



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MODALIDAD:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD
PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN EL HOSPITAL DR.
ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA – 2018**

AUTORAS:

**HIDALGO BRAVO SULLY PIERINA
VALENCIA ZAMBRANO BEATRIZ FABIANA**

TUTORA:

ING. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA, MG

CALCETA, DICIEMBRE 2019

DERECHOS DE AUTORÍA

SULLY PIERINA HIDALGO BRAVO y BEATRIZ FABIANA VALENCIA ZAMBRANO, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

SULLY PIERINA HIDALGO BRAVO

BEATRIZ FABIANA VALENCIA ZAMBRANO

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

ING. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA, MG, certifica haber tutelado el proyecto **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN EL HOSPITAL DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA – 2018**, que ha sido desarrollada por **SULLY PIERINA HIDALGO BRAVO** y **BEATRIZ FABIANA VALENCIA ZAMBRANO**, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con Mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA, MG

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN EL HOSPITAL DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA – 2018**, que ha sido propuesto, desarrollado por **SULLY PIERINA HIDALGO BRAVO y BEATRIZ FABIANA VALENCIA ZAMBRANO**, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ECO. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS., MG

MIEMBRO

LCDO. NORGEN BALTAZAR GUERRERO BRIONES., MG

SECRETARIO

ING. MARYS BEATRÍZ IRIARTE VERA., MG

PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por bendecirme y guiarme a lo largo de mi camino, ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. A mis padres Manuela del Jesús Bravo Alcívar y Afranio Hidalgo Looor por ser el motor de mis sueños. Y especialmente a mi madre por su apoyo incondicional. A mis hermanas Nathalia Hidalgo Bravo y Lisbeth Hidalgo Bravo por su cariño y apoyo incondicional en todo momento. A mi familia que con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona, acompañándome en todos mis sueños y metas.

A mi Facilitador de Tesis Lic. José Luis García por brindarme pautas para mi formación profesional.

A los docentes de la “Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM MFL” por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación profesional. Al “Hospital Dr. Aníbal González Álava 13D06” por su valioso aporte y accesibilidad en la realización del proceso investigativo.

A mi compañera de Tesis Fabiana Valencia por su apoyo y cariño.

SULLY PIERINA HIDALGO BRAVO

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

Ser docente es un rol que muchas veces es subestimada, esta se enfoca en cuidar los saberes del mundo y permitirles a otros exponer sus conocimientos, es por ello que agradezco al facilitador, Lcdo. José Luis García Vera por enseñarnos los pasos necesarios para el logro de este objetivo, a los docentes de la “Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López” por impartir sus saberes en el transcurso de esta etapa.

A la Directora del Hospital Dr. Aníbal González Álava 13D06 Dra. Raquel Basurto Valencia por darnos la oportunidad de realizar y aplicar este trabajo investigativo, quien nos dio la pauta para aplicación de la misma sin poner obstáculos en el camino.

A las tutoras Mg. Marie Lía Velásquez Vera y la Mg María Patricia García Vera por dedicarnos tiempo e impartir sus conocimientos y sugerencias para la realización de esta tesis.

A mi compañera de tesis Sully Pierina Hidalgo Bravo por formar parte de esta etapa.

BEATRIZ FABIANA VALENCIA ZAMBRANO

DEDICATORIA

EL presente trabajo investigativo está dedicado primeramente a Dios por ser mi inspirador y fuerza para obtener uno de los anhelos más deseados, a mis Padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años que he logrado llegar a convertirme en lo que he logrado llegar a convertirme en lo que hasta hoy soy. A mis hermanas por estar siempre presente acompañándome moral y espiritualmente a lo largo de esta etapa. A todas las personas que me apoyaron e hicieron que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellas que nos abrieron sus puertas y compartieron sus conocimientos. Finalmente dedico mi Tesis a mi madre por ser el pilar más importante, por su cariño y apoyo incondicional sin importar las adversidades de la vida, por confiar, guiar con paciencia, rectitud y creer en mis expectativas, con sus sabios consejos, valores y principios inculcados.

SULLY PIERINA HIDALGO BRAVO

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a Dios en primer lugar, porque sin el nada es posible en este mundo; él me ha dado la fortaleza, sabiduría, inteligencia y madurez para continuar en cada paso que doy y gracias a él hoy estoy logrando y alcanzando un objetivo más, a mi hada madrina por ser ese ángel que Dios puso en mi camino en el momento indicado para el logro de esta meta, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que continúe adelante y cumpla con mis ideales, a mi hija María Eduarda por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor. A mi amor el Lcdo. Giovanni Toledo Soria por su apoyo, paciencia, dedicación y amor, quien cada día me dio ese ánimo para continuar en la lucha de que mis sueños se hagan realidad.

BEATRIZ FABIANA VALENCIA ZAMBRANO

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA	i
DERECHOS DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	xiii
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema	1
1.2. Justificación.....	4
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Ideas a defender.....	6
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Satisfacción Laboral	7
2.1.1. Satisfacción Laboral en el Servicio de Salud.....	8
2.1.2. Características de la Satisfacción Laboral	9
2.1.3. Insatisfacción laboral.....	10
2.2. Desempeño Laboral	11
2.2.1. Importancia de la Satisfacción Laboral.....	12
2.3. Servicios Públicos	13
2.3.1. Importancia de los Servicios Públicos	14
2.4. Servidor Público	15
2.4.1. Importancia del Servidor Público.....	16
2.5. Profesionales de la Salud.....	17

2.5.1. Salud en el Ecuador	18
2.5.2. Función de la Salud en eL Ecuador	20
2.6. Talento Humano	20
2.6.1. Eficiencia.....	21
2.6.2. Eficacia.....	22
2.6.3. Efectividad.....	23
2.7. Reseña Histórica de la Institución	24
2.7.1. Visión	25
2.7.2. Misión.....	25
2.8. Plan de Mejora	25
2.8.1. Pasos del Plan de Mejora	26
2.9. Entrevista.....	27
2.10. Encuesta	28
2.11. Instrumento NTP 394	29
2.12. Factores de herzberg	29
2.13. Método Comparativo	30
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	31
3.1. Ubicación.....	31
3.2. Duración	31
3.3. Variables en Estudio.....	31
3.3.1. Variable Independiente	31
3.3.2. Variable Dependiente.....	32
3.4. Tipos de Investigación.....	32
3.5. Métodos y Técnicas.....	32
3.5.1. Métodos	32
3.5.2. Técnicas.....	33
3.5.3. Técnicas Estadísticas.....	35
3.6. Procedimientos.....	35
3.6.1. Etapa i	35
3.7. Etapa ii	37
3.7.1. Etapa iii	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1. Identificar los instrumentos para la Satisfacción Laboral.....	39
4.2. Encuesta aplicada a los 32 Profesionales de la Salud	41

4.3. Diagnosticar la Satisfacción Laboral mediante el instrumento de evaluación NTP 394	50
4.4. Evaluación Comparativa.....	56
4.5. Propuesta del Plan de Acciones de Mejoras.....	59
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. Conclusiones.....	64
5.2. Recomendaciones.....	65
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	74

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

Tabla 3.1 Población de médicos de salud del hospital.....	35
Tabla 4.2. Sexo de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava	41
Tabla 4.3. Edad de los profesionales de la salud.....	42
Tabla 4.4. Estado Civil.....	43
Tabla 4.5. Número de hijos.....	44
Tabla 4.6. Tipo de contratos del personal de salud.....	45
Tabla 4. 7. Horarios de trabajo	46
Tabla 4.8. Distribución de puestos de trabajo	47
Tabla 4.9. Años despeñando la profesión de la salud.....	48
Tabla 4.10. Lapso de tiempo trabajando en la misma función en el hospital.....	49
Tabla 4.11. Rango de puntuación Satisfacción Laboral General.....	51
Tabla 4.12. Rango de puntuación Satisfacción Laboral Factores Intrínsecos	51
Tabla 4.13. Rango de puntuación Satisfacción Laboral Factores Extrínsecos	52
Tabla 4.14. Análisis de estadístico de puntuación de Satisfacción Laboral General ..	52
Tabla 4.15. Escala de puntuación por intervalo	53
Tabla 4.16. Análisis de estadístico de puntuación de Satisfacción por Factores.....	54
Tabla 4.17. Intervalo de puntuación de Satisfacción por Factores	54
Tabla 4.18. Factores intrínsecos y extrínsecos	56
Tabla 4.19. Calificación de la evaluación	57
Tabla 4.20. Resultados de evaluación de desempeño 2017	57
Tabla 4.21. Resultados de evaluación de desempeño 2018.....	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal evaluar el impacto en el desempeño que tiene la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava – 2018, para el mejoramiento de la calidad de los servicios. La cual inició con la investigación de campo y la bibliográfica con el fin de adquirir información primaria y secundaria que de soporte al trabajo de investigación con el fin de conocer la situación actual de la organización. Cabe indicar también que se aplicaron técnicas: la entrevista que permitió tener contacto con la Directora del Hospital donde se obtuvo información que ayudó a conocer la realidad o el estado actual del ambiente laboral de los profesionales de la salud, la encuesta que se aplicó a los 32 profesionales de la salud. Se aplicó el instrumento NTP 394 que sirvió como guía para identificar cuáles son estos factores psicosociales que inciden en la satisfacción laboral, la escala de Herzberg permitió determinar los factores tanto intrínsecos como los extrínsecos y tomar la escala valorativa con sus respectivas preguntas para darle mayor sustento y veracidad. Cabe recalcar que la satisfacción laboral a nivel general en los profesionales arrojó que un 50% se encuentran satisfecho, el 19% muy satisfecho y con el mismo porcentaje moderadamente satisfecho, mientras que un 6% ni satisfecho ni insatisfecho, el 3% se encuentran moderadamente satisfactorio y por ultimo con el 3% están los insatisfactorio. Por lo que se concluye que la institución necesita un plan de mejora que esté encaminado a mitigar o eliminar aquellas inconformidades que tiene el profesional de salud.

PALABRAS CLAVE

Evaluación, Satisfacción, Instrumento, Desempeño, Plan de acción.

ABSTRACT

The main objective of this research was to evaluate the impact on the performance of the health professionals of the Dr. Aníbal González Álava Hospital in 2018, in order to improve the quality of the services. Which began with field research and bibliography in order to acquire primary and secondary information that supports research work in order to know the current situation of the organization? It should also be noted that techniques were applied: the interview that allowed contact with the Director of the Hospital where information was obtained that helped to know the reality or the current state of the work environment of the health professionals, the survey that was applied to the 32 health professionals. The instrument NTP 394 was applied that served as a guide to identify which are these psychosocial factors that affect job satisfaction, the Herzberg scale allowed to determine both intrinsic and extrinsic factors and take the valuation scale with their respective questions to give it more support and truthfulness It should be noted that job satisfaction at a general level in professionals shows that 50% are satisfied, 19% very satisfied and with the same percentage moderately satisfied, while a 6% neither satisfied nor dissatisfied, 3% are moderately satisfactory and finally with 3% are the unsatisfactory, so it is concluded that the institution needs an improvement plan that is on track to mitigate or eliminate those nonconformities that the health professional has.

KEY WORDS

Evaluation, performance, satisfaction, instrument, Action Plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 284 literal 6, manifiesta: Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales, Sanín y Salanova (2013) exponen que esto se puede hacer velando por el bienestar y seguridad del trabajador que se desenvuelva en un ambiente satisfactorio libre de todo riesgo físico, psicológico, mental, así mismo un entorno no apto en condiciones desfavorable como insuficiencia de equipamientos, remuneraciones no dignas, sobrecarga de trabajo, ocasiona en el trabajador público o privado insatisfacción laboral causando ausentismo, poco deseo de permanencia, quejas, ineptitud, estrés entre otros.

Por otra parte, la misma Constitución de la República del Ecuador (2008) manifiesta que es obligación del estado promover un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados, que conlleven a la plena satisfacción reflejada en permanencia en el trabajo, motivación y productividad laboral. Atalaya (1999) expresa que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, siendo un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización.

Los profesionales de la salud a través de la práctica de la medicina están al servicio de la comunidad intentando mantener y recuperar la salud de sus habitantes, por medio de estudios, diagnósticos y tratamientos. Pérez *et al.*, (2013) manifiesta que en los centros de asistencia de sanidad a nivel nacional, la

ausencia de elementos motivadores y la falta de satisfacción de los profesionales de la salud es ocasionada por factores de índole social, económico y tecnológico como la sobrecarga asistencial, la existencia de pacientes cada vez más informados y exigentes, una pobre imagen asistencial, falta de equipos adecuados, aumento de responsabilidad médico-legal, además de la incomprensión tanto de los gestores sanitarios como de los propios usuarios, hacen al profesional vulnerable, que no desarrollen sus actividades con entusiasmo y que a su vez exista inconformidad por lo que influyen en el servicio que prestan a sus pacientes.

La insatisfacción por parte de quien brinda el servicio al usuario repercute al no estar brindando un servicio eficiente y eficaz a la colectividad que busca una atención en estos Centros de Salud. En Manabí, estudios realizados en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano de Manta, por Llerena y Moncayo (2013) citado por Palma y Vences (2014) indican que la insatisfacción laboral y sus repercusiones en el Centro Quirúrgico revelan que un 100% de profesionales presenta algún nivel de estrés; cabe recalcar que el 71.4% del 100% experimentan estrés esto es debido a la sobrecarga laboral cualitativa y cuantitativa, con repercusiones negativas en su desempeño ocupacional y familiar, baja satisfacción laboral y menor productividad. Este contexto da a entender que la insatisfacción laboral es un problema y que las Instituciones deben prestar más atención.

En la ciudad de Calceta se encuentra el Hospital Básico Dr. Aníbal González Álava que ofrece servicio de asistencia sanitario para la comunidad, cuenta con profesionales de la salud especializado, asistenciales, enfermeros (as), auxiliares de enfermería, centro en el que se pretende realizar un estudio de satisfacción laboral del profesional de la salud en el periodo 2018 y con ello poder identificar cuáles son los problemas que causan insatisfacción y con el fin de implementar acciones correctivas, que conlleven a la toma de decisiones; y que las mismas sean tomadas de manera correcta para que el profesional de la salud se sienta

satisfecho y a gusto en su lugar de trabajo y este a su vez pueda aumentar su productividad y brindar una atención eficiente, eficaz y de calidad a los usuarios.

De acuerdo a la problemática antes mencionada las autoras de esta investigación se plantean la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava - 2018?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Los trabajadores son fundamentales para el éxito de cualquier organización, ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee toda organización para alcanzar los objetivos planteados (Charaja y Gamarra, 2014).

Carrillo *et al.*, (2015) manifiesta que la satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Su estudio es especialmente relevante en el ámbito de las organizaciones de servicios ya que influye en la calidad del servicio que presta. No sólo por lo que aportan en sí mismo, sino también porque se sabe que esta influye positivamente en su práctica laboral, incrementa la calidad del servicio y, finalmente en la satisfacción de los usuarios".

Socialmente se sustenta que las Unidades Médicas de Salud tienen por objetivo brindar servicios profesionales de la salud, efectivos, seguros, eficientes los mismos que deben responder a las expectativas de los usuarios, el cual beneficiará a la ciudadanía obteniendo un servicio de calidad, porque es deber de toda Institución y de sus servidores públicos ofrecer una prestación de asistencia oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía donde el paciente quede satisfecho de la atención brindada por parte de quien les entrega el servicio.

Para dar mayor énfasis a lo antes expuesto Pérez *et al.*, (2013) indica que el grado de calidad y eficacia de los servicios ofertados en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él. El personal con alto nivel de satisfacción laboral proporciona un servicio de mayor calidad y más resolutivo de las necesidades de salud de la población.

Legalmente se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 326 literal 5 donde establece que toda persona tendrá derecho a

desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar así mismo el artículo 332 manifiesta que el Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad.

Es por ello que las Instituciones Públicas deben brindar al profesional de la salud un ambiente digno y acogedor, una remuneración justa, condiciones ambientales, estructura física, tecnología y que su cargo por el que haya sido Contratado se cumpla como lo estipula la Ley en sus derechos que lo facultan; de la misma manera ellos podrán dar fe y cumplimiento al literal f en su artículo 22 de la Constitución de la República del Ecuador lo cual indica que ellos deben; Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

Por otra parte Rojas (2016) indica que a mayor nivel de satisfacción laboral mayor es el nivel de compromiso organizacional. Económicamente esto da a entender que para que un profesional de la salud se sienta satisfecho, la organización deberá cumplir con sus metas y objetivos, lo que generará beneficios económicos, a más de mantener un personal seguro y motivado sin necesidad de estar invirtiendo en capacitaciones en una persona que no va ser estable para la empresa. Contar con un profesional de la salud en plena satisfacción laboral brindará al usuario un servicio de atención médica de calidad, se sentirá en un ambiente agradable y a gusto, comprometido con la institución a satisfacer las necesidades de la colectividad en general.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1.OBJETIVO GENERAL

Evaluar el impacto en el desempeño que tiene la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava – 2018, para el mejoramiento de la calidad de los servicios.

1.3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los instrumentos para la evaluación de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava- 2018.
- Diagnosticar la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava- 2018 a través del instrumento de evaluación NTP 394 para el mejoramiento del desempeño laboral.
- Proponer acciones para el mejoramiento del desempeño laboral, de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava- 2018.

1.4. IDEAS A DEFENDER

La satisfacción laboral influye en el desempeño de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava - 2018.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Salessi (2014) expresa que la satisfacción laboral se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionados con esa realidad. Es decir que el empleado considera que la realidad cumple con su expectativa siendo así que constituye un estado emocional positivo resultante de la evaluación de las experiencias laborales, surgiendo por el hecho de realizar un trabajo interesante, dentro del ámbito de la organización que resulta atractiva, y por el que se recibe una serie de compensaciones acordes con las expectativas.

Por otro lado, satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Manosalvas y Quintero, 2015)

Según Nieto y López (2015) “La satisfacción laboral, se entiende como una relación afectiva al trabajo o como un estado emocional derivado de la evaluación del propio trabajo; esto es, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su actividad laboral o con los diferentes aspectos de su trabajo”, el mismo que se puede ver afectado por distintos factores como el ambiente, remuneración, entre otros, que al no cumplir con las expectativas del trabajador puede generar una insatisfacción laboral.

La satisfacción laboral está relacionada con una actitud positiva del profesional de la salud hacia su labor de sentirse bien y satisfecho generando un alto grado de afectividad en las actividades que realiza, sintiéndose grato con ciertos factores como un ambiente digno y cogedor, una remuneración justa, condiciones

ambientales, estructura física, tecnología y que su cargo por el que haya sido contratado se cumpla como lo estipula la Ley en sus derechos que lo facultan.

2.1.1. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE SALUD

Carrillo *et al.*, (2015) manifiestan que, en los servicios de salud, la evaluación de la satisfacción laboral, está adquiriendo un creciente interés, ya que está relacionada con la satisfacción de los usuarios". La satisfacción laboral adquiere una especial relevancia en las organizaciones de servicios. La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Su estudio es especialmente relevante en el ámbito de las organizaciones de servicios ya que influye en la calidad del servicio que presta.

La satisfacción de los profesionales sanitarios es un elemento básico en el proceso asistencial ya que está relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios; quedando también de manifiesto que mayores niveles de satisfacción laboral de los profesionales optimizan la relación con el paciente, y a su vez mejoran la calidad de los cuidados prestados. Los servicios de urgencias son para los profesionales de la salud un ambiente causante de estrés debido a la elevada presión asistencial, exigencias de familiares y pacientes, altos niveles de responsabilidad y situaciones de riesgo, siendo áreas de riesgo para producir desgaste profesional, máxime si nos centramos en los equipos de urgencias móviles, ya que en estos casos son los profesionales los que se desplazan al lugar donde se ha producido la urgencia (Carrillo *et al.*, 2014).

Román *et al.*, (2015) indican que la satisfacción laboral en profesionales de la salud representa el grado de bienestar que siente o experimenta hacia su empleo constituye uno de los principales indicadores de la calidad de vida laboral, es decir que entre mayor satisfacción tenga mayor será su nivel de vida profesional, personal y familiar.

La satisfacción laboral en el ámbito de la medicina, es el estado de bienestar que experimenta el profesional de la salud en el empleo, factor que contribuye al mejoramiento del nivel de calidad de vida de los empleados. El ambiente en el que se desenvuelven estos profesionales de la salud es estresante por el nivel de responsabilidad y situaciones de riesgos a la que está expuesto de ahí la importancia de generar y trabajar en este aspecto de la satisfacción laboral de manera general.

2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Sánchez *et al.*, (2014) explican que la caracterización de la satisfacción en el trabajo debe incluir distintas variables, ya sean de tipo organizacional, funcional o individual, tales como:

- La remuneración
- La actividad realizada
- Las relaciones humanas
- La seguridad
- Las condiciones ambientales, clima laboral entre otras.

Así mismo Sánchez *et al.*, (2014) indican que la motivación laboral son los estímulos que posee una persona que lo conducen a actuar de peor o mejor manera en el ámbito laboral. La motivación y el rendimiento presentan una influencia recíproca. Tanto la motivación puede afectar al rendimiento, como el rendimiento puede afectar a la motivación.

Quiceno (2014) argumentan que la satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto. Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia. Siendo los factores determinantes de este fenómeno psicosocial:

- Reto del trabajo.

- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Entre las características que definen la satisfacción laboral se puede indicar que estas están relacionadas a diversos factores como: la remuneración, el apoyo brindado, el compañerismo, la compatibilidad de personalidad, las actividades realizadas, la seguridad entre otros, todos estos indicadores influyen para que un trabajador o empleado se sienta a gusto y complaciente en un lugar de trabajo.

2.1.3. INSATISFACCIÓN LABORAL

Sum (2015) expone que, si las condiciones no favorecen o no se ajustan a unos estándares mínimos en la empresa, habrá un mal clima de trabajo y muy baja motivación, con la consiguiente disminución del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones de trabajo ayudan a mejorar y a tener una mejor productividad y rendimiento en sus actividades lo que conllevará a una insatisfacción laboral

Granda (2008) citado por Cardozo y Zabaleta (2017) exponen que la insatisfacción laboral se puede visualizar desde el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Cabe indicar que por lo general son ciertos factores de la organización o psicosociales entre ellos el salario, falta de responsabilidades, malas relaciones interpersonales, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo.

Aparicio (s/f) dice que la insatisfacción laboral surge cuando los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas

profesionalmente, siendo una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo.

Se puede decir que, la insatisfacción laboral es el resultado, la respuesta negativa o el rechazo que siente el profesional de la salud hacia su trabajo, en gran parte esto se debe a las condiciones laborales y a la parte intrínseca de cada individuo haciendo referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Quispe (2015) define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía.

Quero *et al.*, (2014) en relación al desempeño este se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas dentro de una organización en un tiempo determinado. Por tanto, todo recurso humano que interactúa dentro de una organización tiene un comportamiento que influye en los resultados de sus actuaciones. Cada actividad que realiza conlleva a un propósito, una sinergia global, con el fin de optimizar la productividad a través del establecimiento de objetivos y metas específicas en un período de tiempo determinado. Por lo tanto, cada trabajador deberá conocer su nivel de desempeño dentro de la organización.

Sum (2015) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño

laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

El desempeño laboral es el resultado de la ejecución de una serie de actividades en el campo empresarial, mediante el nivel de desempeño se puede determinar qué tan exitosa ha sido la organización por medio del cumplimiento de las metas ya sea grupal o individual durante un tiempo determinado, un buen desempeño laboral es la fortaleza más notable influenciado en gran parte por las expectativas del trabajador sobre el trabajo.

2.2.1. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no solo en términos del bienestar deseable de las personas, sino también en términos de productividad y calidad, ya que ejerce efectos directamente sobre el desempeño del empleado, porque influye sobre la productividad, el ausentismo y la rotación. La satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella (Bruzual, 2016).

González *et al.*, (2014) manifiesta que el éxito de las compañías sólo es y será posible si conocen, analizan y ponen en marcha medidas para integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales, de forma que todos consideren los objetivos corporativos como suyos propios y, a la vez, los objetivos empresariales tengan muy en cuenta los individuales que motivan a cada uno de sus empleados.

Carrasca y Pazmiño (2016) manifiesta que la satisfacción laboral es un tema de mucha importancia debido a que está ligado a la productividad y desarrollo de la empresa. La satisfacción genera beneficios tales como una reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que tienen a su vez un efecto positivo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, productividad o los beneficios.

La satisfacción laboral es importante por el hecho que despierta en el empleado el deseo de trabajar, de ser mejor en lo que hace, sintiéndose motivado y con autoestima, útil para los demás; un empleado satisfecho presenta un mejor estado de salud por no estar expuesto a continuos malos ratos ni a un estrés constante por alguna incomodidad o por algún factor que cause insatisfacción.

2.3. SERVICIOS PÚBLICOS

El orden público (que equivale a la tranquilidad, seguridad y salubridad públicas), así como de todas las acciones necesarias tendientes a regular y fomentar la actividad en la vida económica, cultural y asistencial del país que constituyen los fines del Estado; tenemos a los servicios públicos como parte sustancial o medios para cubrir esas necesidades de la comunidad, ya sea por la gestión directa del Estado o indirecta, (sectores público y privado). Es así que el servicio público, es creado para dar satisfacción a diversas necesidades de interés general (Juárez, 2013).

El servicio público es una herramienta clave para generar impactos macroeconómicos y sociales positivos, por cuatro razones de carácter coyuntural y estructural. En primer lugar, el servicio público aumenta la demanda agregada de la economía y, mediante los multiplicadores fiscales keynesianos (relación entre un cambio en el gasto público y su impacto en el ingreso nacional), impulsa el nivel de empleo y el crecimiento en el corto plazo. Sin embargo, los multiplicadores keynesianos se diluyen por el alto componente importado del uso de los recursos públicos (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013).

Se consideran servicios públicos al conjunto de prestaciones dada por entidades del estado a beneficio de la comunidad, ayudando sobre todo a las personas de escasos recursos económicos, dando respuesta inmediata a las necesidades del conglomerado, estas prestaciones están dadas por funcionarios que son asalariados por el estado central.

2.3.1. IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Los servicios públicos son un insumo importante de prácticamente todas las actividades comerciales, incluidos otros servicios, y un determinante esencial de la calidad de vida. Ninguna comunidad económica o social puede prosperar sin servicios suficientes de transporte, comunicaciones, educación o salud. Las exportaciones de servicios pueden constituir una fuente importante de divisas y contribuir a la expansión económica general. Sus efectos sobre el empleo pueden contribuir a contener la migración desde las regiones menos desarrolladas y a crear una base de crecimiento auto sostenido (Organización Mundial del Comercio, 2013).

Los servicios públicos de suministro de calidad son una condición si no que son para la erradicación efectiva de la pobreza. Los gobiernos son responsables en último término de asegurar el acceso fiable y universal a los servicios en unos marcos normativos que prevean la rendición de cuentas. La creciente competencia en el sector de los servicios públicos de suministro en los últimos años ha conllevado cambios en los marcos normativos y estructuras de responsabilizarían de las empresas, además de la diversificación de las actividades empresariales (Organización internacional del trabajo, 2014).

Mazo (2014) los servicios públicos son elemento indispensable para el desarrollo humano, tienen la obligación de prestar el servicio en las zonas de estratos más bajos a las personas de más bajos recursos, como de las personas que tienen estabilidad económica todos por igualdad, frente a ese modelo de crecimiento económico y fortalecimiento empresarial de las empresas prestadoras de servicios públicos se recurre a crear un sistema de subsidios cruzados que permite el acceso a toda la población a los servicios públicos.

Los servicios públicos juegan un papel importante en el desarrollo económico y social del país generando beneficios para la población en general existe un

sinnúmero de entidades del sector público con el único objetivo de contribuir a un mejor nivel de calidad de vida sobre todo de los más necesitados.

2.4. SERVIDOR PÚBLICO

Los servidores públicos son todos aquellos que ejercen funciones públicas; quienes están vinculados al Estado para el cumplimiento de tareas estatales y los particulares investidos de la autoridad del Estado para desempeñar funciones públicas de manera transitoria en los casos previstos por la ley, es decir es una persona que accede a una función pública y cumple tareas estatales (Perilla, 2014).

El funcionario público es aquella persona que presta sus servicios de manera personal, remunerada y por acto legítimo de investidura el funcionario debe cumplir de forma positiva todos los deberes que sean propios de su cargo, para el buen cumplimiento de los servicios que presta al Administrado. (Montiel 2014, p 3). “El servidor público debe tener esa connotación de servicio, de ayuda, de estar pendiente de lo que necesitan los demás, de ponerse a su servicio. Lo que involucra que debe estar capacitado en trato, servicio, compromiso y lealtad” (Burbano, 2015).

El artículo. 4 de la Ley Orgánica de Servicio Público (2017) establece que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

El servidor público es aquel que presta sus servicios de manera personal, remunerada a la comunidad, cumpliendo una función pública en cualquier área del conocimiento en alguna de las entidades administradas por el estado, un funcionario brinda sus servicios profesionales en beneficio de la colectividad con el objetivo de que el usuario se sienta satisfecho con la asistencia brindada.

2.4.1. IMPORTANCIA DEL SERVIDOR PÚBLICO

Rojas (2014) manifiesta que se debe entender que los funcionarios públicos, empleados públicos y servidores públicos tienen como función principal es prestan servicios en cualquier institución de cualquiera de los órganos que conforman el Poder Público, con un patrón de conducta ética ofreciendo un servicio de calidad que satisfaga los requerimientos del usuario existiendo la obligación de cumplir de manera férrea y decidida con principios como la honestidad, la transparencia, la pulcritud entre otros.

Uvalle (2014) dice que la tendencia que permea al servidor público, es la exigencia de cuadros administrativos más comprometidos con el sentido de lo público para producir beneficios y llevar a cabo su distribución con alcance del bienestar colectivo y la necesidad de que las democracias se acrediten mejor tanto como una forma de gobierno, como un sistema funcional de vida para los ciudadanos y las organizaciones sociales.

Perilla (2015) manifiesta que la importancia de los Servidores Públicos, radica que estos, están al servicio de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento, que el ejercicio del poder público tiene como razón de ser el logro de los fines de la sociedad y del Estado y no el beneficio personal.

La importancia de todo servidor público radica, en que son profesionales de la salud, los mismos que están directamente relacionados a la comunidad brindando servicios públicos mediante funciones ya preestablecidas por leyes y reglamentos,

el objetivo de toda institución pública es satisfacer las necesidades del usuario y es por ello que los profesionales de la salud tienen la obligación de brindar asistencia con alcance del bienestar colectivo.

2.5. PROFESIONALES DE LA SALUD

En la Constitución (2008), no solamente se ratifica la salud como un derecho y la obligación del Estado para garantizarla, sino que por primera vez en este nivel de marco jurídico se explicita que ese derecho a la salud no puede estar garantizado si no se garantizan otros derechos, es decir, el reconocimiento de la salud dependiente de determinantes fuera del sector. El artículo 32 de la Carta Magna expresa: 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 (Malo y Malo, 2016).

Según Castañeda (2015) dice que la medicina como profesión tiene el compromiso de servir a la sociedad mediante la aplicación eficiente del conocimiento especializado en el marco de su propósito moral, su imperativo ético y una rigurosa autorregulación; fortaleciendo así sus valores tradicionales, administración y gestión, mediante un liderazgo social, El médico además de adoptar conocimientos, habilidades y destrezas para diagnosticar y tratar enfermedades, debe como una función tan importante como aquellas, prevenir el proceso mórbido, que pueda causar defecto o daño al organismo, y desencadenarle la incapacidad, estado crónico o la muerte en el peor de los casos.

Franco (2015) dice que, en primer lugar, es necesario enfatizar que el rol de los profesionales de la salud se materializa en el equipo de salud con una orientación colectiva y comunitaria. el equipo de salud en el ámbito comunitario, ha de asumir objetivos comunes, desarrollar actividades propias del primer nivel de atención, hacerlo desde una perspectiva interdisciplinaria, con un enfoque individual, familiar

y comunitario, con énfasis en la prevención de la enfermedad y la promoción de salud, y constituirse en la puerta de entrada de la red asistencial.

Universidad De Especialidades Espíritu Santo, (2015) manifiesta que los planes de mejora son acciones conjuntas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno

- Planificación
- Seguimiento efectivo de las actividades relacionadas con el plan de mejoras,
- Monitorear el avance en el cumplimiento de los objetivos planteados,
- Garantizar la existencia de dispositivos para el seguimiento periódico de las variables e indicadores que afecten el Plan de Mejoras, y
- Identificar, notificar y acompañar a los responsables del cumplimiento.

Sánchez y Contreras (2014) el médico, en principio, no puede comprometerse a curar a sus pacientes, pero está, en cambio, obligado a poner en práctica todos los cuidados necesarios, con vistas a lograr la curación del paciente, a mitigar el dolor o impedir eventuales complicaciones, incluso la muerte. Para el logro de ello, utilizará los conocimientos médico-científicos del momento y los medios a su alcance, conforme las condiciones específicas de modo, tiempo y lugar.

Un profesional de la salud es aquel que cuida y mantiene la salud de los humanos, está en la obligación de poner en práctica todos los conocimientos y las habilidades que posee para tratar de curar a un enfermo siempre y cuando tenga solución de vida y el caso sea curable caso contrario puede colaborar para que la enfermedad sea menos dolorosa y llevadera.

2.5.1. SALUD EN EL ECUADOR

La Organización Mundial de la Salud (2015) que en el Ecuador uno de cada tres escolares (29,9%) y seis de cada diez adultos (62,8%) tienen sobrepeso u obesidad, mientras uno de cada cinco niños entre seis y once meses de edad

(19,9%), y uno de cada tres niños entre 12 y 23 meses (32,6%) tienen desnutrición crónica. De acuerdo con cifras del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), en 2013 la diabetes y la obesidad fueron las dos primeras causas de muerte en Ecuador; la mala alimentación especialmente el exceso en el consumo de azúcar, sal y grasas– y la falta de actividad física son determinantes para la aparición de estas enfermedades crónicas no transmisibles, que también causan miles de muertes cada año.

El gobierno ecuatoriano ha aumentado el gasto en la salud en los últimos años, primaron las políticas de gratuidad, los afiliados al IESS pasaron de 1,5 a 3,5 millones, lo que aumentó la demanda de servicios y desbordó la capacidad del sistema público y privado. La inversión acumulada en la década llega a 16 mil millones de dólares e incluye la construcción de 11 hospitales, la readecuación de 11 más, y la creación de 51 centros de salud. El sistema de salud pública pasó de tener 9 profesionales de la salud por cada diez mil habitantes, a tener 20 (Santos, 2017).

Mosquera y Carvajal (2017) este Gobierno ha privilegiado la oferta privada de Salud con las denominadas referencias a las clínicas privadas debilitando el sistema público. Emprendiendo además políticas públicas sobre Salud Integral, es decir enfocado a la prevención, hace una década atrás, el monto destinado para el área de salud era de 2.300 millones de dólares, ahora asciende a 7 mil millones de dólares.

La salud en el Ecuador en cuanto a la implementación de equipos tecnológicos y de personal capacitado ha mejorado en los últimos años, otro factor que se ha incrementado para prevenir las enfermedades crónicas son las continuas campañas emitidas por el Estado y por entidades privadas concientizando a la ciudadanía lo importante que es cuidar la salud personal, a pesar de lo antes mencionado en el país existe gran parte de la población de menores que sufren desnutrición.

2.5.2. FUNCIÓN DE LA SALUD EN EL ECUADOR

Jiménez *et al.*, (2017) manifiestan que el Sistema de Salud ecuatoriano ha estado bajo constantes cambios, principalmente debido a las transformaciones estructurales del modelo económico y de desarrollo, que han estado ligadas a las tres últimas constituciones 1979, 1998 y la nueva Constitución Política, aprobada a partir del año 2008, El artículo 32, no limita la salud, al buen estado físico y mental de una persona sino a todo lo que garantice o mejore las condiciones y la calidad de vida de las personas.

En la salud los profesionales de la salud ocupan un lugar preponderante para el cumplimiento de las distintas acciones de salud encaminadas al beneficio de la comunidad. La salud aborda temas como promoción, prevención, educación para la salud y cuidado, directo e indirecto, a enfermos y otros pacientes con severas limitaciones. Al brindar los cuidados para la salud, el campo medico interviene en forma activa en la atención del individuo, la familia y la comunidad y realiza toda una serie de actividades propias a su especialidad en coordinación con el médico para complementar de forma adecuada sus funciones y llevar adelante las tareas y los planes de la Atención Primaria de Salud (Romero y Castañeda, 2016,).

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social de un individuo y esta abarca una serie de temas como: Promoción que es la que se lleva a cabo a través del desarrollo de operaciones publicitarias de descuentos en tratamientos y medicamentos; por otra parte tenemos la prevención que por medio de campañas de concientización los ciudadanos puedan tomar las debidas precauciones a tiempo para que en un futuro no sufran enfermedades catastróficas y por último esta la educación, ya que desde muy pequeños se nos inculca la importancia del cuidado de la salud en la vida cotidiana.

2.6. TALENTO HUMANO

El talento humano es considerado el componente principal, ya que utiliza recursos intelectuales, físicos o de interrelación en base a habilidades y características

fundamentales, para el crecimiento de una organización, es por ello que son valorados por sus conocimientos, sus aportes intelectuales y talento en la consecución de las metas de las organizaciones (Majad, 2016).

El talento humano constituye un recurso esencial en las instituciones, por ello su adecuada gestión es crucial para el óptimo desempeño y el logro de las metas de dichas en las empresas u organizaciones, cabe indicar que este recurso es muy fundamental para toda entidad, ya que mediante un buen personal se llegan a cumplir las políticas de la actividad que se lleve a cabo (Molina *et al.*, 2014).

El talento humano es una de las herramientas productivas más importantes que tienen las empresas dentro del mundo económicamente globalizado. Cabe indicar que para las organizaciones el talento humano es un factor estratégico para el desarrollo sostenible de las mismas, sobre todo cuando se encuentra enlazado y alineado en forma adecuada con los procesos de formación y de innovación, ya que la calidad del servicio de una empresa radica en la posibilidad de sostener el talento humano en una línea temporal prolongada (Mejía *et al.*, 2013).

El talento humano es el factor dinamizador más importante de una Entidad Pública por ende requiere especial atención y gestión, los directivos deben potencializar las habilidades, destrezas y conocimientos identificados en cada uno de ellos mediante capacitaciones o por medio de evaluaciones individuales, es por esto que vale recalcar que el talento humano debe estar en continua formación y capacitación para aumentar su nivel de capacidad intelectual y física ya que ellos forman parte de la mejora Institucional y su éxito con la colectividad en general.

2.6.1. EFICIENCIA

La eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado; En términos generales, la palabra eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo

que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos (Calvo *et al.*, 2018).

Zamora y Navarro (2014) expresan que la eficiencia es definida como el grado de optimización del resultado obtenidos en relación con los recursos utilizados a eficiencia vista como la relación entre los bienes y servicios consumidos y los bienes y servicios producidos, o lo que es lo mismo, servicios provistos (outputs) en relación con los recursos empleados para obtener ese efecto (inputs). Cabe señalar que, en el sector privado los inputs y outputs pueden ser expresados en términos financieros, mientras que, en el sector público, es mucho más complejo identificar los inputs.

La eficiencia mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos, es decir es lograr un objetivo o hacer algo con el mínimo uso de recursos en el menor tiempo posible, pero sobre todo en condiciones aceptadas es decir bien hecho (Rojas *et al.*, 2017).

La eficiencia es la capacidad de cumplir o realizar adecuadamente una función o labor para ello requiere disponer o contar con los medios para obtener un resultado, se podría decir que la eficiencia busca cumplir sus objetivos o metas haciendo uso razonable de los medios o recursos que tiene a su disposición es decir es lograr algo con la mínima inversión de recursos.

2.6.2. EFICACIA

La eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. se puede ser eficaz, pero no eficiente, y también a la inversa. Sin embargo, deberíamos tratar de ser eficaces y eficientes, aunque no siempre persigamos ambos fines (Roura, 2013).

Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado (Contraloría General del Estado, 2001).

Rojas *et al.*, (2017) manifiesta que la eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.

La eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; se podría decir que la eficacia busca cumplir con lo planificado sin considerar la cantidad de recursos invertidos en ella, lo importante de ella es lograr mediante una o varias acciones lo ya propuesto o proyectado.

2.6.3. EFECTIVIDAD

Gómez (2017) la efectividad de la organización capta el desempeño organizacional más la miríada de resultados de desempeño interno normalmente asociados con operaciones más eficientes u eficaces y otras medidas externas que se relacionan con consideraciones más amplias que las simplemente asociadas con la valoración económica (ya sea por accionistas, gerentes o clientes) por ello Rojas et al (2017) afirma que la efectividad es ejecutar, llevar a cabo, efectuar, producir, obtener como resultado.

Mejía (s/f) afirma que este concepto involucra la eficiencia y eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables

posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

La efectividad es la combinación de la eficiencia y eficacia haciendo las cosas correctamente en el menor tiempo posible con exactitud con la mínima cantidad de recursos económicos, humano y de tiempo, la efectividad en si capta el buen desempeño de una organización.

2.7. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

El Hospital Dr. Aníbal González Álava, está ubicado en las calles Chile y Ricaurte en el Cantón Bolívar, provincia de Manabí, fue inaugurado el día viernes 16 de mayo de 1975, en presencia del señor Ministro de Salud Pública Dr. Raúl Maldonado, del Director de Salud de Manabí Dr. Humberto Moreno Loor, Dr. Germánico Loor Presidente del Consejo de Bolívar, Padre Wenceslao Rijaveck Párroco de Calceta y demás autoridades cantonales y provinciales. Su nombre Hospital Dr. Aníbal González Álava, fue aprobado por decreto No 5374 del 15 de mayo de 1981, siendo su primer Director el Dr. Silvio Larrea Rúaes (Distrito de Salud 13D06 Junín-Bolívar, 2018).

El 19 de mayo de 1975 se hace la apertura de la Historia Clínica No 00000 que pertenece al paciente Guerrero Bravo Héctor Joffre.; durante su funcionamiento en el local antiguo hasta marzo del 2005, se emitieron 93638 Historias Clínicas. El 20 de abril del 2005 se dio inicio a sus labores normales de atención médica en todos sus servicios como: Áreas de Emergencia, Hospitalización, Consulta Externa; Laboratorio Bacteriológico, Departamento de Radiología entre otras donde cuenta con un personal altamente capacitado para brindar al usuario una atención de calidad (Distrito de Salud 13D06 Junín-Bolívar, 2018).

El Hospital Básico Dr. Aníbal González Álava ofrece un servicio de Salud a toda la colectividad en general, conjunto con el Distrito de Salud 13D06 Junín - Bolívar brindan un servicio salud de trabajo social, donde los Servidores Públicos encargados de velar por la salud integral del paciente realizan visitas a domicilios

y realizan evaluaciones socio-económicas a las personas o familias donde hay pacientes con algún tipo de discapacidad. El servicio de trabajo social es parte de las nuevas contrataciones realizadas en esta unidad distrital, la cual hace parte del fortalecimiento de la cartera de servicio de salud que se brinda en los cantones Junín y Bolívar (Distrito de Salud 13D06 Junín-Bolívar, 2018).

2.7.1. VISIÓN

El Distrito de Salud 13D06 será una institución con prestación de servicios de calidad y calidez, reconocido por la comunidad como ente que garantiza la atención basada en principios como equidad, eficiencia y respeto, que promueve la conservación, el estado de salud de la población (Distrito de Salud 13D06 Junín-Bolívar, 2018).

2.7.2. MISIÓN

Garantizar el derecho a la atención integral de salud a la comunidad a través de acciones de promoción, prevención y recuperación de la salud; con garantía de calidad y calidez, universalidad, eficiencia, eficacia y equidad (Distrito de Salud 13D06 Junín-Bolívar, 2018).

2.8. PLAN DE MEJORA

Arnaiz *et al.*, (2015) manifiesta que un Plan de Mejora es un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados de los centros. Estos planes suelen estar precedidos por la identificación de las fortalezas y de las debilidades que se derivan de la autoevaluación inicial. Como consecuencia de ello, se han de diseñar propuestas conducentes a optimizar aquellos aspectos susceptibles de cambio de manera objetiva.

Proaño *et al.*, (2017) expresa que el Plan de Mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del

plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante.

El Plan de Mejora es la razón de ser y, a la vez, el efecto más importante del proceso de evaluación, ya que es un medio para elevar la calidad de los programas educativos, una herramienta para mejorar la gestión y un mecanismo para garantizar la mejora continua de la calidad. Un adecuado Plan de Mejora se constituye en un conjunto de estrategias indispensables para incrementar la calidad (Barrera *et al.*, 2017).

Un Plan de Mejora de acuerdo a los autores antes mencionados es un medio que se utiliza para elevar la calidad, siendo una herramienta de mejora continua y un mecanismo que está constituido por una serie de estrategias con tiempo de implementación y de desarrollo con sus respectivos responsables y así poder obtener una mejoría en la calidad segura.

2.8.1. PASOS DEL PLAN DE MEJORA

Proaño (2017) expresa que la metodología de un plan de mejora consiste en el análisis de las áreas a mejorar, definiendo los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar un plan de acción, que esté formado por objetivos, actividades, responsables e indicadores de gestión que permita evaluar constantemente, este proceso debe ser alcanzable en un periodo determinado; y para ello el Plan de Mejora deberá seguir los siguientes pasos:

- Análisis de las posibles causas que han provocado problemas en el tiempo
- Propuesta y planificación del plan
- Implementación y seguimiento.
- Evaluación

Barrera *et al.*, (2017) señalan que el proceso de elaboración del Plan de Mejora comprende una serie de actividades específicas, agrupadas en las cuatro fases que se describen a continuación:

- Análisis de las áreas de mejora.
- Establecer los objetivos, metas y productos a lograr en un plazo de cinco años.
- Definir las acciones relevantes para el logro de las metas, que sean medibles y viables a realizar en este periodo; así como las evidencias que sustentarán el cumplimiento de tales metas.
- Establecer responsables para cada una de las metas establecidas.

Los pasos a seguir para construir el Plan de Mejora, según el autor Ramírez (2014) son:

- Identificar el área de mejora
- Formular el objetivo
- Seleccionar las acciones
- Seleccionar plazos de realización
- Designar Responsables

2.9. ENTREVISTA

La entrevista es una técnica que sirve para la recolección de datos en una investigación o en un trabajo de campo, esta se la realiza de diferentes formas puede ser personal o por otros medios ya sean por teléfonos, vía microondas etc. Díaz *et al.*, (2013) indican que la entrevista es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos y que se lo realiza mediante un conversatorio por medio de preguntas abiertas.

La recogida de datos es una técnica que ayuda a conseguir información útil para diagnosticar u obtener un veredicto de lo algo que esté investigando, en esta

participan por lo general dos personales en entrevistado y el entrevistador, en el cual se toman apuntes o datos escritos o por medio de video o grabaciones etc. Cáceres (2014) expuso que la entrevista es una técnica directa e interactiva de recolección de datos, con una intencionalidad y un objetivo implícito dado por la investigación.

La técnica de la entrevista es la que por medio del entrevista y entrevistador se puede conseguir información para determinar un veredicto, esta técnica es muy utilizada en el medio cotidiano, ya que es muy útil. Según Troncoso y Amaya (2016) manifestaron que la entrevista es una herramienta eficaz para desentrañar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus discursos, relatos y experiencias.

2.10. ENCUESTA

La encuesta es una herramienta útil para adquirir información mediante preguntas cerradas realizadas por un cuestionario básico, esta se la realiza a un grupo de personas, es decir se toma una población, en algunos casos a esa población se le extrae una muestra esto depende del tamaño de la población, Según Acosta (2016) expone que la encuesta es un instrumento de investigación para obtener información representativa de un grupo de personas. Se trata de aplicar un cuestionario a determinado número de individuos, con el objeto de obtener un resultado.

La encuesta es unos de las principales técnicas que se utilizan para recopilación de información, esta se debe realizar mediante un cuestionario de preguntas cerradas y que no vallan en contra de la integridad del encuestados en este caso no se debe involucrar el sexo, edad, números de teléfonos o nombres, Vidal y Domínguez (2017) expresaron que la mayor parte de las preguntas del cuestionario tratan sobre hechos y situaciones, y esta se lo puede realizar mediante correo electrónico, redes sociales y personalmente.

2.11. INSTRUMENTO NTP 394

Dentro de un estudio de satisfacción laboral se utilizan varios instrumentos para determinar con exactitud los resultados en dicha investigación dentro de ellos está el instrumento denominado Escala General de Satisfacción NTP 394 según Boluarte (2014) expresó el instrumento NTP 394 se debe medir dos dimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca, el cual se basa en la basada en la teoría de los factores higiénicos de Herzberg.

Para medir la satisfacción laboral se aplica el instrumento de NTP 394 que es eficaz y eficiente para arrojar resultados confiables en esos estudios al talento humano dentro de una institución de acuerdo a Gonzales (2014) dice que es un cuestionario de SL general permite a su vez generar dos subescalas. Así, se crearon las subescalas de satisfacción laboral intrínseca y de satisfacción extrínseca propuestas por Warr, Cook y Wall basándose en la teoría de Herzberg.

2.12. FACTORES DE HERZBERG

Los factores de Herzberg son como la teoría de motivación-higiene de Herzberg. En esta interviene la satisfacción que es el resultado de la motivación que se brinda al personal y la insatisfacción que es el resultado de la higiene, Level (2015) expresa que según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

La teoría de la motivación se basa en la satisfacción de los empleados, y la higiene que se basa en la insatisfacción, por ello se denomina como los factores de Herzberg, los factores extrínsecos son las condiciones que rodean al empleado mientras trabajan y los factores intrínsecos que se refiere a las tareas que deben realizar cada uno de ellos. Para Amador (2013) dice que la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y

plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

2.13. MÉTODO COMPARATIVO

Díaz y León (2014) explican que el método comparativo o el análisis comparativo es un procedimiento que se ubica entre los métodos científicos más utilizados por los investigadores. El método comparativo es el procedimiento sistemático donde se examina, se relaciona una cosa con la otra, este es una herramienta fundamental para el analizar, comparar, descubrir teorías.

Piovani y Krawczyk (2017) exponen que los estudios comparativos ocupan un lugar muy destacado en las ciencias sociales, no sólo por el valor de las descripciones, explicaciones o interpretaciones de la realidad que puedan realizarse a partir de ellos. Cabe indicar que el método comparativo es una herramienta que permite descubrir cosas para luego obtener nuevas teorías o conocimientos.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

Esta investigación se realizó en la ciudad de Calceta Cantón Bolívar específicamente en el Hospital Básico Dr. Aníbal González Álava que se encuentra en las calles Chile y Ricaurte entre Granda Centeno, con su longitud $0^{\circ}50'50.6''S+80^{\circ}09'21.6''W/ -0.847379,-80.1581967.790m$

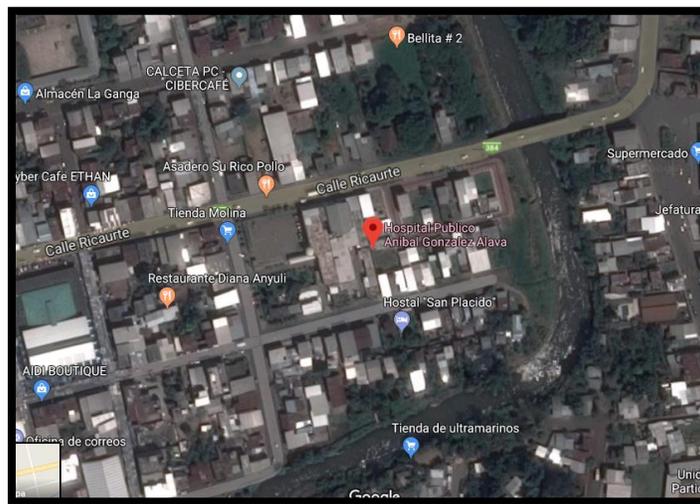


Imagen 3.1. Ubicación del Hospital Básico Dr. Aníbal González Álava.
Fuente: Google maps

3.2. DURACIÓN

La ejecución de este trabajo de investigación se llevó a cabo en un tiempo de 9 meses desde su ejecución; los cuales ayudaron con el cumplimiento de las actividades para efectuar con el objetivo general.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Satisfacción laboral.

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño laboral

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación son muy útiles en el proceso investigativo, porque ayudan a adquirir información primaria y secundaria, en esta indagación se aplicó el método bibliográfico y el de campo que a continuación se redactan:

- **Bibliográfico:** De acuerdo a Aleixandre *et al.*, (2011) citado por; Gómez, E; Navas, D; Aponte, G; Betancourt, L. (2014) expresó que el trabajo de revisión bibliográfica garantiza la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, por ende, se realizó una búsqueda de información bibliográfica sobre el tema de estudio, mediante libros, páginas web, revistas científicas entre otros repositorios confiables de varios autores para la familiarización con la temática de la misma.
- **Campo:** Para Córdova (2015) la investigación de campo es un tipo de indagación que consiste en que los investigadores acudan a la zona del problema en cuestión a realizar las observaciones. Se visitó el lugar del hecho o fenómeno de estudio, en este caso el Hospital Dr. Aníbal González Álava dónde se aplicó las técnicas para la recopilación de información de tal manera que se de sustento a esta investigación.

3.5. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.5.1. MÉTODOS

Los métodos de investigación se aplicaron para cumplir con el proceso de la ejecución de las técnicas que se emplearon, en este caso se ejecutó el método deductivo, el analítico y el comparativo:

- **Deductivo:** Rodríguez y Pérez (2017) indicaron que este método parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, por ello se aplicaron las reglas de la deducción las cuales

ayudaron a obtener respuesta a la idea a defender de la investigación, cabe indicar que éste se aplicó de acuerdo a la técnica de la entrevista donde se conocieron los hallazgos, es decir aquí se dedujo las causas y efectos de las falencias encontradas en la satisfacción laboral, sobre el desempeño laboral.

- **Analítico:** Rodríguez y Pérez (2017) indican que el análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes, por el cual ayudó a analizar todos los resultados obtenidos por la técnica aplicada, es decir en este caso se analizó los gráficos estadísticos de la encuesta, se suma a estos los hallazgos que se encontraron en las evaluaciones respectivas.
- **Comparativo:** Castillo (s/f) menciona que el método comparativo de investigación es un procedimiento sistemático de contrastación de uno o más fenómenos, a través del cual se buscan establecer similitudes y diferencias entre ellos. El resultado debe ser conseguir datos que conduzcan a la definición de un problema o al mejoramiento de los conocimientos sobre éste; el método permitió realizar una comparación de la evaluación del desempeño de los Profesionales de la Salud entre el año 2017 y 2018; con el objetivo de comparar los dos periodos evaluativos, para detectar progresos o retrocesos en este indicador y a su vez con el resultado obtenido saber si este influye en la satisfacción laboral de los Profesionales de la Salud

3.5.2. TÉCNICAS

Las técnicas son las que ayudaron directamente con la adquisición de información, a continuación, se detallan la entrevista y la encuesta:

- **Entrevista:** Folgueiras (2009) citado por Cáceres (2014) expone que la entrevista es una técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los informantes en relación a la situación que se está estudiando. La cual ayudó directamente a tener contacto con la Directora del Hospital Dr. Aníbal González Álava, donde se obtuvo información que ayudó a conocer la realidad o el estado actual del ambiente laboral de los Profesionales de la Salud.
- **Encuesta:** Monti (2013) indica que la encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante las cuales se recogen y analizan una serie de datos de una muestra. Esta práctica se la ejecutó para la recopilación de información del ambiente laboral, donde se aplicó preguntas cerradas sobre la satisfacción laboral, las mismas que fueron aplicadas a los 32 Profesionales de la Salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava-2018.
- **NPT 394:** De acuerdo Gandarillas *et al.*, (2014) La evaluación de los factores psicosociales de las condiciones de trabajo viene impuesto por la normativa preventiva 394, indicando las formas de aplicación, valoración y usos. Por lo que se la tomó como una guía para identificar cuáles son estos factores psicosociales que inciden en la satisfacción laboral en el Profesional de la Salud y medir la capacidad que tiene el Hospital para cubrir estas necesidades en los aspectos relacionados a los psicosociales.
- **Escala Herzberg:** Boluarte y Merino (2015) manifiestan que esta escala consiste en recoger la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo, es decir la apreciación del empleado ante sus condiciones laborales, diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos que son 7 ítems como los extrínsecos que son 8 ítems teniendo 15 anexiones a ser evaluados con respecto al empleo, esta se la aplicó para determinar los factores tanto intrínsecos como los extrínsecos y tomar la escala valorativa con sus

respectivas preguntas para darle mayor sustento y veracidad a esta investigación.

3.5.3. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

- **Población:** La población para la aplicación de la encuesta fue de un total de 32 profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava, los cuales están conformados de la siguiente manera según el cargo que desempeña dentro del listado de profesionales de la salud emitido por la Dirección Distrital 13D06 JUNIN-BOLIVAR-SALUD.

Tabla 3.1 población de Médicos de salud del hospital

Nro.	Cargo
1	Obstertiz/obstetra 1
.7	Enfermero/a 3
11	Medico/a General en Funciones Hospitalarias
1	Laboratorista Clínico 5
2	Medico/a Especialista en Pediatría 1
1	Medico/a Especialista en Ginecología 1
1	Medico/a Especialista Medicina Interna
1	Medico/a Especialista Anestesiología
1	Medico/a Especialista en Cirugía General 1
3	Tecnólogo Medico de Laboratorio 1
1	Tecnólogo Medico de Laboratorio 3
2	Enfermera/a 4

Por el tamaño reducido de la población a investigar, la muestra será censal, pues se aplicó a todo el universo.

3.6. PROCEDIMIENTOS

3.6.1. ETAPA I

Identificar los instrumentos para la evaluación de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava- 2018

Para esto se realizaron las siguientes actividades:

- Solicitud mediante oficio para la autorización de la ejecución de la tesis en el Hospital Dr. Aníbal González Álava
- Se conoció las áreas de Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia del Hospital Dr. Aníbal González Álava-2018
- Estudio y análisis de las funciones o actividades de los profesionales de la salud.
- Se aplicó el instrumento NTP 394 para la evaluación de la satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital Dr. Aníbal González Álava-2018.

Se realizó un oficio dirigido a la Directora del Hospital Dr. Aníbal González Álava, solicitando la autorización para la aplicación del Trabajo de Titulación, Satisfacción Laboral del Profesional de la Salud para la Mejora del Desempeño en el Hospital Dr. Aníbal González Álava – 2018. Una vez que se ejecutó la autorización, se procedió a conocer las diferentes Áreas de atención médica que tiene el Hospital entre ellas; Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia donde se conoció las labores principales que desempeñan y que componen la carga horaria de los mismos, identificando con ello los grupos, si son Profesionales de la Salud, Asistentes, Enfermeras, Especialistas entre otros y a su vez se dio a conocer el instrumento para la evaluación de la satisfacción laboral del profesional de salud, se aplicó el método NTP 394; el cual midió la parte intrínseca y extrínseca del profesional y por otra parte este se lo adapto a la escala de Herzberg para medir la satisfacción laboral de los profesionales de la Salud. (ver anexo # 2).

Dentro de esta escala los profesionales de la salud respondieron a cada una de las interrogantes de la siguiente manera:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Moderadamente insatisfecho
4. Ni satisfecho ni insatisfecho
5. Moderadamente satisfecho

6. Satisfecho
7. Muy satisfecho.

3.6.2. ETAPA II

Diagnosticar la satisfacción laboral en los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava- 2018 a través del instrumento de evaluación NTP 394 para el mejoramiento del desempeño laboral.

Para esto se realizó las siguientes actividades:

- Entrevista aplicada a la Dra. María Raquel Basurto Valencia Directora del Hospital Dr. Aníbal González Álava.
- Encuesta empleada a los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava.
- Se tabuló y se analizó los resultados mediante el método aplicado (NTP 394 por medio de la escala de Herzberg) para obtener un diagnóstico efectivo.

Con la entrevista que se le aplicó a la Directora del Hospital Dr. Aníbal González Álava, se pudo comprobar la importancia que tiene la aplicación de la evaluación del desempeño, la cual se la realiza con el objetivo de evaluar al profesional de la salud, para comprobar si este cumple con sus metas y objetivos planteados al inicio de cada año; y por otro lado la encuesta que se aplicó a los profesionales de la salud, se la empleó con el fin de medir el grado de satisfacción laboral, la cual se la midió mediante la escala de Herzberg, la misma que engloba 15 ítems (8 de manera intrínseca y 7 extrínseca); la cual arrojó como resultado si estos se sienten satisfechos o insatisfechos y por último la aplicación de instrumentos para el diagnóstico sobre la satisfacción laboral hizo posible identificar cuáles eran los indicadores que generan un mayor grado de satisfacción y cuáles no.

3.6.3. ETAPA III

Proponer acciones para el mejoramiento del desempeño laboral, de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava- 2018.

Las acciones encaminadas a contribuir a la mejora de la satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital Dr. Aníbal González Álava-2018 se lo realizó mediante un plan de mejora enfocado a mitigar, disminuir las falencias encontradas aplicando el siguiente formato o pasos del autor Ramírez (2014); lo cuales son:

- Identificar el área de mejora
- Formular el objetivo
- Seleccionar las acciones
- Seleccionar plazos de realización
- Designar responsables

A continuación, se muestran el detalle de las actividades que se realizaron en el plan de mejora: se identificaron las áreas de estudio que serán sometidas al proceso de mejora, se procedió a formular el objetivo con el propósito de corregir aquellas falencias encontradas dentro del Hospital. Luego se seleccionó las acciones correctivas que ayudaron a la Directora a mejorar la parte extrínseca de las áreas para que el profesional de salud desempeñe su trabajo de manera grata y este se sienta satisfecho laboralmente. Los plazos de realización se los selecciono a corto plazo, en el cual se ejecutó los literales anteriores y se concluyó con la designación de responsables, los mismos que debe realizar constantes encuestas para saber si sus profesionales se sienten satisfechos o insatisfechos. Una vez aplicado el formato se procedió a socializar el plan de mejora con los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. IDENTIFICAR LOS INSTRUMENTOS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para el cumplimiento de esta etapa se cumplió con las técnicas propuesta, por ello se presenta el análisis de la entrevista aplicada a la Directora del Hospital Dr. Aníbal González Álava.

La entrevistada a la Directora del Hospital Dr. Aníbal González Álava expresó que la dirección vela constantemente por el cumplimiento estricto de los derechos de los trabajadores estipulada en la ley vigente, evitando la vulneración de los derechos. Cabe indicar que la Directora expresó que se le realiza un reconocimiento semestral por parte de la dirección de los trabajadores que destacan en la realización de sus actividades. En lo que respecta al rendimiento de las medidas establecidas para mejorar el desempeño laboral dice que la carga laboral, es alta sobre todo afecta la parte emocional, sin embargo, la exhortación y el reconocimiento del trabajo que realizan como Profesional de Salud es motivador para continuar con sus actividades. La Directora indicó que la evaluación de desempeño se la realiza de manera anual y es socializada por el personal, y para realizarlas esta se pasa un comunicado al personal vía QUIPUX, Sistema de Gestión Documental; plataforma a la que todos los Servidores Públicos tienen acceso mediante su usuario y contraseña. La evaluación es cualitativa y cuantitativa, y en esta se mide el trabajo realizado y los conocimientos, previa a la evaluación también se socializa el perfil óptimo con el cual se realizará la evaluación al personal. Los resultados de la evaluación para mejorar el desempeño influyen en un 100%, La evaluación de la satisfacción laboral, la realiza el departamento de salud ocupacional, sin embargo, esta dirección realiza reuniones mensuales con los diferentes procesos que conforman la estructura organizacional de la institución con la finalidad de conocer las debilidades o los inconvenientes que se presentan en el día a día, para realizar acciones de mejoras continuas en pro de los usuarios internos (trabajadores), usuarios

externos y de la institución en general. Es de gran importancia el crecimiento y fortalecimiento de una institución que necesita brindar un servicio de calidad depende de sus trabajadores, es indispensable prestar las condiciones adecuadas para la satisfacción de las funciones asignadas. La entrevistada manifestó también que actualmente se cuenta con una estructura 100% operativa, a pesar del sismo que afectó a Manabí hace dos años, esta edificación fue construida en el año 2005, hay que reconocer que la demanda actual ha aumentado en comparación a la proyectada, sin embargo, las instalaciones permiten realizar acciones resolutivas a los usuarios por parte del equipo que labora en el mismo, lo cual se evidencia en los indicadores. Las instalaciones se encuentran dotadas de equipamiento básico de acuerdo a la tipología del establecimiento. Manifestó también que existe empatía en los trabajadores, por ellos se cumple con los objetivos institucionales. Se realiza reconocimiento anual, enfocado en la productividad del cargo desempeñado, no obstante, se organizan pequeños eventos en fechas especiales como la del médico de enfermería, laboratoristas etc. El profesional de la salud que labora en la Institución, un porcentaje tiene ya un nombramiento definitivo, otros están bajo la modalidad de contrato ocasional, partidas asignadas por el MDT. La estabilidad laboral para la satisfacción laboral de los profesionales de la salud disminuye el stress, aumenta la motivación en fin genera estabilidad emocional. A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava, mediante el método NTP 394 con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral de manera intrínseca y extrínseca.

4.2 ENCUESTA APLICADA A LOS 32 PROFESIONALES DE LA SALUD

1. Sexo

Tabla 4.2. Sexo de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

Sexo	Respuestas	Porcentaje
Femenino	17	53%
Masculino	15	47%
Total	32	100%

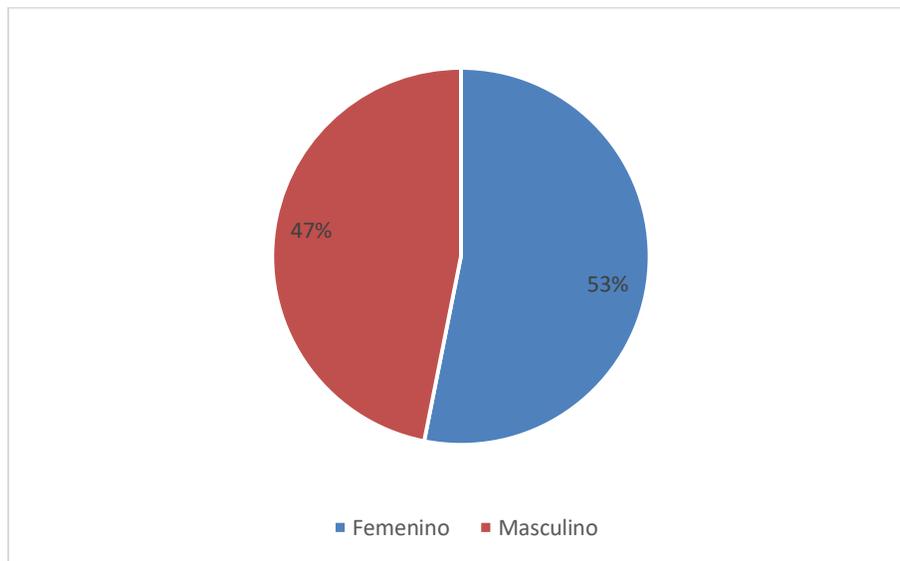


Gráfico 4.1. Sexo del profesional de salud del Hospital.

Fuente: profesional de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

De acuerdo a este gráfico de los 32 profesionales de la salud que laboran en el Hospital Dr. Aníbal González Álava el 53% que hace referencia a 17 personas son de sexo femenino mientras que un 47% que son 15 personas corresponden al sexo masculino, la diferencia estadísticamente no es significativa, quizás esto se deba a la igualdad de oportunidad y de género que se está fomentando de manera permanente en la sociedad, a esto se suma el interés y el apoyo dado por los gobernantes de turno mediante el estímulo a acceder a una educación superior gratuita y la oportunidad de acceder a préstamos estudiantiles para la preparación profesional de las personas.

2. Edad

Tabla 4.3. Edad de los profesionales de la salud

Rango de edad	Respuestas	Porcentaje
20-24	1	3%
25-29	4	13%
30-34	7	22%
35-40	8	25%
41-44	5	16%
45 a más	7	22%
Total	32	100%

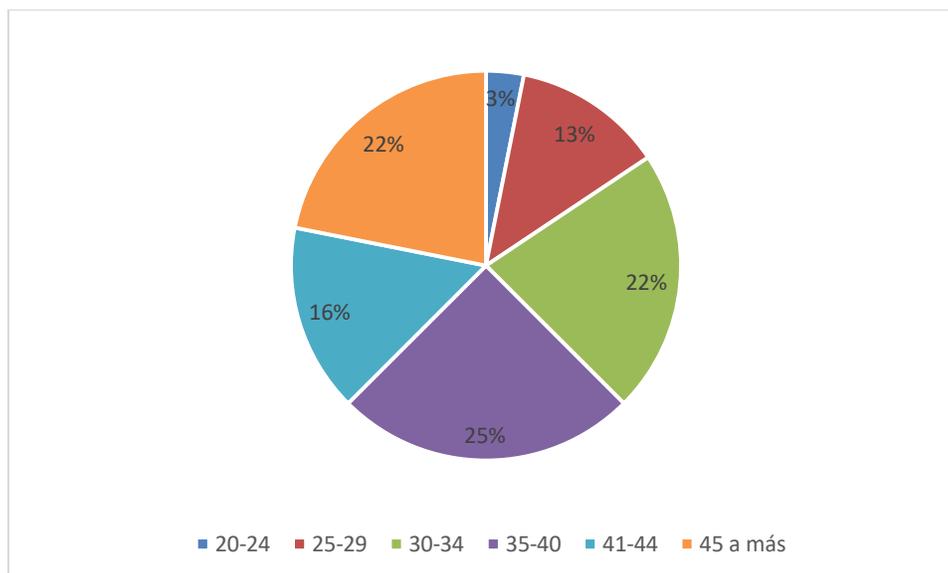


Gráfico 4.2. Estado civil

Fuente: profesional de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

Este gráfico representa el rango de edad del profesional de la salud que labora en el Hospital Dr. Aníbal González Álava, siendo el rango de mayor porcentaje el de 35-45 años con un 25% que son 8 individuos, con el 22% se encuentra la categoría de 45 a más años y de 30-34 años representando entre los dos rangos a 14 encuestados, reflejando que la gran mayoría de los médicos de este centro de salud son profesionales con experiencia y trayectoria en el campo de la medicina, con un 16% está el rango de 41-44 años y por último con un 13% los de 25-29

años que son profesionales jóvenes que recién comienzan a incursionar en el ámbito profesional de la salud.

3. Estado civil

Tabla 4.4. Estado Civil

Estado civil	Respuestas	Porcentaje
Soltero (a)	11	34%
Divorciado (a)	4	13%
Unión de Hecho	5	16%
Casado (a)	12	38%
Total	32	100%

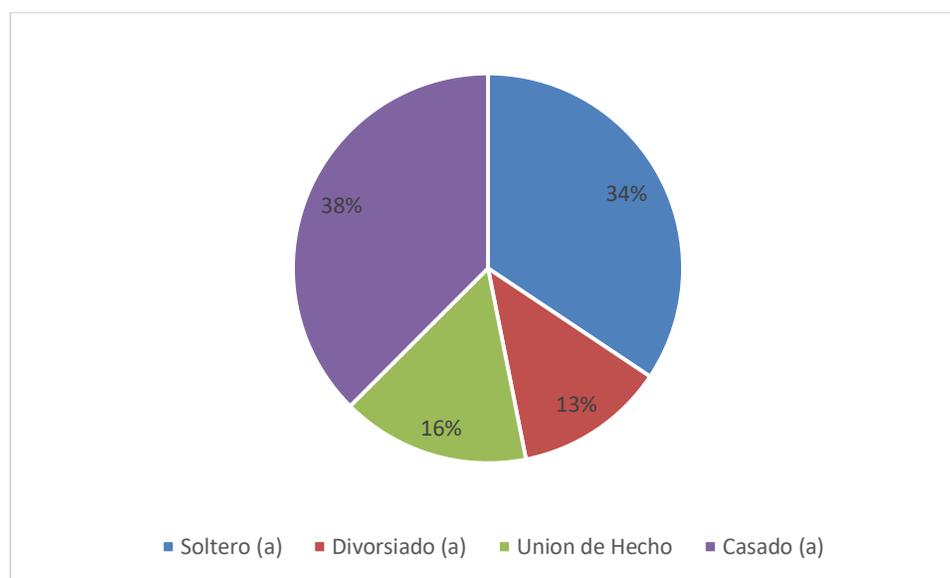


Gráfico 4.3. Estado civil

Fuente: profesional I de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

Del total de encuestados el 38% que hace referencia a 12 profesionales de la salud se encuentran en estado civil de casados, esto quizás se deba a que la gran mayoría está en un rango de edad de 35 a más años, edad donde la persona por naturaleza propia busca estabilidad familiar, pero así mismo con un porcentaje similar del 34% representado a 11 personas están los solteros, no cabe duda que la profesión médica es una de las especialidades más emotivas de servicio a la

comunidad y por tal razón requiere de dedicación, de disponibilidad de tiempo, flexibilidad entre otras y quizás por este motivo se encuentran en esta condición civil, con un 16% se encuentran los de unión libre y por ultimo con 13% que son 4 profesionales están en una situación sentimental de divorciados.

4. Número de hijos

Tabla 4.5. Número de hijos

N Hijos	Respuestas	Porcentaje
0-1 hijo	11	34%
1-2 hijos	15	47%
3-4 hijos	6	19%
5 a más hijos	0	0%
Total	32	100%

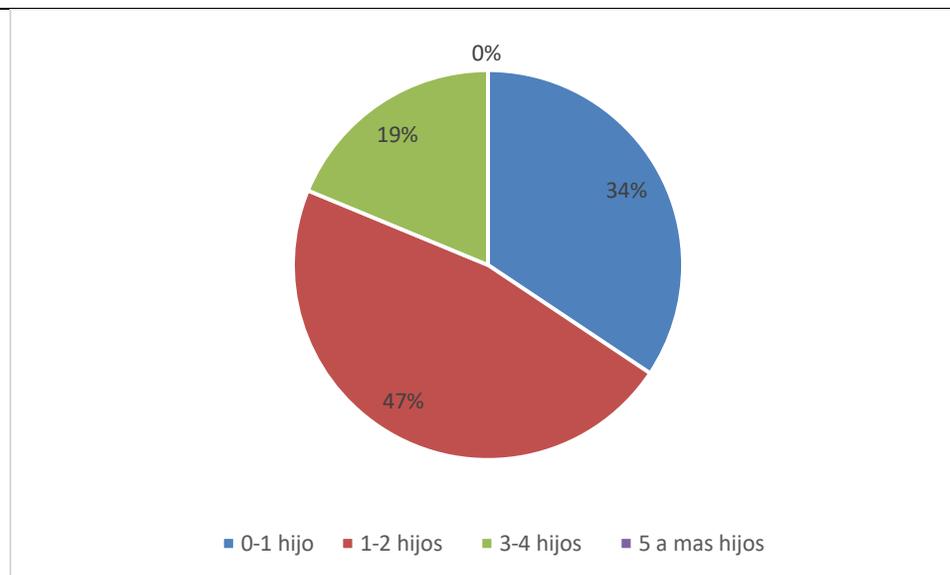


Gráfico 4.4. Número de hijos

Fuente: profesional de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

En cuanto a la variable números de hijos, de los 32 encuestados el 47% que son 15 personas tienen un solo hijo, quizás esto se deba a que el mayor rango de edad es el de 35-40 años, a esto se suma la tendencia actual de los hogares o familias ecuatorianas de clase media-alta que es de tener de 1-2 hijos, por la situación económica y el hecho de disponibilidad tiempo, con un 34% están

aquellas personas que tienen 2 hijos resultado que se puede deber a la presión laboral, por dedicarse al logro de otras metas personales y por ultimo con un porcentaje del 19% están aquellos que tienen de 3 a 4 hijos que son exactamente 6 individuos.

5. Tipo de Contrato

Tabla 4.6. Tipo de contratos del personal de salud

Tipo de contrato	Respuestas	Porcentaje
Ocasional	12	38%
Indefinido	8	25%
Provisional	12	38%
Total	32	100%



Gráfico 4.5. Tipo de contratos

Fuente: profesional de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

De las 32 personas que ofrecen el servicio de atención médica en el Hospital Dr., Aníbal González Álava el 38% que son 12 personas están bajo una modalidad de

contrato de tipo ocasional, mismo que consiste en cubrir partidas temporales como maternidad, licencia, vacaciones, emergencia familiares entre otros y no podrá ser mayor a 160 días lo que no generan una estabilidad laboral con el mismo porcentaje del 38% los provisionales, mismo que legalmente se permite con una duración máxima de dos años y por ultimo con el 25% que son 8 empleados están con contratos indefinidos otorgando una estabilidad laboral para estas personas.

6. Horarios de trabajo

Tabla 4. 7. Horarios de trabajo

Horario	Respuestas	Porcentaje
Diurno	13	41%
Rotativo	15	47%
Cíclico	4	13%
Total	32	800%

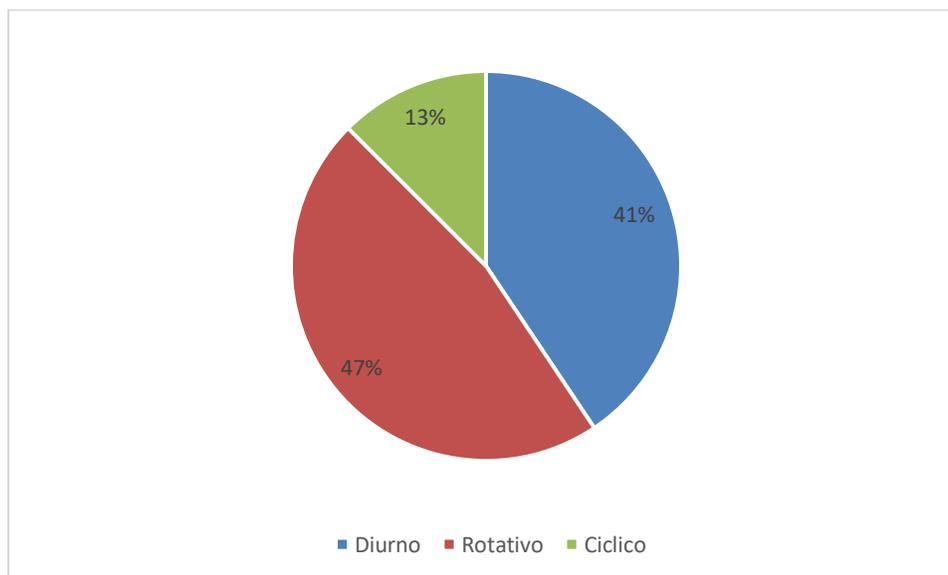


Gráfico 4.6. Horarios de trabajo establecidos

Fuente: profesional de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

Como se puede observar en el gráfico 4.6 de los horarios establecidos en trabajo de cada uno de los encuestados se muestran con un 41% que representa a 13 profesionales de la salud indicaron que su horario es diurno, con un 47% que involucra a 15 personas los cuales dijeron que su horario es rotativo y por último con un 13% que corresponde a 4 personas que manifestaron que su horario es cíclico.

7. Puesto de trabajo

Tabla 4.8. Distribución de puestos de trabajo

Especialidad medica	Respuestas	Porcentaje
Obstetras 1	1	3%
Médico especialista en Cirugía General 1	1	3%
Médico General en Funciones Hospitalarias	11	34%
Médico Especialista Ginecología 1	1	3%
Laboratorista Clínico 5	1	3%
Médico Especialista en Pediatría 1	2	6%
Médico Especialista Medicina Interna	1	3%
Médico Especialista Anestesiología	1	3%
Tecnólogo Medico de Laboratorio 1	3	9%
Tecnólogo Medico de Laboratorio 3	1	3%
Enfermero/ A 3	7	22%
Enfermero/ A 4	2	6%
Total	32	100%

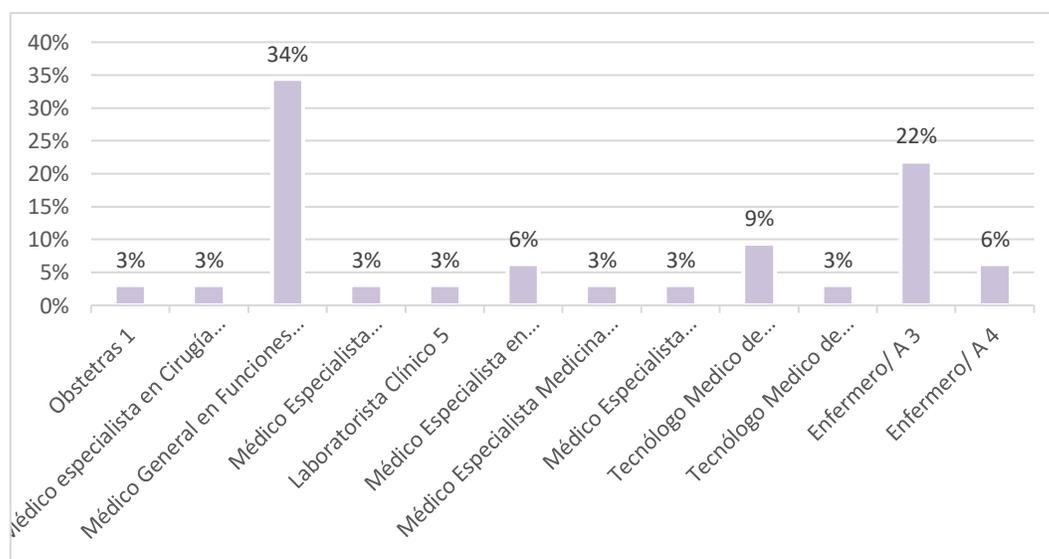


Gráfico 4.7. Puestos de trabajo del personal

Fuente: profesional de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

Como se puede observar en el gráfico 4.7 de los puestos de trabajos que existen en el Hospital Básico Dr. Aníbal González Álava, se refleja con un 34% que corresponde a 11 personas tienen de profesión médicos generales en funciones, con el 22% que representa a 7 encuestados son de profesión enfermeros A3, con el 9% que involucra a 3 personas son tecnólogos médicos de laboratorio. Con el 6% que representa a dos personas son profesionales en enfermero A4, y con el mismo porcentaje la dos personas con la profesión de médico especialista en pediatría 1, cabe indicar que el resto de los encuestados están representados cada uno con el 3%, lo que indica que estos cubren los únicos cargos en su especialidad.

8. ¿Cuántos años tiene desempeñándose como profesional de la salud en su rama de especialidad?

Tabla 4.9. Años desempeñando como profesional de la salud

Opciones	Respuestas	Porcentaje
6 meses a 1 año	0	0%
2-10años	23	72%
11-20 años	4	13%
21-30 años	3	9%
30 más años	2	6%
Total	32	100%

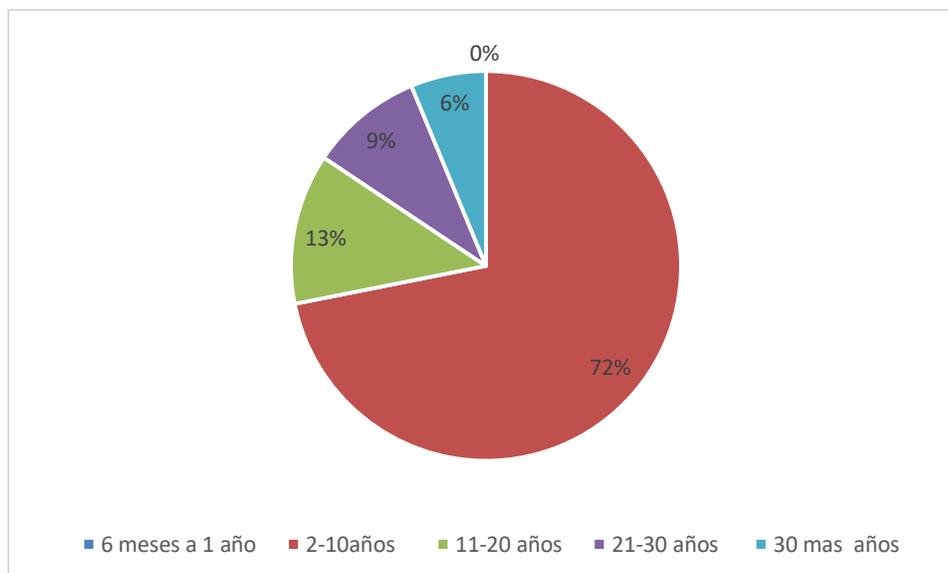


Gráfico 4.8. Lapso de tiempo desempeñándose como profesional de la salud

Fuente: profesional de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

En el gráfico 4.8 se refleja el lapso de tiempo desempeñando como profesional de la salud en su rama de la especialidad con un 72% que representa a 23 profesionales de la salud respondieron llevan desempeñando como profesional de 2 a 10 años, con el 13% que involucra a cuatro encuestados estos expresaron que llevan en la labor de 11 a 20 años, con 9% que corresponde a 3 personas estos llevan trabajando e 21 a 30 años, y con el 6% que cubre a dos personas estas están laborando hace más de 30 años en sus especialidades.

9. ¿Cuántos años tiene laborando dentro de la institución en el mismo puesto de trabajo y en la misma función?

Tabla 4.10. Lapso de tiempo trabajando en la misma función en el hospital

Opciones	Respuestas	Porcentaje
6 meses a 1 año	5	16%
2-10años	21	66%
11-20 años	2	6%
21-30 años	3	9%
30 más años	1	3%

Total	32	100%
-------	----	------

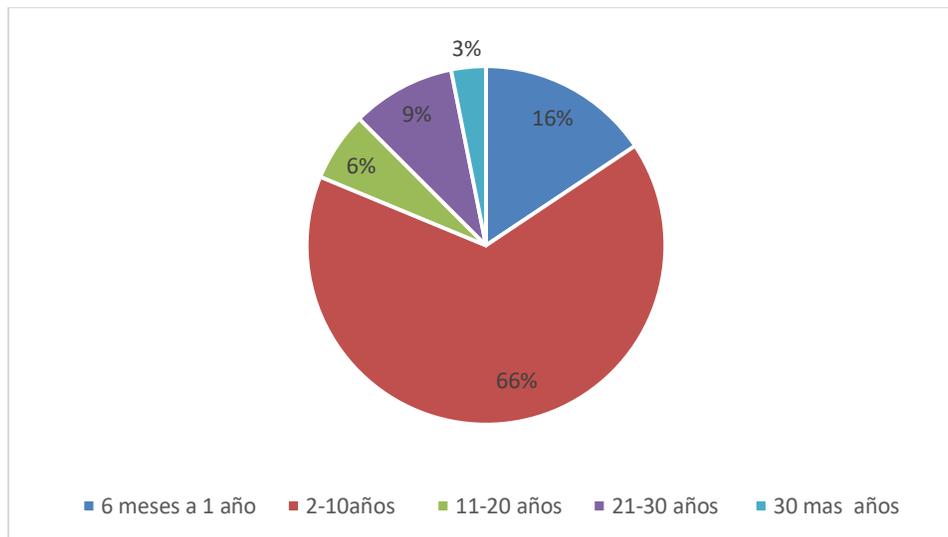


Gráfico 4.9. Lapso de tiempo cumpliendo con la misma función en el hospital
Fuente: Profesional de salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

El grafico 4.9 de los años que tiene dentro de la institución en el mismo puesto de trabajo y en la misma función los encuestados se manifestaron de la siguiente manera con el 16% que pertenece a cinco personas estas dicen que tiene de 6 meses a un año, con el 66% que corresponde a 21 personas estas dicen que llevan 2 a 10 años dentro de la casa de salud con el mismo cargo, con el 6% que representa a dos personas dicen que tiene alrededor de 11 a 20 años en el hospital, con el 9% que involucra a tres profesionales de la salud estos llevan de 21 a 30 años y con el 3% que es una persona esta lleva laborando más de 30 años en dicha casa hospitalaria.

4.3 DIAGNOSTICAR LA SATISFACION LABORAL MEDIANTE EL INSTRUMENTO DE EVALUACION NTP 394

La información de los factores de satisfacción laboral fue analizada mediante la estadística aplicando frecuencias absolutas, estas variables fueron ponderadas en 7 niveles (Muy insatisfecho, Satisfactorio, Moderadamente satisfactorio, Ni satisfecho ni Insatisfecho, Moderadamente satisfecho, satisfecho y muy

satisfecho) para determinar los niveles de satisfacción se tomó como referencia la puntuación máxima y mínima. Con respecto a la puntuación general se consideró como mínima 15 y máxima 105 por lo que se elaboró el siguiente rango de ponderación.

Tabla 4.11. Rango de puntuación Satisfacción Laboral General

	Puntuación	Intervalos	Rango
satisfacción laboral General	15 puntaje de dimensión mínimo	Muy insatisfecho	1 al 15
		Satisfactorio	16 al 30
		Moderadamente satisfactorio	31 al 45
	105 puntaje de dimensión máxima	Ni satisfecho ni Insatisfecho	46 al 60
		Moderadamente satisfecho	61 al 75
		satisfecho	76 al 90
		muy satisfecho.	91 al 105

Para establecer el rango de puntuación de los factores Intrínsecos se consideró la puntuación mínima de 7 y la máxima de 49, a continuación, se muestra como quedo esta:

Tabla 4.12. Rango de puntuación Satisfacción Laboral Factores Intrínsecos

	Puntuación	Intervalos	Rango
Satisfacción laboral factores Intrínsecos	7 puntaje de dimensión mínimo	Muy insatisfecho	1 al 7
		Satisfactorio	8 al 14
		Moderadamente satisfactorio	15 al 21
	49 puntaje de dimensión máxima	Ni satisfecho ni Insatisfecho	22 al 28
		Moderadamente satisfecho	29 al 35
		satisfecho	36 al 42
		muy satisfecho.	43 al 49

Para establecer el rango de puntuación de los factores Intrínsecos se consideró la puntuación mínima de 7 y la máxima de 49, a continuación, se muestra como quedo esta:

Tabla 4.13. Rango de puntuación Satisfacción Laboral Factores Extrínsecos

	Puntuación	Intervalos	Rango
Satisfacción laboral factores Extrínsecos	7 puntaje de dimensión mínimo	Muy insatisfecho	1 al 8
		Satisfactorio	8 al 15
		Moderadamente satisfactorio	16 al 23
		Ni satisfecho ni Insatisfecho	24 al 30
	56 puntaje de dimensión máxima	Moderadamente satisfecho	31 al 38
		Satisfecho	39 al 46
		muy satisfecho.	47 al 56

La puntuación en cuanto a la Satisfacción General de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava de Calceta respecto a la media fue de 79.59 con una Desviación Estándar de 17.88 y una Moda de 85 puntos teniendo en puntuación mínima=18 y una máxima de 101.

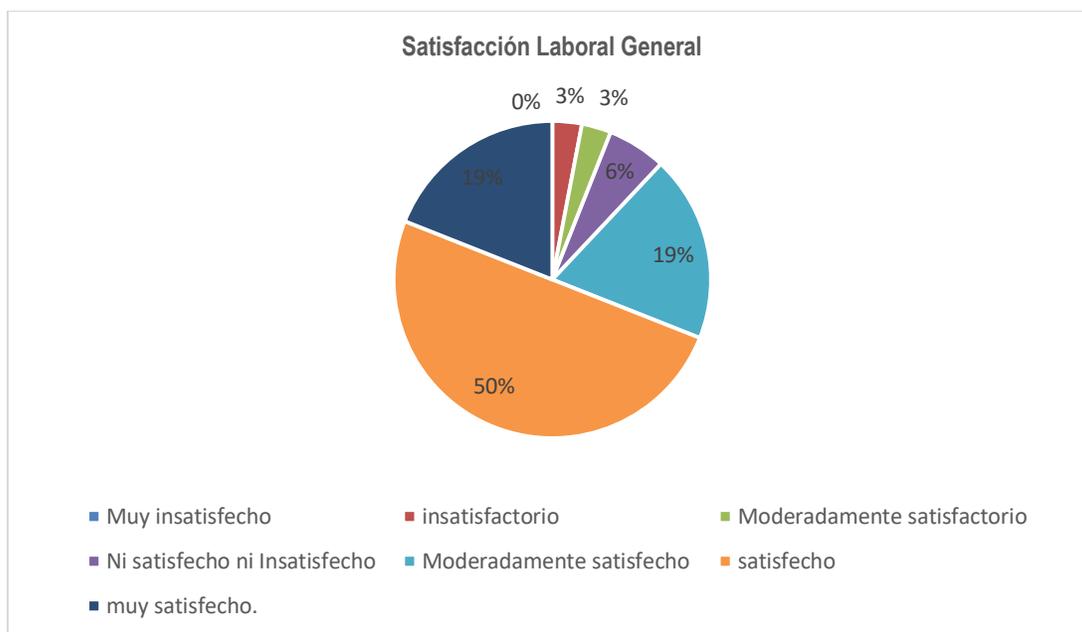
Tabla 4.14. Análisis de estadístico de puntuación de satisfacción Laboral General

Media	Moda	Desviación Estándar	P. Max.	P. Min.
79.59	85	17.88	101	18

La media hace referencia al promedio ponderado de todos los indicadores que de manera general intervienen en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital, la moda es que, en sí, es el número que más repeticiones tubo entre los datos obtenidos, la desviación estándar que es aquella que hace referencia a la variabilidad existente en las puntuaciones entre más alta es esa mas varianza existen en el grupo de datos analizados.

Tabla 4.15. Escala de puntuación por intervalo

Intervalo de Puntuación	F	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfactorio	1	3%
Moderadamente satisfactorio	1	3%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	2	6%
Moderadamente satisfecho	6	19%
Satisfecho	16	50%
muy satisfecho.	6	19%
Total	32	100%

**Gráfico 4.10.** Satisfacción laboral general

Este gráfico muestra que solo la mitad de la población exactamente el 50% de los profesionales de la salud se sienten satisfechos de manera general, lo que denota que se necesita mejorar en ciertos aspectos ya que no todos los factores están contribuyendo a generar bienestar laboral, un 6% que hace referencia a 6

profesionales se encuentran las opciones ni tan insatisfecho ni tan satisfecho, es decir que está en una posición neutra lo que nos da entender que él trabaja por que es su trabajo, el mismo que le permite mantenerse con el mismo; el siguiente porcentaje del 6% está la opción muy satisfecho que son muy pocos y con un 3% están las opciones insatisfecho.

La satisfacción laboral tanto de factores extrínsecos e Intrínsecos se muestran a continuación

Tabla 4.16. Análisis de estadístico de puntuación de satisfacción por Factores

Tipos de F.	Media	Moda	Desviación Estándar	P. Min.	P. Max.
F. Extrínsecos	41.9	47	10.07	10	55
F. Intrínsecos	37,66	42	8.69	8	46

Tabla 4.17. Intervalo de puntuación de satisfacción por Factores

Intervalo de Puntuación	F	F. Intrínsecos	F. Extrínsecos
Muy insatisfecho	0	0	0
Insatisfactorio	1	3%	3%
Moderadamente satisfactorio	1	6%	0%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	2	6%	16%
Moderadamente satisfecho	6	9%	6%
satisfecho	16	41%	34%
muy satisfecho.	6	34%	41%
Total	32	100%	100%

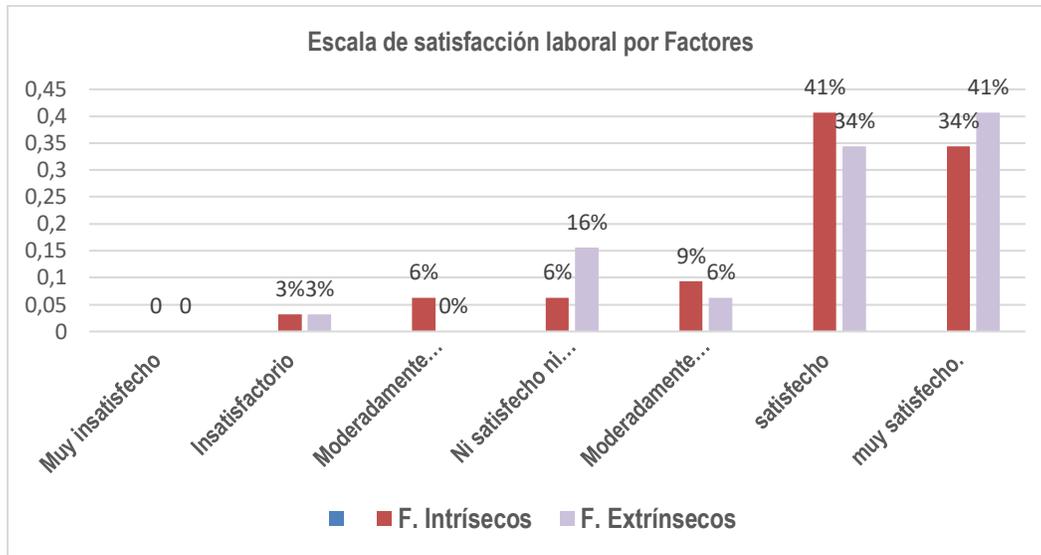


Gráfico 4.11. Escala de satisfacción laboral por factores

Este gráfico refleja que de todos los indicadores los que corresponden a los extrínsecos con él han generado un poco más de muy buena satisfacción con un porcentaje del 41% en comparación con los factores Intrínsecos que tiene 34% así mismo en cuanto a la insatisfacción se puede decir que existen tanto indicadores del factor intrínseco como de extrínseco que están causando insatisfacción en los profesionales de la salud y por ende se requiere actuar para corregir estas falencias ya que la insatisfacción laboral tiene la capacidad de incidir de manera directa en la calidad del servicio, en la productividad organizacional y eficiencia como tal.

Para identificar los indicadores por cada uno de los factores se procedió a calcular la media y la desviación típica por cada uno de ellos con el fin de identificar aquellos ítems que requieren un plan de acción para mitigar la insatisfacción que tienen ese grupo de profesionales de la salud. En este caso se escogieron aquellos indicadores que tenían una desviación media de 1,60 hacia arriba ya que son los que más variabilidad presentan, los mismos se presentan en la tabla a continuación:

Tabla 4.18. Factores intrínsecos y extrínsecos

FACTORES INTRÍNECOS	ME	D.E
Relación con compañeros de trabajo	5.88	1.41
Relación con el superior inmediato	5.69	1.51
Remuneración Percibida	5.06	1.78
Relación entre dirección y los profesionales de la salud	5.63	1.36
Posibilidad de elegir los días de descanso (vacaciones)	5.13	1.76
Horario de trabajo establecido	5.41	1.43
Estabilidad laboral	4.88	2.03
FACTORES EXTRÍNECOS		
Condiciones físicas para realizar el trabajo Porcentaje	5.22	1.36
Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho	4.94	1.97
Carga laboral	5.06	1.74
La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas	5.53	1.67
Funciones acordes a lo estipulado en el contrato	5.56	1.50
Atención que se presta a las sugerencias realizadas	5.34	1.56
Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	5.38	1.41
Desarrollo de cursos de prevención de riesgo laboral	4.88	1.93

Entre los indicadores pertenecientes a los factores intrínsecos que requieren aplicar acciones para mitigar la insatisfacción es la Remuneración Percibida, Posibilidad de elegir los días de descanso (vacaciones), Estabilidad laboral, y los correspondiente a los factores extrínsecos están Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, Carga laboral y por último Desarrollo de cursos de prevención de riesgo laboral.

4.4. EVALUACIÓN COMPARATIVA

En esta actividad se realiza la comparación de las evaluaciones realizadas por el Hospital Dr. Aníbal González Álava cuyas evaluaciones fueron realizadas en el año 2017 y 2018. A continuación, se muestra la tabla 4.19 que fue obtenida en la

página del Ministerio de Trabajo (2018) la cual permitió cuantificar los resultados de la evaluación de desempeños realizadas:

Tabla 4.19. Calificación de la evaluación

Calificación	% obtenido	Descripción
Excelente	Superior a 90.5%	Supera los objetivos y metas programadas
Muy bueno	Entre 80.5% y 90.4%	Cumple los objetivos y metas programadas Satisfactorio
Satisfactorio	Entre 70.5% y 80.4%	Mantiene un nivel mínimo aceptable de productividad
Regular	Entre 60.5% y 70.4%	Resultados menores al mínimo aceptable de productividad
Insuficiente	Igual o inferior a 60.4%	Su productividad no permite cubrir las necesidades del puesto

Fuente: Ministerio de Trabajo (2018).

Cabe indicar que por medio de la información obtenida de las evaluaciones de desempeño de los profesionales de la salud del periodo 2017 y 2018 se procedió a realizar la comparación y se pudo obtener el siguiente análisis: De acuerdo a la calificación se logró conocer que los de los 32 profesionales de salud evaluados, seis no cumplen con el tiempo requerido para el proceso de evaluación debido a que ellos fueron contratados después de la evaluación realizada, es decir, no se cuenta con calificación.

Tabla 4.20. Resultados de evaluación de desempeño 2017

Resultados de evaluación de desempeño 2017	Número	Porcentaje
profesionales de la salud con calificación muy buenos	24	75%
Profesionales de la salud con calificación excelentes	2	6%
No cumplen con el periodo para ser evaluados	6	19%
Total	32	100%

Tabla 4.21. Resultados de evaluación de desempeño 2018

Resultados de evaluación de desempeño 2018	Número	Porcentaje
profesionales de la salud con calificación muy buenos	27	84%

Profesionales de la salud con calificación excelente	3	9%
No cumplen con el periodo para ser evaluados	2	6%
Total	32	100%

De los 32 profesionales de salud que laboran en este centro de atención medica en el año 2017 el 75% que hace referencia a 24 empleados fueron calificado como muy buenos es decir que cumplen con cada una de sus labores mientras que el 2018 este incremento al 84% este incremento se dio debido a que los profesionales de la salud que no fueron evaluados en el 2017 ya entraron en este periodo de los seis que no ingresaron 3 tuvieron calificación muy buena, pero vale destacar que solo un 6% se destaca en el 2017 con una calificación excelente lo que da entender que muy pocos profesionales se entregan al 100% a su trabajo y en el 2018 solo incremento una persona más con esta calificación quizás esto se deba a que existe ciertos factores o indicadores que están incidiendo en la satisfacción laboral lo que genera que el empleado no se sienta comprometido con la organización cumpliendo desenvolviéndose como profesionales ordinarios mas no extraordinarios.

4.5. PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIONES DE MEJORAS

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de servicio y el desarrollo organizacional, una vez aplicada esta herramienta muestra resultados de los factores que inciden en la satisfacción de los profesionales de salud, factores que se muestran a continuación: la remuneración percibida que no satisface a los profesionales, posibilidad de elegir los días de descanso o vacaciones, la estabilidad laboral, reconocimientos obtenidos del trabajo bien hecho, la carga laboral, posibilidad de utilizar capacidades adquiridas, desarrollo de cursos de prevención de riesgos laboral.

Proponer acciones de mejoras es una técnica que se aplica para dar soluciones a las falencias encontradas a corto plazo, es por esta razón que se muestra la propuesta de un plan de acción para mejorar o darles solución a las falencias encontradas en la evaluación de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava.

Este plan de acciones cuenta con una introducción que explica lo que conlleva el plan, la justificación explicando las posibles soluciones con la que va aportar esta herramienta, el objetivo o fin del mismo y los objetivos específicos que están enfocados en los factores que inciden en el nivel de satisfacción del profesional de salud y el plan en su estructura, que lleva objetivos, estrategias que van a aportar a cumplir los objetivos, el o los responsables de hacer cumplir los fines y el tiempo en que se va a ejecutar para dar soluciones a los problemas antes expuestos.

JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral dentro de cualquier institución sin importar si esta es pública o privada es muy importante, ya que con ello se puede saber cómo están los empleados dentro de la misma, es decir el agrado que manifiesta el personal respecto de trabajar en la organización, por ejemplo, es factible conocer el nivel de conformidad con su sueldo, con el horario, lugar de trabajo, con su uniforme, con la relación con otros empleados, etc.

Por ello este plan de acción busca minimizar aquellos factores a nivel intrínsecos y extrínsecos que están generando insatisfacción en los profesionales de la salud del Hospital Aníbal Gonzales Álava, los mismos que inciden de manera directa en el buen desempeño y rendimiento del trabajador y por ende en la calidad de servicio brindado a la colectividad.

Por medio de la implementación de acciones y estrategias que mitiguen estos indicadores de insatisfacción en el profesional de la salud, es viable y factible aumentar su nivel de permanencia con la institución de salud lo que generará que se sienta más comprometido con su trabajo, ya que una elevada satisfacción de los empleados es un factor que es anhelado y deseado por la dirección de toda entidad, debido a su íntima relación con la obtención de resultados positivos,

OBJETIVO GENERAL

Proponer acciones para el mejoramiento del desempeño laboral, de los profesionales de la salud del hospital Dr. Aníbal González Álava- 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ejecutar contratos acordes al perfil del profesional de salud para su justa remuneración.

- Establecer un cronograma de vacaciones en base a las sugerencias del profesional de la salud.
- Realizar contratos laborales basados por la LOSEP (Ley Orgánica del servidor público), en los profesionales de la salud.
- Reconocer los logros, esfuerzos y la dedicación del profesional de la Salud.
- Distribuir las actividades acordes a la disponibilidad de recursos del profesional de la Salud.
- Permitir la aplicación de métodos y técnicas en base a la experiencias y conocimientos adquiridos del profesional de la salud.
- Desarrollar cursos de prevención de riesgos laboral para el bienestar del profesional de la salud.

Objetivos	Actividades	Estrategias	Indicadores	Responsable	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> Remuneración percibida 	<p>Realizar contratos acordes a el perfil.</p> <p>Evitar la carga laboral no estipulada en el contrato.</p>	<p>*Revisar la Ley LOSEP y tabla de sueldo sectorial.</p> <p>*Respetar el Manual Orgánico de Funciones.</p>	<p>70% remuneración percibida.</p> <p>80% Profesional de la Salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava</p>	<p>Directivos del Hospital Dr. Aníbal González Álava</p> <p>/</p> <p>Profesional de la Salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava</p>	<p>El tiempo de duración de este plan de acción es de dos años</p>
<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de elegir los días de descanso 	<p>Permitir elegir días de descansos</p> <p>Elaborar cronograma con sugerencia de los profesionales de la salud.</p>	<p>*Seguimiento del calendario de vacaciones</p> <p>*Archivar con el respectivo recibido los permisos.</p>	<p>70% Directivos del Hospital Dr. Aníbal González Álava</p> <p>80% Profesional de la Salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad laboral 	<p>Reducir el nivel de contratos ocasionales</p> <p>Brindar todos los beneficios laborales a los profesionales de la salud.</p>	<p>Revisar y Aplicar lo estipulado en la LOSEP</p>	<p>60% números de contratos</p> <p>70% Directivos del Hospital Dr. Aníbal González Álava</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Reconocimientos obtenidos del trabajo bien hecho 	<p>Evaluar periódicamente el desempeño laboral de los profesionales de la salud.</p> <p>Premiar a los servidores públicos destacando su labor y logros.</p>	<p>*Aplicar métodos y técnicas de evaluación</p> <p>*Desarrollar programas de reconocimiento al buen trabajo</p>	<p>70% Directivos del Hospital Dr. Aníbal González Álava</p> <p>80% Profesional de la Salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava</p>		

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Mediante el instrumento NTP 394 se detectó que la satisfacción laboral a nivel general en los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava; dentro de su escala valorativa arrojó como resultado que un 50% se encuentra satisfecho, el 19% muy satisfecho y con el mismo porcentaje moderadamente satisfecho, en lo que respecta a nivel intrínseco existen 3 factores que causan cierta inconformidad como son la: remuneración, posibilidad de escoger los días de descansos y estabilidad laboral y por otro lado, en lo referente a los extrínsecos se encuentran: reconocimiento por el trabajo bien hecho, carga laboral, posibilidad de utilizar capacidades adquiridas y desarrollo de cursos preventivos contra riesgos.
- El diagnóstico de la satisfacción laboral en el Hospital Dr. Aníbal González Álava se ejecutó por medio de la aplicación del instrumento NTP 394 mismo que se basa en analizar mediante una escala valorativa del uno al siete, 15 factores que inciden en el nivel de satisfacción del trabajador de manera general, y al mismo tiempo permite evaluar de forma independiente los factores intrínsecos y extrínsecos, logrando identificar puntos críticos que pueden ser mejorados. Este método por otra parte permitió identificar de manera precisa aquellos indicadores que afectan a los profesionales de la salud generando inconformidad, lo que repercute de manera directa en el desenvolvimiento y rendimiento del mismo generando poca productividad a nivel organizacional.
- El plan de mejora está encaminado a mitigar o eliminar aquellas inconformidades que tiene el profesional de salud siendo estos los causantes de generan cierta insatisfacción laboral repercutiendo en el nivel de compromiso y permanencia del trabajador con la organización. Este plan contiene objetivos, actividades, estrategia, responsable y tiempo de ejecución; los mismo que permitieron tomar medidas de

cambio dentro de la institución, con el objetivo de que los profesionales de la salud se sientan satisfechos y así de esta manera ellos puedan brindar un servicio de calidad el usuario.

5.2. RECOMENDACIONES

- A los ejecutores de la evaluación de satisfacción laboral dentro de las organizaciones sin importar su actividad económica o sector al que pertenezca, se sugiere utilizar el instrumento NTP 394 ya que es de fácil aplicación y permite obtener tres tipos de resultados diferentes como lo son la satisfacción general, la satisfacción intrínseca y la extrínseca puntualizando claramente cuáles son los factores que causan inconformidad y que pueden ser mejorados con el fin de otorgar al empleado más agrado hacia su trabajo.
- Se recomienda a las instituciones sean estas privadas o públicas realizar cada cierto periodo un diagnóstico de la satisfacción laboral del personal, ya que por medio de esta es factible y viable detectar aquellos factores que causan insatisfacción y que puede provocar que el trabajador no se sienta a gusto y comprometido con la organización, incidiendo en la productividad y en la calidad de servicio ofrecido al usuario.
- A los directivos y al departamento de Talento Humano del Hospital Dr. Aníbal González Álava se recomienda aplicar el plan de mejora propuesto para contrarrestar las falencias detectadas en este estudio de satisfacción laboral, y así lograr que los profesionales de salud se sientan más a gusto en sus puestos de trabajo y con la labor que hacen, lo que va a incidir de manera directa a la mejora de la calidad del servicio de atención médica a la colectividad en general.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, D. 2016. Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario. Disponible en: https://prezi.com/lia3wvrtv0_r/diferencia-entre-encuesta-entrevista-y-cuestionario/
- Amador, O. Teoría de los dos factores de Herzberg. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Arnaiz, P; Azorín, C. y García, M. 2015. Evaluación de planes de mejora en centros educativos de orientación inclusiva. Revista de Currículum y Formación de Profesorado. 19 (3) p 4.
- Aparicio, T; (s/f). La insatisfacción laboral. Disponible en: <https://www.Leachepuleva.es/nutrición-y-bienestar/la-insatisfacción-laboral>
- Barrera, M; García, J; Vargas, J; y Torres, A. 2017. Guía para elaborar un Plan de Mejora. Disponible en: http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Boluarte, A. 2014. Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. Revista Med Hered. 24 (2) p 2.
- Boluarte, A., y Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. Revista Liberabit. 21 (11) p. 2
- Bruzual, F. 2016. Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Tesis (pos grado). Universidad Montemorelos
- Burbano, J. 2015. La construcción del servidor público y del lugar de la vocación en las condiciones de trabajo contemporáneas en el sector. Disponible de: <http://www.javeriana.edu.co/pesquisa/tienen-vocacion-de-servicio-los-empleados-publicos-del-pais/>
- Cáceres, O. 2014. Técnicas de investigación entrevista, encuesta y observación. Disponible en: <https://es.slideshare.net/oscarcaceres/9862/tecnicas-de-investigacion-entrevista-encuesta-y-observacion>

- Calvo, J; Pelegrín, A. y Saturnina, M. 2018. Enfoques teóricos para la evaluación de la eficacia y eficiencia. *Revistas Retos de la Dirección*, 12(1), p 2.
- Cardozo, A. y Zabaleta W. 2017. Factores de insatisfacción laboral del personal en las pymes textiles más representativas del barrio Doce de Octubre en la ciudad de Bogotá. (En línea).CO. Consultado, 7 jul 2018. Tesis ing. Administración de Empresas. Universidad Santo Tomas. p 13. Formato PDF. Disponible en: <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9477/CardozoAmanda2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres, O. 2014. Técnicas de investigación entrevista, encuesta y observación. (En línea). Consultado, 07 jul 2018. Disponible en: <https://es.slideshare.net/oscarcaceres9862/tecnicas-de-investigacionentrevista-encuesta-y-observación>
- Carrasca, A. y Pazmiño, E. 2016. Satisfacción laboral en los departamentos de la región Caribe Colombiana. Tesis previa al título de Economista. Recuperado:<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/12272464/1/SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20LOS%20DPTOS%20DE%20LA%20REGION%20CARIBE.pdf>
- Carrillo, C; Martínez, M; Gómez, C. y Meseguer, M. 2015. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Revista. Anales de Psicología*. 31 (2), p.2
- Carrillo, C; Martínez, M; Vivo, F; Quiñonez, R; Gómez, R. y Celdrán, F. 2014. Satisfacción laboral de los profesionales de la salud de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061. Región de Murcia. *Revista Calidad Asistencial*. 29 (6) p, 3
- Castañeda, O. 2015. El papel del liderazgo en la gestión médica. *Revista. Atención Familiar*. 22 (1) p, 1
- Castillo, I. s/f. Método comparativo de investigación: características, pasos. (En línea). Disponible en: <https://www.lifeder.com/metodo-comparativo/>
- Charaja, M. y Gamarra, J. 2014. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Revista. Comunicación* 5 (1), p 2

- Constitución de la República Del Ecuador. 2008. Sección sexta Personas con discapacidad. Disponible de: [http://www.industrias.ec/archivos/CIG /file /SEGURIDAD/Constitucion_ECU.pdf](http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/Constitucion_ECU.pdf)
- Contraloría General del Estado. 2001. Manual de Auditoría de Gestión. Quito.
- Córdova, E. 2015. Investigación de campo. Obtenido de <http://www.ejemplos.org/ejemplos-de-investigacion-de-campo.html>
- Charaja, M. y Gamarra, J. 2014. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. Revista. Comunicación 5 (1), p 2
- Díaz, L., García, U., Martínez, M. y Valera, M. 2013. La entrevista, recurso flexible y dinámico. Revista investigación en educación médica. 2 (7). p 2.
- Díaz, C. G. y León, E. A. (2014). *Método comparativo*. (Pre-grado). p 224. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/9802/1/Estudio%20Comparado.pdf>
- Distrito de Salud 13D06 Junín-Bolívar. 2018. Visión, misión y reseña histórica del Hospital Dr. Aníbal Gonzales Álava de la ciudad de Calceta.
- Franco, A. 2015. El rol de los profesionales de la salud en la atención primaria en salud (APS). Revista Facultad Nacional de Salud Pública. 33 (3) p, 4
- Galindo, M., y Ríos, V. 2015. “Productividad”. Revista. En Serie de Estudios Económicos. Vol. 1 p, 3
- Gandarillas, M., Vásquez., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, O., y Santibáñez, M. 2014. Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. Revista. Medicina y seguridad en el trabajo. 60 (234) p,3.
- Gómez, E; Navas, D; Aponte, G; Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. Colombia. Revista Dyna, 81(1), 3.

- Gómez, R. 2017. Efectividad. (En línea). Consultado, 06 de jun. 2018. Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com/efectividad-organizational/>.
- Gonzales, F; López, T. y Sánchez, S. 2014. Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba. *Revista intangible Capital*. 10 (1) p 4.
- Gonzales, M., Vásquez, L., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, O. y Santibáñez, M. 2014. Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Revista medicina y seguridad del trabajo*. 60 (234). p 2.
- Jiménez, W; Granda, M; Ávila, D; Cruz, L; Flores, J; Silvana, L. y Vargas, D. 2017. Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano. *Revista. Universidad y Salud*. 19 (1) p, 2
- Juárez, R. 2013. Servicio público. Disponible en: <http://es.slideshare.net/MaestroJuarez/servicio-pblico?related=2>
- LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público). 2010. Art. 4 servidoras y servidores Públicos. Disponible en: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Level, C. 2015. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Disponible en: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Majad, M. 2016. Gestión del talento humano en organizaciones educativas *Revista de Investigación*, 40 (88). p 4-5.
- Malo, M. y Malo, N. 2016. Reforma de salud en Ecuador: nunca más el derecho a la salud como un privilegio. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. P 1
- Manosalvas, C, Manosalvas, L. y Quintero, J. 2015. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Revista. ad-minister*. 1 (26) p,3.
- Mazo, M. 2014. Servicios públicos domiciliarios: ¿derechos humanos o productos para la venta? Caso Medellín. *Revista. El Ágora*. 14 (2) p 3.

- Mejía, C. s/f. indicadores de Efectividad y Eficiencia. Disponible en: <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>
- Mejía, A; Bravo, M. y Montoya, A. 2013. El factor del talento humano en las organizaciones. *Revista Ingeniería industrial*, 34 (1). p 2-3.
- Ministerio de Trabajo (2018). *Evaluación de desempeño*. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/MDT-2018-0041.pdf>
- Miró, A. 2014. Diferenciales de productividad empresarial según su posición internacional. El caso del sector químico español. *Revista. Dimensión Empresarial*, 12 (1) p 2.
- Molina, G; Oquendo, T; Rodríguez, S; Montoya, N; Vesga, C; Lagos, N; Almanza, R; Chavarro, M; Goenaga, E. y Arboleda, G. 2014. Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas. *Revista Gerencia*. 15 (30), 3.
- Monti, C. 2013. La encuesta como método de investigación (En línea). Consultado, 7 julio 2018. Disponible en: <https://es.slideshare.net/CarolinaMonti/presentacion-encuesta-26353634>
- Montiel, F. 2014. La responsabilidad del funcionario público en la ley general de control interno. *Revista Nacional de administración*, 5 (1) p.3
- Mosquera, D. y Carvajal, C. 2017. Se analiza la situación de la Salud en el Ecuador. Disponible en: <https://www.redaccionmedica.ec/seccion-es/salud-publica/se-analiza-la-situacion-de-la-salud-en-el-ecuador-90143>
- Norman, L. 2016. La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista. Estudios Económicos*. 31 (9). P 1
- Nieto, D. y López, E. 2015. Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *Revista. de Investigación Educativa*. 33 (2), p. 3
- OMC (Organización Mundial del Comercio). 2013. Agua, Luz y alcantarillado. Disponible en: <http://www.omc.htm.com>
- OMS (Organización mundial de la Salud). 2015. En Ecuador, el Día Mundial de la Salud. *Revista. Informativa*. 1 (33) p 90.

- Organización Internacional del Trabajo. 2014. Servicios públicos (agua; gas; electricidad). (En Línea). Disponible en: <http://www.ilo.org/global/industries-and-sectors>.
- Palma, G. y Vences, M. 2014. El burnout y sus efectos en el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el quirófano del Hospital "Dr. Verdi Cevallos Balda" de Portoviejo. Agosto/2013- Enero/2014. Disponible en: <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/267/1http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/267/1/EL%20BURNOUT%20Y%20SUS%20EFECTOS%20EN%20EL%20DESEMPENO%20LABORAL.pdf>
- Pérez, C; Guillén, F; Burgos, A. y Aguinaga, O. 2013. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. Revista Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 36 (2). p 3.
- Perilla, J. 2014. Empleados públicos y trabajadores oficiales: un concepto análogo a la luz del ordenamiento legal colombiano vigente. Revista Principia Iuris 21 (1) p, 7
- Piovani, J. I. y Krawczyk, N. (2017). Los Estudios Comparativos: algunas notas históricas, epistemológicas y metodológicas. *Revista Educação & Realidade*. 42 (3). p 822. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/edreal/v42n3/2175-6236-edreal-42-03-00821.pdf>
- PNBV (Plan Nacional del Buen Vivir). 2013. Lineamientos para la inversión de los recursos públicos y la regulación económica EC. Disponible en: http://issuu.com/buen-vivir/docs/8_lineamientos_para_la_inversion_de
- Portero, S., y Vaquero, M. 2015. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Revista Latino-Am. Enfermagem. 1 (1), p.2.
- Proaño, D; Oler, V. Pérez, B. 2017. Metodología para elaborar un plan de mejora continua. Revista 3C Ecuador. p 3-6
- Quero, Y; Mendoza, F. y Torres, Y. 2014. Comunicación efectiva y desempeño laboral. Revista Científica Electrónica de Ciencias Generales. P 7.
- Quiceno, P. 2014. Factores de motivación laboral y objetivos organizacionales. Disponible de: <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/11>

27/Factores%20de%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20y%20objetivos%20organizacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramírez, L. 2014. Sugerencias para la elaboración del plan de mejora. Disponible de: <https://www.conacyt.gob.mx/index.php/becas-y-posgrados/programa-nacional-de-posgrados-de-calidad/convocatorias-avisos-y-resultados/documentos/922-plan-de-mejora/file>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios. (82) p 3
- Rojas, N. 2016. Satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de centros de educación Básica alternativa del ciclo avanzado de la región Puno 2016. Revista. Investigación Andina. 17 (1), p. 4
- Rojas, M; Jaimes, L. y Valencia, M. 2017. Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista. Espacio. 39 (6) p, 2
- Rojas, M. 2014. Principios del Código de conducta de los Servidores Público. Revista. Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano. (2) p 6-9
- Román, A; Matzumura, J. y Gutiérrez, H. 2015. Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-2, 2015. Revista. Horizonte Médico. 15 (3). p, 3
- Romero y Castañeda. 2016. La Atención Primaria de Salud y la Enfermería. Revista. Digital de Ciencia, Tecnología e innovación. 3 (3) p 1
- Roura, W. 2013. Eficacia y Eficiencia. Revista Contaduría Pública, 1(1), 2.
- Salessi, S. 2014. Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. Revista de Psicología. 10 (19) p, 4.
- Sánchez, M; Sánchez, P; Cruz, M. y Sánchez, F. 2014. Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. Revista de Administración de Empresas. 54 (5) p,3.
- Sánchez, D. y Contreras, Y. (2014). La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. Revista. Cubana de Medicina Militar. 43 (4) p, 2

- Sanín, John. y Salanova, 2013. Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Revista. Universitas Psychologica. 13 (1) p 3.
- Santos, T. 2017. Educación y salud en Ecuador: el reto es la calidad. Disponible en: <http://www.vistazo.com/seccion/pais-actualidad-nacional/actualidad-nacional/educación-y-salud-en-ecuador-el-reto-es-la>
- Sum, M., 2015. "Motivación y desempeño laboral. Tesis previa al título de Psicóloga Industrial. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Troncoso, C. y Amaya, A. 2017. Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. Revista facultad de medicina. 65 (2). p 1.
- UESS (Universidad De Especialidades Espíritu Santo). 2015. Plan de Mejora Institucional. Disponible en: <http://uees.me/wp-content/uploads/2015/07/Plan-de-mejoras.pdf>
- Uvalle, R., 2014. La importancia de la ética en la formación de valor público. Revista. Estudios Políticos. 9 (3), p7
- Vidal, D. y Dominguez, J. 2017. Comparación de métodos de campo en la encuesta. Revista Española de Investigaciones Sociológicas (158). p 2.
- Zamora, A., y Navarro, J., 2014. Eficiencia de, la administración pública aduanera a través del modelo DEA. Revista relaciones internacionales y ciencias políticas. 10 (20) p. 4

ANEXOS

ANEXO #1

1.A. ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL HOSPITAL DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA DRA. MARIA RAQUEL BASURTO VALENCIA

Objetivo: Obtener un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Profesionales de la Salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava-2018.

1. ¿Cuáles son las medidas aplicadas para mejorar el desempeño laboral de los Profesionales de la Salud?
2. ¿Cómo han respondido los Profesionales de Salud a las medidas establecidas para mejorar el desempeño laboral en el Hospital Dr. Aníbal González Álava?
3. ¿Los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño laboral han sido socializados ante los Profesionales de Salud y Cómo?
4. ¿Cree Ud. ¿Que los resultados de la evaluación del desempeño laboral están influidos por la satisfacción laboral de los Profesionales de la Salud?
5. ¿En el Hospital Dr. Aníbal González Álava se ha ejecutado alguna evaluación de la satisfacción laboral en los Profesionales de la Salud?
6. ¿Cuál sería la importancia de la evaluación de la satisfacción laboral para los Profesionales de la Salud?
7. ¿Cree Ud. que la estructura física del Hospital Dr. Aníbal González Álava ayuda a que el Profesional de la Salud pueda desempeñar bien su trabajo?

8. ¿Considera Ud. ¿Que los equipos asignados a cada Profesional de la Salud, son los adecuados para que ellos realicen su trabajo?
9. ¿Cómo considera Ud. La relación laboral entre Director/a y Profesionales de la Salud?
10. ¿Se realiza algún tipo de reconocimiento profesional a los Profesionales de la Salud por su buen desempeño laboral?
11. ¿Los Profesionales de la Salud que Ud. dirige tienen estabilidad laboral?
12. ¿Qué importancia tiene la estabilidad laboral para la satisfacción laboral de los Profesionales de la Salud?

ANEXO # 2

Encuesta

Esta encuesta está dirigida a los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava con la finalidad de medir el grado de satisfacción laboral y poder determinar los indicadores que pueden estar generando una inconformidad que incide de manera directa o indirecta a la satisfacción la cual será medida por medio de la escala de **Herzberg**.

DATOS GENERALES:

Marque con una X según corresponda:

1.- SEXO:

Femenino

Masculino

2.- EDAD:

20-24
25-29
30-34

35-39
40-44
45 a más

3.- ESTADO CIVIL:

Soltero (a)
Divorciado (a)

Unión de Hecho
Casado (a)

4.- NÚMERO DE HIJOS

0-1
1-2
3-4
5 o más

5.- TIPO DE CONTRATO:

Eventual
Indefinido
Provisional

6.- HORARIOS

Diurno
Rotativo

Cíclico **7.- CARGO LABORAL:**

Obstetras 1

Médico General en Funciones Hospitalarias

Médico Especialista Ginecología 1

Laboratorista Clínico 5

Médico Especialista en Pediatría 1

Médico Especialista Medicina Interna

Médico Especialista Anestesiología

Médico Especialista en Cirugía General 1

Tecnólogo Médico de Laboratorio 1

Tecnólogo Médico de Laboratorio 3

Enfermero/ A 3

Enfermero/ A 4

8.- CUANTOS AÑOS TIENE DESEMPEÑÁNDOSE COMO PROFESIONAL DE LA SALUD EN SU RAMA DE ESPECIALIDAD.

..1-5...	<input type="checkbox"/>	21-25	<input type="checkbox"/>
5-10	<input type="checkbox"/>		26-30	<input type="checkbox"/>
11-15	<input type="checkbox"/>		30 a más	<input type="checkbox"/>
16-20	<input type="checkbox"/>			

9.- CUANTOS AÑOS TIENE LABORANDO DENTRO DE LA INSTITUCION EN EL MISMO PUESTO DE TRABAJO Y EN LA MISMA FUNCION.

...6 meses a 1 año..	<input type="checkbox"/>	21-25	<input type="checkbox"/>
1-5	<input type="checkbox"/>		26-30	<input type="checkbox"/>
6-10	<input type="checkbox"/>		30 a más	<input type="checkbox"/>
11-20	<input type="checkbox"/>			

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL:

Marque con una "X" la casilla que usted considere de acuerdo a su grado de satisfacción de los siguientes indicadores laborales.

1. Muy insatisfecho
2. insatisfecho
3. moderadamente insatisfecho
4. ni satisfecho ni insatisfecho
5. moderadamente satisfecho
6. satisfecho
7. muy satisfecho.

Se solicita a Ud. sinceridad en las respuestas y responder tras una breve reflexión.

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1 Condiciones físicas para realizar el trabajo.							
2 Relación con compañeros de trabajo							

3 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho							
4 Relación con el superior inmediato							
5 Carga laboral							
6 Remuneración Percibida							
7 La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas							
8 Relación entre dirección y los profesionales de la salud							
9 Funciones acorde lo estipulado en el contrato							
10 Posibilidad de elegir los días de descanso (Vacaciones)							
11 Atención que se presta a las sugerencias realizadas							
12 Horario de trabajo establecido							
13 Variedad de tareas que se realizan en el trabajo							
14 Estabilidad laboral							
15 Desarrollo de cursos de prevención de riesgo laboral							

ANEXO #3



Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2018-066-OF

Calceta - 29 de mayo de 2018

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de titulación

Doctora
 María Raquel Dasurto Valencia
DIRECTORA DEL HOSPITAL BÁSICO DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA
 Calceta -

Señora Directora

De acuerdo a oficio s/n con fecha 28 de mayo del presente año, suscrito por **HIDALGO BRAVO SULLY PIERINA** con C.I. 172620794-5 y **VALENCIA ZAMBRANO BEATRIZ FABIANA** con C.I. 131211822-5 estudiantes de noveno semestre de nuestra carrera, en el que indican se solicita la debida autorización para poder realizar el trabajo de titulación "**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DEL HOSPITAL BÁSICO DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA EN LA CIUDAD DE CALCETA PERIODO 2018**".

De ser aprobado el requerimiento hacerlo conocer a ésta Unidad Académica en el menor tiempo posible.

Atentamente,


 Lic. Mariana González Bravo, Mg
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



MGB/vgo

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
 Teléfono: 3814400

Documento No.: MSP-MBAGA-VU-2018-0077-E
 Fecha: 2018-05-04 16:33:45 GMT -05
 Recibido por: Luisa Raquel Salazar Almeida
 Para verificar el estado de su documento ingrese a
<https://www.gestorncuadernodigital.gov.ec>
 con el usuario: 120180010

ANEXO #4



Ministerio
de Salud Pública



COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD Nº 4
DIRECCIÓN DISTRITAL 13D06 JUNÍN - BOLÍVAR SALUD / HOSPITAL BÁSICO ANIBAL GONZÁLEZ
ÁLAVA

Oficio Nro. MSP-CZ4-HBAGA-2018-0079-O

Calceta, 04 de junio de 2018

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE TITULACIÓN

Licenciada
Maricela Gonzalez Bravo
Directora (e) de la Carrera de Administración Pública
ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA AGROPECUARIA DE MANABI
MANUEL FELIX LOPEZ
En su Despacho

De mi consideración:

Por medio de la presente y en atención a Oficio No. ESPAM MFL-CAP-2018-066-OF, mediante el cual solicita la autorización para realizar trabajo de titulación, tengo a bien comunicar a Ud. Que esta Dirección Hospitalaria aprueba lo solicitado por los siguientes estudiantes:

- HIDALGO BRAVO SULLY PIERINA CON C.I. 172620794-5.
- ZAMBRANO BEATRIZ FABIANA CON C.I. 131211822-5.

Con sentimientos de distinguida consideración.



Atentamente,
Dra. ~~Maria Raquel Basurto Valencia~~
DIRECTORA DEL HOSPITAL BÁSICO DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA
(ENCARGADA)

Referencias:
- MSP-HBAGA-VU-2018-0077-E

Anexos:
- autorizaciOn0657938001528148084.pdf

ANEXO #5

Calceta, 17 de Diciembre 2018.

Licenciada

Maricela González Bravo

**DIRECTORA DE CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ESPAM MFL. -**

De mi consideración:

Nosotros, **Sully Pierina Hidalgo Bravo con C.I.172620794-5** y **Beatriz Fabiana Valencia Zambrano con C.I.131211822-5** estudiantes del Décimo Semestre de Ingeniería en Administración Pública, período académico SEP 2018/ MARZ 2019, nos dirigimos a usted para solicitarle muy comedidamente, se nos realice un oficio para el Dr. Alfredo Arturo Arellano Vera Director del Distrito 13D06 JUNIN-BOLIVAR-SALUD, que nos autorice obtener información sobre la Evaluación de Desempeño de los Profesionales de la Salud de los periodos 2017-2018 para realizar una comparación que nos permita dar validez a la Variable Dependiente **MEJORA DEL DESEMPEÑO** del Trabajo de Titulación **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN EL HOSPITAL DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA-2018.**

Por la favorable atención que brinde a la presente, agradezco y suscribo.

Atentamente,



Sully Hidalgo

HIDALGO BRAVO SULLY PIERINA

Fabiana Valencia

VALENCIA ZAMBRANO BEATRIZ FABIANA

ANEXO #6

REPUBLICA DEL ECUADOR



ESPAMMFL

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2018-323-OF

Caiceta, 17 de diciembre de 2018

ASUNTO: Autorización para obtener información trabajo de titulación.

Doctor:

Alfredo Arturo Arellano Vera

DIRECTOR DEL DISTRITO DE SALUD 13D06 JUNÍN-BOLÍVAR

Ciudad.-

Señor Director:

De acuerdo a oficio s/n con fecha 17 de diciembre del presente año, suscrito por **Hidalgo Bravo Sully Pierina** con C.I. **172620794-5** y **Valencia Zambrano Beatriz Fabiana** con C.I. **131211822-5**, estudiantes de décimo semestre de nuestra carrera, se solicita la debida autorización para que obtenga información sobre la evaluación de desempeño de los profesionales de la salud de los periodos 2017-2018, para cumplir con actividades del trabajo de titulación "**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE LA SALUD PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN EL HOSPITAL DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA 2018**".

Por la atención que le dé al presente, le quedo muy agradecida.

Atentamente,


Lic. Marcela González Bravo, Mg.
**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

 **ESPAMMFL**
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ
DIRECCIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MGB/jzb

 **DISTRITO DE SALUD N.º 6
CAICETA**
Recibido
18/12/2018


ANEXO #7

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



Coordinación Zonal 4 de Salud
Dirección Distrital 13D06 Junín - Bolívar - Salud / Dirección Distrital

Oficio Nro. MSP-CZ4-13D06-DD-J-B-2019-0040-OFC.

Calceta, 30 de enero de 2019

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD PERIODO 2017 - 2018.

Licenciada
Maricela Gonzalez Bravo
Directora (e) de la Carrera de Administración Pública
ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA AGROPECUARIA DE MANABI
MANUEL FELIX LOPEZ
En su Despacho

De mi consideración:

Por medio de la presente y en atención a Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2018-323-OF suscrito por Usted e ingresado por Ventanilla Unica mediante Memorando No. MSP-CZ4-13D06-VUUAU-2018-0488-E, en el que se solicita, "AUTORIZACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD PERIODO 2017 - 2018", en concordancia con lo solicitado, sírvase encontrar en documento adjunto lo solicitado correspondiente al año 2017 y a su vez informa que lo correspondiente al año 2018 se encuentra aún en proceso de consolidación.

Particular que se remite para su conocimiento y fines correspondientes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Dr. Alfredo Arturo Arellano Vera
DIRECTOR DEL DISTRITO 13D06 JUNIN-BOLIVAR

Referencias:
- MSP-CZ4-13D06-UDTH-2019-0081-MEMO



Calle Chile entre Granda Centeno y Ricaurte
Calceta - Manabí - Ecuador • Teléfono: 593 (05) 2686-585

ANEXO #8

Resultados Cualitativos de Evaluación de Desempeño 2017

NRO	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CALIFICACION
1	SUMBA JADAN LOURDES ELIZABETH	OBSTETRIZ / OBSTETRA 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
2	MENDOZA DE LA CRUZ ROSA GABRIELA	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
3	RIVERA MUÑOZ MARIA YAJAIRA	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
4	SANTANA VERA ANGELA VIVIANA	ENFERMERO/A 3	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
5	ZAMBRANO DELGADO ROSANNA BEATRIZ	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
6	MERA FERNANDEZ KETHY MARIA	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
7	AZUA CEDEÑO MIGUEL ANGEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
8	INTRIAGO MIRANDA STALIN ARNALDO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	NO CUMPLE CON TIEMPO REQUERIDO PARA PROCESO DE EVALUACION
9	MORETA VINCES JESUS EMANUEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
10	FRANCO HOLGUIN JOHANA ELIZABETH	MEDICO/A GENERAL DE PRIMER NIVEL DE ATENCION	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
11	VELASQUEZ VEGA MAURICIO RENE	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
12	BASURTO DELGADO VIVIANA KATERINE	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	NO CUMPLE CON TIEMPO REQUERIDO PARA PROCESO DE EVALUACION
13	LOOR ZAMBRANO FABIAN VINICIO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
14	SOLORZANO QUIROZ JOSE EDUARDO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
15	BERMUDEZ ANTON RICARDO MARCELO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
16	ZAMBRANO MENDOZA RENATO ISABEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
17	RIVERA PONCE PATRICIA CECIBEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	NO CUMPLE CON TIEMPO REQUERIDO PARA PROCESO DE EVALUACION
18	GARCIA DELGADO LORENA YADIRA	LABORATORISTA CLINICO 5	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
19	PARRAGA ZAMBRANO WALTER ANTONIO	MEDICO/A ESPECIALISTA EN PEDIATRIA 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
20	CASTRO VALLEJO WALTER COLON	MEDICO/A ESPECIALISTA EN GINECOLOGIA 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
21	CHAMPANG CASTRO YANIRA YAQUELINE	MEDICO/A ESPECIALISTA EN PEDIATRIA 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
22	FERRIN BRAVO LAURA ROSA	MEDICO ESPECIALISTA MEDICINA INTERNA	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
23	ZEVALLOS BARCIA NOHELIA ANDREA	MEDICO ESPECIALISTA ANASTESEOLOGIA	NO CUMPLE CON TIEMPO REQUERIDO PARA PROCESO DE EVALUACION
24	MASAPANTA ZAPATA JANETH MARGOTH	MEDICO/A ESPECIALISTA EN CIRUGIA GENERAL 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
25	MARCILLO ZAMBRANO EDISON UFREDO	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1	NO CUMPLE CON TIEMPO REQUERIDO PARA PROCESO DE EVALUACION
26	CEDEÑO RIVERA JAIR EMILIANO	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
27	ALBAN BRIONES MARY CARMEN	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1	NO CUMPLE CON TIEMPO REQUERIDO PARA PROCESO DE EVALUACION
28	SACON INTRIAGO JESSICA ELIZABETH	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
29	CEDEÑO CEDEÑO ROSA THE	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
30	BRAVO BRAVO MILAURA JANETH	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
31	VERA GANCHOZO BEQUIS MARCELA GLORIA	ENFERMERO/A 4	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO
32	LOOR LOOR OLGA MANUELA	ENFERMERO/A 4	MUY BUENO:DESEMPEÑO MAYOR A LO ESPERADO

ANEXO #9

Resultados Cualitativos de Evaluación de Desempeño 2018

RESULTADOS CUALITATIVOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2018

NRO	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CALIFICACION
1	SUMBA JADAN LOURDES ELIZABETH	OBSTETRIZ / OBSTETRA 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
2	MENDOZA DE LA CRUZ ROSA GABRIELA	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
3	RIVERA MUÑOZ MARIA YAJAIRA	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
4	SANTANA VERA ANGELA VIVIANA	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
5	ZAMBRANO DELGADO ROSANNA BEATRIZ	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
6	MERA FERNANDEZ KETHY MARIA	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
7	AZUA CEDEÑO MIGUEL ANGEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
8	INTRIAGO MIRANDA STALIN ARNALDO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
9	MORETA VINCES JESUS EMANUEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
10	FRANCO HOLGUIN JOHANA ELIZABETH	MEDICO/A GENERAL DE PRIMER NIVEL DE ATENCION	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
11	VELASQUEZ VEGA MAURICIO RENE	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	PRESENTO RENUNCIA VOLUNTARIA
12	BASURTO DELGADO VIVIANA KATERINE	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
13	LOOR ZAMBRANO FABIAN VINICIO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
14	SOLORZANO QUIROZ JOSE EDUARDO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
15	BERMUDEZ ANTON RICARDO MARCELO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
16	ZAMBRANO MENDOZA RENATO ISAAEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
17	RIVERA PONCE PATRICIA CECIBEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
18	GARCIA DELGADO LORENA YADIRA	LABORATORISTA CLINICO 5	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
19	PARRAGA ZAMBRANO WALTER ANTONIO	MEDICO/A ESPECIALISTA EN PEDIATRIA 1	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
20	CASTRO VALLEJO WALTER COLON	MEDICO/A ESPECIALISTA EN GINECOLOGIA 1	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
21	CHAMPANG CASTRO YANIRA YAQUELINE	MEDICO/A ESPECIALISTA EN PEDIATRIA 1	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
22	FERRIN BRAVO LAURA ROSA	MEDICO ESPECIALISTA MEDICINA INTERNA	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
23	ZEVALLOS BARCIA NOHELIA ANDREA	MEDICO ESPECIALISTA ANASTESEOLOGIA	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
24	MASAPANTA ZAPATA JANETH MARGOTH	MEDICO/A ESPECIALISTA EN CIRUGIA GENERAL 1	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
25	MARCILLO ZAMBRANO EDISON UFREDO	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
26	CEDEÑO RIVERA JAIR EMILIANO	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
27	ALBAN BRIONES MARY CARMEN	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
28	SACON INTRIAGO JESSICA ELIZABETH	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
29	CEDEÑO CEDEÑO ROSA THE	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
30	BRAVO BRAVO MILAURA JANETH	ENFERMERO/A 3	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO
31	VERA GANCHOZO BEQUIS MARCELA GLORIA	ENFERMERO/A 4	EXCELENTE:DESEMPEÑO ALTO
32	LOOR LOOR OLGA MANUELA	ENFERMERO/A 4	MUY BUENO:DESEMPEÑO ESPERADO


 ING. YESSICA SANTANA ALAVA
 RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO
 DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD 13D06 JUNÍN-BOLIVAR



ANEXO #10

Nómina de los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

**DIRECCION DISTSRITAL 13D06 JUNIN-BOLIVAR-SALUD
HOSPITAL DR. ANIBAL GONZALEZ ALAVA
LISTADO DE PROFESIONALES DE LA SALUD**

Nro.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	SUMBA JADAN LOURDES ELIZABETH	OBSTETRIZ / OBSTETRA 1
2	MENDOZA DE LA CRUZ ROSA GABRIELA	ENFERMERO/A 3 ✓
3	RIVERA MUÑOZ MARIA YAJAIRA	ENFERMERO/A 3 ✓
4	SANTANA VERA ANGELA VIVIANA	ENFERMERO/A 3 ✓
5	ZAMBRANO DELGADO ROSANNA BEATRIZ	ENFERMERO/A 3 ✓
6	MERA FERNANDEZ KETHY MARIA	ENFERMERO/A 3 ✓
7	AZUA CEDEÑO MIGUEL ANGEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
8	INTRIAGO MIRANDA STALIN ARNALDO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
9	MORETA VINCES JESUS EMANUEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
10	FRANCO HOLGUIN JOHANNA	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
11	VELASQUEZ VEGA MAURICIO RENE	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
12	BASURTO DELGADO VIVIANA KATERINE	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
13	LOOR ZAMBRANO FABIAN VINICIO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
14	SOLORZANO QUIROZ JOSE EDUARDO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
15	BERMUDEZ ANTON RICARDO MARCELO	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
16	ZAMBRANO MENDOZA RENATO ISABEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
17	RIVERA PONCE PATRICIA CECIBEL	MEDICO/A GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS
18	GARCIA DELGADO LORENA YADIRA	LABORATORISTA CLINICO 5
19	PARRAGA ZAMBRANO WALTER ANTONIO	MEDICO/A ESPECIALISTA EN PEDIATRIA 1
20	CASTRO VALLEJO WALTER COLON	MEDICO/A ESPECIALISTA EN GINECOLOGIA 1
21	CHAMPANG CASTRO YANIRA YAQUELINE	MEDICO/A ESPECIALISTA EN PEDIATRIA 1
22	FERRIN BRAVO LAURA ROSA	MEDICO ESPECIALISTA MEDICINA INTERNA
23	ZEVALLLOS BARCIA NOHELIA ANDREA	MEDICO ESPECIALISTA ANESTESEOLOGIA
24	MASAPANTA ZAPATA JANETH MARGOTH	MEDICO/A ESPECIALISTA EN CIRUGIA GENERAL 1
25	MARCILLO ZAMBRANO EDISON UFREDO	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1
26	CEDEÑO RIVERA JAIR EMILIANO	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1
27	ALBAN BRIONES MARY CARMEN	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 1
28	SACON INTRIAGO JESSICA ELIZABETH	TECNOLOGO MEDICO DE LABORATORIO 3
29	CEDEÑO CEDEÑO ROSA THE	ENFERMERO/A 3
30	BRAVO BRAVO MILAURA JANETH	ENFERMERO/A 3
31	VERA GANCHOZO BEQUIS MARCELA GLORIA	ENFERMERO/A 4
32	LOOR LOOR OLGA MANUELA	ENFERMERO/A 4

ANEXO #11

Foto 1. Aplicando la entrevista a la directora del Hospital Dr. Aníbal González Álava



Foto 2. Aplicando la encuesta a los profesionales de la salud del Hospital Dr. Aníbal González Álava

ANEXO # 12

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA POR MEDIO DEL METODO NPT 394

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1 Condiciones físicas para realizar el trabajo Porcentaje	6	5	5	6	1	4	6	6	3	6	7	4	6	6
2 Relación_con_compañeros_de_trabajo	6	6	6	5	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7
3 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho	6	6	6	7	5	4	4	7	2	6	7	3	6	6
4 Relación con el superior inmediato	6	6	6	6	7	6	7	7	4	5	7	7	6	5
5 Carga laboral	6	6	6	7	6	2	7	6	2	5	6	2	2	7
6 Remuneración Percibida	6	5	6	7	6	2	6	3	1	6	7	3	6	7
7 La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas	6	6	6	7	6	1	6	7	6	6	7	4	6	7
8 Relación entre dirección y los profesionales de la salud	6	6	6	5	6	4	7	7	4	5	7	4	6	7
9 Funciones acorde a lo estipulado en el contrato	6	6	6	5	6	6	6	7	4	6	7	3	6	7
10 Posibilidad de elegir los días de descanso (vacaciones)	6	2	6	4	6	7	7	7	1	5	7	3	6	7
11 Atención que se presta a las sugerencias realizadas	4	6	6	5	6	5	6	7	6	5	6	4	6	7
12 Horario de trabajo establecido	6	4	6	5	6	7	6	7	4	5	7	2	6	7

13 Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	6	4	6	5	6	6	6	7	6	6	6	4	6	7
14 Estabilidad laboral	2	3	6	2	6	6	6	7	1	6	6	1	5	7
15 Desarrollo de cursos de prevención de riesgo laboral	6	3	6	6	6	3	4	6	1	5	7	4	5	7
SUMA DE LOS FACTORES DE SATISFACCION LABORAL	84	74	89	82	85	70	91	98	51	84	101	54	84	1
MEDIA														
MEDIANA	85													

ANEXO # 13

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS FACTORES EXTRÍNECOS Y INTRÍNECOS DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD DEL HOSPITAL DR. ANÍBAL GONZÁLEZ ÁLAVA POR MEDIO DEL METODO NPT 394

FACTORES EXTRÍNECOS	TRABAJADORES																														SUMA	MEDIA	DE			
	6	5	5	6	1	4	6	6	3	6	7	4	6	6	6	6	3	4	6	7	6	5	7	6	6	5	3	4	5	5				6	6	
1 Condiciones físicas para realizar el trabajo Porcentaje	6	5	5	6	1	4	6	6	3	6	7	4	6	6	6	6	3	4	6	7	6	5	7	6	6	5	3	4	5	5	6	6	167	5.22	1.36	
3 Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho	6	6	6	7	5	4	4	7	2	6	7	3	6	6	6	6	1	2	6	6	1	1	7	7	5	3	2	6	6	6	6	6	158	4.94	1.97	
5 Carga laboral	6	6	6	7	6	2	7	6	2	5	6	2	2	7	6	6	1	5	4	6	7	4	6	7	4	3	5	6	6	4	6	6	162	5.06	1.74	
7 La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas	6	6	6	7	6	1	6	7	6	6	7	4	6	7	6	6	1	5	6	7	7	4	7	7	6	6	2	6	6	3	6	5	177	5.53	1.67	
9 Funciones acorde a lo estipulado en el contrab	6	6	6	5	6	6	6	7	4	6	7	3	6	7	6	6	1	5	7	7	7	1	7	5	6	5	5	6	6	6	6	5	178	5.56	1.50	
11 Atención que se presta a las sugerencias realizadas	4	6	6	5	6	5	6	7	6	5	6	4	6	7	6	6	1	4	7	5	6	1	7	5	6	5	2	6	6	7	6	6	171	5.34	1.56	
13 Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	6	4	6	5	6	6	6	7	6	6	6	4	6	7	6	6	1	6	5	5	6	4	7	5	3	2	4	6	6	7	6	6	172	5.38	1.41	
15 Desarrollo de cursos de prevención de riesgo laboral	6	3	6	6	6	3	4	6	1	5	7	4	5	7	6	5	1	2	6	7	1	4	7	7	6	1	6	6	6	5	6	5	156	4.88	1.93	
SUMA	46	42	47	48	42	31	45	53	30	45	53	28	43	54	48	47	10	33	47	50	41	24	55	49	42	30	29	46	47	43	48	45	1341	41.91	13.13	
MEDIA	41.9																																	-		
MEDIANA	45																																	-		
DESVIACION ESTANDAR	10.07																																			

FACTORES INTRÍNECOS	TRABAJADORES																														SUMA	MEDIA	DE			
	6	6	6	5	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	5	6	1	6	7	7	6	1	7	6	6	6	6	5	6	6				6	6	
2 Relación con compañeros de trabajo	6	6	6	5	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	5	6	1	6	7	7	6	1	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	188	5.88	1.41	
4 Relación con el superior inmediato	6	6	6	6	7	6	7	7	4	5	7	7	6	5	7	6	1	6	6	5	4	1	7	7	6	7	4	6	6	6	6	6	182	5.69	1.51	
6 Remuneración Percibida	6	5	6	7	6	2	6	3	1	6	7	3	6	7	6	6	1	6	2	5	3	4	7	7	6	5	4	6	6	6	6	5	162	5.06	1.78	
8 Relación entre dirección y los profesionales de la salud	6	6	6	5	6	4	7	7	4	5	7	4	6	7	6	6	2	6	6	7	6	1	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	180	5.63	1.36	
10 Posibilidad de elegir los días de descanso (vacaciones)	6	2	6	4	6	7	7	7	1	5	7	3	6	7	6	6	1	6	6	5	4	4	3	6	2	6	6	6	6	6	5	164	5.13	1.76		
12 Horario de trabajo establecido	6	4	6	5	6	7	6	7	4	5	7	2	6	7	6	6	1	5	6	6	6	4	7	4	6	6	3	6	6	6	6	5	173	5.41	1.43	
14 Estabilidad laboral	2	3	6	2	6	6	6	7	1	6	6	1	5	7	6	2	1	5	7	6	1	4	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6	156	4.88	2.03	
SUIMA	38	32	42	34	43	39	46	45	21	39	48	26	41	47	42	38	8	40	40	41	30	19	44	42	38	43	33	41	42	42	42	39	1205	37.66	8.70	
MEDIA	37.6563																																			
MEDIANA	40.5																																			
DESVIACION ESTANDAR	42																																			