

# 51

Fecha de presentación: enero, 2024

Fecha de aceptación: junio, 2024

Fecha de publicación: julio, 2024

## ELEMENTOS INFLUYENTES

EN LA FELICIDAD LABORAL DE EMPLEADOS: ESTUDIO DE CASO EN HOSPICIO SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

### **ANALYSIS OF ELEMENTS INFLUENCING EMPLOYEE HAPPINESS AT WORK: A CASE STUDY AT SACRED HEART OF JESUS HOSPICE**

Sary Del Rocío Álvarez Hernández <sup>1\*</sup>

E-mail: [ui.saryalvarez@uniandes.edu.ec](mailto:ui.saryalvarez@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9663-4582>

Jimena Elizabeth Montes De Oca Sánchez <sup>2</sup>

E-mail: [ua.jimenamontesdeoca@uniandes.edu.ec](mailto:ua.jimenamontesdeoca@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9529-8249>

Omar Nicolás Zambrano Boero <sup>3</sup>

E-mail: [omarnzb1995@hotmail.com](mailto:omarnzb1995@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-1973-0501>

Alexander Raúl Verduga Guillén <sup>1</sup>

E-mail: [arv.2300627607@gmail.com](mailto:arv.2300627607@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7399-1468>

\*Autor para correspondencia

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ibarra. Ecuador.

<sup>2</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato. Ecuador.

<sup>3</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Santo Domingo. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Álvarez Hernández, S.D.R., Montes De Oca Sánchez, J. E., Zambrano Boero, O. N., & Verduga Guillén, A. R. (2024). Análisis de elementos influyentes en la felicidad laboral de los empleados: estudio de caso en el Hospicio Sagrado Corazón de Jesús. *Universidad y Sociedad*, 16(4), 468-473.

#### RESUMEN

La investigación, basada en encuestas sobre las condiciones laborales en el Hospicio Sagrado Corazón de Jesús, destaca la importancia de cultivar una cultura organizacional que promueva la comunicación y el trabajo en equipo. La comprensión y gestión efectiva de estos elementos pueden mejorar la satisfacción laboral y la calidad de la atención. Se enfatiza la calidad de las relaciones interpersonales, especialmente la conexión empática, como un factor crucial. La evaluación revela elementos críticos que influyen en la percepción y bienestar de los empleados, y el ambiente emocionalmente exigente y compasivo añade una dimensión única. Abordar estos aspectos es fundamental para mejorar el entorno laboral y la calidad de los servicios en el Hospicio.

**Palabras clave:** Ambiente laboral, Satisfacción, Cultura organizacional, Entorno de apoyo, Bienestar, Empleados.

#### ABSTRACT

The research, based on surveys of working conditions at Sacred Heart of Jesus Hospice, highlights the importance of cultivating an organizational culture that promotes communication and teamwork. Understanding and effectively managing these elements can improve job satisfaction and quality of care. The quality of interpersonal relationships, especially empathic connection, is emphasized as a crucial factor. The assessment reveals critical elements that influence employee perception and well-being, and the emotionally demanding and compassionate environment adds a unique dimension. Addressing these aspects is critical to improving the work environment and quality of services at the Hospice.

**Keywords:** Work environment, Satisfaction, Organizational culture, Supportive environment, Well-being, Employees.

## INTRODUCCIÓN

La felicidad de los empleados juega un papel importante en el funcionamiento de una organización empresarial contemporánea, ya que ayuda a impulsar las habilidades y capacidades de los empleados y les ayuda a funcionar mejor en sus trabajos (Alshurideh et al., 2023; Same et al., 2023). La satisfacción laboral reviste gran relevancia, especialmente en la gestión del capital humano. De ahí el beneficio de los estudios actuales donde se suma al interés emergente en las asociaciones persona-ambiente en el lugar de trabajo al explorar la interacción entre los rasgos de personalidad de los empleados y el tipo de estación de trabajo de oficina (banco abierto, cubículo, oficina privada) para predecir la concentración en la tarea y la felicidad (Baranski et al., 2023).

Está vinculada en la literatura a varias dimensiones género, edad, estado civil, educación, categoría laboral, tiempo en la empresa y ausentismo, estas variables resaltan la naturaleza multidimensional del impacto de la satisfacción laboral en los empleados y en la dinámica organizacional (Gargallo, 2008). Por lo que se dice que es un constructo árido de definir y de estructurar por su complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral, en general, y del organizacional en particular (Tejedo, 2011)

Desde que Taylor (1911) (citado en Gismano & Schwerdt, 2012). comienza sus investigaciones sobre la satisfacción de los trabajadores, la meta principal de los estudios que se han llevado a cabo en este campo ha sido la de aumentar la productividad de los empleados. Sin embargo a pesar de ser este uno de los temas que más atención han recibido por parte de la psicología y la sociología del trabajo, y de haberse llevado a cabo múltiples investigaciones sobre el mismo, se puede afirmar que es uno de los campos en que los resultados permanecen menos claros, menos concluyentes, más confusos. (Santiago, 2003)

Según González et al. (2003), el estudio de la satisfacción laboral cuenta con una larga tradición en la Psicología industrial y organizacional, siendo uno de los constructos centrales en el análisis de la conducta organizacional. Según Juan Herrera e Irene Sánchez las investigaciones se han orientado hacia la detección de la satisfacción laboral ligada al compromiso, a partir de la participación de los trabajadores en su entorno laboral (Herrera & Sánchez, 2012).

La investigación se centró en el Hospicio Sagrado Corazón de Jesús, situado en Guayaquil en la Avenida Pedro Menéndez Gilbert, adyacente a la Sala de Velación del Cementerio Patrimonial y el mercado de flores (accesible por la calle José Mascote). Con 100 colaboradores,

incluyendo personal de dirección, enfermeras, médicos, entre otros, este hogar de ancianos sin fines de lucro proporciona atención integral a los adultos mayores en Ecuador. La organización atiende a pacientes con diversas patologías, requiriendo atención completa que demanda paciencia, esfuerzo y dedicación por parte de los trabajadores.

La investigación se propone analizar la satisfacción laboral del personal del Hospicio Sagrado Corazón de Jesús con objetivos claros: identificar los factores que influyen en el comportamiento de los colaboradores, evaluar el nivel de apoyo brindado por la dirección del hospicio y determinar si los colaboradores perciben una remuneración justa. La elección del hospicio como objeto de estudio se justifica por la naturaleza crítica de su labor en el cuidado y bienestar de los ancianos. Se espera que los resultados de la investigación proporcionen información valiosa para mejorar la calidad de vida de los pacientes al evaluar la satisfacción y el compromiso del personal.

El análisis potencialmente puede revelar la relación entre la satisfacción laboral, la calidad de atención al paciente y la percepción del apoyo administrativo, se podría aportar información sobre la equidad salarial y su impacto en la motivación y retención del personal en una organización con propósito social como el Hospicio Sagrado Corazón de Jesús. En última instancia, esta investigación tiene el potencial de contribuir a mejoras en la gestión de recursos humanos y la calidad de los cuidados en el hospicio.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación fue de carácter mixto; es decir: cuali-cuantitativa. Cuantitativa debido a que se recopilaron datos relevantes a través de encuestas a los colaboradores del Hospicio Sagrado Corazón de Jesús, para proceder con el análisis de la posible satisfacción laboral.

Cualitativa ya que accedió a la selección de información especialmente de fuentes bibliográficas relacionadas con la temática de la investigación, para su posterior interpretación.

**Sujetos:** Los sujetos de investigación fueron los enfermeros trabajadores del Hospicio Sagrado Corazón de Jesús.

**Muestra:** La institución cuenta con un aproximado de 100 empleados, el tamaño de la muestra fue de 30 sujetos.

**Instrumento:** El método utilizado para la recolección de datos de esta investigación fue la encuesta, por ser una técnica de rápida recolección de datos.

Se utilizó el cuestionario validado de la investigación, condiciones laborales y sus consecuencias en la satisfacción

laboral en un hospital de emergencia, el mismo que es un documento validado y su estudio fue aprobado por el Comité Institucional de Evaluación (N.º P21-043).

El mismo que consideró los siguientes métodos:

Un estudio observacional transversal al personal del HSCA con muestreo incidental, efectuando un análisis descriptivo e inferencial a través del SPSS 27, para la asociación entre las variables dicotómicas, se realizó el test de U Man Whitney, observando a través de la mediana las diferencias entre los grupos, En aquellas variables que se presentaba esta asociación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) se buscó en qué grupos estaba la diferencia a través de la prueba de Man Whitney; por último, para determinar la correlación con las variables cuantitativas se calculó Rho de Spearman. En todos los casos se tomó en cuenta la significación estadística  $p < 0,05$ .

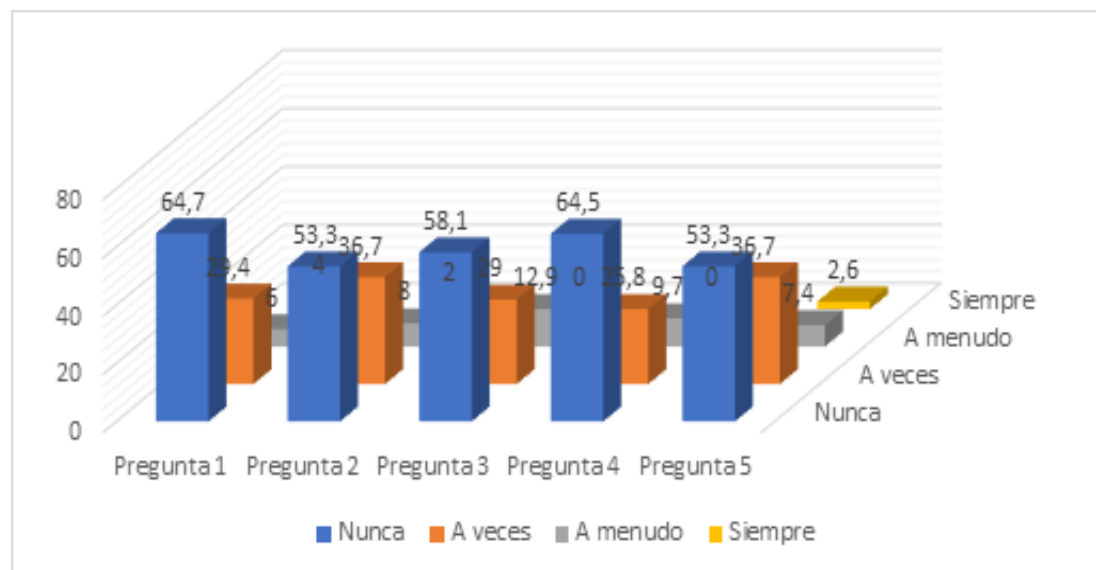
Por otro lado, se modificó levemente el banco de preguntas del documento para la ejecución en el Hospicio Sagrado Corazón de Jesús, el cual consta de 9 grupos de preguntas que son: Conflictos interpersonales (5 preguntas), Inequidad e intercambios sociales (4 preguntas), Conflicto de rol (4 preguntas) Ambigüedad del rol (5 preguntas), Carga de trabajo (5 preguntas), Apoyo social en el trabajo (6 preguntas), Retro información (feed-back) (8 preguntas), Autonomía (5 preguntas), Satisfacción laboral con 15 preguntas, sumando un total de 57 preguntas, de las cuales 55 fueron de opción múltiple, 2 que fueron preguntas cerradas y se aplicó a un total de 30 personas, debido a la contingencia vivida, esta encuesta se la realizó, utilizando la herramienta Google forms.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Factores psicosociales demanda del contexto del trabajo, se muestran 5 preguntas relevantes de los 5 grupos de preguntas.

Dentro del análisis del Factor 1 se puede observar que el mayor porcentaje de los colaboradores encuestados no tienen conflictos con sus jefes, también se observa un buen ambiente laboral ya que tampoco hay inconvenientes entre compañeros de trabajo, en cuanto a conflictos entre paciente y trabajadores hay un mayor porcentaje, respectivamente a la dirección del hospicio de acuerdo a los resultados no hay problema ya que hay una mayoría de trabajadores con resultados positivos, y por último se observa que el personal de trabajo del Hospicio está altamente calificado para las labores que desempeñan, ya que se observa un mayor porcentaje de encuestados con resultados positivos. Ver figura 1.

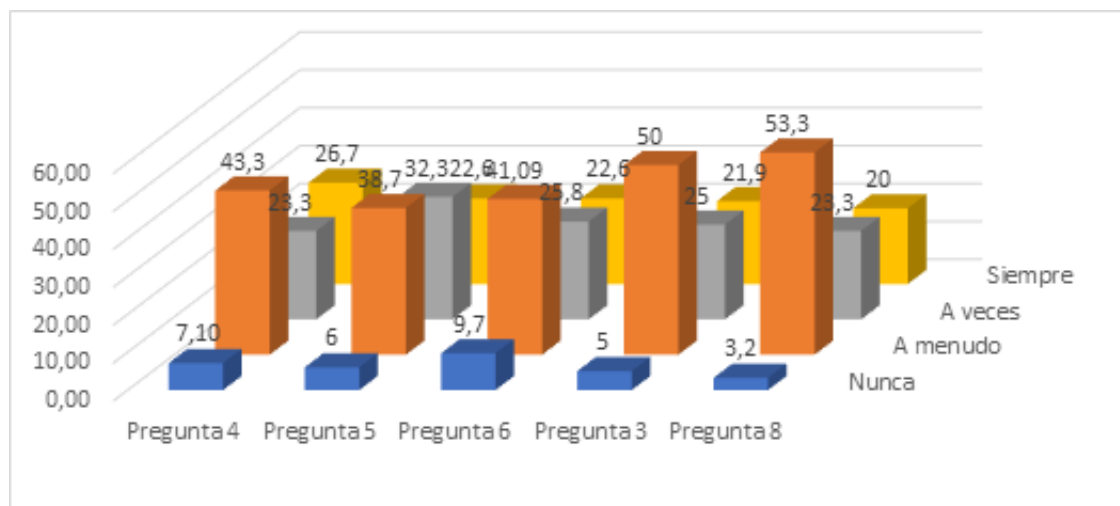
Fig 1. Factores psicosociales de recursos contexto del trabajo, se muestran las 5 preguntas más relevantes de los 2 grupos de preguntas.



Fuente: Elaboración propia.

El análisis del Factor 2 resalta diversos aspectos positivos en el Hospicio, se destaca un respaldo efectivo hacia los colaboradores y una dirección favorable; el trabajo en equipo es un punto fuerte, evidenciado por resultados positivos en encuestas y apoyo de jefes en momentos difíciles. Un entorno laboral positivo se refleja en la recepción de buenas críticas entre colegas; además, se aprecia una supervisión efectiva por parte de los superiores para garantizar la calidad del trabajo, estos hallazgos sugieren una cultura laboral saludable, donde la colaboración, el apoyo mutuo y la supervisión contribuyen a un ambiente propicio para el desempeño laboral y el bienestar de los empleados. Ver figura 2.

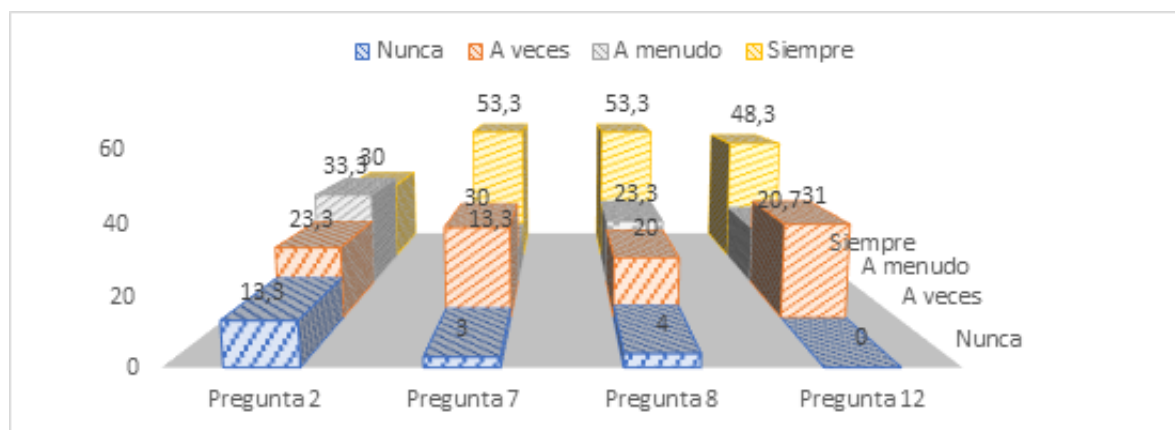
Fig 2. Factor Consecuencias de riesgos Psicosociales, se muestran 5 preguntas más relevantes del grupo.



Fuente: Elaboración propia.

El análisis del Factor 3 revela una serie de percepciones y sentimientos mixtos entre los colaboradores del Hospicio. Se evidencia una insatisfacción en relación con los salarios, con varios empleados expresando descontento al respecto; sin embargo, existe un alto grado de satisfacción general en trabajar en el hospicio, lo que sugiere un ambiente laboral enriquecedor, los resultados positivos sobre la calidad del servicio proporcionado por el Hospicio indican un alto nivel de desempeño y satisfacción del cliente, además, se resalta una dirección respetuosa y amable hacia el personal, lo que contribuye a un entorno de trabajo favorable; finalmente, la mayoría de los encuestados muestra un interés continuo en seguir trabajando en el hospicio, lo que sugiere un sentido de compromiso y apego a la organización. Ver figura 3.

Fig 3. Percepciones y sentimientos mixtos entre los colaboradores del Hospicio.

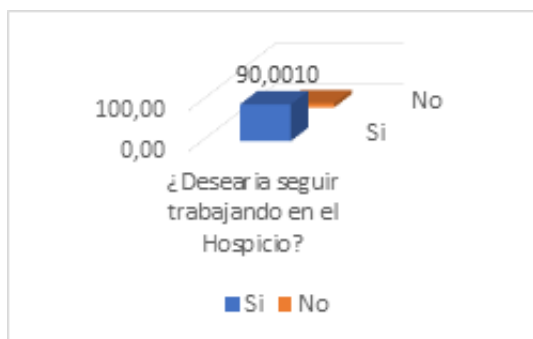


Fuente: Elaboración propia.

Debido a los resultados poco satisfactorios respecto a salarios, se facilitan las siguientes soluciones o sugerencias para poder solucionar este aspecto.

El análisis destaca la insatisfacción predominante entre los colaboradores del Hospicio en relación con sus salarios. Se sugiere una solución en la que los trabajadores expongan sus justificaciones para un aumento salarial, estas justificaciones incluyen elementos como antigüedad en la organización, asunción de nuevas responsabilidades, desarrollo de habilidades adicionales, ajuste por inflación y costo de vida. La propuesta apunta a lograr una compensación equitativa y competitiva que refleje las responsabilidades y las horas de trabajo realizadas por los colaboradores en el Hospicio, esta estrategia podría abordar las preocupaciones sobre la remuneración y, potencialmente, mejorar la satisfacción y la retención del personal al ofrecer salarios acordes con las contribuciones y el entorno económico actual. Ver figura 4.

Fig 4. Respuesta a la pregunta 14.



Fuente: Elaboración propia.

## DISCUSIÓN

El análisis del estudio sobre el Hospicio Sagrado Corazón de Jesús presenta un resultado inesperado, con un 33.3% de frecuencia a menudo, superando el 30% de siempre. Además, según la investigación de Pedraza (2020), sobre clima y satisfacción laboral en organizaciones públicas y privadas, un 63.7% está en desacuerdo con las recompensas ofrecidas. Esto sugiere un problema en la percepción de recompensas en ambos contextos laborales.

Las posibles propuestas para abordar la falta de recompensas y su impacto en la satisfacción laboral pueden incluir:

**Crear un sistema de recompensas y reconocimiento:** Esta propuesta sugiere que las organizaciones establezcan un sistema de recompensas y reconocimientos que incentive el buen desempeño de los empleados. Este sistema puede incluir incentivos financieros, como bonos o

aumento de salarios, o no financieros, como la capacitación o el desarrollo profesional.

**Mejorar la comunicación y el feedback:** Esta propuesta se centra en mejorar la comunicación entre los empleados y los líderes de la organización. Se pueden establecer sistemas de feedback para que los empleados reciban retroalimentación constante sobre su desempeño y se sientan más valorados. Esto también puede incluir la creación de un espacio para que los empleados expresen sus opiniones y preocupaciones.

**Realizar encuestas de satisfacción laboral regulares:** Para abordar el problema de la falta de recompensas y su impacto en la satisfacción laboral, se puede realizar encuestas de satisfacción laboral regulares en la organización. Estas encuestas pueden ayudar a identificar las áreas problemáticas y los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados. Con esta información, se pueden tomar medidas para mejorar la satisfacción laboral y la retención de empleados.

El análisis del trabajo investigativo sobre el Hospicio Sagrado Corazón de Jesús en la figura #3, indica que los enfermeros/as enfrentan una carga laboral intensa y agotadora. Una solución posible es mejorar la colaboración en equipo. En línea con esto, García (2020), destaca que equipos con relaciones interpersonales sólidas trabajan con dinamismo, influyendo positivamente en la satisfacción laboral. Se señala que los conflictos son inevitables en los entornos laborales, pero la gestión eficaz es crucial. Ambas perspectivas sugieren que promover un ambiente de trabajo colaborativo y gestionar conflictos adecuadamente podría aliviar la fatiga laboral y mejorar la satisfacción de los enfermeros en el Hospicio.

Se sugieren tres propuestas para mejorar las relaciones interpersonales y la gestión de conflictos en un equipo de trabajo: organizar actividades de integración para fomentar la interacción entre los miembros del equipo, establecer acuerdos y normas de convivencia para prevenir y gestionar los conflictos, y fomentar la escucha activa para mejorar la comunicación y la comprensión mutua. Estas medidas pueden ayudar a crear un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo, y mejorar la satisfacción laboral del equipo.

## CONCLUSIONES

La insatisfacción salarial es una preocupación central entre los colaboradores del Hospicio Sagrado Corazón de Jesús, identificada en la investigación. La recomendación clave es la implementación de un sistema transparente y equitativo para evaluar el desempeño y las responsabilidades, con el fin de establecer salarios competitivos.

Esto se considera una vía efectiva para aumentar la satisfacción laboral y, en última instancia, mejorar la productividad y el bienestar de los trabajadores en el hospicio.

El análisis del apoyo por parte de la dirección revela que, aunque los trabajadores están comprometidos, falta un nivel adecuado de respaldo. Las sugerencias incluyen la introducción de incentivos, como reconocimientos e incentivos al trabajador más destacado en el mes, vacaciones pagadas, entre otros, para aumentar la satisfacción y la motivación del equipo. Estas medidas se anticipan que generan un ambiente laboral más positivo y productivo, creando un beneficio mutuo para los colaboradores y el hospicio en términos de eficiencia y desempeño.

La investigación sobre salarios y recompensas destaca la ardua labor de los enfermeros/as, sugiriendo la necesidad de mejorar la colaboración y la flexibilidad en el equipo. Además, se propone un aumento del personal para aliviar la carga laboral y mejorar la calidad de vida laboral. Estos cambios pretenden elevar la satisfacción y el rendimiento de los colaboradores, influyendo positivamente en la entrega de atención de calidad en el Hospicio.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., Alzoubi, H., Akour, I., Obeidat, Z., Hamadneh, S. (2023). Factors affecting employee social relations and happiness: SM-PLUS approach. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(2), 10003. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S219985312300135X>
- Baranski, E., Lindberg, C., Gilligan, B., Fisher, J., Canada, K., Heerwagen, J., Kampschroer, K., Sternberg, E. & Mehl, M. (2023). Personality, workstation type, task focus, and happiness in the workplace. *Journal of Research in Personality*, 103(April), 104337. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0092656622001507>
- García, P. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización*. (Trabajo de tesis de programa doctoral en gobierno y cultura de las organizaciones). Universidad de Navarra. [https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis\\_GarciaTamariz20.pdf](https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis_GarciaTamariz20.pdf)
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. In Universidad, Sociedad y Mercados Globales, (pags. 563-575.). *Editorial de la Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM)*. [https://www.researchgate.net/publication/28236576\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_sus\\_determinantes\\_en\\_las\\_cooperativas](https://www.researchgate.net/publication/28236576_La_satisfaccion_laboral_y_sus_determinantes_en_las_cooperativas)
- Gismano, Y. & Schwerdt, F. (2012). *Los Principios de la Administración Científica y su impacto en el ámbito laboral* (ponencia). VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata. Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales. La Plata, Argentina. <http://163.10.30.35/congresos/jdsunlp/vii-jornadas-2012/actas/Gismano.pdf>
- González, P., Zurriaga, R. & Martínez, A. (2003). *Aproximaciones al aprendizaje organizacional*. Editorial Arxius de Ciències Socials. <https://www.uv.es/~sociolog/arxius/arxius8.pdf>
- Herrera, J. & Sánchez, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del ipn. Un análisis estructural. *Ra Ximhai*, 8(2), 217-232. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46125172009.pdf>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23. <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/>
- Samer Ali Al-shami, Abdullah Al mamun, Nurulizwa Rashid, Chew Boon Cheong. (2023). Happiness at workplace on innovative work behaviour and organisation citizenship behaviour through moderating effect of innovative behaviour. *Heliyon*, 9(5), e15614. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023028219>
- Santiago, P. (2003). Burnout y satisfacción laboral: indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario. Colegio oficial de Psicólogos de Madrid. <https://journals.copmadrid.org/clysa/art/8f53295a73878494e9bc8dd6c3c7104f>
- Tejedo, E. (2011). *Satisfacción laboral y calidad de vida profesional, relación con variables socio demográficas, laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares*. (Tesis doctoral). Universitat de les Illes Balears. <https://portalcientifico.universidadeuropea.com/documentos/5ebf1efa2999524bdf7a0d4e>