



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

**TEMA:**

**Evaluación de los factores que determinan la satisfacción del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad de Guayaquil**

**AUTOR:**

**Md. Balda Ipertti, Fernando Walter**

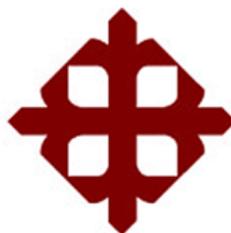
**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**TUTORA:**

**Ing. Zerda Barreno Elsie, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Médico, Fernando Walter Balda Ipertti**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Ing. Elsie, Zerda Barreno, Mgs.**

**REVISORA**

---

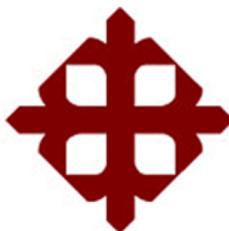
**Econ. Laura, Zambrano Chumo, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María del Carmen Lapo Maza, Mgs.**

**Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2018.**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Fernando Balda Ipertti**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Evaluación de los factores que determinan la satisfacción del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad, de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación Académico en mención.

**Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2018.**

**EL AUTOR**

---

**Md. Fernando Walter Balda Ipertti**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Fernando Balda Ipertti**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del grado de **Magister en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada **Evaluación de los factores que determinan la satisfacción del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2018.**

**EL AUTOR:**

---

**Md. Fernando Walter Balda Ipertti**



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

**REPORTE URKUND**

The screenshot displays the URKUND report interface. On the left, document details are shown: 'Documento: Final Dr. Fernando Balda.docx (D41019381)', 'Presentado: 2018-06-28 12:31 (-05:00)', 'Presentado por: mtrapez@outlook.es', 'Recibido: maria.lapo.ursg@analysis.urkund.com', and 'Mensaje: Tesis Final Balda. Mostrar el mensaje completo'. A yellow highlight indicates '2% de estas 39 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.' On the right, a table titled 'Lista de fuentes' lists the sources:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	tesis MGSS 2018 final 2018 Alex Zaldúa[S].docx
	<a href="http://repositorio.uo.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1">http://repositorio.uo.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/BeltranEnrique2014.pdf?sequence=1</a>
	KAREN TORRES TESIS FINALIZADA 26 junio 2018.docx
	<a href="https://www.uqg.es/~reforo/rev6ACOLS.pdf">https://www.uqg.es/~reforo/rev6ACOLS.pdf</a>
	TESIS ZEVALLOS CHAVEZ.docx
	<a href="http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/57936/TESES%20SANDRA%20%20%20MERCADO%20ROSANO.pdf?sequence=1">http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/57936/TESES%20SANDRA%20%20%20MERCADO%20ROSANO.pdf?sequence=1</a>
	<a href="http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/21544">http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/21544</a>

The interface also shows a browser address bar with the URL: <https://secure.urkund.com/view/40146628-192540-798763#DcgvCoAwDEDRu3QOkjQxaXcVcZC0sEuHcW7m+HB57/pmaluhAUoc3AgphDNEjRYC9hMNAoDuz36Fdvx2hnqrggmas\Fxd\VsP8/Q==> and a user profile for 'María del Carmen Lapo Maza (maria.lapo)'. At the bottom, there are navigation icons and a status bar showing '1 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a la directora de maestría la Ec. María del Carmen Iapo y a mi tutora la Ing. Elsie Zerda, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

Un trabajo de investigación es fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales.

Gracias a mi familia, a mis padres y a mis hermanas, porque han sido mi mayor apoyo toda mi vida y mi carrera profesional.

Gracias a mis amigos, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

A todos, muchas gracias.

***Fernando Balda***

## **Dedicatoria**

### **A Dios.**

Por haberme permitido cumplir una meta más y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mis padres.**

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, por los ejemplos de perseverancia y constancia.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional.

***Fernando Balda***

## Índice General

Introducción .....	2
Antecedentes .....	3
Problema de la investigación .....	4
Justificación .....	6
Preguntas de investigación .....	8
Objetivos de la investigación .....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos .....	8
Capítulo I .....	9
Fundamentación Teórica .....	9
Satisfacción Laboral .....	9
Teorías de la Motivación y Satisfacción Laboral .....	12
Primeras Teorías .....	12
Teoría de Maslow .....	12
Teoría de las necesidades adquiridas .....	13

Teoría X-Y .....	13
Teoría de los Dos Factores .....	14
Satisfacción Laboral .....	15
Enfoque teórico de la satisfacción laboral .....	15
Factores de Satisfacción .....	20
Factores motivacionales o factores intrínsecos.....	21
Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	25
Marco Legal.....	27
La Constitución de la República del Ecuador.....	27
Ley Orgánica de Salud.....	29
Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles .....	31
Marco Referencial .....	32
Capítulo II.....	37
Centro de Salud Materno Infantil Bastión Popular 24HD .....	37
Ubicación .....	37
Límites Geográficos.....	37
Descripción Socio Económica y Cultural.....	39

Condición Económica.....	39
Educación .....	40
Vivienda.....	41
Centro de Salud Materno Infantil Bastión Popular.....	41
Atenciones Mensuales por Profesionales .....	42
Diagnostico por dotación de servicios de salud.....	42
Departamento de Talento Humano .....	43
Capítulo III.....	49
Marco Metodológico .....	49
Tipo de estudio .....	49
Población de estudio .....	49
Procedimiento .....	51
Instrumento y Medidas .....	51
Análisis del instrumento .....	51
Estadística descriptiva .....	52
Correlación estadística.....	54
Análisis de las variables del instrumento de investigación.....	55

Análisis Factorial .....	64
Capítulo IV .....	66
Plan de Mejoras en el Centro Materno Infantil de Bastión Popular .....	66
Factores Intrínsecos .....	67
Reconocimiento laboral .....	67
Objetivo .....	67
Acciones .....	67
Viabilidad de la propuesta .....	68
Responsabilidad laboral .....	68
Objetivo .....	69
Acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo .....	69
Viabilidad de la propuesta .....	70
Promoción y estabilidad laboral .....	70
Objetivo .....	71
Acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo .....	71
Viabilidad de la propuesta .....	72
Objetivo .....	72

Acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo: .....	72
Viabilidad de la propuesta .....	73
Motivación .....	74
Estrategias y acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo.....	74
Viabilidad de la propuesta .....	75
Factores Extrínsecos .....	75
Estructura física, materiales y equipos. ....	75
Objetivos.....	76
Estrategias y acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo.....	76
Viabilidad de la propuesta .....	78
Relaciones interpersonales.....	78
Comunicación y Supervisión .....	78
Conclusiones y Recomendaciones.....	82
Referencias .....	84
Apéndice .....	90

## Lista de figuras

Figura 1. Sectores que corresponden al CSMIBP 24HD.....	38
Figura 2. Número de estudiantes por Unidad Educativa de BP.....	40
Figura 3. Personas Atendidas según Etnia.....	41
Figura 4. Condiciones físicas del trabajo.....	55
Figura 5. Libertad para elegir tu propio método de trabajo .....	56
Figura 6. Los compañeros del trabajo.....	57
Figura 7. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.....	57
Figura 8. Superior inmediato .....	58
Figura 9. Responsabilidad asignada .....	59
Figura 10. Salario.....	59
Figura 11. La posibilidad de utilizar tus capacidades.....	60
Figura 12. Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa .....	61
Figura 13. Posibilidades de promoción o ascenso .....	61
Figura 14. Forma de gestión del CMIBP.....	62
Figura 15. La atención que se presta a las sugerencias que haces .....	62

Figura 16. Horario laboral .....	63
Figura 17. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo .....	63
Figura 18. Tu estabilidad en el empleo.....	64

## Lista de Tablas

Tabla 1. Pirámide Poblacional de Bastión Popular 2016 .....	39
Tabla 2. Atenciones mensuales del CSMIBP 24 HD por servicio 2015 .....	42
Tabla 3. Indicadores generales del 1 de enero al 31 de diciembre 2016 .....	43
Tabla 4. Distribución del Personal del CSMIBP 24HD (1).....	45
Tabla 5. Distribución del Personal del CSMIBP 24HD (2).....	46
Tabla 6. Distribución del Personal del CSMIBP 24HD (3).....	47
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje variables género y edad. ....	52
Tabla 8. Características de las participantes relacionadas al estado civil y número de integrantes del hogar.....	53
Tabla 9. Nivel educacional e ingreso del hogar de los participantes .....	54
Tabla 10. Correlación entre Motivación Laboral y Satisfacción laboral.....	55

## **Resumen**

En la actualidad el talento humano es el recurso primordial de las organizaciones debido a que es el responsable del éxito o fracaso de la misma. Es necesario que los trabajadores se los motive para que responda al nivel exigido por los hospitales. La teoría de Herzberg acerca de los factores extrínsecos e intrínsecos son dos formas de como el trabajador se lo motiva. Por tal motivo la finalidad de determinar los factores de motivación del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad de Guayaquil. Para ello se aplicó un cuestionario validado en estudios internacionales. La muestra para realizar las encuestas es de 115, en el cual, 62% de los participantes corresponde a hombres y el 38% son mujeres. Además, el promedio de edad de los participantes es de 38 años y el nivel educacional se concentra en Universidad completa o más, correspondiente a un 48%. En relación al ingreso, el 66 % de los encuestados mencionan que ellos son la principal fuente de ingreso del hogar. También, la fiabilidad obtenida es de 0.946 para la escala satisfacción laboral mientras que el KMO es 0.896 y la prueba de esfericidad de Bartlett es significativa. Se obtuvo cuatro factores con una varianza explicada del 72.66%. Finalmente, se elaboró un plan de mejoras para el CSMIBP.

**Palabras Claves:** satisfacción laboral – motivación laboral – centro materno infantil – profesionales de la salud - salud

## **Abstract**

Currently human talent is the primary resource of organizations because it is responsible for the success or failure of it. It is necessary for workers to motivate them to respond to the level required by hospitals. Herzberg's theory about extrinsic and intrinsic factors are two ways in which the worker is motivated. For this reason, the purpose of determining the motivating factors of the personnel of the Maternal and Child Center of Bastion Popular in the city of Guayaquil. To this end, a questionnaire validated in international studies was applied. The sample to conduct the surveys is 115, in which 62% of the participants correspond to men and 38% are women. In addition, the average age of the participants is 38 years and the educational level is concentrated in complete university or more, corresponding to 48%. In relation to income, 66% of the respondents mention that they are the main source of household income. Also, the reliability obtained is 0.946 for the job satisfaction scale while the KMO is 0.896 and Bartlett's sphericity test is significant. Four factors were obtained with an explained variance of 72.66%. Finally, an improvement plan for the CSMIBP was prepared.

**Keywords:** job satisfaction - work motivation - mother and child center - health professionals  
- health

## **Introducción**

En la actualidad las organizaciones del sector de la salud están mejorando el clima organizacional para tener a sus trabajadores satisfechos debido a que si el ambiente de trabajo es malo no van a desarrollar sus capacidades y la atención al cliente se verá afectada. Además, es elemental conocer cuáles son las necesidades e insatisfacciones de los empleados de una institución. Por este motivo los países de Latinoamérica han realizado varias investigaciones relacionadas a los efectos del entorno laboral en la satisfacción de las personas y como esto influye en la calidad del servicio.

Los cimientos de una organización del sector de la salud es el ambiente laboral debido a que continuamente está evaluando a su personal y mejorando los aspectos de inconformidad. La perspectiva de los factores internos en los centros de salud está relacionada con la calidad de los servicios y el clima organizacional. El recurso más valioso de las organizaciones es el ser humano.

Un estudio realizado a 1,034 trabajadores ecuatorianos acerca de la felicidad en sus puestos de trabajos mostró que el empleo permite sentirse realizado y establecer relaciones entre los compañeros de puesto (Líderes, 2015). Además, de aportar al crecimiento y logro de las metas de la empresa. Por otro lado, entre los factores que afectan a la productividad están: (a) sueldo mal remunerado, (b) falta de autonomía y (c) el no reconocimiento de su jefe inmediato, todo esto afecta al clima laboral ocasionando la insatisfacción total o parcial en sus puestos de trabajos.

El presente estudio está estructurado en capítulos. El primer acápite abarca la fundamentación teórica con los principales temas que respaldan la investigación. El capítulo

dos presenta la organización Centro de Salud Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil. El tercer capítulo es la metodología y el análisis de resultados. Además, en el capítulo cuatro se elaboraron una propuesta para mejorar la satisfacción laboral del personal de la institución de estudio. Por último, las conclusiones y recomendaciones del tema de investigación.

### **Antecedentes**

Actualmente el estado ecuatoriano da mayor prioridad al sector de la salud; sin embargo, aún no logra la cobertura total de los servicios básicos de salud en las áreas rurales del país. Esto se debe a la falta de presupuesto para la construcción de nuevos centros que brinde servicios. Además, el departamento de recursos humanos no cubre la demanda de consultas para los pacientes en las instituciones de salud. Esto ocasiona la rotación de turnos en el Centro Materno Infantil de Bastión Popular y a su vez el descontento de sus trabajadores tanto del área administrativa como del profesional salubrista.

El Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil es una unidad operativa encargada de atender emergencias ginecológicas y obstétricas que atiende las 24 horas al día. Su población meta es de 48,751 habitantes de las cuales el 50.11% son hombres. Los profesionales que trabajan en esta institución son 163 desde el personal administrativo hasta los médicos.

## **Problema de la investigación**

Según la Organización Mundial de la Salud, las instituciones de salud tienen la obligación de brindar una atención óptima (2013). Por ello, Aguirre (1990) menciona que es necesario evaluar el nivel de satisfacción de los profesionales sanitarios debido a que representa una oportunidad de mejorar la gestión de los servicios hospitalarios. Por lo tanto, no solo es importante conocer los resultados de la satisfacción de los pacientes sino estudiar a los trabajadores de la organización para mejorar los aspectos que impiden brindar una excelente atención a la sociedad (Bernal, Pedraza & Sánchez, 2015).

La insuficiencia de los trabajadores de la salud, es un reto importante para la prestación de servicios de salud eficaces en la mayoría de los países de ingresos bajos y medianos (Faye, Fournier, Diop, Philibert, Morestin & Dumont, 2013). La mayoría de los profesionales de la salud laboran en las zonas urbanas y en instituciones de salud privadas. Sin embargo, las organizaciones públicas tratan de retener a los médicos en las zonas rurales (Lehmann, Martineau & Martineau, 2008). Las intervenciones que apuntan a mejorar la retención de los trabajadores de salud deben elaborarse, aplicarse y evaluarse rigurosamente. Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo entre los trabajadores de la salud es un buen predictor de la retención del personal (Shields & Ward, 2001). Además, la satisfacción en el trabajo también afecta a la productividad de los trabajadores retenidos (Rouleau, Fournier, Philibert, Mbengue & Dumont, 2012). En los países desarrollados han investigado varias herramientas de medición de la satisfacción con el trabajo (Brayfield & Rothe, 1951; Weiss, Dawis, England, 1961; Smith, 1969). Estos estudios sirven para medir la satisfacción de la persona mediante diferentes aspectos del trabajo, sin embargo, no se han validado en países de bajos ingresos

debido a que el pago de los salarios, las interacciones entre la religión y la clase social y las instituciones son diferentes a aquellos países desarrollados y con altos ingresos.

El Centro de Salud Materno Infantil Bastión Popular atiende las 24 horas del día y la población total asignada es de 48,751 habitantes de acuerdo con los datos de estadística Distrital del 2016. La población de hombres es de 24,635 que representan el 50.11% de la población total. La pirámide poblacional muestra que la población en mayor proporción son los menores de edad, adolescentes y adultos jóvenes mientras que los adultos maduros y ancianos son en menor proporción.

El departamento de talento humano del Centro Materno Infantil selecciona al personal salubrista, administrativo y servicios varios. En la actualidad los puestos administrativos no son evaluados (asistentes de estadística, auxiliares de enfermería, promotores de salud, entre otros). Además, debido a las necesidades y demandas de personal en las instituciones de salud, se ha implementado el modelo de Atención Familiar y Comunitario basado en la atención de los centros de atención primarios. Por este motivo, se dispuso que a las unidades que tienen una alta demanda de pacientes se contrate profesionales como gineco-obstetras y pediatras ocasionando que disminuya las visitas domiciliarias.

El Centro Materno Infantil de Bastión Popular cuenta con programas para mejorar la calidad de atención en las unidades como: (a) Call Center, (b) Desnutrición Cero, (c) Pie Derecho, (d) Plan visión salud Ecuador que son actividades asumidas por el personal de la institución en mención. Esto ocasiona que los trabajadores de este centro estén insatisfechos con su puesto de trabajo debido a la asignación de funciones extras, independiente de la descripción del puesto.

Los profesionales que trabajan en esta institución son 163 desde el personal administrativo y médicos. El horario de trabajo es rotativo y no hay opciones de cambiar los

turnos. Además, no cubre el número total de pacientes asignados lo que ocasiona que el personal salubrista tenga 15 minutos para atender al paciente y el servicio brindado no cumpla las expectativas. Por lo tanto, la satisfacción laboral está peligrando debido a la rotación de turno. Las remuneraciones son designadas por el gobierno y no existe la posibilidad de un crecimiento profesional en la institución.

Por tal motivo, la presente investigación se realiza para conocer la satisfacción del personal médico como administrativo del Centro Materno Infantil de Bastión Popular y proponer un plan estratégico de mejoras.

### **Justificación**

La salud es un derecho primordial del ser humano que influye positivamente en el bienestar social, el desarrollo económico y la educación de las naciones (Malagón, Galán & Pontón, 2008). Estos aspectos obligan a las instituciones de salud a ofrecer una atención de calidad óptima, aceptable, accesible y oportuna (OMS, 2013). Por lo tanto, es de suma importancia que los sistemas de salud de las instituciones públicas mejoren las percepciones de ineficiencia, la lentitud de respuesta y la falta de capacidad para atender a los pacientes (Arnoletto & Díaz, 2009; Bernal et al, 2015). Las principales deficiencias de los sistemas de salud público es el trato inadecuado que brindan los profesionales de salud a los pacientes, la ineficiente información por parte del personal administrativo, médico y demás áreas, la falta de equipos modernos, los espacios físicos inadecuados y la insatisfacción de los pacientes y los trabajadores de las instituciones de salud (Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 2007, Bernal et al., 2015).

Los principales beneficiarios de este estudio son los profesionales de la salud del centro materno infantil de Bastión Popular y los pacientes que asisten a la institución de salud. Un médico motivado en su puesto de trabajo brinda seguridad al usuario y su permanencia en la institución.

Este trabajo de investigación está conectado con el Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 Plan Nacional del Buen Vivir con el Eje uno: “**Derechos para Todos Durante Toda la Vida**” donde el centro de atención es la persona como sujeto de derechos a lo largo de todo el ciclo de vida, y promueve la implementación del Régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución de Montecristi (2008).

Además, la Constitución Ecuatoriana expedida en el año 2008, menciona que el trabajo constituye un derecho y deber social protegido por el Estado. Para ello, se promovieron leyes y programas que, aunque han regulado la calidad de las condiciones laborales, no han logrado revertir la tendencia, contrario a lo esperado en ciertos indicadores del mercado laboral. A nivel nacional, con base en información de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (INEC, 2016), entre 2007 y 2016 la tasa de desempleo juvenil (18 a 29 años) se incrementó en 1,9 puntos porcentuales (de 8,6% a 10,4%); mientras que la tasa de empleo inadecuado se incrementó en 2,6 puntos porcentuales (de 50,8% a 53,4%) (Senplades, 2017, p. 48).

Por lo tanto, este trabajo está alineado al eje uno, objetivo uno: “**Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas**”, es decir, el Estado garantiza una vida digna y todos sus habitantes tiene las mismas oportunidades.

## **Preguntas de investigación**

¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción laboral del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad de Guayaquil?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar los factores que determinan la satisfacción laboral del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad de Guayaquil mediante la aplicación de un instrumento validado para proponer un plan de mejoras.

### **Objetivos Específicos**

1. Revisar la literatura internacional para elaborar el marco teórico de la investigación.
2. Caracterizar las condiciones actuales del Centro Materno Infantil motivo de estudio.
3. Evaluar la satisfacción laboral de los servidores públicos en el Centro Materno Infantil mediante la aplicación de un instrumento validado.
4. Proponer un plan para mejorar la satisfacción laboral en el Centro de Salud Materno Infantil de Bastión Popular.

## Capítulo I

### Fundamentación Teórica

El presente acápite presenta la revisión de la literatura actual de la satisfacción laboral. Además, las teorías relacionadas a la variable de estudio. Es importante resaltar que las investigaciones realizadas por expertos en el área ayudan a enriquecer este acápite. Por último, se realizó las definiciones pertinentes al tema.

#### Satisfacción Laboral

Por su parte, Locke (1976) definió a la satisfacción del trabajo como un estado emocional positivo y placentero resultado de la valoración del empleo o las experiencias. La satisfacción de un individuo se deriva de un proceso de comparación de un aspecto del trabajo actual con un marco de referencia (Smith, 1969). La satisfacción se deriva de tres formas posibles: desde las diferencias entre lo que las ofertas de trabajo y lo que el individuo espera; desde el grado hasta el cual un trabajo satisface las necesidades individuales; y del grado en que se cumplen los valores individuales (Locke, 1976).

Algunos de los factores que afectan la satisfacción laboral entre los trabajadores de la salud son los salarios, condiciones de trabajo, posibilidades de promoción, estructuras de supervisión, y la división del trabajo (Faye et al., 2013). Además, la fuerza de trabajo sanitaria ha tenido que hacer frente a los crecientes niveles de estrés debido a las carga de enfermedades y la escasez de fuerza de trabajo (Lu, While & Barriball, 2005). Estos factores tienen un efecto sinérgico sobre la satisfacción en el trabajo.

La encuesta de satisfacción del trabajo *Job Satisfaction Scale* y sus siglas JSS, fue desarrollado por Paul Spector para medir la satisfacción laboral en organizaciones de servicio, sectores público y no lucrativo (Spector, 1985). El JSS mide nueve dimensiones de

satisfacción dimensiones son: (a) remuneración, (b) promoción, (c) supervisión, (d) beneficios, (e) recompensas contingentes, (f) procedimientos operativos, (g) co-trabajadores, (h) la naturaleza del trabajo e (i) la comunicación. Este instrumento solicita a los encuestados en qué medida están de acuerdo con 36 declaraciones dentro de estas nueve dimensiones.

Las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y la remuneración no es el principal beneficio. El trabajo proporciona identidad social, y profesional y satisfacción, los cuales son elementos importantes de felicidad. En particular, los factores significativos de la vida laboral son la cultura organizacional, el sistema de valores, relaciones interpersonales, oportunidades de hacer carrera, sentido de reconocimiento personal, equilibrio entre la vida personal (familiar) y el trabajo.

Existe evidencia de la presencia de variables de gestión como sobrecarga laboral, salario y escasez de tiempo que influyen desfavorablemente en la sensación de bienestar experimentada por los trabajadores, afectando directamente su rendimiento laboral y su estado de salud, al asociarse a la presencia de altos niveles de ansiedad, los cuales pueden llegar a interferir en la capacidad de adaptación de los sujetos a las distintas exigencias laborales (Pérez-Zapata, Peralta-Montecinos & Fernández-Dávila 2013).

Se puede afirmar que uno está satisfecho con el trabajo que desarrolla cuando se siente a gusto con él. La satisfacción laboral se define como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones en que se realiza (López-Soriano, Bernal & Cánovas 2001). Los estudios relacionados a la satisfacción laboral de funcionarios del área de la salud se explican por la interrelación de varios factores organizacionales e individuales como la satisfacción con

el sueldo, la carga laboral, el tipo de prácticas laborales y las características individuales (Pérez-Zapata et al., 2013).

Según Mullarkey et al. (1999) la satisfacción laboral se analiza desde dos puntos de vista, el general y el específico. En el primer caso, se considera un conjunto global de sentimientos respecto del trabajo en su totalidad, mientras que en el segundo se tienen en cuenta sentimientos referentes a aspectos específicos del mismo. Entre los determinantes más importantes del bienestar figuran la remuneración, las condiciones de trabajo, las relaciones con los superiores y los compañeros y la naturaleza del trabajo desempeñado (Herranz, Reig & Cabrera, 2006).

El trabajo entrega el significado de la vida, mientras que el desempleo es considerado como la principal fuente de infelicidad y depresión (Frey & Stutzer, 2000). Aun cuando la felicidad en el trabajo es una experiencia personal, la psicología positiva, los economistas y la orientación de las ciencias describen una fuerte relación entre felicidad y sociedad. El trabajo ayuda a las personas a darse cuenta de lo crucial que es sentirse importante o indispensable para la familia y la comunidad (Layard, 2006).

Existe evidencia científica (Oswald, 2013) de que el éxito de las organizaciones y sus resultados, pueden depender estrictamente de la felicidad de sus empleados. Se encontró que las personas más felices tendían a ser más innovadoras, manifestaban de mejor forma su potencial creativo y tenían un nivel de productividad más alto. Tendían a mejorar constantemente sus calificaciones, sin invertir tiempo ni energía extra en el trabajo y fuera de la organización actuaban como embajadores, transmitiendo un mensaje positivo y reforzando la buena imagen de la organización. Empleados más felices ayudan a crear y mantener un

estado de ánimo optimista y un clima laboral amigable y eficiente (Fisher, Baker & Hammarberg, 2010). Comparado con empleados infelices, ellos tenían menos absentismo y malos hábitos y mejor salud.

### **Teorías de la Motivación y Satisfacción Laboral**

A partir del siglo XX nacieron las teorías relacionadas con el trabajo y su temática central busca mejorar la productividad de la organización y realizar un trabajo con eficacia. Además, también surgieron las teorías relacionadas con la psicología y la conducta humana la cual se centra en las interacciones y el desarrollo en el puesto de trabajo (Rubio, 1997).

#### **Primeras Teorías**

El creador de la teoría acerca de las conductas de los trabajadores es Taylor (1878) quien expuso que la relación entre la productividad laboral y el salario incentiva a una mejor productividad. Por su parte, Mayo elaboró la Teoría de las Relaciones Humanas que relacionaba las condiciones laborales con la productividad. Este autor concluyó que el empleo constituye una forma de vida con el que el trabajador está satisfecho (Hernández, 2011).

#### **Teoría de Maslow**

En 1945 Maslow presento las teorías de las necesidades las cuales su eje principal es la motivación como el motor para cubrir necesidades insatisfechas. Maslow (1945) jerarquizó estas necesidades en cinco niveles: (a) necesidades fisiológicas, (b) necesidades de seguridad y certidumbre, (c) necesidades de pertinencia y sociales, (d) de estima y estatus y (e) autorrealización.

## **Teoría de las necesidades adquiridas**

Su tema principal se basa en tres necesidades que influyen en el comportamiento laboral: (a) necesidad de logro, (b) la necesidad de poder y (c) necesidad de afiliación. Su autor principal es McClelland (1965) quien expuso que la conducta humana depende de la necesidad a cubrir.

Por su parte, Alderfer (1969) modifica la teoría de Maslow y la reduce a tres: (a) Necesidades de crecimiento las cuales son equivalentes a las necesidades básicas, (b) necesidades de relación y (c) necesidades de existencia. Además, según esta teoría, las necesidades pueden activarse en cualquier momento (Furnham & Boo, 2011). Su jerarquía revisada recibió el nombre de teoría ERC -Existencia, Relación y Crecimiento- (Newstrom & Guzmán, 2011). Las necesidades de existencia, similares a las fisiológicas y de seguridad de Maslow (Furnham & Boo, 2011, Newstrom & Guzmán, 2011), están relacionadas con los requisitos materiales para la supervivencia, como la comida, el agua (Peiró, Romá, Sánchez & Llorens, 1995), el sueldo, las condiciones físicas de trabajo, la seguridad del empleo y las prestaciones (Newstrom & Guzmán, 2011). Las necesidades de relación interpersonal y de interacción con otras personas (Peiró et al., 1995) se refieren a la comprensión y aceptación por parte de las personas ubicadas arriba, abajo y alrededor del empleado en el trabajo y otros ámbitos (Newstrom & Guzmán, 2011).

## **Teoría X-Y**

McGregor (1960) desarrolló esta teoría para dar mayor peso al potencial del ser humano para lograr los objetivos de las organizaciones. Además, este investigador clasifica las necesidades en tres grupos: (a) primarias, (b) sociales y (c) psicológicos personales.

## **Teoría de los Dos Factores**

Herzberg y Mausner (1959) presentaron la Teoría de los dos factores o Teoría de motivación e higiene. Las necesidades de higiene son influidas por las condiciones físicas y psicológicas en las que trabajan las personas. Las necesidades de motivación son muy parecidas a las necesidades de orden elevado de la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1954). Además, estos autores aseguraban que estos dos tipos de necesidades eran satisfechas por diferentes tipos de resultados o recompensas. Los factores que Herzberg observó que se relacionaban con las necesidades de higiene son los siguientes: supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo físicas, salario, políticas empresariales y prácticas administrativas, prestaciones y seguridad laboral. Todos estos factores se relacionan con el contexto o ambiente en donde se realiza el trabajo.

Por otra parte, si los factores de higiene son positivos, como cuando los empleados consideran que su salario es justo y que sus condiciones de trabajo son positivas, entonces se eliminan las barreras de la satisfacción laboral. No obstante, la satisfacción de las necesidades de higiene no puede, por sí misma, traducirse en satisfacción laboral, sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. A diferencia de las necesidades de higiene, las de motivación son satisfechas con lo que Herzberg denomina factores de motivación o satisfactores. Estos son los factores que identificaron: logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y ascenso. Mientras que los factores de higiene se relacionan con el contexto laboral, los de motivación tienen que ver con la naturaleza y las consecuencias del trabajo. Según la teoría, los factores que conducen a la satisfacción laboral son los que satisfacen las necesidades de realización personal (autorrealización) del individuo en su trabajo, y es sólo

mediante el desempeño de la tarea como las personas pueden disfrutar las recompensas que reforzarán sus aspiraciones.

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es la actitud de la persona frente a su trabajo. También, además, requiere interacción con las personas con las que trabaja y su entorno, cumplir con las políticas organizacionales, reglamentos, estándares de desempeño y sobrevivir con las condiciones de trabajo.

### **Enfoque teórico de la satisfacción laboral**

Para Robbins, Judge y Cañizal (2010) la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos. Además, es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (Morales, 2016).

Por su parte, Amorós (2007) manifestó que las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su

puesto) son: (a) las necesidades, (b) los valores y (c) los rasgos personales. Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

-Las comparaciones sociales con otros empleados.

- Las características de empleos anteriores.

- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto que son: Retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso.

La satisfacción en el trabajo en los últimos años viene siendo tema de vital importancia en todas las instituciones ya que con ello se lleva a tener buenos resultados tanto para la organización como para la misma persona. Este interés se debe a varias razones, que tiene razón con el desarrollo histórico de las teorías de la organización; las cuales experimentaron cambios a lo largo del tiempo. Weinert (1985) propuso las siguientes razones:

- Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la vida, La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana de cada persona.
- Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.

La satisfacción en el trabajo como una actitud se diferencia básicamente de la motivación para trabajar y se refiere a las disposiciones de conducta, es decir a la clase y selección de conducta, así como a la fuerza e intensidad, mientras que en la satisfacción se concentra los sentimientos afectivos frente al trabajo y las consecuencias posibles que se deriven de él. La conducta que opte cada trabajador difiere uno de otro, por lo tanto la mejor estrategia o programa de motivación del personal será aquel que utilice el conocimiento del personal, de tal manera de dar a cada uno lo que le pueda dejarlo satisfecho.

Por su parte, Peiró y Prieto (1996) mencionaron que desde una perspectiva multidimensional la satisfacción se deriva de una serie de factores sobre los cuales puede medirse el nivel de satisfacción del trabajador. También Locke fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción laboral es el sumatorio ponderado de una combinación de aspectos que el empleado valora en su trabajo; en concreto, clasifica las dimensiones específicas distinguiendo entre eventos o condiciones y agentes de satisfacción laboral.

Dentro de los eventos o condiciones incluye los aspectos asociados a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, entre otros.; la retribución cuantitativa y la distribución de la misma en términos de equidad; las promociones a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción; el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas a partir de los elogios o las críticas y el sentimiento de congruencia con la percepción propia; la retribución extra salarial como las pensiones, la seguridad, los servicios médicos, las vacaciones, etc. Las

condiciones de trabajo tales como el diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos, entre otros (Locke, 1976).

Asimismo, Robbins et al. (2010) definieron a la satisfacción laboral como la actitud general que el empleado adopta ante su trabajo. Cuando las personas hablan de sus actitudes de los empleados, la mayoría de las veces se refiere a la satisfacción laboral.

Por su parte, Gracia (2000) manifestó que se establece tres tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción general, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.
- Satisfacción laboral, que está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre que el trabajador quiere de su trabajo y que lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción (Locke, 1976). El tema de satisfacción en el trabajo La satisfacción en el puesto de trabajo, se centra básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de lo positivo y negativo, definiendo a la satisfacción como la actitud general de un individuo hacia su trabajo (Robbins et al., 2010; Locke, 1976).

Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo” (Robbins et al., 2010) Además, estos investigadores indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: (a) un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, (b) colegas que apoyen y (c) el ajuste personalidad – puesto.

Para Gibson (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales y lo define como: el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque existen varias dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo. El mismo autor destaca cinco elementos claves:

- **Paga:** la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- **Trabajo:** el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- **Oportunidad de ascenso:** la existencia de oportunidades para ascender.
- **Jefe:** la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- **Colaboradores:** el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

En 1990 Muñoz define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le

resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (Muñoz, 1990).

### **Factores de Satisfacción**

Existen factores que retribuyen la satisfacción laboral y en la que Frederick Herzberg, lo propone como la teoría de los dos factores, enfatizando que el hombre se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de diversa manera el comportamiento humano; entre las que menciona:

**Factores higiénicos o factores extrínsecos:** Son aquellas que están relacionadas con la insatisfacción, ellos se encuentran en el ambiente que rodean a la persona o personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Estas condiciones están administradas por la empresa y por ende estos factores se encuentran fuera del control de las personas. Estos factores son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que laboran en ella, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio y la seguridad personal.

Los factores higiénicos para Herzberg son esencialmente profilácticos y preventivos, es decir: evitan la insatisfacción, pero, no provocan satisfacción, comparados a ciertos medicamentos “evitan el dolor o combaten el dolor pero no mejoran la salud”; por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

## **Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Estos factores están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de su tarea que la persona ejecuta, por lo tanto están bajo el control del individuo ya que se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; puesto que cuando son más óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando estas son precarias, la evitan y por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama factores de satisfacción y destaca que son los responsables de la satisfacción profesional de las personas y que ellos están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional.

Otros autores, como Cabrera & Stewar (2018) consideraron los siguientes factores que favorecen la satisfacción laboral:

Respeto: En qué medida las relaciones interpersonales se basan en la debida atención y consideración recíproca de las opiniones, de los puntos de vista, de las actividades y de las funciones del personal.

— Solidaridad y apoyo: Grado en el cual los subordinados reciben la ayuda necesaria y tienen a quien acudir ante diversos problemas para favorecer su desempeño. -

Confianza: Se refiere a la medida en la cual las relaciones laborales que se establecen son abiertas y consistentes.

- Flexibilidad: Si bien es cierto que en las instituciones se rigen en base a normas, muchas veces se tiene que tener tolerancia, flexibilidad en el actuar.
- Orientación: Es la orientación mínima y necesaria que se brinda a la enfermera en los servicios para el reconocimiento de áreas físicas, ubicación de insumos, equipos y materiales para el buen desempeño de sus funciones (Cabrera & Stewar, 2018).
- Supervisión: La supervisión aparte de su función de controlar actividades de sus supervisados también debería ayudarlos en la solución de sus problemas. A veces algunos trabajadores trabajan más arduamente cuando se les libera de tales controles, la supervisión es necesario pero mucho va depender del tipo de apoyo que el supervisor brinde. Según Agustín Reyes el supervisor, es el que suscita y fomenta actitudes de colaboración y las actitudes del personal hacia el jefe o supervisor serán de respeto, admiración, simpatía, adhesión, cordiales y dignas (Cabrera & Stewar, 2018).
- Comunicación: La comunicación entre los seres humanos debe ser una comunicación de doble vía, una comunicación con preguntas y respuestas. El trabajador siempre deseará que su jefe o superior lo salude cordialmente, que lo llamen por su nombre, hasta una palmadita de aprecio cuando se ha hecho merecedor a un elogio por su dedicación al trabajo, o haber alcanzado cualquier éxito personal.
- Sueldos y salarios: Todo empleado o trabajador persigue como fin la satisfacción de las necesidades fundamentales de él y de su familia y dentro de la economía monetaria en que vivimos, esto se logra a través del monto de su compensación (sueldo o salario), una compensación cuyo monto sea “adecuado” es decir que satisfaga las necesidades

básicas de él trabajador y su familia como: alimentación, vestido, habitación, salud, educación y esparcimiento.

— Horario: El horario es establecido por la institución empleadora, el mismo que puede ser de tipo rotatorio o fijo.

- Tipo rotatorio: Este tipo de turno causa tensión en el trabajador (enfermera) ya que cambia o altera el ritmo normal de actividades como: horas de trabajo, sueño, alimentación y en muchas ocasiones actividades sociales de trascendencia.
- Tipo fijo: Son turnos que permite al trabajador poder planificar con anterioridad sus actividades cotidianas de toda índole. Asimismo se postula que los horarios extensos de más de 8 horas producen agotamiento físico y mental.
- Tipo rotatorio: Este tipo de turno causa tensión en el trabajador (enfermera) ya que cambia o altera el ritmo normal de actividades como: horas de trabajo, sueño, alimentación y en muchas ocasiones actividades sociales de trascendencia.
- Tipo fijo: Son turnos que permite al trabajador poder planificar con anterioridad sus actividades cotidianas de toda índole. Asimismo se postula que los horarios extensos de más de 8 horas producen agotamiento físico y mental (Cabrera & Stewar, 2018).

— Ambiente laboral o condiciones físicas: Es el ambiente físico donde labora el trabajador, involucra iluminación, calor, ventilación, limpieza, maquinarias, equipos, instalaciones, edificaciones, etc. El bien máspreciado del hombre es la salud, partiendo de esa premisa se puede deducir que solo cuando nos “sentimos bien”, cuando ninguna

enfermedad nos agobia, somos capaces de desarrollar el máximo de nuestro esfuerzo individual. El lugar donde se trabaja debe ser saludable (Cabrera & Stewart, 2018).

- Oportunidad de promoción: Se ve influenciado según las posibilidades que el empleado cree tener para ascenso y lo que se da en la realidad, la satisfacción se logra cuando nadie regatea el crédito merecido, cuando una persona puede realizar un trabajo y sabe que este es apreciado y reconocido por los demás; un programa de promoción mejora la eficiencia, la satisfacción del empleado y atrae otros nuevos (Robbins et al., 2010).
- Oportunidad de capacitación: Es algo muy motivador en el personal darle la oportunidad de capacitarse; la capacitación es responsabilidad de la institución, del departamento de enfermería, de las asociaciones de enfermería y del mismo personal; es motivador y satisfactorio para el profesional cuya institución asume su responsabilidad (Robbins et al., 2010).
- Prestigio de la organización: Influye en sus expectativas para satisfacer sus necesidades al ingresar a ella, el prestigio se da por su estabilidad, historia y desarrollo, aporte a la comunidad, y tamaño en comparación con los demás. - Higiene y protección de la salud: Implica la adopción de un conjunto de medidas que amparen la salud de la enfermera, aspecto relacionado a las condiciones satisfactorias de trabajo, cuya responsabilidad es del hospital, adoptando las disposiciones legislativas de seguridad e higiene, con el fin de reducir o eliminar los riesgos propios del trabajo, ya que cuánto mejores son las condiciones del ambiente de trabajo, la satisfacción y el desempeño mejorará. La naturaleza del trabajo expone al personal a muchos riesgos para su salud tanto física como mental, entonces se le tiene que proteger al personal

que trabaja en la prevención de enfermedades y protección de la salud (Herberg et al. 1959).

- Posibilidad de ascenso: Es la esperanza de conseguir un peldaño más en el centro de trabajo. Son considerados como incentivos laborales, por medio de las cuales los enfermeros ascienden de puesto a una jerarquía superior, que implica mayor responsabilidad y remuneración (Bernal et al., 2015).

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Según Chiavenato (2014), manifestó que las condiciones físicas y materiales son el área interdisciplinaria estrechamente vinculada con la seguridad, la calidad de vida y la salud dentro del trabajo. Las condiciones de trabajo son cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyéndose además de los aspectos ambientales y los tecnológicos las cuestiones que tienen que ver con la organización y ordenación del trabajo. Según Locke (1976) la satisfacción laboral está compuesta por varias dimensiones entre las que se encuentran las tareas a realizar, el salario, las posibilidades de promoción y la relación con los compañeros. Otros autores indican que también factores no relacionados con la atmósfera laboral tales como la historia personal y profesional, la edad, el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico.

Mejía (2004), manifestó que los Beneficios Sociales son los pagos financieros indirectos ofrecidos a los empleados, incluyendo seguridad, vacaciones, pensiones y planes de educación. Los beneficios sociales son como las comodidades, facilidades, ventajas y servicios sociales que la empresa ofrece a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones; todo ello constituye la denominada remuneración directa concedida a todos los empleados

como condición de empleo. Independientemente del cargo ocupado en conjunción con la denominada remuneración indirecta; que es salario específico para el cargo ocupado, en función de la evaluación del cargo o del desempeño del ocupante. Los beneficios son recompensas no financieras a que el empleado tiene derecho por pertenecer a la organización, y se ofrecen para atraer y mantener a los empleados, los beneficios sociales están estrechamente relacionados con aspectos de la responsabilidad social de la organización.

Por su parte, las Políticas Administrativas es el plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación; ya que está constituida por personas y son ellas que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización y que deben de desempeñar las funciones que se les ha asignado y toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo que se ha fijado la organización (Mejía, 2004).

Robbins et al. (2010) expresaron que las Relaciones Sociales e interpersonales, de alguna manera, establecen las pautas de la cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de socialización, fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y las creencias. Para Guillén (2006) mencionó que el Desarrollo personal; es aquella en la que el individuo se siente tranquilo consigo mismo y, es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. El trabajador goza de salud y de equilibrio emocional para poder rendir de forma más exitosa y productiva.

El Desarrollo de tareas según Guillén (2006) expresó que los gestores y los profesionales de recursos humanos supervisan el progreso de los empleados a través de evaluaciones anuales y reuniones uno a uno con los miembros del personal que se encuentra a

su cargo. De la misma forma, Robbins et al. (2010), mencionaron que la Relación con la autoridad es la relación con nuestro superior inmediato, no importa la definición universal de lo que está bien y lo que está mal en términos de trato, lo que importa en realidad es lo que cada persona percibe del otro, es por eso que es de suma importancia estar atentos a las reacciones y emociones de los que nos rodean al momento de relacionarnos con ellos.

La satisfacción en el trabajo se proyecta como un desafío profesional y personal; ya sea en el plano profesional y personal; en el plano profesional se requiere de una gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y situaciones de alto riesgo en salud; que, pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del mismo paciente y desde el otro punto de vista personal implica, un compromiso constante de superación y entrega. Esas características hacen que el trabajo pueda ser una fuente de constante crecimiento personal y profesional brindando a cada integrante del equipo de salud la satisfacción laboral pero que también estas puedan traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.

## **Marco Legal**

### **La Constitución de la República del Ecuador**

Al revisar la Constitución de la República del Ecuador expedida por la Asamblea Constituyente en el año 2008 estipula en su artículo 32 lo siguiente:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin

exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (pg. 29).

Por lo tanto, los sistemas sanitarios deben garantizar la salud de los pacientes.

Además, el artículo 66, establece que:

el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios (p. 32).

Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo.

Además, el artículo 358 estipula que:

El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional (pg. 165).

También, en el artículo 359 menciona que:

El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social (pg. 165).

La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad (Asamblea Constituyente, 2008).

### **Ley Orgánica de Salud**

La Ley Orgánica de Salud tiene la finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético (Asamblea Constituyente, 2012).

Además, en el artículo tres define a la salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

El Estado ecuatoriano garantizará el derecho a la salud de las personas, para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- a) Establecer, cumplir y hacer cumplir las políticas de Estado, de protección social y de aseguramiento en salud a favor de todos los habitantes del territorio nacional.
- b) Establecer programas y acciones de salud pública sin costo para la población.
- c) Priorizar la salud pública sobre los intereses comerciales y económicos.
- d) Adoptar las medidas necesarias para garantizar en caso de emergencia sanitaria, el acceso y disponibilidad de insumos y medicamentos necesarios para afrontarla, haciendo uso de los mecanismos previstos en los convenios y tratados internacionales y la legislación vigente.
- e) Establecer a través de la autoridad sanitaria nacional, los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derechos, el acceso permanente e ininterrumpido, sin obstáculos de ninguna clase a acciones y servicios de salud de calidad.
- f) Garantizar a la población el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad a bajo costo, con énfasis en medicamentos genéricos en las presentaciones adecuadas, según la edad y la dotación oportuna, sin costo para el tratamiento del VIH-SIDA y enfermedades como hepatitis, dengue, tuberculosis, malaria y otras transmisibles que pongan en riesgo la salud colectiva.
- g) Impulsar la participación de la sociedad en el cuidado de la salud individual y colectiva; y, establecer mecanismos de veeduría y rendición de cuentas en las instituciones públicas y privadas involucradas.

h) Garantizar la asignación fiscal para salud, en los términos señalados por la Constitución Política de la República, la entrega oportuna de los recursos y su distribución bajo el principio de equidad; así como los recursos humanos necesarios para brindar atención integral de calidad a la salud individual y colectiva.

i) Garantizar la inversión en infraestructura y equipamiento de los servicios de salud que permita el acceso permanente de la población a atención integral, eficiente, de calidad y oportuna para responder adecuadamente a las necesidades epidemiológicas y comunitarias.

### **Tipología para Homologar Establecimientos de Salud por Niveles**

#### **Acuerdo Ministerial 5212 Registro Oficial Suplemento 428 de 30-ene.-2015**

Los establecimientos que corresponden al Primer, Segundo, Tercer y Cuarto Nivel de Atención son los que se detallan a continuación:

#### **Niveles de Atención**

En el artículo cinco de la Tipología para homologar los establecimientos de salud estipula:

Los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención son los más cercanos a la población, facilitan y coordinan el flujo del usuario dentro del Sistema, prestan servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos. Además, brindan atención de urgencia y emergencia de acuerdo a su capacidad resolutoria, garantizan una referencia, derivación, contrareferencia y referencia inversa adecuada, aseguran la continuidad y longitudinalidad de la atención. Promueven acciones de salud pública de acuerdo a

normas emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional. Son ambulatorios y resuelven problemas de salud de corta estancia. El Primer Nivel de Atención es la puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud (p. 3).

Por su parte, en el artículo seis clasifica los tipos de establecimientos que conforman el Primer Nivel de Atención: (a) Puesto de Salud, (b) Consultorio General, (c) Centro de Salud A, (d) Centro de Salud B y (e) Centro de Salud C.

### **Centro de Salud C-Materno Infantil y Emergencia**

Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud ubicado en el sector urbano; atiende a una población de 25.000 a 50.000 habitantes asignados o adscritos y presta servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud y cuidados paliativos por ciclos de vida, brindando atención en medicina y enfermería familiar/general, odontología, psicología, ginecoobstetricia, pediatría, obstetricia, nutrición, maternidad de corta estancia, emergencia, cuenta con farmacia institucional, medicina transfuncional y laboratorio de análisis clínico. Puede contar con rehabilitación integral de servicios de apoyo diagnóstico de radiología e imagen de baja complejidad.

El cálculo de población rige para el sector público. Las poblaciones asignadas a los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención pueden variar de acuerdo al criterio de accesibilidad geográfica y dispersión poblacional en casos excepcionales justificados técnicamente.

### **Marco Referencial**

Este ítem abarca estudios realizados en diversas partes del mundo.

Un estudio realizado por Batura et al. (2016) en Nepal acerca de la medición de la satisfacción laboral explico que es importante aplicar un cuestionario para conocer la intención del trabajador de abandonar el lugar donde labora. Además, se utiliza este instrumento para considerar la retención de los trabajadores de salud en los países de bajos ingresos. Sin embargo, los determinantes de la satisfacción en el trabajo varían en diferentes contextos, y es importante utilizar métodos de medición apropiados. Para el estudio se aplicó un enfoque mixto para evaluar la validez y medición de la satisfacción laboral entre los trabajadores de la salud materna y del recién nacido en las instituciones de salud de Nepal. En total se realizó 137 encuestas en el área materna y 78 en el área obstetricia. Se calculó un índice de satisfacción en el trabajo para todos utilizando datos cuantitativos y probado para la validez, fiabilidad y sensibilidad. Los resultados de las pruebas de consistencia interna ofrecen pruebas alentadoras de la validez, fiabilidad y sensibilidad de la herramienta. En general, los índices de satisfacción con el trabajo reflejan los datos cualitativos. La herramienta es capaz de distinguir niveles de satisfacción en el trabajo entre ambas áreas. Sin embargo, el ambiente de trabajo y la promoción de las dimensiones de la herramienta no reflejan adecuadamente las condiciones locales. La encuesta de satisfacción del trabajo adaptado fue capaz de medir la satisfacción laboral en Nepal. Sin embargo, no incluyen a los principales factores contextuales que afectan la satisfacción en el trabajo Los hallazgos sugieren que esta herramienta se puede utilizar en configuraciones similares y las poblaciones, con la adición de declaraciones que reflejan la naturaleza del ambiente de trabajo y la estructura del sistema de salud local. Datos cualitativos sobre la satisfacción en el trabajo deben ser recogidos antes de utilizar la herramienta en un nuevo contexto para resaltar localmente relevantes dimensiones de satisfacción en el trabajo no están capturados en la encuesta estándar.

Por su parte, Khamisa, Peltzer, Ilic & Oldenburg (2017) presentaron un estudio acerca del efecto del estrés laboral, la satisfacción laboral en las enfermeras de un hospital en Sur África. La mayoría de los estudios hasta la fecha se han centrado en los efectos del estrés laboral en el entorno de la enfermería, y se ha estudiado menos el efecto del estrés personal en la enfermería. Este estudio buscó determinar si el estrés personal es un predictor más significativo del agotamiento, la satisfacción laboral y la salud general que el estrés laboral. De las 1.200 enfermeras seleccionadas al azar para participar en el estudio, 895 acordaron completar seis cuestionarios durante tres semanas. Los datos se analizaron usando regresión lineal múltiple jerárquica. Los resultados revelaron que el estrés personal es un mejor predictor del agotamiento y la salud general que la satisfacción laboral, que se predice mejor por el estrés laboral. Los hallazgos de este estudio podrían informar soluciones potenciales para reducir el impacto del estrés personal y laboral sobre el agotamiento, la satisfacción laboral y la salud general. Las estrategias de enfrentamiento y las estrategias de dotación de personal deben evaluarse en contextos en desarrollo, como Sudáfrica, para determinar su efectividad.

Además, De Simone, Planta y Cicotto (2017) presentaron una investigación acerca del rol de la satisfacción laboral. El compromiso organizacional en la rotación de turnos en las enfermeras debido a que el cambio de turno de las enfermeras es un fenómeno global preocupante que afecta la calidad del servicio. Retener al personal de enfermería dentro de un hospital es importante para eliminar la influencia negativa de la rotación voluntaria sobre la calidad de la atención y los costos de la organización. Esta investigación ayuda a explicar el volumen de negocios voluntario de las enfermeras analizando el papel de la autoeficacia, las capacidades de los agentes, la satisfacción en el trabajo y la participación laboral en la intención de recambio hospitalario, y estudia las relaciones entre estas variables y la satisfacción del paciente. Se reunió datos de 194 enfermeras y 181 pacientes de 22 salas de

pacientes hospitalizados en dos hospitales en el sur de Italia. El análisis de correlación reveló que la satisfacción laboral, el compromiso laboral, la autoeficacia y las capacidades de los agentes se relacionaron positivamente y se correlacionaron negativamente con la intención de recambio. El análisis de ruta mostró que la autoeficacia, algunas capacidades de agente (anticipación y autorregulación), satisfacción laboral y compromiso laboral tuvieron efectos directos o indirectos en la intención de recambio de las enfermeras, y que la satisfacción laboral ejerció un efecto más fuerte sobre la intención de recambio. Además, la satisfacción del paciente se correlacionó positivamente con la satisfacción en el trabajo de las enfermeras, el compromiso laboral, la autoeficacia, la autorregulación y la anticipación, y se correlacionó negativamente con la intención de recambio de las enfermeras. Los resultados resaltaron la importancia de implementar acciones para mejorar la autoeficacia, la habilidad de autorregulación, el compromiso laboral y la satisfacción laboral para reducir la intención de rotación de las enfermeras y aumentar la satisfacción.

El estrés laboral tiene consecuencias extremadamente importantes para el individuo y para la organización. Este estudio examinó la relación entre el estrés laboral percibido, el agotamiento, la satisfacción en el trabajo y las intenciones de rotación. Se hipotetizó que se encontraría una relación positiva entre el estrés laboral y el agotamiento, y se encontrarían relaciones negativas entre el agotamiento y la satisfacción, y entre la satisfacción y las intenciones de rotación. La muestra incluyó a 124 médicos del hospital. Como se esperaba, todas nuestras hipótesis fueron corroboradas. Structural Equation Modeling (SEM) descubrió que más allá de las relaciones directas supuestas, el agotamiento mediaba parcialmente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, y la satisfacción laboral mediaba parcialmente la relación entre el agotamiento y las intenciones de rotación. El documento revisa las

consecuencias teóricas y sugiere ideas para futuras investigaciones (Tziner, Rabenu, Radomski & Belkin, 2015).

En este capítulo se revisó las principales teorías como Maslow hasta Herzberg además de la evolución del concepto de satisfacción laboral. A continuación se presentará partes relevantes del Centro de Salud Materno Infantil de Bastión Popular.

## **Capítulo II**

### **Centro de Salud Materno Infantil Bastión Popular 24HD**

Bastión Popular es uno de los sectores urbano-marginales más grandes de Guayaquil. Para el año 2001 la población fue de 73,655 habitantes y representa el 3.70% del total de la urbe siendo el resultado de migraciones internas de provincias vecinas o de cantones de la misma provincia, personas con diferentes orígenes, experiencias humanas y atributos propios. Está localizado a la altura del Km. 11.5 al Km. 13 de la vía a Daule, entre dos grandes arterias viales como son la vía a Daule, la vía Perimetral y vía Francisco de Orellana a manera de un valle, atravesado por un polígono industrial que está, actualmente, generando graves problemas ambientales.

#### **Ubicación**

El Centro de Salud Materno Infantil de Bastión Popular (CSMIBP) 24 horas se encuentra ubicado en la parte nor-oeste de Guayaquil, en el 11.5 km de Guayaquil, Parroquia Tarqui en el Sector de Bastión Popular Bloque 3 Manzana 816 solar 16, al lado de la Escuela José Merchán a una altitud de 4 m.s.n.m.

#### **Límites Geográficos**

Norte: La toma ambos lados, km 27 km Vía Daule, Puente Lucia

Sur: Fuerte militar Huancavilca calle primera Cdla. Luz del Guayas.

Este: Av. Francisco de Orellana, Complejo Dep. Filambanco, Cdla. Orquideas II etapa, Recinto la Aurora, Rio Daule.

Oeste: Km 20 Vía Daule.



**Figura 1. Sectores que corresponden al CSMIBP 24HD**

Tomado de M. I. Municipalidad de Guayaquil Gobierno Autónomo Decentralizado 2016

## Descripción Socio Económica y Cultural

La población total asignada para el CSMIBP 24 HD es de 48,751 habitantes de acuerdo a los datos de estadística Distrital del 2016. La población de hombres es de 24,635 que representan el 50.11% de la población total, tabla 1. La pirámide poblacional muestra que la población en mayor proporción son menores de edad, adolescentes y adultos jóvenes mientras que los adultos maduros y ancianos son en menor proporción,

*Tabla 1. Pirámide Poblacional de Bastión Popular 2016*

	Población	Porcentaje
<b>0 - 4</b>	5.238	10,74%
<b>0 - 9</b>	4.812	9,87%
<b>10 - 14</b>	4.659	9,56%
<b>15-19</b>	4.413	9,05%
<b>20-64</b>	26.841	55,06%
<b>65-74</b>	1.133	2,32%
<b>75 más</b>	1.655	3,39%
Total	48.751	100,00%

Tomado del Departamento de Estadísticas y Análisis de Información del Distrito 7 (2017).

## Condición Económica

Bastión popular es una población económicamente con bajos recursos sin llegar a la pobreza extrema, ya que la mayoría de su población llega a un nivel de instrucción medio cambiando su meta de alcanzar a un nivel superior. La situación económica de esta comunidad es considerada como “baja”, ya que su promedio de ingreso mensual es de 250 a 350 dólares en hombres, mientras que las mujeres en su mayor porcentaje se dedican a los quehaceres domésticos. La ocupación de los mismos es en un 50 - 60% como empleados en empresas privadas, un 10 - 20% como vendedores ambulantes e informales, 10% trabajan de manera temporal en construcción y un 10% no tienen ningún tipo de ocupación. Esta situación

laboral informal hace que esta población sea vulnerable a los diferentes efectos adversos provocados por la naturaleza entre otros.

## Educación

La población constituida por adultos mayores en gran parte es analfabeta o con instrucción primaria incompleta, en relación a la población adulta joven cuentan con primaria completa, los adolescentes se encuentran con mejor nivel de preparación y en este caso tienen estudios secundarios completos, sin embargo la mayoría de adolescentes no cursan niveles universitarios, ya que la mayoría de éstos adolescentes se encuentran inmersos en problemas como la drogadicción, siendo el Centro de Salud de Bastión popular la segunda unidad operativa del distrito 09D07 luego de pascales con mayor número de casos de drogadicción. El 90 % de los niños va a la escuela primaria. Existen 14 escuelas fiscales que trabajan en horario diurno y vespertino. 8 escuelas particulares. 1 colegio, en el bloque 1B, con horarios diurno, vespertino y nocturno, que prepara bachilleres contables.



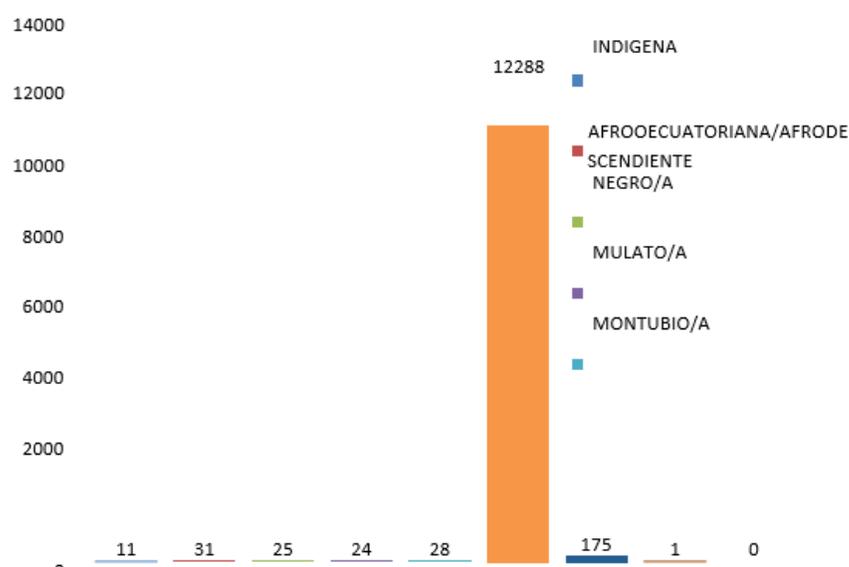
**Figura 2. Número de estudiantes por Unidad Educativa de BP**

Tomado de Censo escolar 2015 entregado por el departamento de Enfermería - Vacunación

## Vivienda

Bastión popular cuenta con un total de 5 900 viviendas las mismas que en su mayoría son habitadas. El tipo de vivienda es predominantemente hecho de ladrillo y bloque, en los últimos meses se han visto incrementadas el número de viviendas construidas con loza. El 90 % es propietario de la vivienda. En el 70% de las viviendas hay hacinamiento. De ellas, más de la mitad alberga a cinco personas o más, por habitación.

El 97,7% de la población que acude al Centro Materno infantil Bastión popular por demanda espontánea se auto identifica como mestiza y el 1,4% como blanco (Figura 3).



**Figura 3. Personas Atendidas según Etnia**

Tomado del Departamento de Estadística y Análisis de Información del Distrito 7 (2017).

## Centro de Salud Materno Infantil Bastión Popular

El Centro de Salud Materno infantil Bastión Popular 24 HD (CSMIBP) brinda atención en Ginecoobstetricia, Odontología, Psicología, Ecografía, Medicina General, Medicina Ocupacional y desde el Mes de Mayo del 2016 cuenta con la especialidad de Medicina

Familiar y comunitaria. Para el año 2016 el personal del CSMIBP fue de 163 entre la parte administrativa y operativa.

### **Atenciones Mensuales por Profesionales**

De acuerdo a la tabla 2 en el año 2016 fueron atendidos un total de 66,074 observando que la mayor cantidad de atenciones es proporcionada por el personal médico con un 68.51%, mientras que la atención por el departamento de Psicología es del 6.45%.

*Tabla 2. Atenciones mensuales del CSMIBP 24 HD por servicio 2015*

	Médicos	Obstetras	Odontólogo	Psicólogo	Total
Enero	3.128,00	543,00	519,00	313,00	4.503,00
Febrero	2.940,00	409,00	789,00	288,00	4.426,00
Marzo	3.703,00	567,00	845,00	265,00	5.380,00
Abril	3.422,00	684,00	657,00	259,00	5.022,00
Mayo	3.829,00	327,00	930,00	400,00	5.486,00
Junio	3.816,00	528,00	914,00	272,00	5.530,00
Julio	3.942,00	729,00	610,00	639,00	5.920,00
Agosto	5.151,00	820,00	865,00	512,00	7.348,00
Septiembre	4.014,00	845,00	827,00	278,00	5.964,00
Octubre	3.702,00	697,00	755,00	436,00	5.590,00
Noviembre	4.013,00	543,00	721,00	329,00	5.606,00
Diciembre	3.608,00	725,00	692,00	274,00	5.299,00
<b>TOTAL</b>	<b>45.268,00</b>	<b>7.417,00</b>	<b>9.124,00</b>	<b>4.265,00</b>	<b>66.074,00</b>
	68,51%	11,23%	13,81%	6,45%	100,00%

Adaptado Departamento de Estadística y Análisis de Información del Distrito 7 (2017).

### **Diagnostico por dotación de servicios de salud**

La salud es uno de los pilares fundamentales para alcanzar el desarrollo individual y colectivo en las comunidades, a continuación se presenta el análisis de los principales indicadores de salud, como se muestra en la tabla 3

*Tabla 3. Indicadores generales del 1 de enero al 31 de diciembre 2016*

<b>TASAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS</b>
TASA DE NATALIDAD	(Nacidos vivos en un año/ Población total asignada ) X 1000	TN=/49.378 x 1000 T 497N=
TASA DE MORTALIDAD GENERAL	(Nro. Total de defunciones ocurridas en un área dada y en un año dado/ Estimación de la población de la misma área del mismo año) X 1000	TMG = 4 / 49.378 x 1000 TMG= 0,08
TASA DE MORTALIDAD INFANTIL	(Nro. De defunciones de menores de un año de edad ocurridas en una zona geográfica dada en un año dado / Población asignada de niños de menores de 1año) X 1000	TMI = 0 / 987 x 1000 TMI= 0
TASA DE MORTALIDAD DE 1 A 4 AÑOS	(Nro. De defunciones de niños de 1 a 4 años ocurridas en una zona geográfica dada de un año / Población asignada de niños de 1 a 4 años) X 1000	TM 1 a 4 años = 0 / 3956 x 1000 TM 1 a 4 años = 0
TASA DE MORTALIDAD MATERNA	(Nro. De defunciones maternas ocurridas en una zona geográfica en un año Durante el embarazo, parto, posparto / Nro. Total de nacimientos vivos ocurridos en la población de la misma zona durante el mismo año) X 1000	TMM= 0 / 407 x1000 TMM= 0
TASA DE MORBILIDAD	(Nro. De primeras consultas de morbilidad / Población total asignada) X1000	TMM= 20197 / 49378 x 1000 TMM= 4009.02

Tomado Departamento de Estadísticas y Análisis de Información del Distrito 7 (2017).

### **Departamento de Talento Humano**

Uno de los Departamentos que está directamente relacionado con la selección de personal de salud tanto profesional como administrativo como servicios varios, es TT.HH.

Antes no se evaluaba los requerimientos del personal administrativo sobre todo secretarias, asistentes estadísticos, farmacia, auxiliares de enfermería, promotores de salud, entre otros. En los momentos actuales, la contratación de personal que había laborado durante años por planilla, ha logrado en algo hacer justicia para ese personal. Tras un largo período de necesidades y demandas de personal en las instituciones de salud, en el país se reinicia el proceso de implementación de un nuevo modelo basado en la APS, y constituido en El Modelo de Atención Integral en Salud Familiar y Comunitario. La parte operativa de este programa era llevada por los Equipos de Atención Integral de Salud (EAIS), que fueron asignados en las diferentes unidades operativas del distrito 09D07, para ese momento 2007 -2010, los equipos de acuerdo a la población existente, considerando la norma establecida: un EBAS puede atender a 1500 personas en el área rural y 3000 en el área urbana.

Desde hace dos años se han incorporado los grupos TAPS, nos han acompañado en las mingas, realización de cercos epidemiológicos, laborando como promotores. Se han contratado nuevo personal para el área administrativa que han ingresado con indicaciones específicas en TT.HH, Informática. Se han contratado personal de chóferes para el ECU 911, personal del SNEM.

La distribución del recurso humano del CSMIBP 24HD se muestra en la tabla 4, cabe anotar que los profesionales Especialistas (Gineco – Obstetras) están concentrados en esta unidad por la restructuración de las áreas, acompañados de la extensión de horarios. Por lo tanto, no puede cubrir las expectativas por la demanda incrementada.

Tabla 4. Distribución del Personal del CSMIBP 24HD (1)

DEPARTAMENTO	CARGO QUE DESEMPEÑA	# De personal hasta el 2015	# De personal hasta el 2016
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD - 2	Director/a distrital de salud	1	1
	Asistente de director/a distrital de salud	-	1
PLANIFICACIÓN - 1	Analista de Planificación		1
ESTADÍSTICA - 1	Analista Distrital de estadística y análisis de la información de Salud	1	1
GESTION DE RIESGO - 2	Analista distrital de gestión de riesgo	1	1
	Analista de gestión de riesgo		1
ASESORÍA JURÍDICA-1	Analista distrital de Asesoría Jurídica 1	1	1
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN - 2	Analista Distrital de TIPS		1
	Asistente de Estadística	1	1
COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA - 2	Analista distrital de Comunicación, imagen y prensa	1	2
VENTANILLA ÚNICA -1	Técnico de ventanilla única	1	1
TECNICO DE ARCHIVADOR DISTRITAL - 1	Asistente administrativo	1	1
ESTRATEGIAS - 1	Responsable de Estrategias de Prevención y Control	1	1
MEDICINA OCUPACIONAL - 2	Médico en Salud Ocupacional		1
	Técnico de Salud	1	1
VIGILANCIA SANITARIA LOCAL - 1	Inspector Sanitario	1	1
PROMOCIÓN DE SALUD	Experto distrital de promoción de la salud e igualdad	1	1
	Educador/a para la salud		1
PROVISIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS 2	Responsable distrital de Provisión de servicios y Gestión de calidad	1	1
	Analista distrital de Calidad de servicios de salud	1	1
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA 3	Responsable distrital de Vigilancia epidemiológica	1	1
	Trabajador sanitario	1	1
	Médico de control vectorial		1

Tomado de Nómina del personal del CSMIBP entregado por el departamento de Talento Humano (2017).

Tabla 5. Distribución del Personal del CSMIBP 24HD (2)

DEPARTAMENTO	CARGO QUE DESEMPEÑA	personas hasta el 2015	personas hasta el 2016
TALENTO HUMANO 5	Coordinadora de Talento humano	1	1
	Analista distrital de Talento humano	-	2
	Asistente administrativo	-	1
	Asistente de Talento humano	2	1
FINANCIERO 3	Responsable distrital administrativo Financiero	1	1
	Asistente Financiero		1
	Analista distrital de Contabilidad y nómina		1
ADMINISTRATIVO 12	Responsable distrital de Servicios institucionales, mantenimiento y transportes	1	1
	Analista distrital de adquisiciones		1
	Asistente Administrativo	1	1
	Inventariador	1	1
	Chofer		2
	Conserje-Guardia		2
	Conserje		2
	Responsable Guardalmacén distrital	1	1
Asistente Guardalmacén	1	1	
CHOFERES 17	Chofer ECU 911	6	8
	Chofer vectorial	-	9
CONTROL DE VECTORES 19	Supervisor de brigadas	-	1
	Visitador/capacitador	-	12
	Trabajador sanitario	-	1
	Fumigadores	-	5
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - 6	Asistente de Admisiones y Atención al usuario	4	5
	Asistente Administrativo - Call Center	1	1
GESTIÓN DE ENFERMERÍA 19	Enfermera/o	8	7
	Enfermeras/os de Hospitalización		4
	Auxiliares de Enfermería	3	3

Tomado de Nómina del personal del CSMIBP entregado por el departamento de Talento Humano (2017).

*Tabla 6. Distribución del Personal del CSMIBP 24HD (3)*

DEPARTAMENTO	CARGO QUE DESEMPEÑA	# De personal hasta el 2015	# De personal hasta el 2016
GESTIÓN DE ENFERMERÍA 19	Enfermera/o rural	-	3
	Asistente de Enfermería	-	1
	Promotor de Salud	2	1
LABORATORIO CLÍNICO 6	Licenciada en laboratorio	1	1
	Auxiliar de laboratorio	-	1
IMAGENOLOGÍA - 2	Jefe Gineco-Obstetra Ecografía	1	1
	Asistente de Imagenología	1	1
MÉDICOS ESPECIALISTAS 11	Pediatras	9	4
	Gineco-Obstétricas		3
	Ginecólogos		2
	Médico General Integral		1
	Médico Familiar y Comunitario		1
MÉDICOS GENERALES 12	Médico General	14	8
	MEDICO RESIDENTE ASISTENCIAL		3
	MÉDICO RURAL		1
OBSTETRICIA 9	OBSTETRIZ	10	9
SALUD BUCAL 3	ODONTOLOGOS	4	2
	AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA	-	1
SALUD MENTAL 2	PSICÓLOGAS/OS	-	2
FARMACIA 5	RESPONSABLE DISTRITAL MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	1	1
	QUIMICA FARMACEUTICA	2	1
	AUXILIAR DE FARMACIA	2	3
	ASISTENTE DE FARMACIA	-	1
	TECNICOS DE ATENCION PRIMARIA DE SALUD	8	8
Total		106	163

Tomado de Nómina del personal del CSMIBP entregado por el departamento de Talento Humano (2017).

El tipo de contrato para los trabajadores del CSMIBP son: (a) nombramiento definitivo, (b) servicios profesionales y (c) contrato por un año. El centro cuenta con la

infraestructura adecuada para brindar el servicio sin embargo, en cuanto a los recursos es un trámite para cambiar los equipos médicos o los insumos farmacéuticos.

En este acápite se analizó a la institución de salud de esta investigación. Además, se especificó la población atendida en Bastión Popular y los profesionales que trabajan en este centro de salud tipo C. El siguiente capítulo presenta la metodología a utilizar.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

Este trabajo se basa en una investigación de tipo descriptiva y correlacional-debido a que brinda información relevante respecto al Centro Materno Infantil de Bastión Popular, lo que se orienta a la evaluación y selección de un curso de acción para mejorar ámbitos de la organización. Dentro de esta investigación, se realizó un análisis correlacional, ya que es descriptivo y tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables, pudiendo aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Es una investigación cuantitativa, con datos primarios. La información se obtuvo a partir de la aplicación de un instrumento donde le trabajador del Centro Materno Infantil de Bastión Popular respondió de manera anónima.

#### **Tipo de estudio**

Estudio descriptivo y correlacional se estudian las variables y sus relaciones en un momento determinado del tiempo. En términos generales se conocerán las variables: motivación laboral y satisfacción laboral.

#### **Población de estudio**

El total de trabajadores del Centro Materno Infantil de Bastión Popular 24HD es de 163 entre trabajadores de la parte administrativa como los profesionales de la salud. Para ello se aplicó la fórmula para la población finita y obtener la muestra.

Donde:

N: Población

Z: Número de desviación estándar

e: Error

P: Probabilidad de éxito

Q: Probabilidad de fracaso

$$m = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{e^2 \times N - 1 + Z^2 \times P \times Q}$$

**N:** 163

**N-1:** 162

**Z:** 1.96 (95% Nivel de confianza)

**e:** 5%

**P:** 0.50

**Q:** 0.50

$$m = \frac{163 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times 162 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

**m= 115**

La muestra a estudiar es de 115 trabajadores que laboran en el Centro Materno Infantil de Bastión Popular.

## **Procedimiento**

Se estableció contacto con el Dr. Edwin Vera Garijo Director del Centro Materno Infantil de Bastión Popular a fin de explicar el estudio y solicitar la autorización correspondiente. Una vez obtenido los permisos correspondientes, se entregó la encuesta a los funcionarios en su lugar de trabajo, dando a conocer el objetivo del estudio y explicando la forma de responder el cuestionario. Se entregó un consentimiento informado y el cuestionario. La recopilación de la información se desarrolló en tres semanas desde el 7 de julio hasta el 28 de julio del 2017.

## **Instrumento y Medidas**

El instrumento tiene por objeto recolectar información sobre las variables en estudio y se aplicó a varios funcionarios y funcionarias del centro Materno Infantil de Bastión Popular. Este cuestionario se compone de las siguientes escalas:

- Escala general de satisfacción laboral (Overall Job Satisfaction Scale, OJSS), desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979). Su fiabilidad, estimada mediante el indicador Alfa de Cronbach, va desde 0.85 a 0.88. Esta variable enfatiza la actitud personal poniendo el acento en la percepción que tienen los trabajadores sobre el entorno socio-laboral (15 ítems).
- Variables sociodemográficas.

## **Análisis del instrumento**

Se realiza un análisis de fiabilidad referido a los coeficientes de consistencia interna, denominado Alfa de Cronbach que comprueba si cada ítem mide lo mismo y si las respuestas tienden a covariar, es decir, si los participantes de la investigación responden de una manera

coherente y de esta forma se pueda deducir que los ítems expresan el mismo rasgo, considerando a Dudley y Schmitt (1996) quien señala que es usual considerar un valor de coeficiente de fiabilidad de 0.70 como aceptable. En la presente investigación la fiabilidad obtenida es de 0.946 para la escala satisfacción laboral es de 0.918 y el cuestionario de motivación laboral 0.93.

### **Estadística descriptiva**

Se entregaron 115 cuestionarios a los trabajadores del centro Materno Infantil de Bastión Popular. A continuación, se presentan tres tablas en donde se presentan las características sociodemográficas de los participantes.

La Tabla 7 presenta los resultados de género y edad, el 58.26% de los participantes corresponde a hombres y el 41.74% son mujeres; el promedio de edad de los participantes es de 38 años, y donde se concentran la mayor parte de los encuestados es en el rango de edad de 29 a 40 años, equivalente a un 37.39%.

*Tabla 7. Frecuencia y porcentaje variables género y edad.*

<b>Género</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	67	58,26%	58,26%	58,26%
Femenino	48	41,74%	41,74%	100,00%
Total	115	100%	100,0	

<b>Edad</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	
18 - 28	33	28,70%	
29 - 40	43	37,39%	
41 en adelante	39	33,91%	
<b>Total</b>	115	100%	

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

La Tabla 8 muestra que el 60.87% de los encuestados son solteros, separados, divorciados o viudos y el 39.13% restante son casados o vive en pareja. Con respecto al número de integrantes del hogar, fluctúan entre 1 y 9 personas, el 26.96% se concentra el mayor número de integrantes del hogar, equivalente a 5 integrantes, después lo sigue el 24.35% equivalente a 3 integrantes del hogar.

**Tabla 8. Características de las participantes relacionadas al estado civil y número de integrantes del hogar.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Sotero(a), Separado(a), Divorciado(a), Viudo(a)	70	60,87%	60,87%	60,87%
Casado(a) o vive en pareja	45	39,13%	39,13%	100,00%
<b>Total</b>	115	100%	100,0	

<b>Integrantes del hogar</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
1	2	1,74%	1,74%	1,74%
2	18	15,65%	15,65%	17,39%
3	28	24,35%	24,35%	41,74%
4	17	14,78%	14,78%	56,52%
5	31	26,96%	26,96%	83,48%
6	9	7,83%	7,83%	91,30%
7	7	6,09%	6,09%	97,39%
9	3	2,61%	2,61%	100,00%
<b>Total</b>	115	100%	100%	

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

En la Tabla 9 se presentan los resultados del nivel educacional e ingreso del hogar de los participantes de este estudio. El nivel educacional de los encuestados se concentra en Universidad completa o más, correspondiente a un 41.74%, luego sigue la Técnica Completa o Universidad Incompleta que cuenta con el 14.78% de los encuestados. En relación al ingreso,

el 66.09 % de los encuestados mencionan que ellos son la principal fuente de ingreso del hogar.

*Tabla 9. Nivel educacional e ingreso del hogar de los participantes*

<b>Nivel Educacional</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Básica completa</b>	12	10,43%	14,78%
<b>Media incompleta</b>	5	4,35%	19,13%
<b>Media completa</b>	10	8,70%	27,83%
<b>Técnica incompleta</b>	17	14,78%	38,26%
<b>Técnica completa o universidad incompleta</b>	23	20,00%	58,26%
<b>Universidad completa o más</b>	48	41,74%	100,00%
<b>Total</b>	115	100,00%	

<b>Aporte</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Si</b>	76	66,09%	66,09%
<b>No</b>	39	33,91%	100,00%
<b>Total</b>	115	100,00%	

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

### **Correlación estadística**

Con el objetivo de estudiar la satisfacción laboral de los participantes, se correlacionaron las puntuaciones obtenidas de la escala de satisfacción laboral de Warr y colegas respecto a los factores. Se observa en la Tabla 10, una relación positiva y estadísticamente significativa entre los factores intrínseco y factores extrínsecos de la satisfacción laboral de Warr con ( $p= 0,762$ ). Para efectos de este estudio se utilizó un porcentaje significativo de  $p<0,05$ .

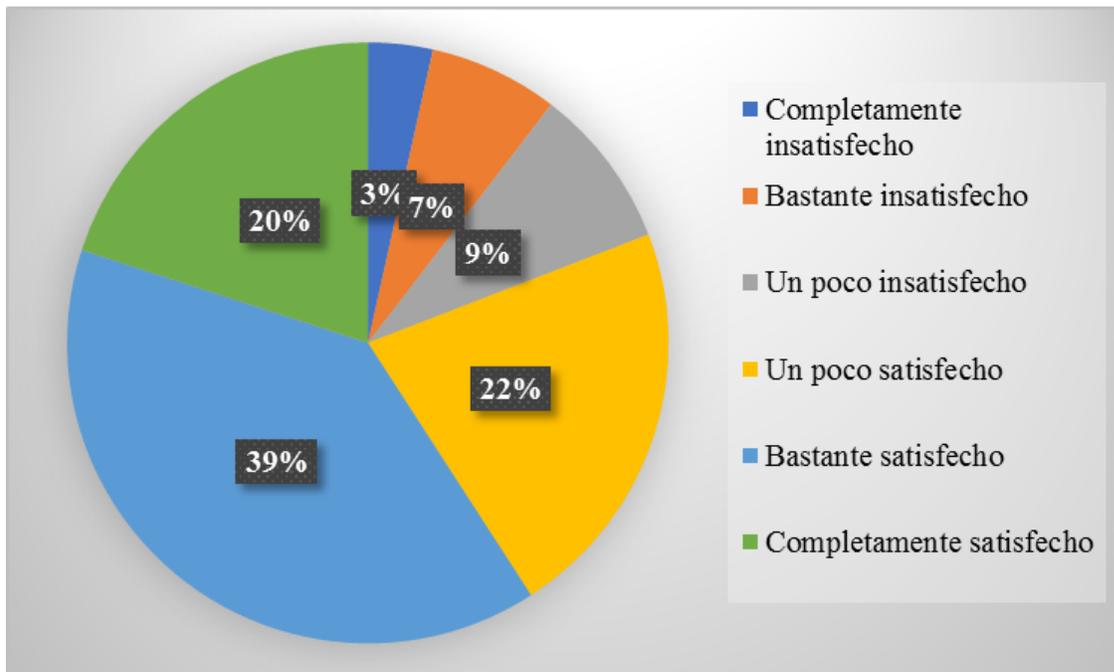
**Tabla 10. Correlación entre Motivación Laboral y Satisfacción laboral.**

Correlaciones			
		Factor intrínseco	Factor extrínseco
Factor intrínseco	Correlación de Pearson	1	,762**
	Sig. (bilateral)		0
	N	115	115
Factor extrínseco	Correlación de Pearson	,762**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	115	115

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

### **Análisis de las variables del instrumento de investigación**

A continuación se presenta los principales resultados estadísticos de los constructos de la variable satisfacción laboral:

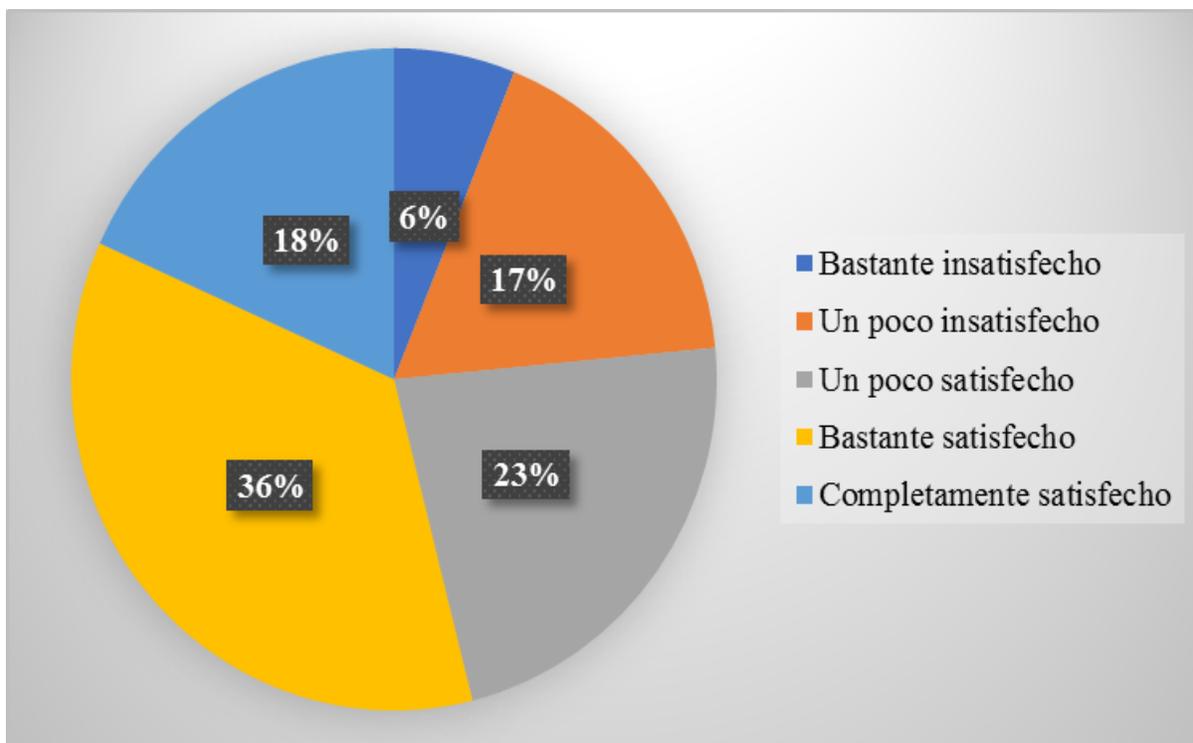


**Figura 4. Condiciones físicas del trabajo**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

La encuesta aplicada al personal que labora en el Centro Materno Infantil de Bastión Popular muestra que solo el 39% de ellos está bastante satisfecho y solo el 20%

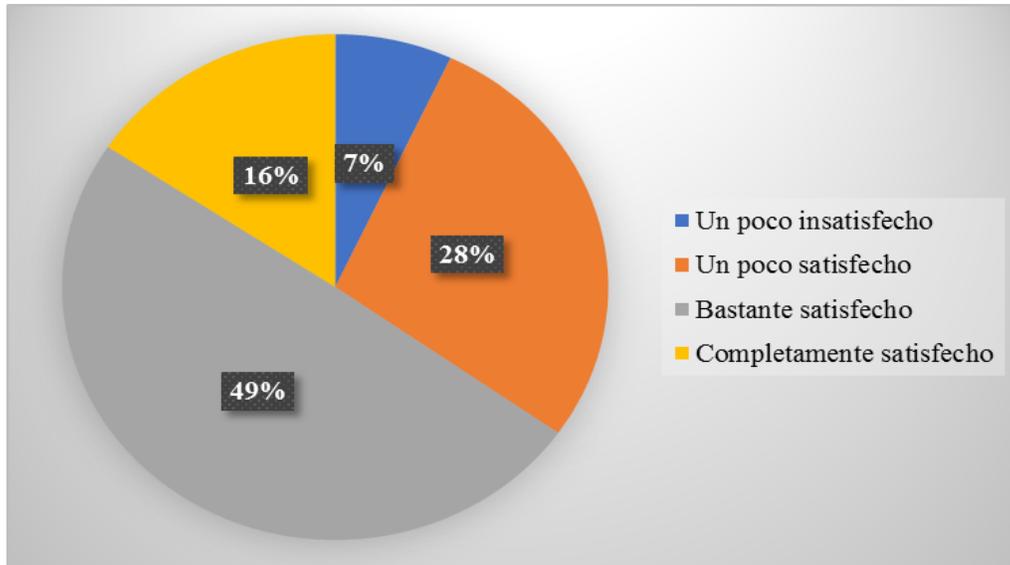
completamente satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la infraestructura del centro y el equipamiento del mismo.



**Figura 5. Libertad para elegir tu propio método de trabajo**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

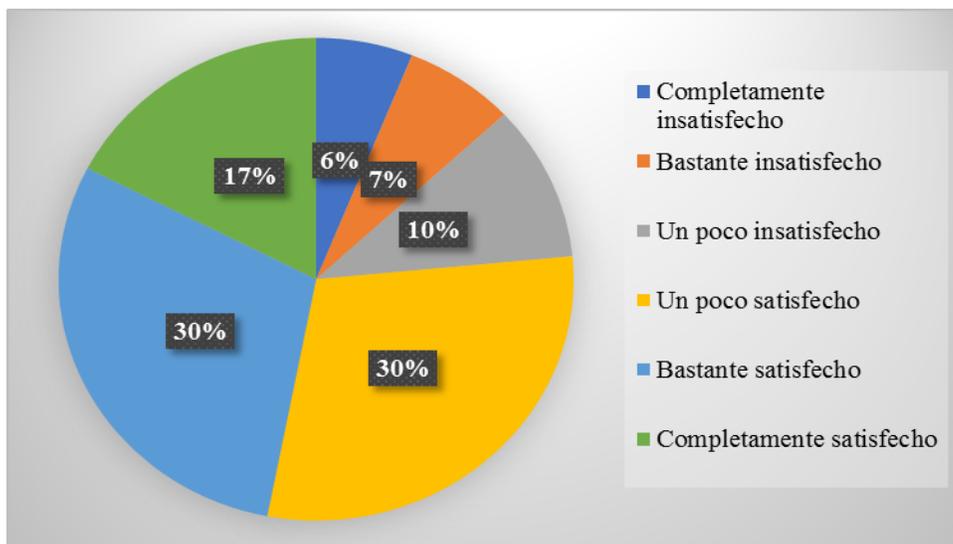
Referente a la libertad que tiene el empleado de elegir su propio método de trabajo el 36% está bastante satisfecho, el 23% un poco satisfecho, el 17% un poco insatisfecho. Solo un 18% está completamente satisfecho. Por lo tanto se debe mejorar el método de trabajo.



**Figura 6. Los compañeros del trabajo**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

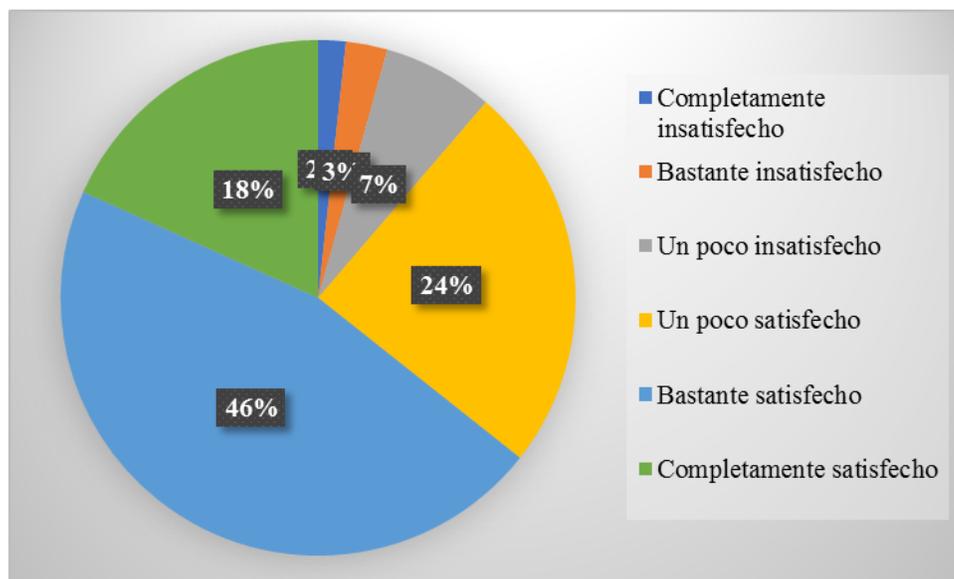
El 66% están satisfechos con los compañeros del trabajo mientras el 28% están un poco satisfecho. Este descontento de los trabajadores se debe por la rotación de turnos del personal.



**Figura 7. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

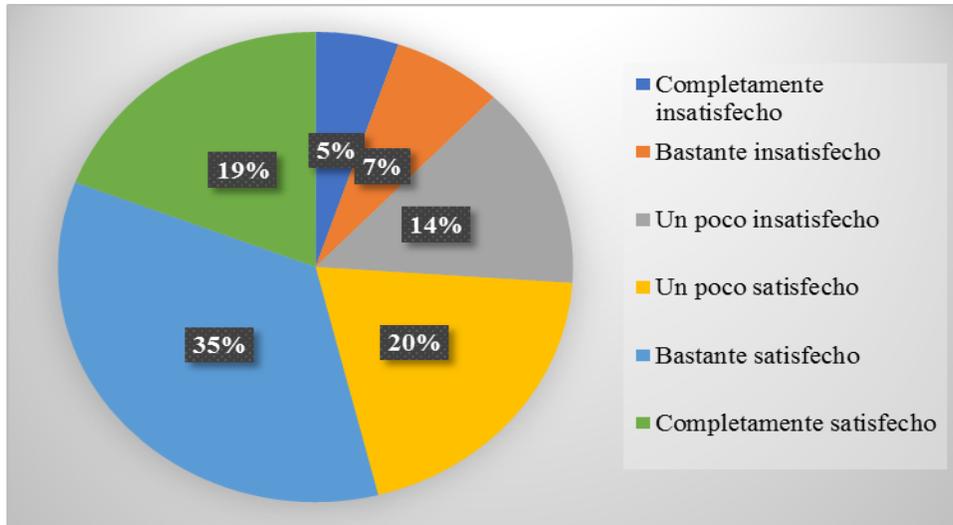
En el centro Materno Infantil de Bastión Popular el reconocimiento del trabajo bien realizado muestra que solo un 17% está completamente satisfecho mientras que el 60% está satisfecho.



**Figura 8. Superior inmediato**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

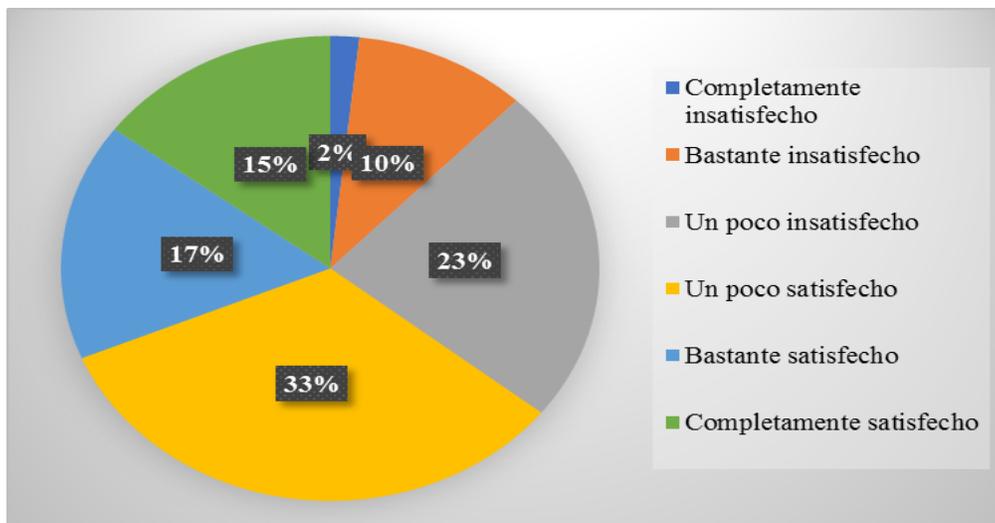
El 46% de los trabajadores del Centro Materno Infantil de Bastión Popular está bastante satisfecho con su jefe inmediato, solo el 24% está un poco satisfecho. Por su parte, menos del 12% está insatisfecho con su superior inmediato.



**Figura 9. Responsabilidad asignada**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

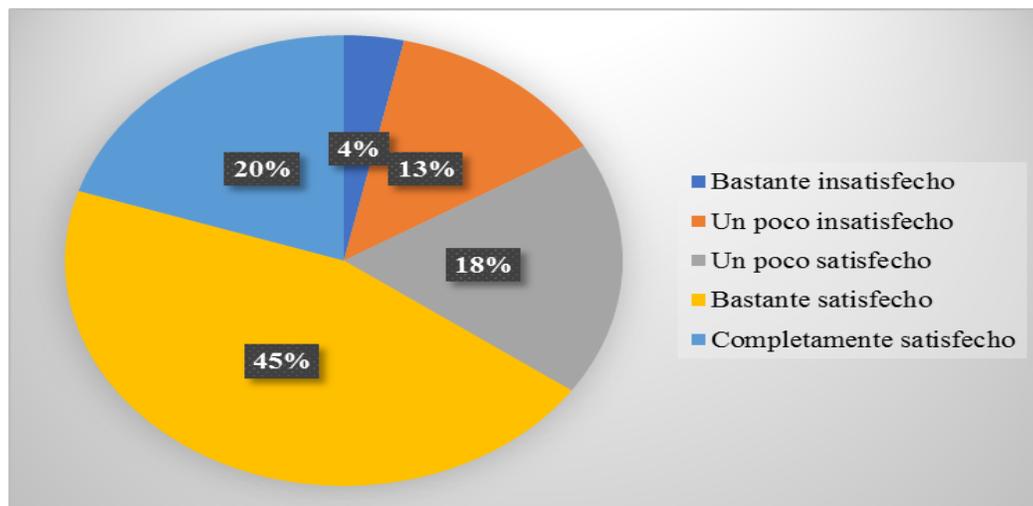
El 35% están bastante satisfecho con la responsabilidad asignada mientras que el 20% está un poco satisfecho. Solo el 26% de los médicos están insatisfechos con las responsabilidades a cumplir por el cargo.



**Figura 10. Salario**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

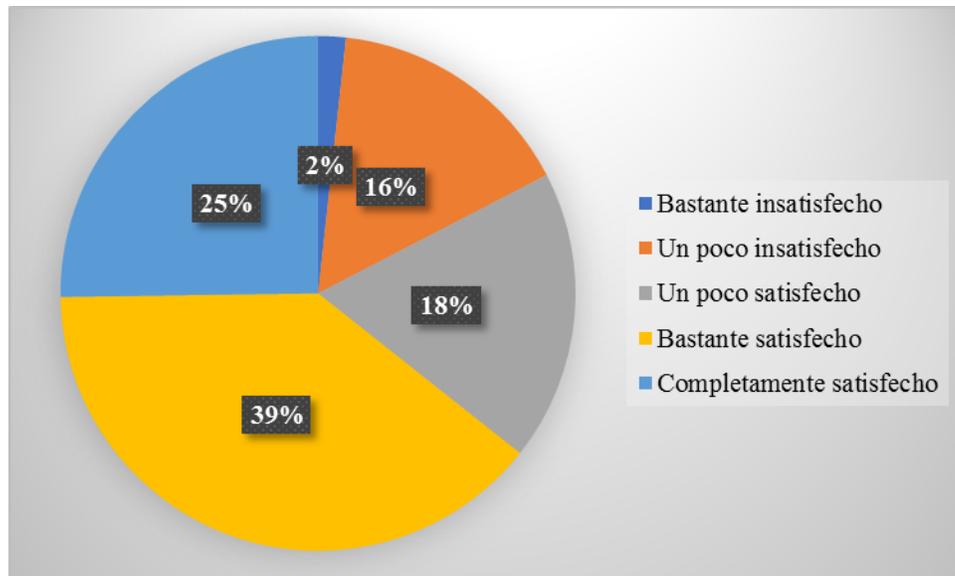
Los sueldos del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular muestran que el 33% está poco satisfecho con la remuneración, el 23% está un poco insatisfechos con el salario. Por lo tanto, si hay empleados insatisfechos con su remuneración ocasiona la desmotivación en el puesto de trabajo.



**Figura 11. La posibilidad de utilizar tus capacidades**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

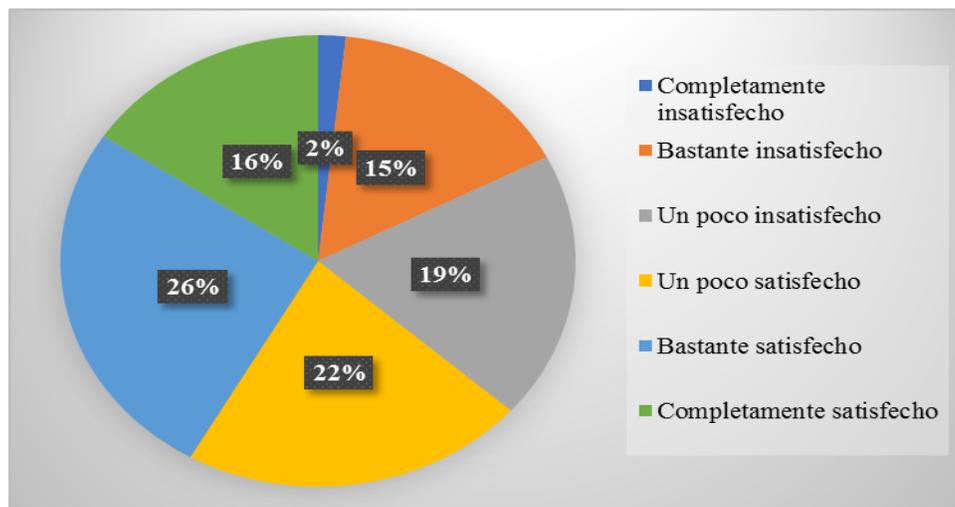
El 45% de los encuestados están bastante satisfechos con utilizar sus capacidades y dar lo mejor de sí en el trabajo. También, el 20% está totalmente satisfecho y el 17% está insatisfecho con aplicar sus habilidades en el puesto laboral.



**Figura 12. Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

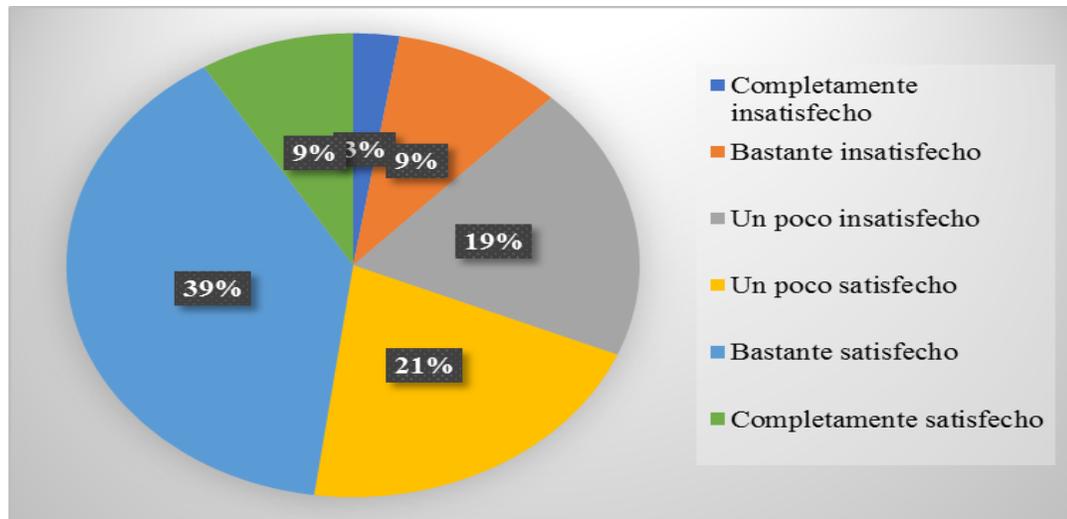
El 39% contestó estar bastante satisfecho con la relación que tienen tanto con su jefe como sus compañeros de trabajo. El 25% está totalmente satisfecho y el 18% está insatisfecho con esta pregunta.



**Figura 13. Posibilidades de promoción o ascenso**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

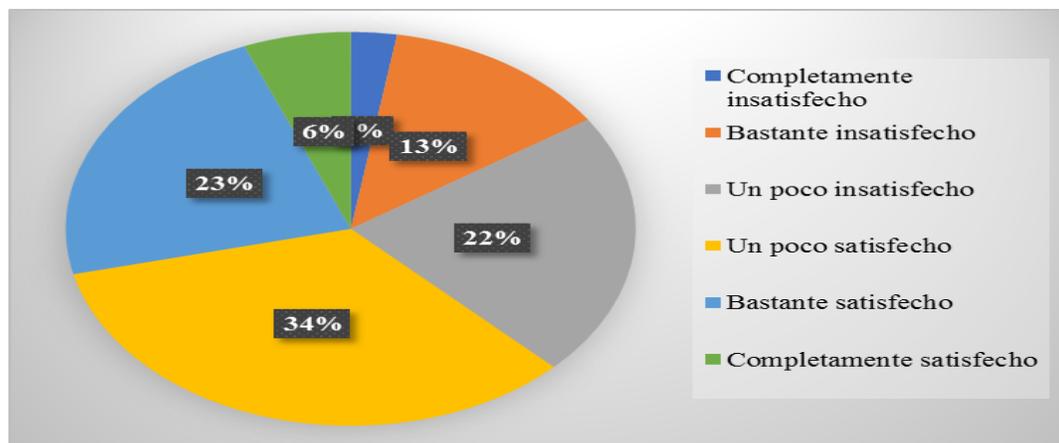
Referente a las posibilidades de promoción el 36% está insatisfecho, el 22% un poco satisfecho. Esto se debe a que en la institución es escasa la posibilidad de tener un ascenso.



**Figura 14. Forma de gestión del CMIBP**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

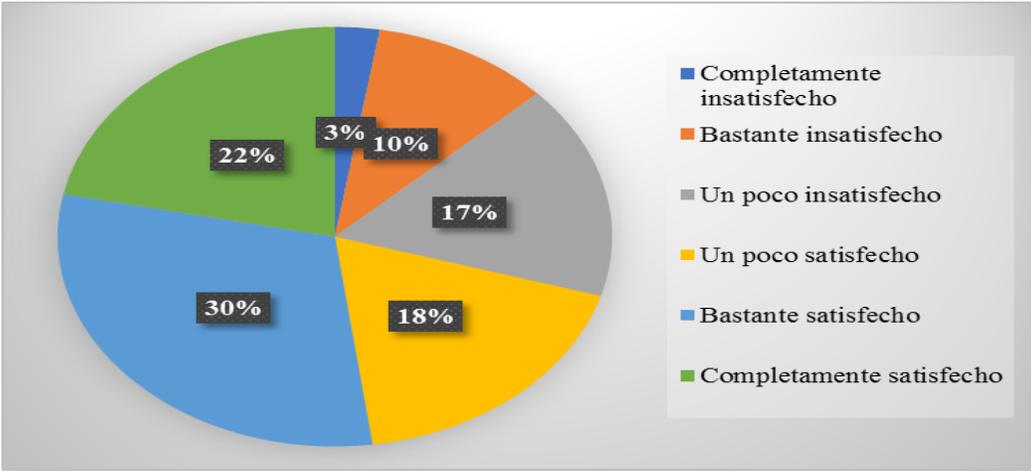
La forma como está gestionada el centro Materno Infantil de Bastión Popular según los encuestados mencionan estar satisfechos en un 39%, solo un 21% están insatisfecho con este ítem.



**Figura 15. La atención que se presta a las sugerencias que haces**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

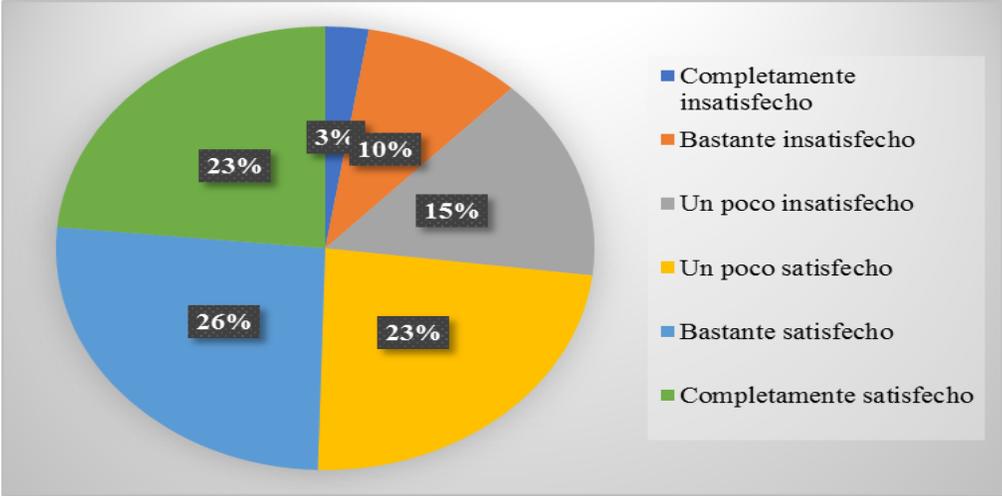
Referente a la atención prestada a las sugerencias realizadas por los trabajadores del CMIBP, el 34% están un poco satisfechos, el 22% están un poco insatisfecho, solo el 23% están bastante satisfechos.



**Figura 16. Horario laboral**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

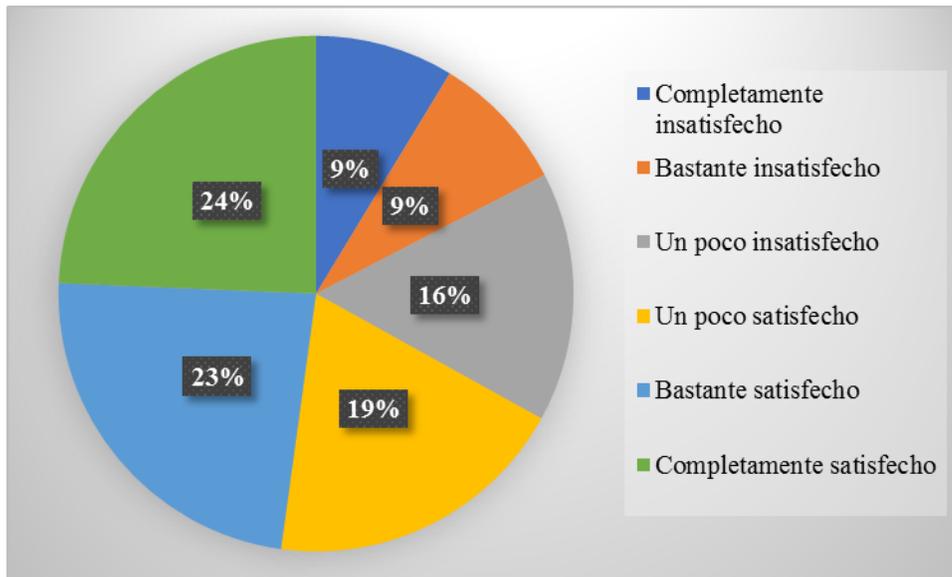
El 30% están bastante satisfechos con el horario de trabajo solo el 18% están un poco satisfecho. El 22% está completamente satisfecho.



**Figura 17. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

El 26% de los encuestados respondieron estar bastante satisfechos con las actividades diversas que realiza, el 23% están un poco satisfecho y solo un 28% están insatisfechos con el trabajo.



**Figura 18. Tu estabilidad en el empleo**

Tomado de la encuesta realizada en el CSMIBP para evaluar los factores que determinan la satisfacción, 2017.

Respecto a la estabilidad en el CMIBP el 24% está totalmente satisfecho, el 23% bastante satisfecho, el 19% poco satisfecho solo el 34% están insatisfechos.

### **Análisis Factorial**

Se procedió a aplicar análisis de componentes principales a los diferentes constructos y en la variable satisfacción laboral donde el alfa de Cronbach es de 0.946 mientras que el KMO es 0.896 y la prueba de esfericidad de Bartlett es significativa. Se obtuvo cuatro factores con una varianza explicada del 72.66%.

Para la variable satisfacción laboral el KMO fue de 0.603 y la prueba de esfericidad de Bartlett es significativa. Se obtuvo nueve factores con una varianza explicada del 77.83%.

Además, se aplicó la prueba T para muestras independientes para conocer si se asume que existe igual satisfacción laboral como motivación entre los hombres y mujeres.

En este capítulo se desarrolló la metodología a seguir y los principales resultados. En el siguiente capítulo se realizó una propuesta para mejorar la satisfacción en la institución en el Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

## Capítulo IV

### Plan de Mejoras en el Centro Materno Infantil de Bastión Popular

En el presente capítulo se detallan las estrategias, objetivos y las acciones que se plantean para los dos tipos de factores de satisfacción laboral estudiado: factores intrínsecos y factores extrínsecos, en base a los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento "Overall Job Satisfaction" de Warr et al. (1979).

Para el desarrollo del presente plan de acción; se consideran los puntos críticos encontrados por el instrumento desde un análisis general de los niveles de satisfacción como a su vez desglosando los subniveles, satisfacción intrínseca y extrínseca, y el análisis individual de cada uno de sus indicadores, orientando su aplicado en donde es factible intervenir dentro de esta institución pública, contemplando solo las competencias gerenciales.

Dentro del grupo de factores intrínsecos se resolvió intervenir aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad laboral, promoción, aspectos relacionados al contenido de las tareas y motivación. Y dentro del grupo de factores extrínsecos se decidió por su factibilidad intervenir aspectos relativos a las condiciones físicas de trabajo contemplando equipos y materiales del trabajo, relaciones interpersonales, políticas y seguridad laboral; dejando de lado el salario y los horarios debido a que están establecidos por el ente regulador de la salud.

## **Factores Intrínsecos**

### **Reconocimiento laboral**

Para este factor se define como un conjunto esencial de experiencias diseñadas para enaltecer al trabajador en el cumplimiento de su ardua labor. El propósito es que el empleado esté a gusto en la institución y puesto de trabajo, esto ocasiona que su desempeño laboral sea excelente. Según Padilla (2013) el reconocimiento sirve para producir resultados en un grupo de trabajadores con la finalidad de motivarlos y premiar los logros obtenidos y el talento.

### **Objetivo**

Crear un programa para el reconocimiento de los trabajadores del Centro Materno Infantil de Bastión Laboral de forma semestral exaltando el trabajo realizado en la institución.

### **Acciones**

Revisar y aplicar una guía para crear el programa de reconocimiento al personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular. Para la estructura de dicha guía se conformará por parte de la gerencia y mandos medio un Comité de Reconocimiento, dentro del cual se incluirá de dos a tres trabajadores que conozcan bien los procesos y operaciones institucionales, así como al personal. Quienes en conjunto definirán dicha guía acorde a los intereses y necesidades Institucionales. De esta forma se definirán estrategias, conductas, se plantearán metas, tentativos resultados a esperar y actividades de reconocimiento a realizar.

Una vez consolidada dicha por parte del comité de reconocimiento, se implementará un programa anual de reconocimiento por cada servicio de la Institución. De esta forma se plantea premiar públicamente a los mejor trabajadores una vez al año. Dicho premio consistirá en una

mención de reconocimiento a la óptima labor cumplida en una ceremonia pública de confraternidad que integre a todo el personal de la Institución.

### **Viabilidad de la propuesta**

Las acciones presentadas como estrategias de intervención para incrementar el reconocimiento obtenido por el trabajador por su óptimo desempeño laboral en el Centro Materno Infantil de Bastión Popular son viables en su totalidad. Ya que es necesario identificar las necesidades y los intereses institucionales para elaborar un programa específico de metas alcanzables por cada servicio e incentivar y reconocer las acciones del trabajador en pro de alcanzar dichas metas; fomentando conductas positivas que se encuentren alineadas con las estrategias planteadas y orientadas a incrementar la productividad.

En ese sentido, para que las propuestas sean concretables y genere aumento de niveles de satisfacción laboral se requiere de esfuerzo y dedicación conjuntos de la alta gerencia y mandos medios que alienten, reconozcan e incentiven la participación del trabajador, compartiendo así metas en común

Respecto del impacto económico, considerando que esta institución hospitalaria cuenta con auditorio propio y que las menciones de reconocimiento, tomando en cuenta que se realizan una vez por año, pueden ser donadas o gestionadas en conjunto por la alta gerencia no se requiere mayor presupuesto económico; si no esfuerzos en la organización mantener personal motivado.

### **Responsabilidad laboral**

El término jurídico “responsabilidad” proviene del vocablo latino “responderé” que se traduce en la obligación de responder de alguna cosa o por alguna persona. El concepto de

responsabilidad laboral se refiere a la obligación que tienen de responder por sus actos aquellos que ejercen una profesión determinada, entendiéndose por ésta: “la realización habitual a título oneroso o gratuito de todo acto o la prestación de cualquier servicio propio de cada profesión” (Mariñelarena, 2011).

### **Objetivo**

Socializar los lineamientos de forma clara referente a las competencias, responsabilidades y obligaciones acorde al cargo de cada trabajador y evaluar de forma continua su cumplimiento.

### **Acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo**

Implementar reuniones individuales entre la alta gerencia y los diferentes jefes de servicio en donde se especifique las competencias, responsabilidades y obligaciones de cada trabajador a su cargo. Con lo cual se pretende establecer de forma justa los correctivos y sanciones al personal que incurra en inconsistencias en su labor. Además, socializar por medio del correo institucional de forma individual las competencias, responsabilidades y obligaciones del cargo de cada trabajador.

Socializar por medio del correo institucional de forma grupal las posibles sanciones al incumplimiento de las competencias, responsabilidades y obligaciones al cargo, acorde a la ley.

Promover supervisiones periódicas, por lo menos una vez al mes, donde se evalúe el adecuado cumplimiento de las competencias, obligaciones y responsabilidades inherentes a cada servicio sin incurrir en un sistema inquisidor de persecución, sino más bien en fomentar lineamientos y procesos claros.

Establecer corresponsabilidades entre el jefe de área y sus trabajadores con el afán de fomentar un trabajo en equipo y no individualizado mejorando el funcionamiento de los servicios en beneficio del usuario fomentando la satisfacción del trabajador

### **Viabilidad de la propuesta**

Las acciones que se proponen implementar para alcanzar dicho objetivo son en su totalidad viables no repercuten en algún gasto presupuestario, más bien se establece como un esfuerzo por parte de la gerencia en fortalecer la organización dentro de la institución. Tomando en consideración que el cumplimiento de las obligaciones profesionales de cada uno de los trabajadores es un deber y su incumplimiento es sancionado por la ley.

### **Promoción y estabilidad laboral**

La promoción y estabilidad laboral es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada por el trabajador. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de conseguir estabilidad económica mediante el aseguramiento de un nombramiento definitivo, y el no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación de suma importancia para el trabajador.

En el caso del trabajador público, la estabilidad y promoción laboral en la teoría es uno de los derechos recogidos en el estatuto básico de la función pública, en el que se aseguran que dichas oportunidades se rigen según los principios de igualdad, mérito y capacidad, más en la práctica el trabajador no lo percibe así al verse limitado en un sistema de estabilidad y promoción estático donde las oportunidades de alcanzar dicho anhelo son escasas y en su

mayoría se basan en un sistema de concursos abiertos donde no solo participan los trabajadores de la institución si no todo aquel que cumple el perfil del puesto, generando ese sentimiento de menosprecio e insatisfacción por quienes ya han invertido su tiempo y esfuerzos en pro de los intereses de la institución.

En base a lo expuesto y entendiendo que dicho sistema de estabilidad y promoción laboral dentro del sistema público es regido por niveles gubernamentales escapando a la injerencia de la administración de esta unidad hospitalaria es limitada las acciones o medidas que se pueden llevar a cabo en pro de satisfacer dichas necesidades.

### **Objetivo**

Estructurar en todos los trabajadores que demuestren interés un sistema de formación y entrenamiento acorde a los requerimientos que rijan los concursos de méritos y oposición gubernamentales para la adjudicación de plazas definitivas o procesos de promoción.

### **Acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo**

- Exigir a todos los trabajadores la participación de al menos dos congresos en el año inherentes a su perfil laboral: médicos, administrativos, enfermeras, odontólogos, técnicos; avalados por el MSP, con 40 horas o más de duración y con su respectivo certificado de aprobación.
- Otorgar facilidades al trabajador en horarios y permisos para la participación de congresos, capacitaciones o estudios superiores inherentes al perfil laboral y a las necesidades de la institución.

- Establecer un sistema de evaluación continua, de los conocimientos sobre las guías de práctica clínica vigentes y el modelo de atención integral de salud (MAIS); tópicos fundamentales en el proceso de los concursos de mérito y oposición gubernamentales.

### **Viabilidad de la propuesta**

Tomando en consideración que las acciones en pro de mejorar la estabilidad y promoción de los trabajadores de esta institución en salud son limitadas, podemos asegurar que la propuesta planteada es totalmente viable, ya que se centra en fomentar la capacitación, preparación y entrenamiento con el afán de poder generar en el trabajador las aptitudes que le faciliten la adjudicación de una plaza definitiva o la promoción a un mejor puesto de trabajo.

### **Objetivo**

Capacitar al personal de acuerdo a las necesidades del Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

### **Acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo:**

Identificar las necesidades de capacitaciones de acuerdo a las brechas existentes: como una institución sanitaria lo primero que se debe realizar es la identificación del tipo de capacitación que el personal requiere; no todo el personal mantiene el mismo nivel académico, factor que debe considerarse en las capacitaciones que se implementen, de esta forma también se podrá homogenizar ciertos conocimientos para capacitaciones de forma general con todo el personal.

Elaborar un programa de capacitaciones tomando en cuenta las necesidades de la institución: esta acción se ejecutará una vez concretada la anterior. Este programa de

capacitación que puede realizarse por nivel académico o por especialidad, deberá enfocarse a las necesidades prioritarias de la institución por ejemplo: si para la institución es pertinente mantener índices de morbi-mortalidad bajas en el grupo de riesgo materno-infantil el programa debe estructurarse en base a la temática de interés.

Crear mecanismos para solventar costos de capacitación según el tipo de curso, como una institución que proporcionaría diferentes tipos de capacitaciones y/o cursos de especialización en favor de los trabajadores de la salud, se considera necesario que pueda pactar convenios o alianzas estratégicas con otras instituciones para efectos de poder cubrir en términos económicos el dictado de estas.

Establecer con el trabajador convenios de permanencia y/o de aplicación de lo aprendido en las diferentes capacitaciones llevadas en pro de generar mejoras para la organización. Asimismo, la institución podría ofrecer un curso o especialidad al trabajador sanitario con mejor desempeño en reconocimiento a su esfuerzo, asumiendo el costo total o parcial, facilitando horarios y éste una vez capacitado tendrá la obligación de proporcionar lo aprendido al resto de sus compañeros de trabajo (efecto multiplicador).

### **Viabilidad de la propuesta**

Se considera que las acciones presentadas como estrategias de intervención para mejorar la autorrealización en esta institución hospitalaria son viables en su totalidad, ya que para identificar las necesidades y elaborar un programa específico, más allá de un esfuerzo en común por parte de los directivos para lograr concretar a dónde se quiere llegar con el personal de salud, no se necesita de mayor implementación, sobre todo tomando en cuenta que los

directivos y mandos medios cuentan con estudios superiores que les pueden facilitar la concreción de los programas mencionados.

En ese sentido, para que las propuestas sean concretables se requiere de esfuerzo y dedicación por parte de los dirigentes de la organización o, en su defecto, formar un equipo de especialistas incluyendo al personal para que puedan generar y concretar lo planteado.

Respecto del impacto económico, si bien la institución sanitaria necesita invertir y asignar un presupuesto para las diferentes capacitaciones, estas pueden ser progresivas y no a gran escala; es decir, la institución no tendría por qué brindar el programa de capacitación en un solo año, este podría ir ejecutándose en períodos y según las necesidades más urgentes.

### **Motivación**

Mejorar los niveles de motivación de los trabajadores del Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

### **Estrategias y acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo**

- Garantizar la reducción de los niveles de stress laboral percibidos por los trabajadores.
- Fomentar en los trabajadores los valores institucionales mediante reuniones donde se enfatice la importancia de su labor.
- Garantizar el cumplimiento de todos los derechos y beneficios de ley a los trabajadores.

**Responsable:** Departamento de Talento Humano del Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

- Garantizar programas de integración y recreación entre todo el personal del Hospital, enfocado a fortalecer una cultura de trabajo en equipo.
- Organizar Olimpiadas y eventos de convivencia de carácter recreativo entre los miembros del hospital, por lo menos dos ocasiones por año.
- Elaborar ejercicios y talleres grupales de motivación que fomentando el trabajo en equipo.

**Responsable:** Departamento de Talento Humano Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

### **Viabilidad de la propuesta**

Las acciones a tomar para el cumplimiento del presente objetivo son en su totalidad viables. Son acciones que se pueden gestionar desde los mandos superiores y medios, ya que la institución puede brindar el financiamiento parcial de los eventos facilitando las locaciones necesarias por medio de gestiones interinstitucionales, considerando que muchos complejos deportivos públicos podrían servir para este objetivo, y los costos restantes pueden ser financiado mediante la colaboración voluntaria de los trabajadores participantes de dichos eventos.

### **Factores Extrínsecos**

#### **Estructura física, materiales y equipos.**

El Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil desde su construcción nunca ha sido repotenciado, por lo que en la actualidad cuenta con una

infraestructura vetusta donde es muy difícil generar servicios en salud sin que ello conlleve grados de insatisfacción, tanto para el paciente como para el trabajador. Aun así la adaptabilidad de todo el personal ha logrado sobrellevar tales condiciones adversas para poder hacer funcionar cada uno de los servicios logrando satisfacer la mayoría de necesidades que presentan los usuarios.

### **Objetivos.**

Mejorar la infraestructura física, equipos y dotación de materiales de las diferentes áreas de esta unidad Hospitalaria.

### **Estrategias y acciones propuestas para el cumplimiento del presente objetivo**

- Garantizar el mantenimiento y limpieza de forma periódica de la infraestructura física, equipos y áreas verdes, mediante:
- Realizar un adecuado manejo y clasificación de desechos, tanto comunes como hospitalarios.
- Pintar una vez por año los interiores y exteriores del centro hospitalario, para con ello se torne visualmente agradable al usuario y al trabajador.
- Ejecutar el mantenimiento periódico a los sistemas de climatización que tiene esta unidad hospitalaria.
- Efectuar el óptimo mantenimiento de las áreas verdes amigables para el usuario y el trabajador mediante servicios de jardinería periódicos.

**Responsable:** Director del Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

- Desarrollar un estudio situacional sobre el estado técnico, mantenimiento y viabilidad de la infraestructura y equipos con los que cuenta actualmente cada servicio hospitalario.
- Comprometerse en asegurar la repotenciación estructural y de equipos biomédicos de forma progresiva, a mediano y largo plazo, en las diferentes áreas a partir de un diagnóstico situacional del estado actual de cada una de ellas; en relación a las necesidades existentes.

**Responsable:** Director Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

Garantizar un plan estratégico de abastecimiento, de fármacos e insumos de forma continua para evitar la escasez, y que vaya acorde a las necesidades de cada uno de los servicios.

- Reportar de forma continua y oportuna los insumos y fármacos que estén por terminarse en cada uno de los servicios.
- Realizar la solicitud por requerimientos de fármacos e insumos de forma oportuna, evitando el desabastecimiento.
- Educar al personal médico de realizar los correspondientes descargos del material y fármacos usados en los diferentes servicios.

**Responsable:** Director técnico de la farmacia del Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil.

## **Viabilidad de la propuesta**

Las acciones presentadas para el cumplimiento del presente objetivo son totalmente viables, no tiene por qué repercutir en los rubros económicos de la institución ya que son acciones que usualmente están contempladas dentro del financiamiento anual, por lo que sus costos no mermarían la solvencia de este prestigioso centro hospitalario. Más bien se requeriría de los esfuerzos mancomunados de los diferentes responsables de cada área para lograr el adecuado desarrollo de dichas acciones que logren brindar los resultados deseados.

## **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida. En el ámbito de trabajo las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental dentro del éxito de la organización y comprende toda interacción de dos o más trabajadores dentro de la vida laboral.

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, la gran mayoría de autores consultados indica que mejorar la comunicación entre las personas es un factor clave para el éxito en de la organización. Por tales argumentos se incluye este tópico dentro de la propuesta.

## **Comunicación y Supervisión**

Se entiende como comunicación a la percepción de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información que proporciona la institución, siendo esta pertinente para el buen

funcionamiento de los servicios como para la generación de adecuada atención al usuario.

Asimismo, la supervisión se define como la consideración de las apreciaciones que los trabajadores perciben en referente a la supervisión de la actividad laboral, desarrolladas por parte de sus superiores (Beltrán & Palomino, 2014).

Dicha apreciación se encuentra condicionada a la relación de apoyo y orientación que se le brinda al trabajador para realizar las tareas que forman parte de su desenvolvimiento diario (Beltran & Palomino, 2014). Es así como estos dos concepto se encuentran relacionados en la temática de satisfacción laboral considerando que en el afán de proporcionar mejoras en los diferentes servicios es necesario implementar óptimos canales de comunicación concatenados con adecuados mecanismos de supervisión con lineamiento horizontal no jerárquico.

Bojo este orden de definiciones, se plantea un objetivo conjunto, para mejorar las situaciones de ambos tópicos.

## **Objetivos**

Elaborar un plan de estratégico de comunicación.

## **Acciones propuestas**

— Programar reuniones semanales para comunicar el reporte de actividades que se ha llevado a cabo en el transcurso de la semana como: las novedades, dificultades y observaciones encontradas. La idea de la presente acción es crear de manera formal canales de comunicación directos entre el trabajador, mandos medios y gerenciales, tanto en forma grupal como individual con la finalidad de que el trabajador pueda expresar sus ideas de mejora en beneficio de ellos y de la institución. Y con base en las ideas

aceptadas se deberá establecer un responsable que se encuentre a cargo de ejecutar o hacer ejecutar las medidas de mejora a tomar que generen resultados en un plazo determinado.

- Crear un chat interno entre mandos gerenciales y mandos medios, estos a su vez con los diferentes grupos de trabajadores de cada servicio de la institución, en el afán de favorecer la comunicación de forma rápida. Es necesario mencionar que la institución cuenta con un sistema de correos corporativo (Zimbra), el mismo que permite tener un canal de comunicación interna directa e inmediata haciendo uso del internet entre los trabajadores y los mandos superiores. En este sentido parte de la propuesta es fomentar el uso de esta valiosa herramienta, ya que en la institución no se le está dando la importancia que merece, y con ello rescatar un mecanismo flexible de comunicación adicional.
- Establecer equipos de trabajo interniveles, para la realización de metas establecidas. La idea de la acción propuesta es generar mayor integración promoviendo canales de comunicación entre los trabajadores, es decir permitir que se agrupen de forma aleatoria y no necesariamente por empatía, años de antigüedad, por nivel o área establecida; si no que estén en la capacidad de formar equipos de trabajo que puedan afrontar las necesidades organizacionales de cada servicio o cualquier encargo específico de la gerencia.

### **Viabilidad de la propuesta.**

En fin cada acción de la propuesta está sustentada en herramientas ya existentes en la institución sanitaria generando un impacto económico mínimo al explotar estos recursos, tornando totalmente viable su ejecución que tendría como resultado la consolidación de equipos

de trabajadores integrados y comprometidos, así como también se fomentaría mejoras en las relaciones interpersonales lo cual es directamente proporcional a la satisfacción laboral que en todo ello se generaría.

No se requiere en este caso presupuesto, sino tan solo el esfuerzo, dedicación y tiempo por quienes decidan ejecutar las acciones propuestas en referente a lo fomentación de es redes de comunicaciones internas.

En el presente acápite explicó la viabilidad general de las acciones propuestas para la mejora de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil. Por lo anteriormente expuestos, las propuestas presentadas requiere contar con la iniciativa y compromiso de los directivos y no con un cambio significativo en cuanto a infraestructura o incremento de los sueldos, es posible afirmar que el cuerpo directivo, en busca de la mejora de los niveles de satisfacción laboral, facilitará la ejecución de las propuestas planteadas, ya que podrá comprobar que en términos de productividad, este factor se incrementará considerablemente.

El cuerpo directivo de la institución ha demostrado gran preocupación por mejorar y avanzar con relación a los niveles de satisfacción laboral, por lo que se está llevando a cabo una mejor organización de cada uno de los servicios; ya que en si ellos tienen proyectos de expansión a futuro, lo cual implica arraigar a su personal y generar la satisfacción necesaria para que ellos sean el sustento de dicha expansión así como también, mejorar la reputación de esta institución sanitaria.

## Conclusiones y Recomendaciones

La satisfacción laboral direcciona que un centro de salud sea proactivo debido a que el personal se alinea a los objetivos de la institución. La gestión de calidad en el sector de salud no sólo debe enfocarse a las expectativas de la institución en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas; sino también a la satisfacción del trabajador. El presente trabajo de investigación cumplió con el primero de sus objetivos específicos al aportar en la fundamentación teórica de la temática de satisfacción laboral en el sector de salud, mediante la revisión bibliográfica de la literatura pertinente y la generación de nueva información relevante que corrobora la importancia del estudio de esta variable, que es de gran valor en la toma de decisiones gerenciales, en este caso en el sector de salud. Además, se realizó un diagnóstico del Centro Materno Infantil de Bastión Popular.

Por su parte, el objetivo de la metodología se aplicó un cuestionario validado y el 62% de los participantes corresponde a hombres y el 38% son mujeres; el promedio de edad de los participantes es de 38 años, y donde se concentran la mayor parte de los encuestados es en el rango de edad de 29 a 40 años, equivalente a un 40%. El nivel educacional de los encuestados se concentra en Universidad completa o más, correspondiente a un 48%, luego sigue la Técnica Completa o Universidad Incompleta que cuenta con el 18% de los encuestados. En relación al ingreso, el 66 % de los encuestados mencionan que ellos son la principal fuente de ingreso del hogar.

En la presente investigación la fiabilidad obtenida es de 0.946 para la escala satisfacción laboral mientras que el KMO es 0.896 y la prueba de esfericidad de Bartlett es significativa. Se obtuvo cuatro factores con una varianza explicada del 72.66%. Además, se

aplicó la prueba T para muestras independientes para conocer si se asume que existe igual satisfacción laboral como motivación entre los hombres y mujeres.

Por último, se elaboró una propuesta para la mejora de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil de Bastión Popular de la ciudad de Guayaquil. Las propuestas presentadas requiere contar con la iniciativa y compromiso de los directivos y no con un cambio significativo en cuanto a infraestructura o incremento de los sueldos, es posible afirmar que el cuerpo directivo, en busca de la mejora de los niveles de satisfacción laboral, facilitará la ejecución de las propuestas planteadas, ya que podrá comprobar que en términos de productividad, este factor se incrementará considerablemente.

Finalmente, se recomienda que para futuros estudios se utilicen otras variables de estudio como la Comunicación, la cooperación y el trato al paciente. Además, será interesante estudiar la satisfacción laboral de los diferentes centros de salud tanto a nivel zonal como provincial.

## Referencias

- Aguirre, H. (1990). Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública de México*, 32(2), 170-180.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational behavior and human performance*, 4(2), 142-175.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Arnoletto, E. J., & Díaz, A. C. (2009). Un aporte a la Gestión Pública. *Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración Pública*. [En línea]. [Citado el: 16 de Febrero de 2018] [www.eumed.net/libros/2009b/550](http://www.eumed.net/libros/2009b/550).
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Constituyente. (2012). Ley orgánica de salud. *Obtenido de [http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_SALUD.pdf](http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf)*.
- Batura, N., Skordis-Worrall, J., Thapa, R., Basnyat, R., & Morrison, J. (2016). Is the Job Satisfaction Survey a good tool to measure job satisfaction amongst health workers in Nepal? Results of a validation analysis. *BMC health services research*, 16(1), 308.
- Beltrán, E., & Palomino, M. (2014). *Propuesta para Mejorar la Satisfacción Laboral en una Institución Educativa a partir de la Gestión del Clima Laboral* (Doctoral dissertation, Tesis para optar el título profesional de Magister en Dirección de Personas. Universidad Del Pacífico, Lima, Perú).

- Bernal, I., Pedraza, N. A., & Sánchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 35(5), 307.
- Cabrera, R., & Stewar, W. (2018). *La Comunicación Organizacional y su influencia en la Motivación Laboral* (Bachelor's thesis).
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración.
- CSMIBP. (2017). Departamento de Estadística y Análisis de Información del Distrito 7
- De Simone, S., Planta, A., & Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 39, 130-140.
- Dirección General de Calidad y Educación en Salud.(2007). Metodología y herramientas para la mejora continua. México: Secretaría de Salud.
- Dudley, S. A., & Schmitt, J. (1996). Testing the adaptive plasticity hypothesis: density-dependent selection on manipulated stem length in *Impatiens capensis*. *The American Naturalist*, 147(3), 445-465.
- Faye, A., Fournier, P., Diop, I., Philibert, A., Morestin, F., & Dumont, A. (2013). Developing a tool to measure satisfaction among health professionals in sub-Saharan Africa. *Human Resources for Health*, 11(1), 30.
- Fisher, J. R., Baker, G. H., & Hammarberg, K. (2010). Long-term health, well-being, life satisfaction, and attitudes toward parenthood in men diagnosed as infertile: challenges to gender stereotypes and implications for practice. *Fertility and Sterility*, 94(2), 574-580.

- Frey, B. S., & Stutzer, A. (2000). Happiness, economy and institutions. *The Economic Journal*, 110(466), 918-938.
- Furnham, A., & Boo, H. C. (2011). A literature review of the anchoring effect. *The journal of socio-economics*, 40(1), 35-42.
- Gracia, F.J., Martínez-Tur, V. y Peiró, J.M. (2001). Tendencias y controversias en el futuro de la gestión y el desarrollo de los recursos humanos
- Gibson, B. S. (1996). The masking account of attentional capture: A reply to Yantis and Jonides (1996).
- Guillén, N. (2006) La satisfacción laboral en relación con el comportamiento. Editorial San Marcos: Lima.
- Hernández, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas.
- Herranz , J., Reig, A., & Cabrera, J. (2006). La prevalencia del estrés laboral asistencial entre los profesores universitarios.
- Herzberg, F. M., & Mausner, B. (1959). B. and Snyderman, BB (1959) The motivation to work. *Aufl., NewYork-London*.
- INEC. (2016). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo- Reporte 2015.
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *health sa gesondheid*, 22(1), 252-258.
- Layard, R. (2006). Happiness and public policy: A challenge to the profession. *The Economic Journal*, 116(510), C24-C33.

- Lehmann, U., Dieleman, M., & Martineau, T. (2008). Staffing remote rural areas in middle- and low-income countries: a literature review of attraction and retention. *BMC health services research*, 8(1), 19.
- Líderes. (2015). Estudio indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- López-Soriano, F., Bernal, L., & Cánovas, A. (2001). Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital omarcal de Murcia. *Revista de Calidad Asistencial*, 16(4), 243-246.
- Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International journal of nursing studies*, 42(2), 211-227.
- Malagón-Londoño, G., Laverde, G. P., & Morera, R. G. (2008). *Administración hospitalaria/Hospital Administration*. Ed. Médica Panamericana.
- Mariñelarena Mariñelarena, J. L. (2011). Responsabilidad profesional médica.
- Maslow, A. H. (1945). Experimentalizing the clinical method. *Journal of Clinical Psychology*, 1(3), 241-243.
- McClelland, D. C. (1965). N achievement and entrepreneurship: A longitudinal study. *Journal of personality and Social Psychology*, 1(4), 389.
- McGregor, D. (1960). Theory X and theory Y. *Organization theory*, 358, 374.
- Mejía, A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4(106).
- Morales, E. M. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016.

- Mullarkey, S., Wall, T. D., Warr, P. B., Clegg, C. W., & Stride, C. B. (1999). Measures of job satisfaction. *Mental Health and Job-Related Well-Being: A Bench-Marking Manual*. Sheffield: Institute of Work Psychology and ESRC Centre for Organisation and Innovation.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid).
- Newstrom, J. W., & Guzman, M. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill.
- Oswald, P. (2013). *Multilevel finite element approximation: Theory and applications*. Springer-Verlag.
- Padilla, P. (2013). La gestión del reconocimiento en la Administración Pública. [Http://www.celegal.com](http://www.celegal.com).
- Peiró, J. M., Romá, V. G., Sánchez, M. J. B., & Llorens, R. Z. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y estrés*, 1(2), 231-253.
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. *La actividad laboral en su contexto*.
- Pérez Zapata, D., Peralta Montecinos, J., & Fernández Dávila, P. (2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida de funcionarios del sector público de salud en el extremo de norte de Chile [Tesis]. Chile: Universidad de Tarapacá.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Cañizal, A. (2010). *Introducción al comportamiento organizativo*. Pearson Educación.
- Rouleau, D., Fournier, P., Philibert, A., Mbengue, B., & Dumont, A. (2012). The effects of midwives' job satisfaction on burnout, intention to quit and turnover: a longitudinal study in Senegal. *Human resources for health*, 10(1), 9.

- Rubio, J. A. P. (1997). Motivación y satisfacción laboral: retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Reis*, 133-167.
- Senplades. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021.
- Shields, M. A., & Ward, M. (2001). Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit. *Journal of health economics*, 20(5), 677-701.
- Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
- Spector, S. A. (1985). Trophic effects on the contractile and histochemical properties of rat soleus muscle. *Journal of Neuroscience*, 5(8), 2189-2196.
- Taylor, S. (1878). IV. Experiments on the colours shown by thin liquid films under the action of sonorous vibrations. *Proceedings of the Royal Society of London*, 27(185-189), 71-76.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-213.
- 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.
- Weinert, A. B. (1985). *Manual de psicología de la organización: la conducta humana en las organizaciones*. Herder.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1961). *Validity of work histories obtained by interview*. Minneapolis: University of Minnesota

## Apéndice

### Modelo de encuesta

#### Factores que determinan la Satisfacción Laboral

##### BUENOS DÍAS (TARDES)

El presente cuestionario estudia la satisfacción laboral y su incidencia en la motivación laboral usted debe saber también que sus respuestas al cuestionario sólo serán conocidas por el equipo de investigación y serán analizadas científicamente dentro del conjunto total de respuestas entregadas por los participantes que contesten este cuestionario, sin hacer referencia a la información dada por ninguna persona en particular.

¿Acepta participar en la presente encuesta? \_\_\_\_\_ Si \_\_\_\_\_ No

1. **Respecto de su actual situación económica, usted en general está** (Respuesta única por fila).

Completamente insatisfecho	Bastante insatisfecho	Un poco insatisfecho	Un poco satisfecho	Bastante satisfecho	Completamente satisfecho

<p>2. Su estado civil actual es:          _____ Soltero(a), Separado(a), Divorciado(a) o Viudo(a).          _____ Casado(a) o Vive en pareja.</p>	<p>3. Respecto a su edad, Ud. tiene _____ años.</p>
<p>4. Género:    ___ Masculino                    ___ Femenino</p>	<p>5. ¿Cuál es el número de integrantes de su hogar? _____</p>

6. **¿Es Ud. la persona que aporta el ingreso principal en su hogar?** (Marque sólo una respuesta).

	Si
	No

7. **¿Cuál es su nivel de educación?** (Marque sólo una respuesta).

	Sin estudios
	Básica incompleta
	Básica completa
	Media incompleta
	Media completa
	Técnica incompleta
	Técnica completa o universitaria incompleta
	Universitaria completa o más

8. **Por favor, seleccione el nivel de dificultad económica de su hogar para llegar a la fecha del próximo pago de sueldo** (Marque sólo una respuesta).

	Con dificultad	Con algo de dificultad	Fácilmente
Seleccione el nivel de dificultad económica de su hogar para llegar a la fecha del próximo pago de sueldo			

9. **Por favor, indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la satisfacción con usted mismo** (Marque sólo una respuesta por cada fila).

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

			ni de acuerdo		
Tengo confianza en mí mismo					
Me considero una persona auto-realizada					
Me siento una persona valorada y respetada					
Me enorgullece lo que he logrado hasta la fecha					

10. Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

	Insatisfecho			Satisfecho		
	Completa-mente	Bastante	Un poco	Un poco	Bastante	Completa-mente
Condiciones físicas del trabajo						
Libertad para elegir tu propio método de trabajo						
Tus compañeros de trabajo						
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho						
Tu superior inmediato						
Responsabilidad que se te ha asignado						
Tu salario						
La posibilidad de utilizar tus capacidades						
Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa						
Tus posibilidades de promoción o ascenso						
El modo en que tu empresa está gestionada						
La atención que se presta a las sugerencias que haces						
Tu horario de trabajo						
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo						
Tu estabilidad en el empleo						

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo **Balda Ipertti, Fernando Walter** con C.C: # **0913767620** autor del trabajo de titulación: **“Evaluación de los factores que determinan la satisfacción del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 21 de Septiembre de 2018

---

**Md. Fernando Walter Balda Ipertti**

CI. 0913767620

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO:</b>	<b>Evaluación de los factores que determinan la satisfacción del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad de Guayaquil</b>		
<b>AUTOR</b>	<b>Md. Fernando Walter Balda Iperty</b>		
<b>REVISORA/TUTORA</b>	<b>Laura Zambrano Chumo/ Zerda Barreno, Elsie</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	<b>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil</b>		
<b>UNIDAD:</b>	<b>Sistema de Posgrado</b>		
<b>MAESTRÍA</b>	<b>Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud</b>		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	<b>Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud</b>		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>21 de Septiembre 2018</b>	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>90</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	<b>Satisfacción usuaria</b>		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	satisfacción laboral – motivación laboral – centro materno infantil – profesionales de la salud - salud		

**RESUMEN**

En la actualidad el talento humano es el recurso primordial de las organizaciones debido a que es el responsable del éxito o fracaso de la misma. Es necesario que los trabajadores se los motive para que responda al nivel exigido por los hospitales. La teoría de Herzberg acerca de los factores extrínsecos e intrínsecos son dos formas de como el trabajador se lo motiva. Por tal motivo la finalidad de determinar los factores de motivación del personal del Centro Materno Infantil de Bastión Popular en la ciudad de Guayaquil. Para ello se aplicó un cuestionario validado en estudios internacionales. La muestra para realizar las encuestas es de 115, en el cual, 62% de los participantes corresponde a hombres y el 38% son mujeres. Además, el promedio de edad de los participantes es de 38 años y el nivel educacional se concentra en Universidad completa o más, correspondiente a un 48%. En relación al ingreso, el 66 % de los encuestados mencionan que ellos son la principal fuente de ingreso del hogar. También, la fiabilidad obtenida es de 0.946 para la escala satisfacción laboral mientras que el KMO es 0.896 y la prueba de esfericidad de Bartlett es significativa. Se obtuvo cuatro factores con una varianza explicada del 72.66%. Finalmente, se elaboró un plan de mejoras para el CSMIBP.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> <b>NO</b>
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfono: +593-9918972</b>	<b>E-mail: fnavaja7@hotmail.com</b>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre: María del Carmen Lapo Maza</b>	
	<b>Teléfono: +593-999617854</b>	
	<b>E-mail: <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a></b>	

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

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