, en última instancia, el tipo de sociedad y de desarrollo al que se aspira y se tiene como objetivo.

Lanari (2005) menciona que el trabajo decente es el trabajo que se retribuye justamente y se realiza en condiciones de libertad, justicia, seguridad y respeto a la dignidad humana.

Años más tarde la Organización Internacional del Trabajo (2014, p. 15) indico que el trabajo decente:

Resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que genere un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y los hombres.

La secretaría del trabajo y fomento al empleo (STFE, 2022) concluyo que el trabajo decente “es el trabajo productivo de los hombres

y las mujeres en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana”, es decir, que para que exista el trabajo decente hombres y mujeres debe de laborar con condiciones de igualdad.

Por lo tanto, se concluye que el trabajo decente es el trabajo productivo que genera un ingreso digno y equitativo para hombres y mujeres mejorando la perspectiva del desarrollo personal y la dignidad humana en igualdad de oportunidades, garantizando la libertad, seguridad y protección social para las familias de los trabajadores (Tabla 6).

Tabla 6

Palabras clave del trabajo decente

Palabras clave	Autores			
	Espinoza	Lanari	OIT	STFE
Desarrollo personal	x		x	
Remuneración justa		x	x	
Igualdad de oportunidades			x	x
Trabajo productivo		x	x	
Dignidad humana	x	x		x
Seguridad		x	x	x

Nota. Tomado de Espinoza (2003); Lanari (2005); OIT (2014); STFE (2022)

4.2 Causas de la ausencia del trabajo decente en las organizaciones

En un artículo realizado por Gálvez et al. (2011) hicieron mención del programa de acción del trabajo decente de la OIT, este menciona que la noción del trabajo decente está integrada por 5 componentes, los cuales son el trabajo productivo, protección de los derechos, un ingreso adecuado, la protección social y la presencia del tripartitos y del diálogo social.

Por lo tanto, podemos decir que para que en un puesto de trabajo esté ausente el trabajo decente, este carecería de uno o más de estos componentes como lo podría ser:

1. **Falta de trabajo productivo:** según Marx (1862 como se citó en Rodríguez., 1989, p. 490)

Desde el punto de vista de la producción capitalista, es el trabajo asalariado que, al cambiarse por la parte variable del capital, además de reproducir esta parte del capital (o sea el valor de su propia fuerza de trabajo) produce plusvalía para el capitalista.

Es decir, el trabajo productivo es aquel bien remunerado a cambio de la realización de un buen desempeño y alta producción que pueda regresar parte de la inversión hecha en la producción, fabricación, entrega y distribución de un producto o servicio, incluyendo de igual manera el salario del trabajador a la organización, en conclusión, es la sana correlación del costo-beneficio entre la institución y los trabajadores.

2. **Ausencia de la protección de los derechos:** según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH, 2016, p. 4)

Los derechos humanos laborales se aseguran que quienes tengan trabajo gocen de los beneficios de los derechos fundamentales de los trabajadores, para que realice su labor con dignidad y que los valores de igualdad de trabajo, de igualdad de salario, de igualdad de género y sin discriminación alguna sean plenamente respetados.

Este componente no solo involucra los derechos como trabajador, sino también, los derechos humanos de cada uno de las personas que laboral en la empresa, la CNDH (2016) también menciona que el trabajo extiende su importancia al ámbito económico, social

y político, de ahí surge la necesidad de que este bajo la supervisión de los derechos humanos.

3. **Ingresos inadecuados:** según Messina (2016) el no poder percibir un buen sueldo es uno de los principales factores para que los trabajadores no se sientan cómodos con su empleo, ya que, es la razón primordial por la cual comienzan a laborar, de esta manera cada trabajador podrá cubrir cada una de sus necesidades e incluso las de su familia, si es que este la tuviera.

El poder percibir un buen salario garantiza el interés por permanecer en el empleo, debido a que con este ingreso el trabajador podrá seguir garantizando un patrimonio y conservar el estilo de vida al cual estaría acostumbrado.

4. **Falta de protección social:** según el banco mundial (2019, p. 8) la protección social incluye:

La ausencia de los beneficios y apoyo para las personas en edad de trabajar en caso de maternidad, discapacidad, accidentes laborales o desempleo, y pensiones para los ancianos, puede llevarlos a sentirse desprotegidos tanto a los trabajadores como a sus familias, es por ello que la asistencia del seguro social, debe ser garantizada por la ley para los trabajadores.

El banco mundial afirma que la protección social es poder ayudar a las personas o en el caso de las organizaciones, sería a los trabajadores, dicho esto, se puede inferir que la protección social en las organizaciones es poder brindarles el apoyo a los subordinados de acuerdo a sus necesidades presentes a lo largo de su vida laboral.

5. **Falta de presencia del tripartito y del diálogo social:** este componente se refiere a la comunicación dentro del puesto de trabajo, no solo con los compañeros de trabajo, sino también, con

las autoridades de la misma, por su lado el tripartimos según la OIT (2007, p. 4) nos dice que:

Es aquel que designa, en general, todos los tratos entre el Estado (representado por los gobiernos), los empleadores y los trabajadores que intervienen en la formulación o la aplicación de la política económica y social. En otras palabras, es la relación entre el gobierno y las empresas, que incluye a trabajadores y dueños de la misma.

Por otro lado, la OIT (2019, p 7) también sostiene que el dialogo social:

Comprende todo tipo de negociaciones y consultas e incluso el mero intercambio de información entre representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores, sobre temas de interés común relativos a las políticas económicas y sociales.

Dicho lo anterior, se comprende que el dialogo social es un proceso de comunicación tripartito entre el estado, los empresarios y los trabajadores. En conclusión, este componente se refiere a que debe existir una comunicación efectiva y recíproca entre las 3 partes involucradas.

4.3 Modelo teórico según la Organización Internacional del Trabajo (2014).

La OIT (2014) en su módulo 1 de la educación obrera para el trabajo decente menciona, el *programa de formación trabajo decente al cubo*, tiene como objetivo contribuir en la elaboración y fortalecimiento de estrategias sindicales en la promoción del trabajo decente. El programa integra 4 componentes del trabajo decente que al igual que los lados del cubo, son inseparables e interrelacionados.

1.- Empleo: la OIT describe este apartado como una ocupación productiva que permita satisfacer nuestras necesidades y expectativas y con oportunidades de formación. Es por ello que el Estado debe generar políticas públicas que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras.

2.- Protección social: los trabajadores y las trabajadoras deben tener igual de condiciones en los empleos seguros y adecuados, con acceso a los servicios de salud y la posibilidad de disfrutar un tiempo libre. Dichas condiciones deberán contemplar una retribución justa y un seguro de desempleo, en caso de pérdida de ocupación, o reducción de la jornada laboral.

3.- Diálogo social y negociación colectiva: el diálogo social es una herramienta fundamental para alcanzar los derechos laborales. Es decir que se debe garantizar una buena comunicación, garantizando la democracia, entre los jefes y los trabajadores para llegar a acuerdos con un beneficio en común que llegue a favorecer no solo a ambas partes y en algunos casos al gobierno.

4.- Derechos de los trabajadores y las trabajadoras: los derechos humanos constituyen una visión de la humanidad de arbitrariedad con estándares de comportamiento básicos entre las personas y de cómo el gobierno debe tratar a la ciudadanía y a la población en general. Esta dimensión busca garantizar los derechos fundamentales de los trabajadores, pero especifícate las ocho horas de trabajo, los descansos que fijan las leyes, las regulaciones para las tareas insalubres, la libertad de asociación, entre otros.

El Cuestionario de trabajo decente de Ferraro et al. (2016)

Ferraro et al. (2016) retomaron aportes (del 2008 al 2013) de la OIT para la creación de un instrumento capaz de medir el nivel del trabajo decente con los que cuentan los empleados dentro de sus áreas de trabajo, dentro de su investigación encontraron 7 dimensiones las cuales denominaron "elementos sustantivos" del trabajo decente.

1.- Principios y valores fundamentales en el trabajo: este factor representa los principios y valores que componen la esencia y las condiciones fundamentales necesarias de la institución en torno al trabajo decente.

2.- Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados: gestiona la distribución del tiempo entre trabajo y familia (o vida personal), al ritmo de trabajo, plazos y horarios de trabajo.

3.- Trabajo gratificante y productivo: se refiere al trabajo como aporte al futuro de las nuevas generaciones, la conexión entre el trabajo, su aporte a la realización y el desarrollo personal y profesional, la creación de valor (para la organización, para los clientes y/o para la sociedad) y el reconocimiento de que el empleado realiza un trabajo valioso.

4.- Retribución significativa: aborda la relación entre una vida vivida con dignidad y autonomía y la retribución recibida por el trabajo, la posibilidad de brindar bienestar a quienes dependen del trabajador, la relación entre lo que se gana con el trabajo y el sentimiento de bienestar personal y la percepción de equidad respecto a lo que se gana.

5.- Protección Social: se refiere a la percepción de estar protegido en caso de pérdida del trabajo o enfermedad, en el caso de la familia, si está protegida a través de un sistema de seguridad social y las perspectivas de una jubilación digna.

6.- Oportunidades: hablamos de las retribuciones, ingresos o beneficios recibidos, mediante oportunidades de trabajo para un profesional con las características que presenta el participante, en cuanto a promoción, habilidad, desarrollo, entre otras.

7.- Salud y Seguridad: incluye la percepción de estar protegido de los riesgos para la salud física, de tener todo lo necesario para mantener la integridad física y la seguridad en el lugar de trabajo, y que las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son seguras, este factor está estrechamente relacionado Protección Social, aquí la dirección está en un tipo de protección muy específico asociado con la salud y la seguridad física.

Dichas dimensiones fueron los elementos de partida para la implementación y creación de los ítems del cuestionario. El cuestionario fue desarrollado a lo largo de la realización de entrevistas, se realizaron 25 entrevistas a expertos (13 de Brasil, 11 de Portugal y una de Nueva Zelanda), inicialmente contenía 72 ítems cubría los valores utilizados por la Organización Internacional del Trabajo (libertad, equidad, seguridad y dignidad humana) para caracterizar el trabajo decente. Sin embargo, la versión final de este contuvo 33 ítems. Los ítems fueron escritos con cuidado, para asegurar la claridad y facilidad de comprensión por parte de los participantes.

Fue administrado a 1039 trabajadores en Brasil obteniendo un coeficiente Alpha de .920.

4.3.1 Instrumento a utilizar

Para esta investigación se utilizó el cuestionario de Ferraro et al. (2016) para determinar el nivel de trabajo decente con el que cuenta el HIMFG con un total de 33 ítems y un coeficiente Alpha de .920.

Dichos ítems (anexo 1) se encuentran divididos en cada dimensión de la siguiente manera como se muestra en la tabla 7.

Tabla 7

División en la medición del cuestionario del trabajo decente.

Variable	Dimensiones	Items
Trabajo decente	Principios y valores fundamentales en el trabajo	36, 45, 55.
	Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados.	27, 39, 40, 47.
	Trabajo gratificante y productivo	43, 51, 54, 57.
	Retribución significativa por el ejercicio de la ciudadanía	32, 33, 46.
	Protección social	30, 34, 35, 37, 56
	Oportunidades	31, 41, 42, 48, 49, 50
	Salud y Seguridad	25, 26 ,28 ,29 ,38 ,44, 52, 53.

4.4 Acciones de mejora del trabajo decente.

1.- Principios y valores fundamentales en el trabajo: este factor representa los principios y valores que componen la esencia y las condiciones fundamentales necesarias de la institución en torno al trabajo decente.

- **Sé un ejemplo:** Luco (2017) dijo que la mejor manera de que los valores de una institución sean adoptados por los miembros del equipo, es mostrándolos por parte de quienes dirigen la organización.
- **Enseñar y capacitar:** reforzar los valores es importante y necesario incluso recurrir a entrenamientos formales, como capacitaciones e inducciones para los nuevos empleados.
- **Llevar los valores a los clientes:** los valores también se deben verse reflejados en el personal, en torno a los valores de la empresa.

2.- Adecuado tiempo de trabajo y carga de trabajo: gestiona la distribución del tiempo entre trabajo y familia (o vida personal), al ritmo de trabajo, plazos y horarios de trabajo.

- **Planifica la carga de trabajo:** McAbee, (2021) dice que realizar una planificación de la carga de trabajo permite a los equipos ser productivos y aumentar su rendimiento. Una planificación efectiva ayudará a reducir el estrés de los integrantes del equipo, a disminuir el agotamiento y a que se produzcan menos errores.

- **Identifica al personal con exceso de tareas:** es importante verificar si el personal tiene exceso de trabajo, y no pueden cumplir con la totalidad de las tareas asignadas.

- **Prioridades diarias:** se refiere a identificar las tareas principales de mayor importancia de realización en la carga de trabajo.

3.- Trabajo gratificante y productivo: se refiere al trabajo como aporte al futuro de las nuevas generaciones, la conexión entre el trabajo, su aporte a la realización y el desarrollo personal y profesional, la creación de valor (para la organización, para los clientes y/o para la sociedad) y el reconocimiento de que el empleado realiza un trabajo valioso.

- **Hallar un significado al trabajo:** Randstad (2019) considera que las actividades que se realiza cada trabajador complementan al equipo de trabajo y a la sociedad.

- **Ayudar a los demás:** ayudar a los compañeros de trabajo puede hacer que se adquieran nuevos conocimientos y obtener una mayor satisfacción.

- **Modificación de tareas:** es la implementación de nuevas ideas o proyectos que permitan facilitar un proceso o incluso crear uno nuevo.

- **Relaciónate con tus compañeros:** una buena comunicación con las personas de tu alrededor te permite crear un buen ambiente laborar y obtener nuevos aprendizajes.

- **Alimenta tu pasión:** es el medio para disfrutar las cosas que realizan a través de lo que realmente les interesa a los empleados para estar a un paso más cerca de alcanzar las metas.

4.- Retribución significativa: aborda la relación entre una vida vivida con dignidad y autonomía y la retribución recibida por el trabajo, la posibilidad de brindar bienestar a quienes dependen del trabajador, la relación entre lo que se gana con el trabajo y el sentimiento de bienestar personal y la percepción de equidad respecto a lo que se gana.

- **Satisfacer las necesidades básicas:** Monge, (2020) afirma que es necesario que la institución cubra con gastos indispensables de los trabajadores como un salario, un seguro, etc.

- **Dar facilidades para el empleado:** otorgar a los empleados las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias, tener asociaciones y capacitadores para lograr un crecimiento laboral.

- **Premiar el alto rendimiento:** brindar compensaciones y retribuciones a los empleados proactivos que alcanzan las metas.

- **Orientar hacia el futuro:** obtener una estabilidad en el puesto a largo plazo teniendo un propósito personal y laboral.

5.- Protección Social: refiere a la percepción de estar protegido en caso de pérdida del trabajo o enfermedad, en el caso de la familia, si está protegida a través de un sistema de seguridad social y las perspectivas de una jubilación digna.

- **Instaurar una protección social adecuada para todos:** La OIT (2018) informa que es necesario sustentar la protección social que incluya el acceso a la atención sanitaria, dentro de la cual exista seguridad de ingreso para personas mayores y discapacitados.

- **Incrementar la duración y la cobertura:** aumentar las prestaciones de desempleo para cuidar el bienestar de las personas.
- **Proporcionar prestaciones:** garantizar una protección adecuada para los trabajadores y buscar la forma de proteger los ahorros de los mismos.
- **Proporciona una cobertura adecuada:** adaptar el salario de trabajadores temporales y ocasionales.
- **Fortalecer los sistemas de protección social:** fortificar los sistemas de protección social y sentar bases que respalden una adecuada protección social para todos.

6.- Oportunidades: hablamos de las retribuciones, ingresos o beneficios recibidos, mediante oportunidades de trabajo para un profesional con las características que presenta el participante, en cuanto a promoción, habilidad, desarrollo, entre otras.

- **Capacitación constante:** La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (2018) afirma que en un mundo donde la única constante es el cambio, obtener el beneficio del aprendizaje continuo es una oportunidad para mantener la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo.
- **Plan de carrera:** Menciona que el crecimiento laboral permite apoyar a los empleados a lograr sus metas hacia el futuro dentro de la empresa.
- **Participación en el trabajo:** Warr et al., (1979) mencionan que la participación de los empleados permite dar su opinión sobre las decisiones que afecten su trabajo y así, tener más control en la toma de decisiones.

7.- Salud y Seguridad: incluye la percepción de estar protegido de los riesgos para la salud física, de tener todo lo necesario para

mantener la integridad física y la seguridad en el lugar de trabajo, y que las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son seguras, este factor está estrechamente relacionado Protección Social, aquí la dirección está en un tipo de protección muy específico asociado con la salud y la seguridad física. Ferraro et al. (2016).

- **Estar al tanto de lo que ocurre:** Gamelearn Team (2018) se pueden presentar problemas, los cuales deben ser abordados lo antes posible, así como notificar cualquier cambio o revisión en las reglas de seguridad o en cualquier protocolo que afecte al personal.
- **Guardar registro de cualquier incidente:** se recomienda hacer un respaldo de información; A su vez, los empleados tienen el deber de informar cualquier incidente en su área de trabajo.
- **Mantenerse al día:** Conocer bien el contexto económico, social y laboral ayuda a evitar incidentes no deseados en la institución.

A continuación, se hace un resumen de las acciones de mejora de cada dimensión (Tabla 8).

Tabla 8

Acciones de mejora del trabajo decente.

Variables	Acciones
Principios y Valores Fundamentales en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Sé el ejemplo • Enseñar y capacitar. • Llevar los valores a los clientes.
Adecuado Tiempo de Trabajo y Carga de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica la carga de trabajo. • Identifica al personal con exceso de tareas. • Prioridades diarias.
Trabajo gratificante y Productivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a los demás. • Relaciónate con tus compañeros. • Modifica tareas. • Alimenta tu pasión.

Satisfacción laboral y trabajo decente en el personal administrativo de un hospital infantil en la Ciudad de México.

Retribución significativa	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacer las necesidades básicas.• Dar facilidades para el empleado.• Premiar el alto rendimiento.• Orientar hacia el futuro.
Protección Social	<ul style="list-style-type: none">• Instaurar una protección social adecuada para todos:<ul style="list-style-type: none">• Incrementar la duración y la cobertura.• Proporcionar prestaciones.• Proporcionar una cobertura adecuada.• Fortalecer los sistemas de protección social.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación constante.• Plan de carrera.• Participación en el trabajo.
Salud y Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Estar al tanto de lo que ocurre.• Guardar registro de cualquier incidente.• Mantenerse al día.

4.5 Estudios empíricos del trabajo decente

Trabajo decente y la agenda 2030 de desarrollo sostenible.

Según la OIT (2017) menciona que:

Tras un proceso de tres años de negociaciones intensivas y de diálogo, que congregó no sólo a gobiernos y a la sociedad civil sino también a millones de personas comunes de todo el mundo, los Estados miembros de las Naciones Unidas acordaron por unanimidad lo que el secretario general de la ONU describió como “la agenda de desarrollo más inclusiva que el mundo jamás haya visto”.

La agenda 2030 está constituida por 17 objetivos de desarrollo sostenible que abarcan tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental.

1. Fin de la pobreza

2. Hambre cero.
3. Salud y bienestar
4. Producción y consumo responsable.
5. Ciudades y comunidades sostenibles
6. Agua limpia y saneamiento.
7. Energía asequible y no contaminante.
8. Trabajo decente y crecimiento económico.
9. Industria, innovación e infraestructura
10. Educación de calidad
11. Igualdad de género
12. Vida submarina
13. Acción por el clima.
14. Reducción de las desigualdades.
15. Vida de ecosistemas terrestres.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
17. Alianzas para lograr los objetivos

El número 8 "trabajo decente y crecimiento económico" tiene como finalidad:

- **Pequeñas empresas:** promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente.
- **Trabajo decente para todos:** lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- **Empleo juvenil:** reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben formación.

- **Erradicar el trabajo forzoso y el trabajo infantil:** adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas modernas de esclavitud y la trata de seres humanos y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados.

El trabajo decente en México: un análisis por regiones socioespaciales, 2019.

Juárez (2020) Investigó sobre los niveles de trabajo decente, trabajo asalariado en dos análisis individual y agregado; utilizando la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo de 2019. Manejando diversas técnicas cuantitativas arrojando que los aspectos socioeconómicos, se encuentra que los trabajadores de educación, funcionarios, directivos y oficinistas son las ocupaciones con mejores condiciones de trabajo; mientras que los agropecuarios, trabajadores en servicios personales y comerciantes cuentan con menores niveles de trabajo decente.

Descriptores de trabajo decente en pequeñas y medianas empresas consolidadas venezolanas.

Felizzolas y Duque (2013) determinaron el conocimiento del Trabajo Decente definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en una muestra representativa de Pymes venezolanas, para ello recopilaban información mediante encuestas a trabajadores de las organizaciones, y a su vez, realizaron entrevistas a gerentes del área de RRHH. Finalmente, con los resultados, establecieron descriptores para el estudio que les permitió llegar a la conclusión de servir como insumo para la implementación de políticas laborales que tomen en cuenta las diferencias socioespaciales.

Capítulo V

Resultados

*"Los resultados que consigues están en proporción directa al
esfuerzo que aplicas"*

Denis Waitley.

En el presente capítulo se presentarán los resultados obtenidos en función de los objetivos planteados en la presente investigación. Iniciando con los datos demográficos de la población muestra, posteriormente un análisis descriptivo de satisfacción laboral y trabajo decente, dividiendo los mismos entre los empleados que realizaban sus actividades de manera presencial y a distancia. Se presenta el coeficiente confiabilidad Alpha de Cronbach que permite determinar la confiabilidad de la medición.

5.1. Estadísticos descriptivos de datos demográficos

El promedio de edad de los trabajadores del HIMFG (sujetos de estudio), se encuentra en 38 años, lo que indica que en su mayoría son personas adultas. El rango de edad que se repite con más frecuencia en los sujetos de estudio es de 31 a 35 años, seguidos por el grupo de 26 a 30 años (Tabla 9).

Tabla 9

Distribución de frecuencias de sujetos por edades.

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
18 - 20	2	1,42	1,42	1,42
21 - 25	14	9,93	9,93	11,35
26 - 30	27	19,15	19,15	30,50
31 - 35	28	19,86	19,86	50,35
36 - 40	19	13,48	13,48	63,83
41 - 45	18	12,77	12,77	76,60
46 - 50	17	12,06	12,06	88,65
51 - 55	7	4,96	4,96	93,62
56 - 60	6	4,26	4,26	97,87
61 - 65	2	1,42	1,42	99,29
71 -74	1	0,71	0,71	100,00
Total	141	100	100,00	
Mínimo	18	Máximo	74	
Media	37,65	Desviación Típica	10,739	

Por otro lado, en la tabla 10 podemos observar que el género que más predomina en el área administrativa del HIMFG es el sexo femenino con un 56% y el 44% restante pertenece al sexo masculino.

Tabla 10

Género.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Femenino	79	56	56	56
Masculino	62	44	44	100,0
Total	141	100,0	100,0	

5.2. Análisis de confiabilidad y validez

El coeficiente Alpha de Cronbach del instrumento de la satisfacción laboral fue de .770, lo que es considerablemente aceptable, sin embargo, al realizar el análisis de datos en esta investigación nos arrojó un coeficiente de .914, el cual es más elevado.

Por otro lado, el instrumento de trabajo decente original cuenta con un coeficiente de .920, y de igual manera se calculó en la realización de este proyecto, este a su vez reflejo un coeficiente de .970, el cual muestra un nivel elevado (Tabla 11).

Tabla 11

Estadísticos de confiabilidad.

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N. de elementos
Original de la satisfacción laboral	.770	14
Medición propia del de satisfacción laboral	.914	14
Original del trabajo decente	.920	34
Medición propia del de trabajo decente	.970	34

5.3. Estadística descriptiva de las variables

A continuación, se presenta el análisis de frecuencias y los estadísticos descriptivos de las variables satisfacción laboral y trabajo decente, según las diferentes perspectivas entre la población muestra que trabajo de manera presencial y aquellos que laboraron a distancia.

5.3.1. Análisis de frecuencias por categorías.

La descripción de resultados se realiza considerando las opciones de respuesta con una escala tipo Likert de 1 a 5.

Ambas variables fueron medidas por separado de acuerdo con la forma de trabajo de los empelados contando con 88 de manera presencial (Tablas 12 y 13) y 53 a distancia (Tablas 14 y 15).

Satisfacción laboral (modalidad presencial).

El instrumento confirmo que el 62.6 % del personal administrativo se siente conforme y a gusto con su empleo. (Tabla 12).

Tabla 12

Satisfacción laboral (modalidad presencial).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	1,1	1,1	4,5
Insatisfecho	6	7,0	7,0	8,1
Indeciso o neutral	26	29,3	29,3	37,4
Satisfecho	38	42,6	42,6	80,0
Muy satisfecho	18	20,0	20,0	100,0
Total	88	100,0	100,0	

Trabajo decente (modalidad presencial).

En la modalidad presencial se reflejó que el 58.6% de los colaboradores de igual manera se encuentran conformes y a gusto con su empleo (Tabla 13).

Tabla 13

Trabajo decente (modalidad presencial).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	3,4	3,4	3,4
Insatisfecho	8	9,6	9,6	13,0
Indeciso o neutral	25	28,4	28,4	41,4
Satisfecho	40	45,8	45,8	87,2
Muy satisfecho	11	12,8	12,8	100,0
Total	88	100,0	100,0	

Satisfacción laboral (modalidad a distancia)

En la medición a distancia muestra que el 59.6% de los colaboradores se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan ya que les permite cubrir sus necesidades (Tabla 14).

Tabla 14

Satisfacción laboral (modalidad a distancia)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	3,5	3,5	3,5
Insatisfecho	4	8,0	8,0	11,6
Indeciso o neutral	15	28,8	28,8	40,3
Satisfecho	19	35,8	35,8	76,2
Muy satisfecho	13	23,8	23,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Trabajo decente (modalidad a distancia)

En la población a distancia se muestra que el 58.2% de los colaboradores del mismo modo se sienten satisfechos con el trabajo que realizan ya que les permite cubrir sus necesidades (Tabla 15).

Tabla 15

Trabajo decente (modalidad a distancia).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	5,1	5,1	5,1
Insatisfecho	5	8,9	8,9	14,0
Indeciso o neutral	14	27,2	27,2	41,2
Satisfecho	22	40,7	40,7	81,9
Muy satisfecho	10	18,1	18,1	100,0
Total	53	100,0	100,0	

5.3.2. Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral.

Modalidad presencial

La dimensión de "participación en el trabajo", mostro el valor de más bajo de satisfacción con una media de 3.5568 y una desviación típica de 0.74058, esto significa que el área administrativa cuenta con una baja relación entre compañeros y directivos.

Por otro lado, la dimensión de "la necesidad" refleja el valor más alto con una media con un valor de 4.0909 y una desviación típica de .79707 reflejando que más de la mitad de los empleados encuentra una estabilidad en su empleo (Tabla 16).

Tabla 16

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de satisfacción laboral (modalidad presencial).

	Participación en el trabajo	Motivación laboral	La necesidad	Características intrínsecas del trabajo	Satisfacción en el trabajo	Satisfacción con la vida	La felicidad	La ansiedad de autoevaluación
1	0	4	0	0	1	1	0	2
2	7	8	2	5	9	6	5	7
3	31	22	18	21	32	26	34	21
4	44	32	38	46	33	35	39	33
5	6	22	30	16	13	19	10	25

Satisfacción laboral y trabajo decente en el personal administrativo de un hospital infantil en la Ciudad de México.

Media (\bar{x})	3,5568	3,68186	4,0909	3,8295	3,5455	3,7386	3,6136	3,8182
DT	,74058	1,08856	,79707	,79106	,90857	,91594	,76462	1,01195

Modalidad a distancia

La dimensión de "satisfacción en el trabajo" fue la más baja, obteniendo una media de 3.4151 y desviación típica de ,92889 lo que nos indica que los empleados perciben pocas oportunidades de promoción dentro del área de trabajo.

Por lo contrario, dimensión de "la necesidad" obtuvo de igual manera la media más alta con un valor de 4.0377 y una desviación típica de .99927 lo que refleja que están de acuerdo en que tiene una buena estabilidad laboral (Tabla 17).

Tabla 17

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de satisfacción laboral (modalidad a distancia)

	Participación en el trabajo	Motivación laboral	La necesidad	Características intrínsecas del trabajo	Satisfacción en el trabajo	Satisfacción con la vida	La felicidad	La ansiedad de autoevaluación
1	1	4	2	2	2	1	2	1
2	9	6	1	3	4	4	2	5
3	13	11	10	17	23	15	19	14
4	22	14	20	19	18	23	20	16
5	8	1	20	12	6	10	10	17
\bar{x}	3,5094	3,6792	4,0377	3,6792	3,4151	3,6981	3,6415	3,8113
DT	1,01190	1,26755	,99927	1,01477	,92889	,93201	,96266	1,05715

5.3.3. Estadísticos descriptivos del trabajo decente.

Modalidad presencial

Dentro del trabajo decente la dimensión de "protección social" reflejo el valor más bajo con una media de 3.4318 y una desviación típica de 1.02605, lo que indica que el 45% de los empleados sienten que el

salario que perciben no es suficiente para darle estabilidad a las personas que dependen de ellos.

Por otra parte, la dimensión de "trabajo gratificante y productivo" reporto la media más alta con un valor de 3.7045 y una desviación típica de .85982 lo que indica que los empleados del área administrativa se sienten capacitados para realizar sus tareas alcanzando un desarrollo profesional en su área (Tabla 18).

Tabla 18

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de trabajo decente (modalidad presencial)

	Principios y valores fundamentales en el trabajo	Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados	Trabajo gratificante y productivo	Retribución significativa por el ejercicio de la ciudadanía	Protección social	Oportunidades	Salud y Seguridad
1	3	3	2	5	5	2	1
2	11	5	5	8	10	8	12
3	24	30	22	21	25	32	21
4	37	44	47	40	38	32	44
5	13	6	12	14	10	14	10
\bar{x}	3,5227	3,5114	3,7045	3,5682	3,4318	3,5455	3,5682
D	1,00547	,84410	,85982	1,04821	1,02605	,94576	,90713
T							

Modalidad a distancia

Por otro lado, la tabla 19 muestra los estadísticos descriptivos de las dimensiones del trabajo decente a distancia.

Con el nivel más bajo en su media se encuentra "la protección social" con un total de 2.6302 y una desviación típica de .98324 lo que nos indica que el 43% de los empleados de esta modalidad tampoco sienten que el sueldo percibido sea suficiente para darle estabilidad a su familia aun trabajando desde casa.

A esta le sigue la dimensión de "principios y valores fundamentales en el trabajo" con una media con valor de 3.4906 y una desviación típica 1.17051 lo que indica que el 43% de los empleados no perciben que hay un nivel bajo de confianza entre colaboradores y directivos.

Por otro lado, el valor más alto lo obtuvo la dimensión de "trabajo gratificante y productivo" con una media de 3.6792 y una desviación típica de .89386 lo que de igual manera indica que los empleados bajo esta modalidad también sienten que las actividades que realizan en sus puestos de trabajo les brindan los conocimientos necesarios para desarrollarse profesionalmente.

Tabla 19

Estadísticos descriptivos de las dimensiones de trabajo decente. (modalidad a distancia)

	Principios y valores fundamentales en el trabajo	Tiempo de trabajo y carga de trabajos adecuados	Trabajo gratificante y productivo	Retribución significativa por el ejercicio de la ciudadanía	Protección social	Oportunidades	Salud y Seguridad
1	5	1	0	5	3	2	3
2	4	6	5	5	4	5	4
3	14	16	17	10	16	15	13
4	20	25	21	20	11	25	21
5	10	5	10	13	19	6	12
\bar{x}	3,4906	3,5094	3,6792	3,5849	2,6302	3,5283	3,6604
DT	1,17051	,89061	,89386	1,23154	,98324	,95281	1,09093

5.4 Correlaciones de Pearson

La correlación de Pearson es un indicador de estadística, que permite identificar el nivel de correlación entre 2 o más variables, en este caso nos ayudó a medir el nivel de correlación entre la satisfacción laboral y el trabajo decente.

5.4.1 Nivel de correlación entre variables

El nivel de correlación entre ambas variables permitió comprobar la hipótesis de trabajo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, dándonos un nivel de correlación de .719 (Tabla 20).

Tabla 20

Nivel de correlación entre variables

Variables	Satisfacción laboral	Trabajo decente
Satisfacción laboral	1	.719**
Trabajo decente	.719**	1

5.4.2 Nivel de correlación entre dimensiones

La correlación entre dimensiones nos permitió identificar el nivel de correlación entre las mismas, dando como resultado que dentro de las 56 correlaciones posibles hay 56 correlaciones positivas divididas de la siguiente manera.

Modalidad presencial presente en la Tabla 20.

- 49 medias (.350 - .749).
- 7 altas (.750 -1).

Modalidad a distancia como se observa en la Tabla 21.

- 1 baja (.0 - .349).
- 46 medias (.350 - .749).
- 7 altas (.750 – 1).

Tabla 21

Correlaciones (modalidad presencial).

	Participación en el trabajo	Motivación laboral	La necesidad	Características intrínsecas del trabajo	Satisfacción en el trabajo	Satisfacción con la vida	La felicidad	La ansiedad de autoevaluación	Principios y valores fundamentales en el trabajo	Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados	Trabajo gratificante y productivo	Retribución significativa por el ejercicio de la ciudadanía	Protección social	Oportunidades	Salud y Seguridad
Participación en el trabajo	1	,597**	,487**	,703**	,714**	,661**	,746**	,575**	,655**	,517**	,444**	,576**	,638**	,726**	,686**
Motivación laboral		1	,299**	,478**	,644**	,532**	,603**	,709**	,561**	,355**	,445**	,400**	,503**	,579**	,558**
La necesidad			1	,524**	,542**	,550**	,552**	,420**	,443**	,488**	,438**	,335**	,395**	,456**	,440**
Características intrínsecas del trabajo				1	,655**	,520**	,694**	,427**	,592**	,464**	,412**	,424**	,477**	,650**	,593**
Satisfacción en el trabajo					1	,682**	,704**	,474**	,679**	,613**	,530**	,626**	,664**	,729**	,692**
Satisfacción con la vida						1	,736**	,564**	,571**	,487**	,482**	,554**	,560**	,642**	,572**
La felicidad							1	,606**	,654**	,618**	,521**	,599**	,665**	,701**	,700**
La autoevaluación								1	,482**	,394**	,403**	,469**	,480**	,492**	,502**
Principios y valores fundamentales en el trabajo									1	,742**	,728**	,765**	,838**	,856**	,873**
Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados										1	,673**	,720**	,751**	,701**	,731**
Trabajo gratificante y productivo											1	,684**	,674**	,707**	,686**
Retribución significativa por el ejercicio de la ciudadanía												1	,857**	,773**	,835**
Protección social													1	,837**	,889**
Oportunidades														1	,857**
Salud y Seguridad															1

Tabla 22

Correlaciones (modalidad a distancia).

	Participación en el trabajo	Motivación laboral	La necesidad	Características intrínsecas del trabajo	Satisfacción en el trabajo	Satisfacción con la vida	La felicidad	La ansiedad de autoevaluación	Principios y valores fundamentales en el trabajo	Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados	Trabajo gratificante y productivo	Retribución significativa por el ejercicio de la ciudadanía	Protección social	Oportunidades	Salud y Seguridad
Participación en el trabajo	1	,689**	,327*	,726**	,826**	,738**	,868**	,669**	,767**	,772**	,744**	,653**	,627**	,708**	,768**
Motivación laboral		1	,222	,454**	,765**	,664**	,730**	,700**	,749**	,728**	,650**	,532**	,703**	,725**	,715**
La necesidad			1	,424**	,433**	,569**	,298*	,244	,314*	,283*	,470**	,399**	,234	,401**	,441**
Características intrínsecas del trabajo				1	,738**	,519**	,751**	,427**	,596**	,598**	,594**	,526**	,471**	,545**	,553**
Satisfacción en el trabajo					1	,777**	,850**	,662**	,818**	,798**	,756**	,670**	,773**	,758**	,843**
Satisfacción con la vida						1	,697**	,771**	,739**	,648**	,754**	,678**	,567**	,754**	,780**
La felicidad							1	,670**	,789**	,794**	,711**	,566**	,640**	,611**	,769**
La autoevaluación								1	,654**	,613**	,699**	,726**	,577**	,743**	,713**
Principios y valores fundamentales en el trabajo									1	,837**	,812**	,725**	,830**	,810**	,884**
Tiempo de trabajo y carga de trabajo adecuados										1	,766**	,733**	,760**	,706**	,867**
Trabajo gratificante y productivo											1	,822**	,707**	,785**	,853**
Retribución significativa por el ejercicio de la ciudadanía												1	,764**	,796**	,822**
Protección social													1	,747**	,826**
Oportunidades														1	,831**
Salud y Seguridad															1

** Correlación significativa

* Correlación significativa



Propuesta de mejora.

*"El ascensor hacia el éxito no funciona. tendrás que subir las
escaleras... Un paso a la vez"*

Joe Girard



La presente propuesta tiene como objetivo trabajar en las dimensiones con menor presencia de la satisfacción laboral y el trabajo decente en el HIMFG. Esto con la intención de mejorar los parámetros de ambas variables dentro del hospital.

A continuación, se presentan las dimensiones a trabajar con lo que se pretende obtener un incremento favorable en las dimensiones que resultaron con un nivel bajo en la medición (Tabla 23).

Tabla 23

Propuestas para aumentar el nivel de las variables.

Dimensión	Propuesta
Principios y valores fundamentales en el trabajo	Alcanzar una mejor convivencia entre directivos y colaboradores mediante reuniones mensuales para que se sientan involucrados y lograr generar un sentido de pertenencia dentro del área administrativa en el HIMFG. Según Gallup (2017 como se citó en MacNeil, 2022) menciona que para que exista una buena participación en trabajo es necesario realizar reuniones de manera regular para la escucha activa de opiniones, ideas e inquietudes de los colaboradores.
Satisfacción en el trabajo	Plantear la posibilidad de crear un plan de carrera debido a las pocas oportunidades de promoción dentro del HIMFG. Según Herzberg (1959 como se citó en Manso Pinto, 2002) menciona que dentro de los factores motivacionales entra la posibilidad de promoción dentro de la organización para el crecimiento de la satisfacción en el trabajo.
Protección social	Proporcionar orientación sobre los programas sociales y los tiempos adecuados de trabajo.

Según la Oficina Internacional del Trabajo, (2015) menciona que para aumentar la protección social de los trabajadores es necesario enfocarse en políticas salariales, tiempo de trabajo adecuado, seguridad y salud en el trabajo y la protección de la maternidad.

Medición:

Al concluir las actividades de la propuesta se sugiere hacer un segundo diagnóstico en un tiempo de seis meses a un año después, para verificar si los niveles de satisfacción laboral y trabajo decente aumentaron de manera considerable en los rubros de las dimensiones en los cuales resultaron más bajos.

CONCLUSIÓN

"Es mejor debatir una cuestión sin llegar a concluirla, que llegar a una conclusión sin debatirla"

Joseph Joubert.

En esta tesis se pudo comprobar el objetivo planteado, donde se encontró que si existe una relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y trabajo decente en el personal administrativo del HIMFG. esto comprobado con la correlación de Pearson, donde se obtuvo un nivel de .719 entre ambas variables, lo que indica un nivel alto de correlación, por lo tanto, se comprobó la hipótesis planteada en este trabajo.

Se identificó que la modalidad presencial es la más satisfecha con un porcentaje promedio del 60% de los colaboradores, por otro lado, es importante mencionar que la variable de satisfacción laboral obtuvo una media general de 3.7094 y la de trabajo decente reflejo una media general de 3.4953, por lo tanto, se puede inferir que, a mejores condiciones de trabajo decente, habrá mayor satisfacción laboral.

Por otro lado, se identificaron tres dimensiones que fueron calificadas con un nivel bajo, las cuales son: principios y valores fundamentales en el trabajo, satisfacción en el trabajo y protección social, por lo que se propuso una serie de mejoras para abordar estas áreas de oportunidad. Se espera que, al implementar estas mejoras, ambas variables puedan aumentar y contribuir a crear un ambiente laboral más saludable y productivo

Finalmente, este estudio destaca la importancia de la satisfacción laboral y el trabajo decente en el bienestar de los empleados y la productividad del HIMFG, esto puede tener importantes implicaciones e impulsar a futuros estudiantes a indagar más sobre la satisfacción laboral y el trabajo decente y su posible relación con la motivación, clima, y el comportamiento organizacional.

ANEXOS

*"Ir juntos es un comienzo; mantenernos juntos es un progreso;
trabajar juntos es el éxito"*

Henry Ford.

Anexo 1: Instrumento utilizado



Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM

Solicitamos su amable apoyo para los C.C. Hernández Miguel Gustavo Ángel, Navarrete Lasores Ulises Israel y Villanueva Trejo Lizbeth estudiantes del noveno semestre de la Licenciatura en Administración que se encuentran desarrollando un proyecto de investigación encaminado a su proceso de titulación para ello es de menester el análisis de estas variables en trabajadores en un contexto real.

Folio No. _____

Opciones de respuesta:

A	Muy insatisfecho	B	Insatisfecho	C	Indeciso o neutral	D	Satisfecho	E	Muy satisfecho
----------	-------------------------	----------	---------------------	----------	---------------------------	----------	-------------------	----------	-----------------------

Se está realizando un estudio sobre diversos aspectos, a fin de conocer la opinión de la vida laboral en este centro de trabajo, para lo cual solicitamos su colaboración, en el entendido de que la información que nos brinde será confidencial y su uso permitirá el diseño y aplicación de acciones para la mejora la situación de trabajo a nivel grupal, precisándole que no hay respuestas buenas ni malas, solicitándole sean contestadas con veracidad posible.

Instrucciones: Por favor, marque con una X en cada pregunta una de las cinco opciones de respuesta que permita saber **que tan satisfecho se encuentra con cada aspecto de su trabajo.**

La comida en mi trabajo	A	B	C	D	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------	---	---	---	---	-------------------------------------

Se está realizando un estudio sobre diversos aspectos, a fin de conocer la opinión de la vida laboral en este centro de trabajo, para lo cual solicitamos su colaboración, en el entendido de que la información que nos brinde será confidencial y su uso permitirá el diseño y aplicación de acciones para la mejora la situación de trabajo a nivel grupal, precisándole que no hay respuestas buenas ni malas, solicitándole sean contestadas con veracidad posible.

Instrucciones: Por favor, marque con una X en cada pregunta una de las cinco opciones de respuesta que permita saber **que tan satisfecho se encuentra con cada aspecto de su trabajo.**

Esto significa que se está muy satisfecho con la anterior afirmación, es decir, para usted el servicio de alimentos en su lugar de trabajo es muy bueno. En el caso en que se estuviera muy insatisfecho se colocaría una X en la opción A.

- No ponga más de una X y no omita contestar ninguna frase.
- La veracidad de sus respuestas es muy importante para el presente estudio.
- No existe límite de tiempo, pero por favor conteste lo más rápidamente posible.

Por favor proporcione los siguientes datos:

Edad:_____ años Sexo: Femenino_____ Masculino_____

Marque con una X

Puesto: Administrativo____ Personal técnico ____ Directivo____

Grado académico:

Secundaria ____Bachillerato ____Licenciatura ____ Maestría ____Doctorado ____

Las siguientes preguntas están relacionadas con el trabajo a distancia derivado de la pandemia.

En los últimos meses he trabajado desde mi casa: Si _____No _____

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la siguiente sección.

1	En casa tengo un espacio tranquilo y libre para trabajar.	A B C D E
2	Mi centro de trabajo está preparado para el trabajo a distancia.	A B C D E
3	Me siento cómodo cuando trabajo desde casa.	A B C D E
4	Mi rendimiento es el mismo o mejor cuando trabajo a distancia.	A B C D E
5	La relación con mis compañeros no ha cambiado.	A B C D E
6	El ruido me permite trabajar desde casa.	A B C D E
7	Mi salud ha sido estable trabajando desde casa.	A B C D E
8	Mis relaciones familiares han mejorado por trabajar en casa.	A B C D E
9	Anímicamente me he sentido mejor por trabajar en casa.	A B C D E

A continuación, se presentan las preguntas del estudio de medición, por favor marque con una "X" la respuesta que considera correcta de acuerdo con lo que percibe en su puesto u área de trabajo.

10	Las condiciones físicas del trabajo.	A B C D E
11	Tus compañeros de trabajo.	A B C D E
12	Tu superior inmediato.	A B C D E
13	Tu salario/sueldo.	A B C D E
14	Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa.	A B C D E
15	El modo en que está gestionada la empresa.	A B C D E
16	Tu horario de trabajo.	A B C D E
17	Tu estabilidad en el empleo.	A B C D E
18	Libertad para elegir tu propio método de trabajar.	A B C D E
19	El reconocimiento que obtienes por hacer bien tu trabajo.	A B C D E
20	Responsabilidades que te han asignado	A B C D E
21	La posibilidad de utilizar tus capacidades.	A B C D E
22	Tus posibilidades de promoción en la organización.	A B C D E
23	La atención que se presta a las sugerencias que haces.	A B C D E
24	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	A B C D E
25	En mi trabajo estoy protegido contra riesgos de salud.	A B C D E
26	En mi lugar de trabajo cuento con protección médica frente a la pandemia "COVID 19".	A B C D E
27	Considero adecuado el promedio de horas que trabajo por día	A B C D E
28	Dispongo de todo lo que necesito para realizar mi trabajo de forma presencial o a distancia.	A B C D E
29	Dispongo de los recursos tecnológicos para realizar mis funciones en mi lugar de trabajo o a distancia.	A B C D E
30	Cuento con beneficios sociales o programas sociales por parte de mi lugar de trabajo.	A B C D E
31	Cuento con beneficios económicos pese a la pandemia "COVID 19" por parte de mi lugar de trabajo.	A B C D E
32	Lo que gano en mi trabajo me permitía vivir con dignidad y autonomía antes de la pandemia.	A B C D E
33	Lo que gano en mi trabajo me permite vivir con dignidad y autonomía pese a la situación actual de pandemia "COVID 19".	A B C D E
34	Si yo muriera por la pandemia "COVID 19" siento que mi lugar de trabajo respaldará a mi familia.	A B C D E
35	Cuento con algún apoyo económico extra frente a la pandemia "COVID 19" por parte de mi trabajo.	A B C D E
36	En mi trabajo existe confianza entre las personas.	A B C D E
37	El ingreso que percibo por mi trabajo me permite ofrecer bienestar en a las personas que dependen de mí.	A B C D E
38	Mi trabajo me permite generar una estabilidad económica frente a la pandemia por el "COVID 19".	A B C D E
39	Mi horario de trabajo me permite gestionar adecuadamente mi vida personal.	A B C D E

40	Mi trabajo me permite tener tiempo para mi familia y vida personal.	A B C D E
41	Pienso que tengo posibilidad de mejorar mi remuneración/ sueldo/ beneficios.	A B C D E
42	Un profesional como yo puede emprender su propio campo de trabajo pese a la pandemia.	A B C D E
43	Siento que me desarrollo profesionalmente a través de mi trabajo.	A B C D E
44	Tengo condiciones de trabajo seguras.	A B C D E
45	En mi trabajo realizan juntas para tomar en cuenta los comentarios de todos.	A B C D E
46	Estoy satisfecho con el salario que recibo, es acorde al trabajo que estoy desempeñando bajo la pandemia actual "COVID 19".	A B C D E
47	Considero que me exigen demasiado en mi trabajo en la situación actual.	A B C D E
48	He recibido capacitaciones para realizar mi trabajo de manera efectiva y segura.	A B C D E
49	En mi trabajo toman en cuenta nuestra participación y desempeño para un posible aumento o apoyo económico frente a la pandemia.	A B C D E
50	Creo que tengo posibilidades de progresar profesionalmente.	A B C D E
51	Me considero capacitado para el trabajo que estoy realizando actualmente.	A B C D E
52	La organización donde trabajo está respondiendo de manera segura y efectiva ante la pandemia.	A B C D E
53	Siento que la organización donde trabajo se preocupa por sus trabajadores.	A B C D E
54	Creo que la organización donde trabajo puede mejorar más para hacer frente a la pandemia.	A B C D E
55	Me siento seguro y feliz con mi lugar de trabajo.	A B C D E
56	Siento que, en caso de fallecer algún trabajador en mi lugar de trabajo por COVID 19, ésta dará alguna indemnización a los familiares cercanos.	A B C D E
57	Considero que la organización donde trabajo está lista para dar un salto tecnológico frente a la pandemia.	A B C D E

!!!!ATENCIÓN!!!!

Antes de entregar este cuestionario, por favor revise que esté contestado totalmente.

MUCHAS GRACIAS POR PARTICIPAR



GLOSARIO DE TERMINOS

"El éxito es el resultado final de un camino de mucho trabajar"
Abraham Lincoln.



Acciones de mejora: son acciones correctivas o preventivas para potenciales o para fortalecer las áreas de oportunidad.

Adscribir: hacer figurar algo entre lo que corresponde a una persona o a una cosa.

Alpha de Cronbach: es la medida en la cual algún constructo, concepto o factor medido está presente en cada ítem.

Ambiente laboral: actividad profesional dentro de un área en específico, utilizado en diferente contexto dependiendo el espacio.

Calidad: propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, conjunto de condiciones que contribuyen a hacer agradable y valioso.

Capital humano: potencialidad productiva de las personas de una institución en función de su educación, formación y capacidades.

Clima organizacional: es el conjunto de percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral.

Coadyuvar: contribuir o ayudar a que algo se realice o tenga lugar.

Condiciones de trabajo: cubren desde las horas de trabajo hasta la remuneración, como también las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo.

Correlación: correspondencia o relación recíproca entre dos o más cosas o series de cosas.

Correlación de Pearson: es un indicador, de estadística que permite identificar el nivel de correlación entre datos, variables.

Cualitativo: perteneciente o relativo a la cualidad.

Cuantitativo: perteneciente o relativo a la cantidad.

Cultura organizacional: es un sistema de valores y creencias de una organización que configuran el modo en que las personas deben comportarse e interactuar, cómo tomar las decisiones y cómo se llevarán a cabo las actividades laborales de la misma.

Deductivo: que obra o procede por deducción.

Desviación típica: la desviación estándar o desviación típica es una medida que ofrece información sobre la dispersión media de una variable. La desviación estándar es siempre mayor o igual que cero.

Derechohabiente: dicho de una persona: que tiene un derecho derivado de otra.

Diálogo social: puede significar negociación, consulta o simplemente un intercambio de información y opiniones entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores.

Dimensión: tamaño o extensión de una cosa.

Estadístico: conjunto y estudio de datos cuantitativos de la población, o de cualquier otra manifestación de las sociedades humanas.

Extrínseco: externo, no esencial.

Frecuencia: número de elementos comprendidos dentro de un intervalo, así como la repetición mayor o menor de un acto o de un suceso.

Incentivo: estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos.

Inhibir: impedir o reprimir el ejercicio de facultades o hábitos.

Instrumento: escritura, papel o documento con que se justifica o prueba algo.

Intrínseco: íntimo, esencial.

Liderazgo: ejercicio de las actividades del líder, situación de superioridad en que se halla una situación u organización.

Media: utilizado con valor enfático, antepuesto a igual- mitad.

Método: procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

Metodología: conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

Modelo teórico: es la representación mental abstracta expresada mediante enunciados verbales, maquetas a escala física, dibujos, fórmulas matemáticas, analogías o de otros modos comunicativos.

Muestra: parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él.

Organización Internacional del Trabajo: es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales.

Pediatría: rama de la medicina que se ocupa de la salud y enfermedades de los niños.

Población: conjunto de personas que habitan en un determinado lugar.

Procedimiento: método de ejecutar algunas cosas.

Salario: cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores por cuenta ajena.

Transverso: colocado o dirigido de través.

Tripartismo: se refiere a un cierto tipo de organización y procedimientos de concertación entre tres sectores: los gobiernos, las organizaciones de empleadores, y los sindicatos.

Variable: magnitud que puede tener un valor cualquiera de los comprendidos en un conjunto.



REFERENCIAS

"El éxito es mejor cuando se comparte"

Howard Schultz.



- Aguado, D. (2019). *Motivación y Reconocimiento - IIC*.
<https://www.iic.uam.es/rr-hh/motivacion-y-reconocimiento/>
- Alvarado, K. (2014). *Medir el grado de Satisfacción Laboral en la empresa Pintutas ULTRACOLOR*.
- bizneog blog. (2021). *Motivación laboral: el secreto de la productividad empresarial*.
https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/#11_tecnicas_de_motivacion_laboral
- Camuñas, I. (2019). *Cómo mejorar la satisfacción de los trabajadores*. El Economista.
<https://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/10045788/08/19/Como-mejorar-la-satisfaccion-de-los-trabajadores.html>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2016). *Derecho humano al trabajo y derechos humanos en el trabajo*.
<https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Cartilla-DH-trabajo.pdf>
- Del Amo, C. (2020). *Cómo aumentar la participación de los empleados*. 19 Mayo.
<https://cezannehr.com/es/hr-blog/2020/05/como-aumenta-la-participacion-de-los-empleados-mientras-trabajan-en-remoto/>
- Felizzolas, Y., & Duque, A. (2013). DESCRIPTORES DE TRABAJO DECENTE EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS CONSOLIDADAS VENEZOLANAS. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ferraro, Tania; País, Leonor; Robelo, Nuno; Moreira, J. (2016). *El Cuestionario de Trabajo Decente: Desarrollo y validación en dos muestras de trabajadores del conocimiento*. 1–21.
- Flores Guerra, L. (2019). *Conoce las consecuencias de la insatisfacción*

laboral. [https://luisfloresguerra.com/conoce-las-consecuencias-de-la-
insatisfaccion-laboral/](https://luisfloresguerra.com/conoce-las-consecuencias-de-la-insatisfaccion-laboral/)

Gamelearn Team. (2018). *Cómo mejorar la seguridad y salud en el trabajo*.
[https://www.game-learn.com/es/recursos/blog/como-mejorar-la-
seguridad-y-salud-en-el-trabajo/](https://www.game-learn.com/es/recursos/blog/como-mejorar-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/)

Gargallo Castel, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, 563–575.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951&info=resumen&idioma=SPA>

González, M. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente*.
[https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_249875/lang--
es/index.htm](https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_249875/lang-es/index.htm)

Grupo del Banco Mundial. (2019). *Banco mundial*.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/socialprotection/overview#1>

Hospital Infantil de México Federico Gómez. (2012). *Instituto*.
http://himfg.com.mx/interior/el_instituto.html

Juárez, O. (2020). El trabajo decente en México: un análisis por regiones socioespaciales, 2019. *Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Académica de México*.

Lanari, M. E. (2005). *Trabajo decente : significados y alcances del concepto . Indicadores propuestos para su medición. 27*.
<http://nulan.mdp.edu.ar/1058/1/00209-g.pdf>

Luco, A. (2017, September 25). *5 maneras de reforzar los valores dentro de tu empresa | MBA & Educación Ejecutiva | MBA & Educación Ejecutiva - AméricaEconomía*.

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/5-maneras-de-reforzar-los-valores-dentro-de-tu-empresa>

MacNeil, C. (2022). *Por qué la participación de los empleados es clave para el éxito del equipo*. <https://asana.com/es/resources/employee-engagement>

Manso Pinto, J. F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Manso Pinto, Juan., 128, 79–87*.

Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad* (Díaz de Sa).

McAbee, J. (2021, February 27). *Cómo gestionar las cargas de trabajo de los empleados para eliminar el estrés*. <https://www.wrike.com/es/blog/como-gestionar-las-cargas-de-trabajo-de-los-empleados-para-eliminar-el-estres/>

Messina, J. (2016). *BID Mejorando vidas*. <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/la-productividad-de-las-empresas-y-los-salarios-de-los-trabajadores/>

Monge, J. (2020, March 26). *5 estrategias para diseñar una política de compensación eficiente*. <https://www.endalia.com/news/estrategias-politica-de-compensacion-beneficios/>

Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Visión de Futuro*, 20(2), 20. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>

Oficina Internacional del Trabajo. (2015). *Protección de los trabajadores en un mundo del trabajo en transformación : discusión recurrente sobre el objetivo estratégico de la protección social (protección de los*

trabajadores).

OIT. (2017). *TRABAJO DECENTE Y LA AGENDA 2030 SOSTENIBLE NO ES SÓLO.*

OIT. (2018). *OIT 100 | Protección social.*
<https://www.ilo.org/100/es/story/protection/>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2007). *Dialogo social.*
<https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/themes/tri.htm>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *¿Que es el dialogo social?* <https://www.ilo.org/ifpdial/areas-of-work/social-dialogue/lang-es/index.htm>

Pérez, J., & Fidalgo, M. (1993). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *Insht*, 6. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacción-laboral-escala-general-de-satisfacción.pdf>

Perez, P. (2011). Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación hacia un modelo integrador. *Universidad Abierta Interamericana*, 172.

Portillo, T., Cuautle Gutiérrez, L., Maynez Guadarrama, A., & Ortega, V. (2014). Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales para los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México . *Ciencia & Trabajo | AÑO, 16*, 177–184. www.cienciaytrabajo.cl

Posada, M., & Gonzalez, M. (2014). Educación obrera para el trabajo decente. In *Condiciones de trabajo.*
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_249891.pdf

- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (2018, June 13). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores.* | Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo | Gobierno | gob.mx. <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
- Randstad. (2019). *Trabajo en equipo: ¿Cómo hacerlo con éxito?* | Randstad. <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- rankmi. (2020). *Las claves para hacer el negocio más competitivo.* <https://www.rankmi.com/guia-las-claves-para-hacer-tu-negocio-mas-competitivo>
- Rodríguez, T. (1989). Trabajo productivo y trabajo improductivo. *Realidad: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11, 489–504. <https://doi.org/10.5377/realidad.v0i11.5362>
- Rojas Bonachera, N. (2019). *Las causas de insatisfacción laboral: ¿cómo abordar esta situación?* Revistadigital INESEM. <https://revistadigital.inesem.es/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/>
- Salazar, E. (2022). *Estrés y Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores del hogar de la Ciudad de Lima, 2021.*
- Santillán, E. G., Garza, E. G., & Palencia, E. P. (2011). El trabajo decente: Nuevo paradigma para el fortalecimiento de los derechos sociales. *Revista Mexicana de Sociología*, 73(1), 73–104.
- Secretaría del trabajo y fomento al empleo. (2022). *Secretaría del trabajo y fomento al empleo.* <https://www.trabajo.cdmx.gob.mx/trabajodecente>
- Team, C. (2022). *Insatisfacción laboral: cómo detectarla y combatirla desde*

- la empresa*. <https://cobee.io/blog/insatisfaccion-laboral/>
- Tomas, D. (2018). *cyber*. <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/las-10-claves-para-encontrar-la-felicidad-en-el-trabajo>
- Unidad de Desarrollo Productivo. (2016). *Blog del Emprendedor*. Gob.Mx. <https://www.inadem.gob.mx/5-estrategias-para-mejorar-la-competitividad-de-las-empresas/>
- Verjan, R. (2018). *3 estrategias para fomentar la participación de los empleados*. *Mujer Ejecutiva*. <https://mujerejecutiva.com.mx/3-estrategias-para-fomentar-la-participacion-de-los-empleados/>
- WARR, P., COOK, J., & WALL, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Zayas, M., Báez, A., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN COMERCIALIZADORA MAYORISTA. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas de La Universidad Militar Nueva Granada*, 23(2), 18.
- Zimmermann, D. (2019). *Consejos para una mayor satisfacción y alegría vital*. *Foodspring*. <https://www.foodspring.es/magazine/6-consejos-para-una-mayor-satisfaccion-y-alegria-vital>