



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN HOSPITALARIA**



**Satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del
Hospital Nacional de la Mujer, durante mayo-junio 2024.**

Tesis para optar al grado de:
Maestra en Gestión Hospitalaria

Autores:

Rosa Elsy Cárcamo López
Eunice Beatriz Herrera Barrera

Asesora:

Dra. Darlen Lizeth Portillo de Mendoza

Ciudad Universitaria “Dr. Fabio Castillo Figueroa”, septiembre de 2024

Universidad de El Salvador
Autoridades período 2023-2027

Rector

M.Sc. Juan Rosa Quintanilla

Vicerrectora Académica

Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata

Vicerrector Administrativo

M. Sc. Roger Armando Arias Alvarado

Autoridades de la Facultad de Medicina

Decano

Dr. Saúl Díaz Peña

Vicedecano

Lic. Franklin Arnulfo Méndez Durán

Escuela de Posgrado

Director

Dr. Edwar Alexander Herrera Rodríguez

Jefa del Programa de Maestrías

Dra. Blanca Aracely Martínez de Serrano

Coordinación de la Maestría en Gestión Hospitalaria

Dr. Luis Alberto Figueroa Aristondo

Dedicatoria

Quiero agradecer a los profesores que me guiaron en la elaboración de la tesis y que han influido en mi formación y crecimiento personal.

Quiero dedicar este trabajo a mis perritas Ceniza y Canela, quienes me acompañaron en cada paso del proceso, brindándome su apoyo y aliento.

Elsy

Dedico este trabajo a Dios, quien siempre ha sido mi fuerza y mayor apoyo en tiempos de dificultad.

A mis padres quienes han sido mi apoyo y mayor motivación para seguir adelante.

Eunice

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de esta tesis.

Nuestros sinceros agradecimientos al Coordinador de la Maestría en Gestión Hospitalaria de la Universidad de El Salvador, Dr. Luis Alberto Figueroa Aristondo, por su paciencia y dedicación en cada etapa de este proceso.

Agradecemos a nuestra asesora de tesis Dra. Darlen Lizeth Portillo de Mendoza por todo el apoyo y la paciencia durante la elaboración de la investigación.

Agradecemos al Dr. Roberto Tejada por su valiosa asesoría técnica en el manejo de los datos.

Queremos agradecer al Hospital Nacional de la Mujer, lugar donde se nos brindó la oportunidad de realizar la investigación. Su apoyo logístico y académico ha sido esencial.

Nuestros sinceros agradecimientos a Dra. Karina Elizabeth Mendoza de Comité de investigación y Dr. José Carlos Fonseca Erazo del Comité de ética del Hospital Nacional de la Mujer, por brindarnos su tiempo y conocimiento para perfeccionar este trabajo.

Finalmente, agradecemos a todos los participantes de este estudio que, sin su colaboración, este trabajo no hubiera sido posible.

Resumen

INTRODUCCIÓN. La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional, de ahí la importancia de su medición en los trabajadores de las instituciones de salud.

OBJETIVOS. El objetivo general de la investigación consistió en determinar el nivel de satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer (HNM), durante el período de mayo a junio de 2024. Los objetivos específicos buscaban identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico en la dimensión extrínseca: sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas; e identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico en la dimensión intrínseca: condiciones del trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción.

METODOLOGÍA. Estudio con enfoque mixto, descriptivo, prospectivo. Participaron en la investigación 76 médicos que incluyen residentes de ginecología y obstetricia, especialistas y subespecialistas, a los que se les administró, previo consentimiento informado, una encuesta de satisfacción laboral que evaluó las dimensión extrínseca e intrínseca, a través de la escala de Likert. Los datos se tabularon y procesaron en Excel.

RESULTADOS. La población laboral fue relativamente joven (edades entre los 20 y 39 años en el 79%), con predominancia del sexo femenino (67%) y más del 50% correspondía a residentes de ginecología y obstetricia. En el análisis dimensional, el 53% de los trabajadores tuvo un nivel alto de satisfacción laboral en la dimensión extrínseca y el 58% tuvo un nivel alto de satisfacción alto en la dimensión intrínseca.

CONCLUSIÓN. En el análisis global se encontró que el 55.5 % de los médicos encuestados mostraron un nivel alto de satisfacción, con aspectos positivos en las áreas de supervisión, buenas relaciones con compañeros de trabajo y adecuada comunicación, la mayoría disfruta las labores que realiza y le suponen una fuente de realización personal; el 32.5 % de los trabajadores de salud, mostraron un nivel bajo de satisfacción, determinado por menores puntuaciones en las áreas de salario, beneficios laborales, recompensas, reconocimiento, promoción, salario y beneficios laborales.

Acrónimos: Satisfacción laboral, calidad del servicio, hospital de tercer nivel

Contenido

INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO I.	2
1.1- Situación problemática	2
1.2- Justificación:	3
1.3- Objetivos	5
1.3.1- General	5
1.3.2- -Específicos	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2. 1 Definición	6
2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral	9
2.3 Medición de la satisfacción laboral	12
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	14
3.1- Tipo y diseño general del estudio.	14
3.2- Población y muestra	15
3.3- Operacionalización de variables.	15
3.4- Técnicas e instrumentos.	19
3.5- Plan de tabulación y análisis de datos	19
3.6- Consideraciones éticas.	20
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1- Resultados	21
4.2- Discusión.	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1- Conclusiones.	51
5.2- Recomendaciones.	53
5.3- Propuesta técnica	54
6- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
7- ANEXOS	62
ANEXO 1	62
ANEXO 2	64
ANEXO 3	67

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del médico es un concepto multidimensional que se ha asociado con factores como las condiciones laborales, la variedad de tareas, la carga de trabajo y las perspectivas profesionales.(1) La satisfacción del médico es una medida crítica de su bienestar, que se ha asociado negativamente con el agotamiento de los médicos, también se asocia con diferentes resultados de la atención médica, incluida la calidad de la atención médica, la satisfacción del paciente y la adherencia a los tratamientos, y los aspectos interpersonales de la atención al paciente. Sin embargo, es necesario comprender mejor los factores que conducen a la satisfacción del médico. (2)

Por tanto, la medición de la satisfacción laboral es un proceso indispensable, ya que diferentes investigaciones han determinado que es fundamental para el efectivo desempeño del personal, puesto que las organizaciones se integran por personas que pasan gran parte de su tiempo desempeñando un puesto de trabajo. (3) La satisfacción laboral es un factor clave que influye en el desempeño de los empleados y calidad de los servicios prestados por sus organizaciones. La satisfacción laboral, especialmente entre los profesionales de la salud, puede afectar la implementación de estrategias de prácticas basadas en evidencia (PBE). (4)

La calidad de los servicios en un sistema sanitario está relacionada con el nivel de satisfacción de sus profesionales. (5) Los profesionales de la medicina se enfrentan a una serie de desafíos que influyen directamente en su nivel de satisfacción en el entorno laboral, sobre todo el personal que se desempeña en los servicios de atención obstétrica del Hospital Nacional de la Mujer, un centro de referencia nacional de tercer nivel de atención.

Conocer el nivel de satisfacción laboral permitirá la estandarización de planes de acción, así como, mejorar la implementación, perfeccionamiento y seguimiento de los servicios para brindar una mejor calidad de atención sanitaria. (6)

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1- Situación problemática

La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Actualmente, existe un creciente interés por la calidad de vida laboral y profesional, debido a que el personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyen en su desempeño laboral es una prioridad que permite ejecutar acciones tendientes a ofrecer a los trabajadores aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, lo cual se verá reflejado en la productividad y el ambiente de trabajo. (7)

Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad. (7) Los sistemas de salud deben ofrecer servicios de salud efectivos, seguros y eficientes, y responder a las expectativas de los usuarios. El grado de calidad 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. (8)

En la encuesta “Global Workforce of the Future 2022”, un informe a nivel mundial que recoge datos sobre las percepciones laborales de los trabajadores/as en 25 países, descubrió que, a nivel mundial, la satisfacción laboral es alta, estando el 69% satisfecho con su trabajo en general.

En un estudio de satisfacción del personal médico de un Hospital Peruano, se identificó que el nivel de satisfacción laboral fue alto en un 28 %, el 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción y uno de cada cuatro trabajadores mostró un bajo nivel de satisfacción. (9) En El Salvador, en un estudio de

2008 sobre satisfacción laboral y desempeño organizacional del personal del Hospital Nacional General De Ilobasco se determinó que el personal presenta un nivel aceptable de satisfacción.

Por tanto, la satisfacción laboral es tema complejo e importante, que sin embargo, no se investiga con frecuencia en las instituciones de salud en nuestro país, el determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud es una prioridad que permitirá a una organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el clima laboral, entre otras medidas para fortalecer la cultura organizacional.

En este contexto, el problema planteado consistió en conocer ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer durante mayo-junio de 2024?, siendo este hospital, un centro especializado de tercer nivel de atención y de referencia nacional, donde se documentaron los diversos factores intrínsecos y extrínsecos que afectan el ambiente de trabajo y la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud, generando información actualizada de este fenómeno.

1.2- Justificación

La satisfacción laboral en los servicios de salud está implicada en la calidad asistencial, de ahí la importancia de su medición en los trabajadores de las instituciones sanitarias. Nadie duda en la actualidad de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de objetivos. Es obvio que disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

El estudio aporta conocimiento nuevo respecto a este tema, ya que, en el Hospital Nacional de la Mujer, no se encuentran estudios al respecto; la medición del nivel de satisfacción constituye un indicador de clima laboral, permite a las jefaturas y tomadores de decisión detectar problemas

específicos a tiempo, previniendo posibles escenarios que afecten gravemente al talento humano y a la institución. El personal médico satisfecho laboralmente es más propenso a colaborar de manera efectiva, comunicarse de manera abierta y participar activamente en iniciativas que mejoren la eficiencia operativa del hospital. La satisfacción laboral está directamente relacionada con el ambiente laboral y el rendimiento del personal, así mismo tiene un impacto positivo en la retención del personal.

Los hospitales que demuestran un compromiso con el bienestar y la satisfacción de su personal son más atractivos para nuevos talentos, generan bienestar emocional al personal, motivación y compromiso, lo que se traduce en una mejora en la calidad de la atención al paciente.

1.3- Objetivos

1.3.1- General

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer, durante el período de mayo a junio de 2024.

1.3.2 Específicos

- a) Conocer el perfil profesional del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer.
- b) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer en la dimensión extrínseca: sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas.
- c) Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer en la dimensión intrínseca: condiciones del trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2. 1 Definición

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. Dos son principalmente los motivos que parecieran justificar este interés en el objeto de estudio. El primero, emerge fundamentalmente de la relevancia de la satisfacción laboral para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad organizacional, tales como el ausentismo, la rotación, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo, se desprende de la relevancia moral del fenómeno al constituir un determinante importante del bienestar del individuo, tanto desde el punto de vista de su salud física como mental. (10)

En la actualidad, no existe un concepto unánimemente aceptado sobre la satisfacción laboral. (3) Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador que condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. (11)

Schultz (1995) propone que la satisfacción laboral es la actitud o disposición psicológica de la persona hacia su trabajo, considerando lo que piensa de éste, así como si está contento o no con su trabajo, es decir, el conjunto de actitudes o sentimientos respecto a uno mismo. En tal sentido, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) mencionan que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, dichas actitudes se orientan hacia el trabajo en general y a las facetas del mismo. Por su parte, Robbins (2004) define la satisfacción laboral como la actitud general hacia el trabajo que uno realiza; es la diferencia entre la remuneración que recibe el trabajador y lo que cree que debe recibir. Más tarde, Landy y Conte (2005) conceptualizan la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Por otra parte, Borges, Alves y

Regina (2011) establecen que la satisfacción en el trabajo es una evaluación subjetiva realizada por el trabajador sobre en qué medida los aspectos laborales pueden ser perjudiciales o benéficos para su bienestar. Finalmente, Salessi (2014) señala que la satisfacción laboral es considerada una actitud frente a las experiencias laborales. (3)

Este fenómeno se ha intentado explicar desde numerosas teorías o enfoques, sobretodo desde el campo de la motivación, dado el papel central que la satisfacción juega en muchas de ellas, básicamente se centran en el concepto de discrepancia o ajuste ya que cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será la satisfacción laboral. La satisfacción laboral engloba tanto actitudes como emociones, considerándola como una actitud compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales que pueden variar en consistencia y magnitud, pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo. (12)

Desde comienzos del siglo XX, un interés notorio de la comunidad científica se ha dirigido a indagar en los determinantes de la satisfacción laboral, oscilando los estudios más destacados entre aquellos más fuertemente centrados en las características de la situación, llamados situacionistas, y los más fuertemente centrados en las características del individuo, llamados disposicionalistas. (13)

Poca era la experiencia en el ámbito sanitario de la aplicación de estudios sobre satisfacción de los profesionales. Fueron Donabedian en 1966 y, posteriormente, Freebon y Greenlick en 1973 los primeros en interesarse por esta línea de investigación. Desde entonces se percibe una mayor preocupación por los temas relacionados con la satisfacción laboral, quizá por la evidencia real y práctica de la importancia que tiene el factor humano desde la perspectiva financiera y de calidad asistencial, afectando directamente al «arte de la atención». Así, la satisfacción laboral en la atención sanitaria se iguala en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología. (14)

En 1996 Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación

con la satisfacción laboral y concluyó que es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo lo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, es decir, que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles de una situación determinada. (15)

La evolución de la satisfacción laboral en el tiempo ha sido poco estudiada en los trabajadores de la salud, sin embargo en 1979, Miñardi publicó un estudio donde presentaba los principales factores de estrés e insatisfacción en la práctica médica, entre los que destacaban: insuficiente personal, demandas médico-legales, falta de oportunidad para realizar otras actividades profesionales (enseñanza e investigación), consideraciones financieras, insuficientes facilidades médicas, aislamiento debido a la especialización, la competencia médica, miedo a la violencia contra el médico y/o sus familiares por pacientes disgustados. También presentó los motivos de satisfacción de la práctica médica entre los que se encontraron: diagnóstico acertado y terapia exitosa, buena relación médico paciente, respeto y aprecio de los pacientes y la comunidad, enseñanza, investigación y administración. (16). La satisfacción de los médicos con su profesión se ha convertido en un tema de preocupación cada vez mayor para los administradores, los investigadores de los servicios sanitarios y los propios médicos en los últimos años. Este interés no es sólo académico. En Portugal, el primer estudio basado en datos sobre la satisfacción de los médicos generales que se ha publicado se llevó a cabo en el Centro de Salud Amadora, y consistió en un cuestionario autoadministrado diseñado por los autores. Posteriormente, otros estudios basados en datos sobre la satisfacción laboral de los médicos generales pasaron el mismo cuestionario. Los aspectos más importantes de insatisfacción laboral identificados en estos estudios eran la no participación/responsabilidad/retroinformación en las actividades del centro de salud, la falta de autonomía y los salarios insuficientes. Este tipo de investigación es escaso no sólo en la literatura portuguesa, sino también en la internacional.

Cartwright fue el pionero en el Reino Unido de la investigación de Satisfacción Laboral en los médicos generales, en su trabajo, indica que los médicos generales están más satisfechos con el contacto personal con los pacientes y con la variedad del trabajo. (17)

McCranie et al fueron los primeros investigadores de Estados Unidos en publicar un estudio sobre la satisfacción laboral de los médicos generales en una extensa muestra de médicos de familia. En ese estudio los médicos de familia estaban más satisfechos con (en orden descendente): el respeto recibido de los pacientes, lo adecuado de la formación como residentes, la relación con los especialistas, el trabajo en general, lo adecuado del despacho y el personal auxiliar. En el mismo estudio, los médicos de familia no estaban satisfechos con (en orden ascendente): la organización y dirección de la práctica médica, los requerimientos temporales de la misma, el tiempo disponible para la familia, el ocio y la formación médica continuada, y los costes económicos implicados en la práctica médica.

En una investigación realizada por el Departamento de Ciencias de la Salud Pública de la Universidad de California en los Estados Unidos, se encontró que uno de los servicios con mayor índice de insatisfacción laboral correspondió al Servicio de Ginecología y Obstetricia.(18) Fernández M, Ignacio E y López M. han mostrado que en el ámbito hospitalario de España el nivel de satisfacción del personal trabajador varía entre el 64% y el 75 % siendo factores asociados a insatisfacción laboral la alta presión laboral y la escasa promoción como profesional, teniendo en consideración lo anterior los equipos directivos deberían tomar más importancia a estos ítems. Así mismo observaron que, las mujeres presentan mayor porcentaje de satisfacción laboral que los trabajadores varones. (19)

2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral son el conjunto de factores extrínsecos e intrínsecos que permiten determinar el grado de bienestar de un individuo en su trabajo, los cuales pueden identificarse y ser medidos. Es importante señalar, que la satisfacción en el trabajo se determina por una red compleja de factores y puede variar conforme el grupo estudiado. (3)

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Frederick Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. (11) Toma como base la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es

muy importante, y así mismo que la actitud de alguien hacia el puesto de trabajo puede determinar el éxito o el fracaso. Según esta teoría las personas están influenciadas por la existencia de dos factores que orientan su comportamiento, los factores intrínsecos o motivadores que se los relaciona con la satisfacción laboral y los factores extrínsecos o factores de higiene asociados con la insatisfacción.

a) Factores higiénicos:

Son todos los factores que dan efecto duradero de satisfacción laboral y aumentan la productividad como el progreso, reconocimiento, responsabilidad, logro, crecimiento y las tareas en sí que debe desarrollar un individuo en el trabajo. Todos estos factores hacen referencia al puesto de trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, generan satisfacción; pero cuando son precarios, provocan insatisfacción. (20)

Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes. Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción ya que su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud. (11)

b) Factores motivacionales:

Estos factores hacen referencia a las condiciones en las que los trabajadores desempeñan su trabajo, tanto condiciones físicas como ambientales, el sueldo, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, la relación con los supervisores, relación con los compañeros, vida personal/ status y seguridad. Cuando estos factores son óptimos evitan la insatisfacción de los trabajadores. (20) Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional

manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo enfrenta actividades retadoras y estimulantes. (7)

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus labores, ha sido considerada recientemente como un factor determinante en la calidad de la atención. No es posible conseguir que una persona realice un trabajo, con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha durante el desempeño y con los resultados del mismo. (21)

Los administradores deben considerar también cuidadosamente la seguridad del empleo, la comunicación, el reconocimiento y la confianza. Gerhart (1990) analizó que cuando el trabajador decide en forma voluntaria renunciar puede ser a consecuencia de una baja satisfacción en el trabajo y/o por nuevas oportunidades laborales. Algunos autores afirman que es el salario el factor más importante; el dinero, como recompensa clave, es considerado el factor principal para la satisfacción laboral; sin embargo, una encuesta realizada por la Society of Human Resource Management (SHRM) con sede en Alexandria, Virginia, señala que las principales preocupaciones de los trabajadores son la seguridad laboral y las prestaciones. (22)

La satisfacción laboral es considerada una actitud frente a las experiencias laborales, que en los últimos diez años su estudio se ha desplazado desde una posición periférica hasta el lugar central que ocupa en nuestros días.(23) Por tanto, el estudio de la motivación permanece vigente en la actualidad y es un elemento importante en la gestión empresarial y en las diversas teorías que lo siguen explicando, el desempeño de los colaboradores se considera un factor clave en el éxito de una organización y, mientras la motivación esté directamente relacionada a su desempeño, descubrir qué motiva a las personas para realizar las tareas y buscar resultados sobresalientes seguirá siendo de interés para muchas personas, ya sean empresarios, directivos, académicos y funcionarios de diversas organizaciones de la sociedad civil.(24)

2.3 Medición de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo.

Desde el que se conoce como el primer intento de Hoppock en 1935, se emplean diversos soportes:

- Autodescripciones verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos.
- Escalas para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta.
- Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta.
- Entrevista; generalmente individual. (25)

En específico podemos mencionar:

a) Employee Net Promoter Score (eNPS): es una métrica muy sencilla, la cual se basa en responder en una escala de 1 a 10 la siguiente pregunta: “¿Qué probabilidad hay de que recomiendes tu lugar de trabajo a otras personas?”.

Las respuestas que entregan los colaboradores se clasifican en las siguientes categorías: 9-10: Promotores, 7-8: Pasivos, 6-1: Detractores.

El eNPS se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{eNPS} = [(\text{n}^\circ \text{ de promotores} - \text{n}^\circ \text{ de detractores}) \div \text{n}^\circ \text{ total de empleados}] \times 100$$

En cuanto a los resultados, en términos generales obtener sobre 20 puntos significa que la empresa lo está haciendo bien, mayor a 40 es que se están haciendo las cosas muy, muy bien.

Por otro lado, un puntaje menor a -10 implica que la empresa está en considerables problemas y deberían implementar medidas urgentes.

b) Índice de Satisfacción de Empleados (ESI)

Es un método de medición que se enfoca en medir si las expectativas laborales de los trabajadores se cumplen o no. Son tres las preguntas que los colaboradores deben responder, en una escala del 1 al 10, para armar este índice:

- ¿Cuál es tu grado de satisfacción con tu trabajo actual?
- ¿En qué medida tu trabajo actual cumple con tus expectativas?
- ¿Cómo de cerca está tu trabajo actual con tu trabajo ideal?

Una vez obtenido los puntajes de cada pregunta, se debe aplicar la siguiente fórmula para obtener el índice, el cual mientras más alto sea, mejor: $ESI = (\text{Valor medio de la pregunta} \div 3) \times 100$

c) Encuestas de Bienestar

La forma más clara de tener un panorama general de qué está ocurriendo al interior de la organización y cómo están siendo percibidas las iniciativas impulsadas por la empresa. Esto permite tener una idea más clara de cómo cada iniciativa en particular está siendo recibida, permitiendo comprender de mejor forma los puntajes que arrojan tanto el ESI como el eNPS. Estas encuestas deben hacerse de forma recurrente, como mínimo cada seis meses, y deben ser consistentes. Lo ideal es hacer siempre las mismas preguntas, para poder observar cómo van cambiando los resultados de cada una de ellas a lo largo de los años. Esto permite comprender con mayor claridad el impacto que tienen las estrategias implementadas y si los cambios que se han implementado en estas están teniendo el efecto deseado o no. La técnica más común es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo.

d) Entrevistas 1:1

Una buena instancia de feedback es que cada cierto tiempo los miembros del equipo de Recursos Humanos tengan entrevistas individuales con los colaboradores, de esta forma se puede tener una percepción más clara de cómo están funcionando las políticas internas y por qué se obtuvieron los resultados vistos las encuestas. Estas conversaciones más personales e íntimas son cruciales para entender cómo se encuentra cada colaborador, cuáles son sus motivaciones y dolores. Gracias a estas instancias, es posible entender de mejor manera todos los otros resultados entregados por las diversas encuestas que se apliquen. (26)

Capítulo III. METODOLOGÍA

3.1- Tipo y diseño de investigación

Enfoque mixto, tipo descriptivo, prospectivo.

La investigación mixta es un enfoque que combina elementos de la investigación cualitativa y la cuantitativa en un solo estudio, esto permitió abordar la pregunta de investigación desde múltiples perspectivas, para obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno de la satisfacción laboral.

3.2- Población y muestra

Población: personal médico que labora en los servicios de atención obstétrica en el Hospital Nacional de la Mujer “Dra. María Isabel Rodríguez” (HNM).

Universo: Médicos que laboran en los servicios de atención obstétrica en el Hospital Nacional de la Mujer, donde se incluyeron nueve servicios: medicina materno fetal, puerperio, cirugía obstétrica, emergencia, unidad nacer con cariño, unidad de paciente crítico adultos, obstetricia, Unidad de bienestar magisterial e infectología, con un total 76 personas.

Muestra: No se realizó muestreo, debido al tamaño pequeño del universo, se consideró la muestra igual que el universo, en total fueron 76 los médicos que participaron en el estudio, entre ellos residentes de ginecología y obstetricia, especialistas y subespecialistas.

Criterios de inclusión:

- Médicos que laboran en los servicios que brindan atención obstétrica en el Hospital Nacional de la Mujer.

- Tiempo de servicio en la institución mayor a 6 meses.
- Personal médico que aceptó participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Médicos en periodo de licencia médica o ausencia prolongada, que previamente firmaron consentimiento informado para participar en el estudio.
- Médicos especialistas y residentes en ginecología y obstetricia que no cumplen con los requisitos de formación o certificación necesarios para la práctica obstétrica en el Hospital Nacional de la Mujer.
- Personal que firmó el consentimiento informado y que durante el llenado del cuestionario decidió retirarse.

3.3- Operacionalización de variables

A continuación, se presenta en la Tabla 1, la operacionalización de variables del presente estudio del presente estudio.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Dimensiones	Escala de medida
Objetivo específico 1: Conocer el perfil profesional personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer.	EDAD	La edad está referida al tiempo de existencia de alguna persona desde su nacimiento hasta la actualidad.	Años cumplidos del encuestado	Agrupación en rango de edades	-20 -29 años -30 -39 años -40 -49 años -50 a más años	Cualitativa Ordinal
	SEXO	El sexo es un conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos	Sexo biológico: hombre o mujer	Agrupación en géneros	-Masculino -Femenino	Nominal Dicotómica
	ESTADO CIVIL	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto	Cuál es el estado civil del encuestado	Número de médicos según categorías de estado civil	-Soltero -Casado -Unión Libre -Divorciado -Viudo	Cualitativa Nominal
	OCUPACIÓN	Puesto de trabajo desempeñado	Tipo de ocupación que desempeña al momento de la entrevista	Número de médicos residentes Número de médicos especialistas	-Médico Residente -Médico especialista I -Médico especialista II	Cualitativa Nominal
	TIEMPO DE SERVICIO	Es el tiempo de servicio efectivo que un trabajador tiene en su lugar de trabajo, desde su ingreso o vinculación laboral.	Cantidad de tiempo en años que lleva laborando en el hospital al momento de la encuesta	Tiempo de años agrupado en rangos	<1 año 1-3 años 3-6 años >6 años	Cualitativa Ordinal

	TIPO DE JORNADA LABORAL	Tiempo que el trabajador debe destinar, para prestarle al empleador el servicio pactado en el contrato de trabajo.	Tipo de horario que tiene el encuestado en el trabajo	Tipo de jornada	-Jornada completa (8 h) -Jornada parcial -Turnos rotativos	Cualitativa nominal
	SUELDO PROMEDIO	Cantidad de dinero promedio que recibe el trabajador	Cuánto gana el trabajador	Cantidad de dinero agrupado en rangos	<\$1000 \$1000-\$1500 \$1500-\$2000 >\$2000	Cuantitativa discreta
Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer en la dimensión extrínseca: sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas.	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN DIMENSIÓN EXTRÍNSECA	Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Son aquellos que causan la insatisfacción del empleado, y se localizan en: sueldo, supervisión, beneficios laborales, condiciones ambientales y físicos, compañero de trabajo, y comunicación.	1) El sueldo, que es la remuneración fija que percibe el trabajador por su servicio, que incluye bonificaciones y bonos por productividad. 2) la supervisión, es la observación constante, por parte del jefe inmediato. 3) los compañeros de trabajo, es la relación interpersonal entre compañeros de trabajo. 4) la comunicación, es la constante información brindada durante el proceso del trabajo. 5) las condiciones ambientales y físicas, se refiere a la seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo. 6) los beneficios laborales, son las compensaciones adicionales a los salarios regulares.	Nivel de satisfacción	-Alto -Medio -Bajo	Cualitativa

<p>Objetivo específico 3: Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer en la dimensión intrínseca: condiciones del trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción.</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL EN LA DIMENSIÓN INTRÍNSECA</p>	<p>Son aquellos que hacen que el empleado esté satisfecho con su cargo, estos están relacionados con: trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción</p>	<p>1) El trabajo en sí, están relacionados con el desarrollo de las funciones, tales como procedimientos, variedad en las tareas, nivel de complejidad y repetitividad en las funciones 2) las recompensas y reconocimientos, son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores. 3) Promoción, que representa la posibilidad del empleado aumentar su nivel jerárquico dentro de la empresa, implicando nuevos retos, más responsabilidades y muy posiblemente tener más personas a cargo, y por ende recibe un aumento salarial, mejores bonificaciones o mayores beneficio.</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<p>-Alto -Medio -Bajo</p>	<p>Cualitativa</p>
---	---	--	--	------------------------------	-------------------------------------	--------------------

3.4- Técnicas e instrumentos

Para la recolección de la información se utilizó el cuestionario sobre Satisfacción Laboral creado el 2014 por Montoya y modificado por Neyra y Salinas en el 2017.

El instrumento está estructurado en 2 partes: la primera parte compuesta por 7 preguntas iniciales sobre las características socioeconómicas y laborales de los encuestados, la segunda parte del instrumento recoge los datos específicos de satisfacción laboral en sus dimensiones: extrínseca (que comprende el sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas) e intrínsecas (que abarca el trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción), esta parte consta de 40 ítems. Previo consentimiento verbal y escrito, fue entregado el cuestionario para su autoadministración, el cual fue contestado de manera anónima por el personal médico (Ver anexo 1 y 2).

Para identificar las características de la satisfacción laboral en el personal de salud se empleó la escala de Likert, con respuestas de opción múltiple graduales, que iban de lo positivo a lo negativo o viceversa, donde el puntaje más bajo fue 1 (Totalmente en desacuerdo), seguido de 2 (En desacuerdo), 3 (Indeciso), 4 (De acuerdo) y el puntaje más alto fue 5 (Totalmente de acuerdo).

Los datos recolectados serán resguardados únicamente por los investigadores por un período de 5 años.

3.5- Plan de tabulación y análisis de datos

Los datos recolectados fueron revisados, codificados y registrados en una hoja electrónica del programa Excel, conformando así la base de datos, las gráficas fueron elaboradas en el programa Excel. Para establecer el nivel de satisfacción laboral, a las respuestas de la escala de Likert se les asignó un número del 1 al 5, según lo arriba descrito, obteniendo porcentajes totales de cada una de las respuestas de la escala de Likert, finalmente, para establecer el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones intrínseca y extrínseca, clasificando esta medida de la siguiente forma:

Nivel alto de satisfacción: respuestas puntaje 4 y 5

Nivel medio de satisfacción: respuesta puntaje 3

Nivel bajo de satisfacción: respuestas puntaje 2 y 1

El resultado final se estableció en porcentaje según la dimensión extrínseca e intrínseca y en general.

3.6- Consideraciones éticas

La ética en la investigación es fundamental para garantizar la integridad y el bienestar de los participantes, así como para mantener la calidad y la credibilidad de los resultados, la investigación cumplió con las siguientes consideraciones éticas:

- 1. Respeto hacia las personas:** Este principio implica reconocer la dignidad y los derechos de los participantes en la investigación. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, asegurándose que la participación fue de manera voluntaria y respetando su privacidad.
- 2. Beneficencia:** tenemos como investigadoras la responsabilidad de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos potenciales para los participantes.
- 3. Justicia:** Los participantes fueron seleccionados de manera justa, sin discriminación, y los beneficios de la investigación deben estar disponibles para todos los grupos de manera equitativa.
- 4. Honestidad y veracidad:** se llevó a cabo un trabajo de manera honesta y precisa, desde la recopilación de datos hasta la presentación de los resultados. La transparencia y la honestidad en la comunicación de los hallazgos son esenciales para la confianza pública en la investigación. La manipulación de datos o la falsificación de resultados son prácticas inaceptables desde el punto de vista ético.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Objetivo específico 1. Perfil profesional personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer (HNM), durante mayo-junio de 2024

Tabla 2. Variables generales y socioeconómicas del personal médico del Hospital Nacional de la Mujer (n=76)

VARIABLE	DESCRPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Edad	De 20-29	25	32.9
	De 30 a 39	35	46.1
	De 40 a 49	8	10.5
	De 50 a más	8	10.5
Sexo	Femenino	51	67.1
	Masculino	25	32.9
Estado civil	Casada/o	26	34.2
	Soltera/o	45	59.2
	Unión Libre	5	6.6
Ocupación	Especialista	28	36.8
	Residente	39	51.3
	Subespecialista	9	11.8
Tiempo de servicio	De 1 a 3 años	24	31.6
	De 3 a 6 años	12	15.8
	Más de 6 años	26	34.2
	Menos de 1 año	14	18.4
Tipo de jornada laboral	Jornada Completa (8h)	64	84.2
	Jornada Parcial	9	11.8
	Turno Rotativos	3	3.9

	> \$2,000	18	23.7
Sueldo promedio mensual	\$1,000 -\$1,500	22	28.9
	\$1,500 -\$2,000	9	11.8
	<\$1000	24	31.6

Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

En la tabla 2 observamos que el personal médico de los servicios obstétricos del HNM, está constituido por personas jóvenes (20 a 39 años), lo que corresponde al 79%. Del total de encuestados el 67.1% son mujeres y el 32.9% son hombres. La mayoría de profesionales de la medicina encuestados son solteros, con un 59%. El 51.3% son residentes de ginecología y obstetricia que se encuentran laborando en servicios donde se atiende población obstétrica, seguido por los especialistas (36.8%) y con solo un 11.8% son subespecialistas (especialistas II).

El 34% ha laborado para el HNM por más de 6 años, en un 34% que corresponde a médicos subespecialistas y especialistas, seguido por el 31% que ha laborado entre 1 a 3 años, donde se encuentran los residentes de especialidad a la cabeza.

La mayor parte del personal encuestado, se encuentra laborando en jornada completa (84%), seguido por aquellos con jornada parcial y turnos rotativos.

El sueldo promedio de los encuestados corresponde a \$1,000 dólares, con más del 32%, lo cual se corresponde con la mayor cantidad de residentes, que son los que perciben sueldos más bajos, cabe mencionar que existen tres residentes que no perciben salario por su trabajo, por encontrarse en calidad ad-honorem. Sueldos mayores de \$2,000 dólares, fueron referidos por 18 personas (23%) entre especialistas y subespecialistas de áreas relacionadas con la ginecología y obstetricia.

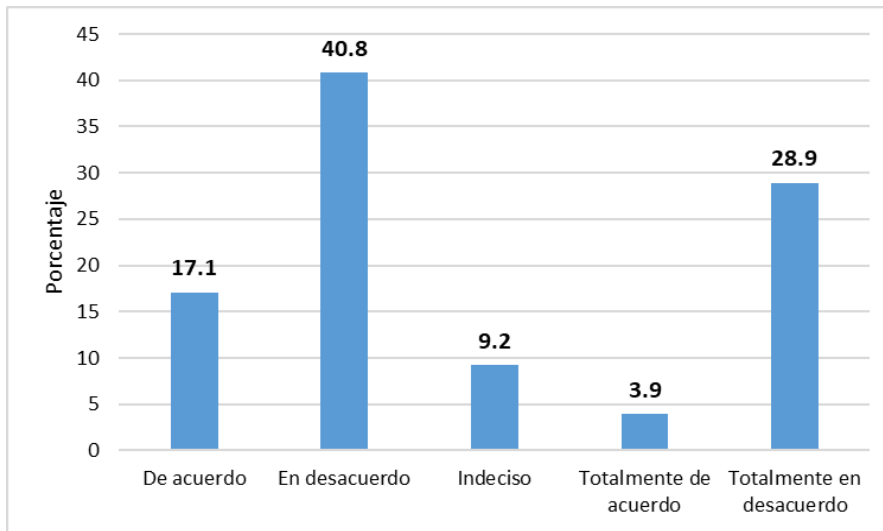
Observamos que el perfil de la población que participó en el estudio corresponde a personas jóvenes, con predominio femenino, en su mayoría residentes de la especialidad de ginecología y obstetricia, solteros, que cumplen jornadas laborales completas y con salarios menores a \$1.000 dólares.

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer en la dimensión extrínseca: sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas.

Factor evaluado: sueldo

Figura 1

Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.

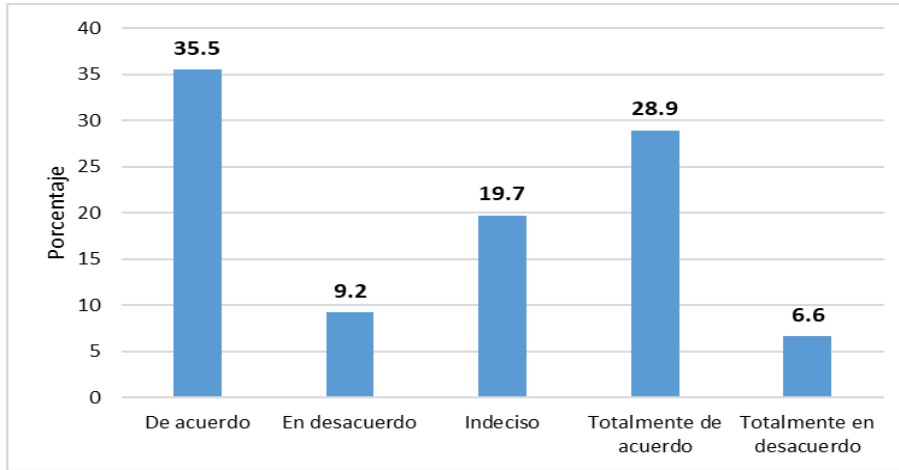


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: La mayoría de médicos (69%) consideran que no reciben un pago justo por el trabajo que desempeñan y solo un 20% refieren recibir un salario justo.

Figura 2

Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.

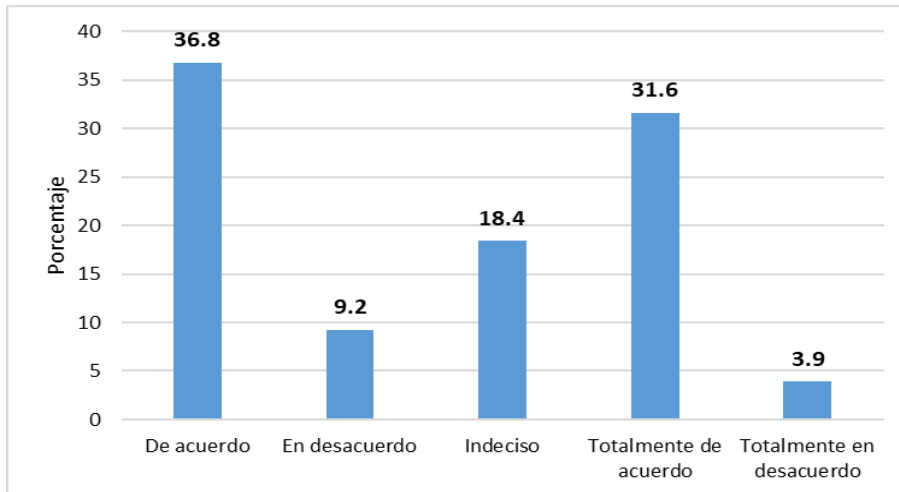


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 60% de los encuestados manifiestan que los aumentos salariales son muy distanciados y solo un 15% consideran que si han existido mejoras salariales de forma constante.

Figura 3

Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.

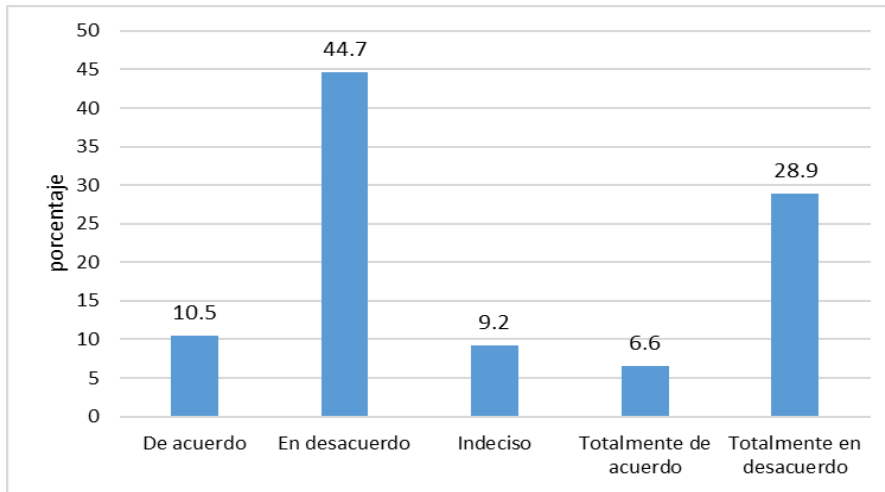


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 68% de los médicos opinan que el salario recibido no es proporcional a su preparación académica, sobre todo en el caso de los médicos que tienen 2 o más subespecialidades.

Figura 4

Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.



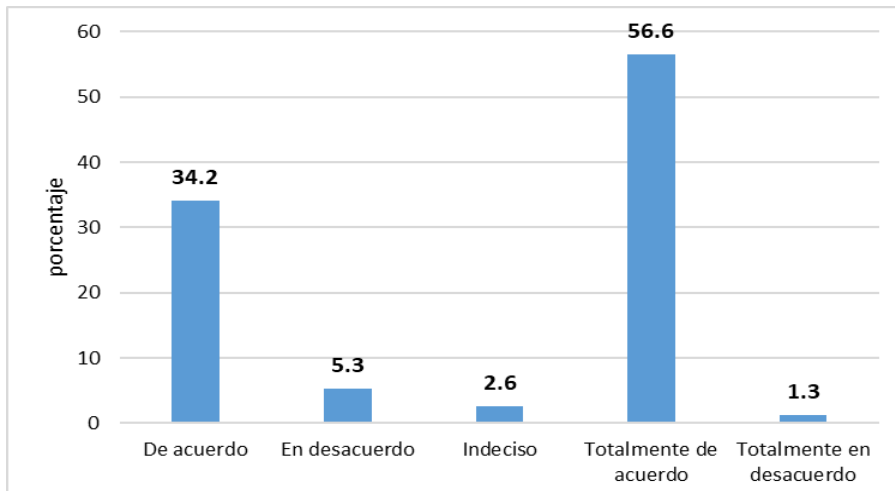
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 74% de los médicos encuentra que su sueldo no es suficiente para satisfacer sus necesidades económicas.

Factor evaluado: Supervisión

Figura 5

Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.

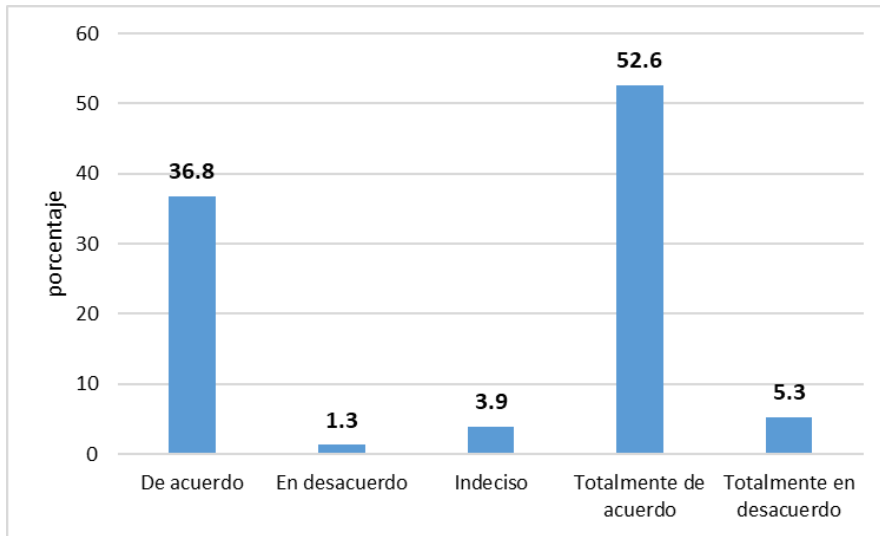


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 90% opina que su jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.

Figura 6

La relación que tengo con mis superiores es cordial.

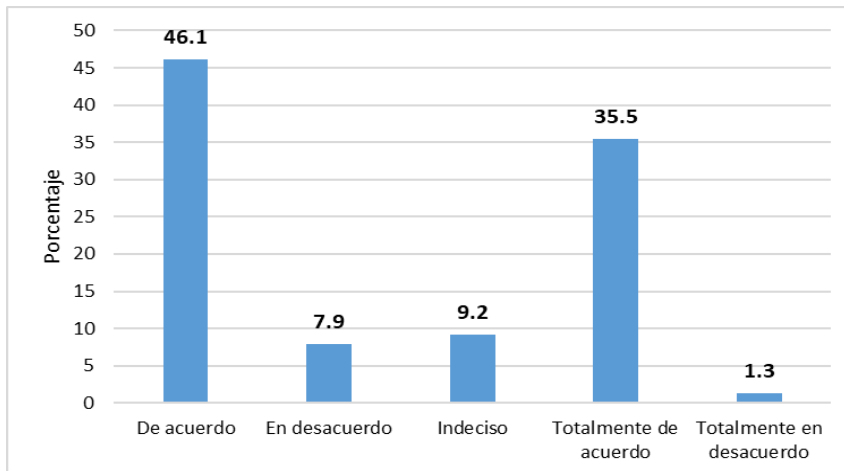


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 89% considera mantener una relación cordial con sus superiores.

Figura 7

Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.

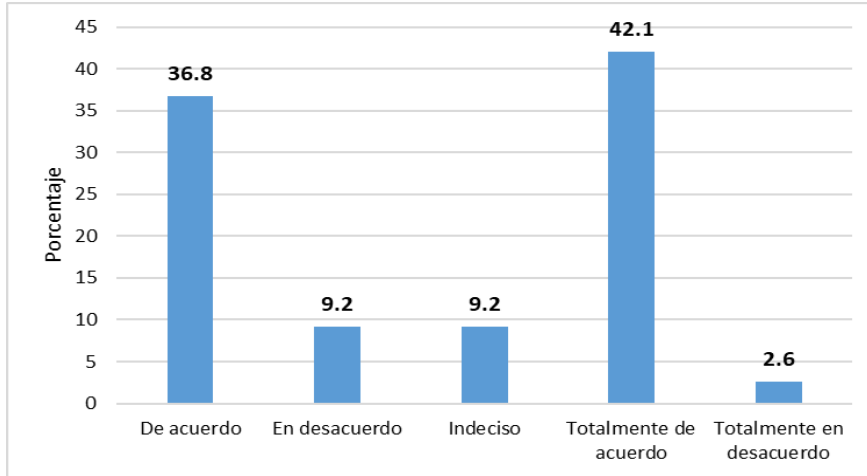


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 80% de las personas encuestadas opina que su jefatura toma en cuenta sus sugerencias en mejora del servicio brindado.

Figura 8

Mi jefe reconoce mi desempeño laboral.



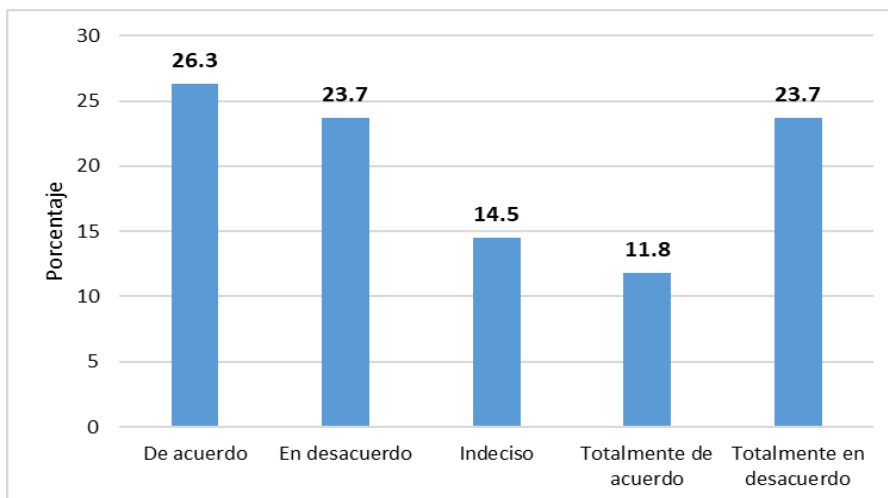
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 79% de las jefaturas reconoce el desempeño laboral de los médicos.

Factor evaluado: beneficios laborales

Figura 9

El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.

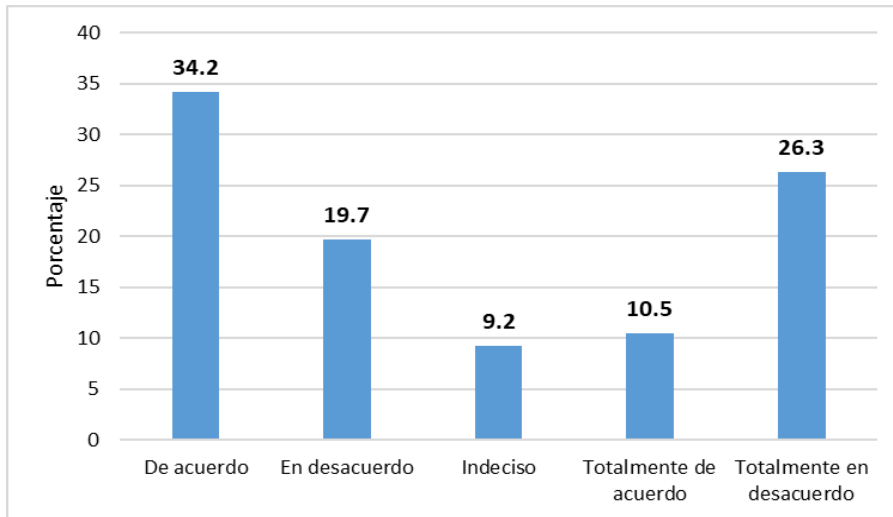


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 47% de los médicos encuestados, considera que los conjuntos de beneficios laborales no son equitativos, mientras que el 38% opina que si son equitativos.

Figura 10

Recibo un bono extra por trabajar nocturnidad o festivos.

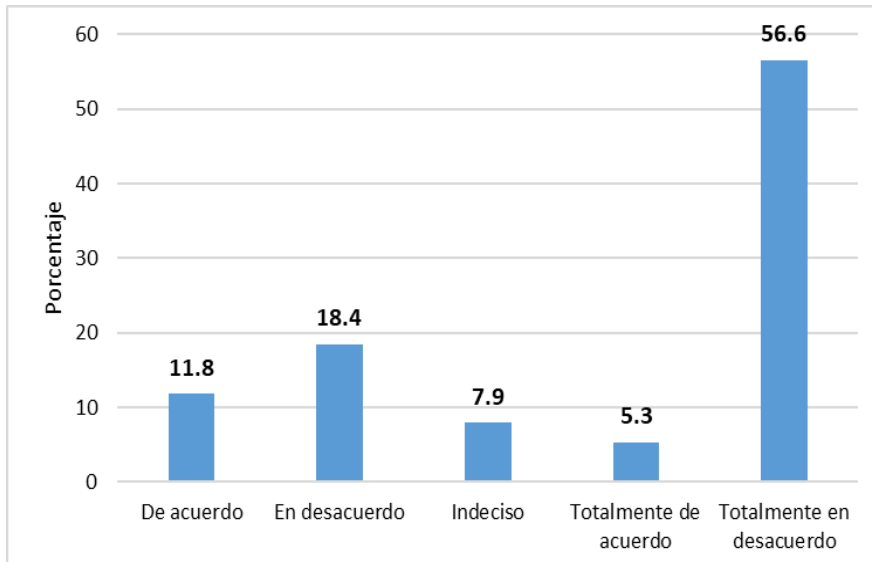


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 46% respondió que no recibe un bono extra por trabajar nocturnidades o festivos, el 44% si recibe bono y el resto se encuentra indeciso.

Figura 11

Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.



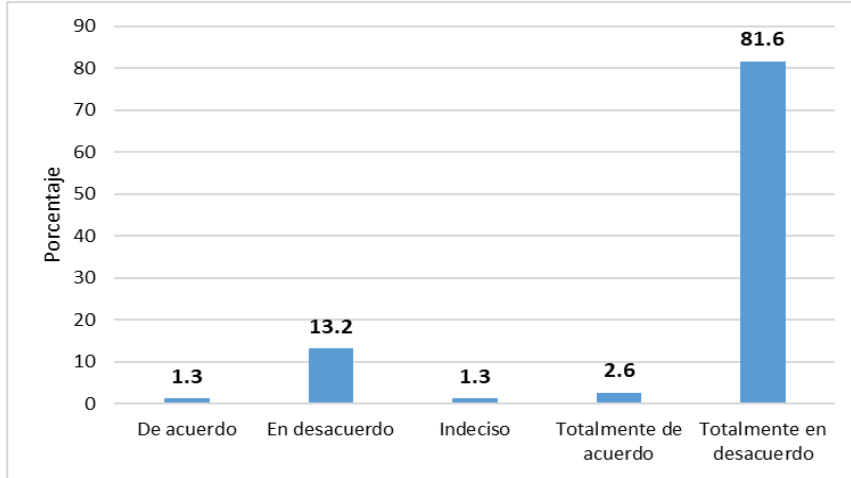
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 75% de los médicos que laboran en los servicios de atención obstétrica opinan que no se

le retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra laborado.

Figura 12

Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.



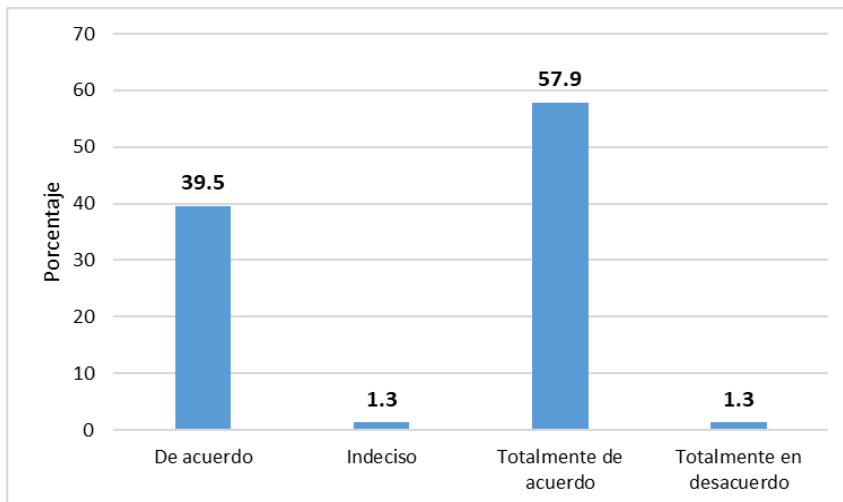
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 94.8% de los encuestados, no recibe alimentación por laborar en un área de alto riesgo.

Factor evaluado: compañeros de trabajo

Figura 13

Tengo empatía con mis colegas de trabajo.

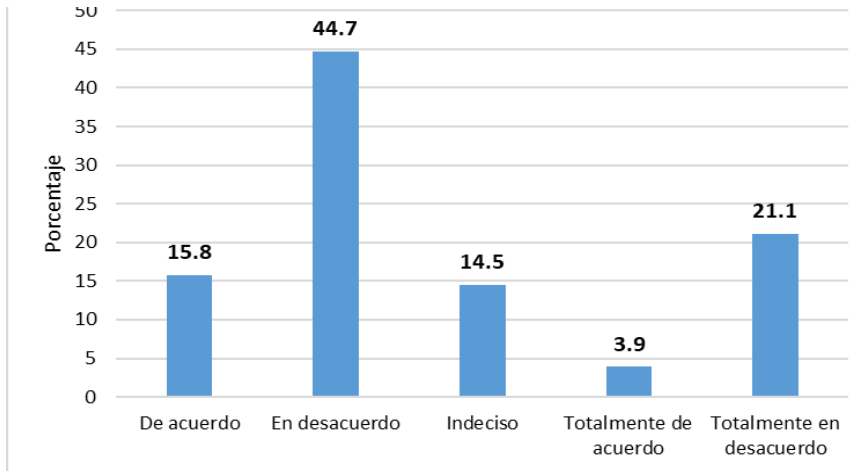


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: Las muestras de empatía hacia sus colegas de trabajo se encuentran hasta en un 95% de los encuestados.

Figura 14

Trabajo más de lo que debería debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.

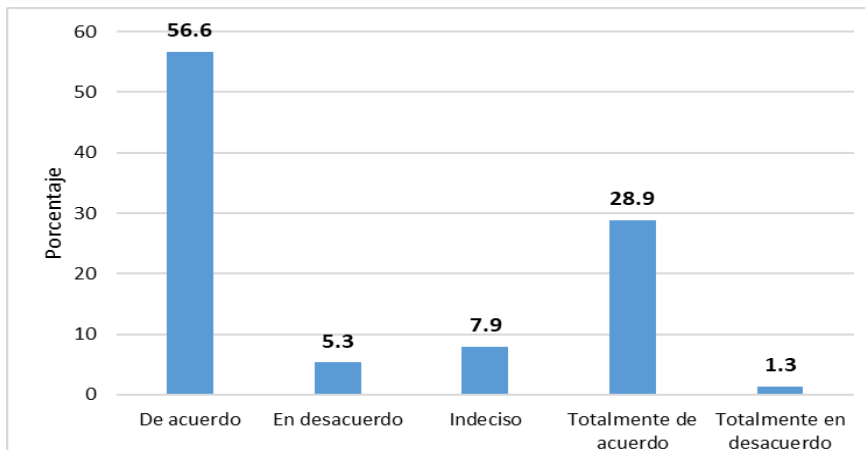


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: La mayoría de los encuestados (65.8%), considera que no trabaja más de lo que debería. por causa de la inexperiencia de sus colegas.

Figura 15

El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.

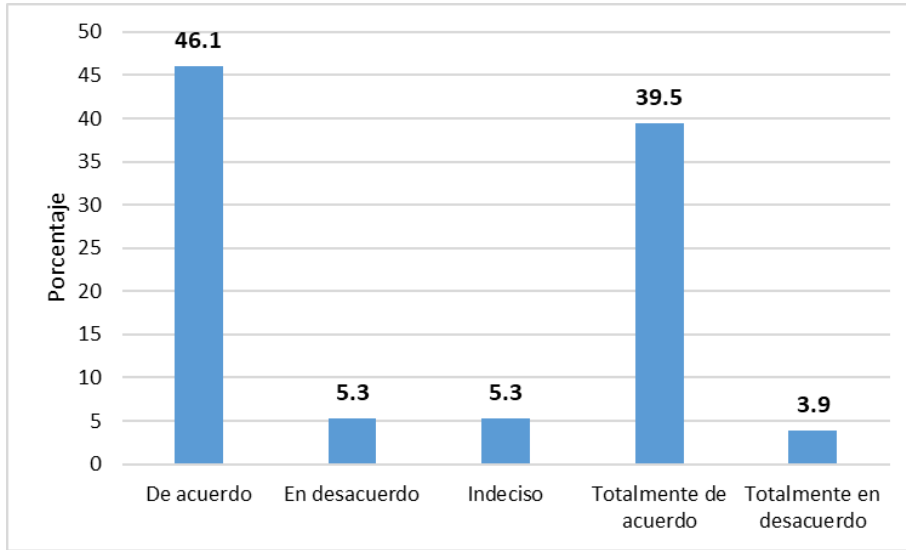


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 85% considera que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones en el servicio donde se encuentran laborando.

Figura 16

Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.



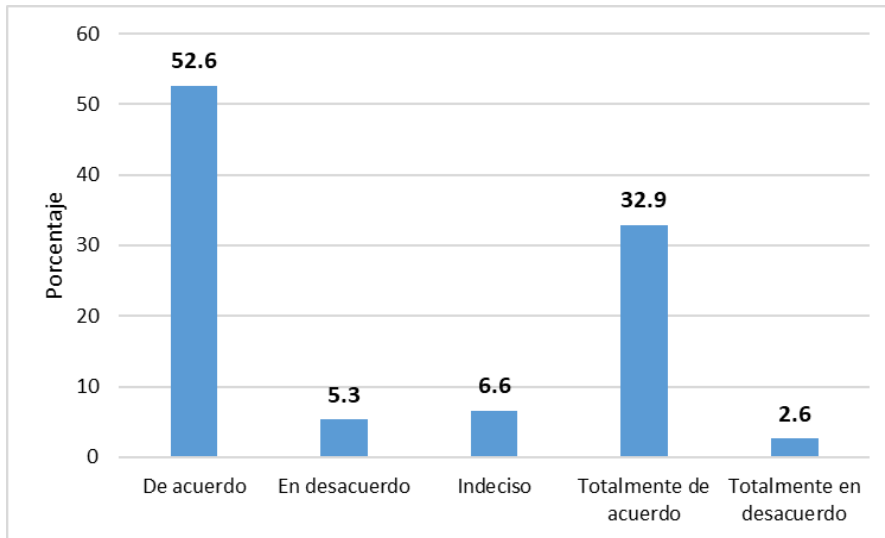
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: La solidaridad es un valor presente entre compañeros de trabajo que laboran en los servicios donde se atienden pacientes obstétricas, según la opinión del 85% de los médicos.

Factor evaluado: comunicación

Figura 17

La comunicación aparenta ser buena en el servicio donde laboro.

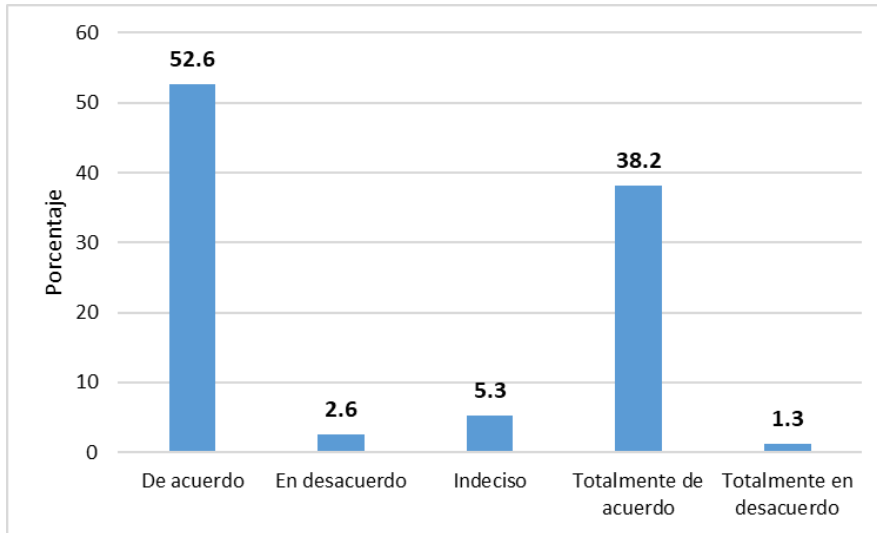


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 85% considera que la comunicación entre compañeros de trabajo del servicio donde labora aparenta ser buena.

Figura 18

Existe afinidad con mi grupo de trabajo.

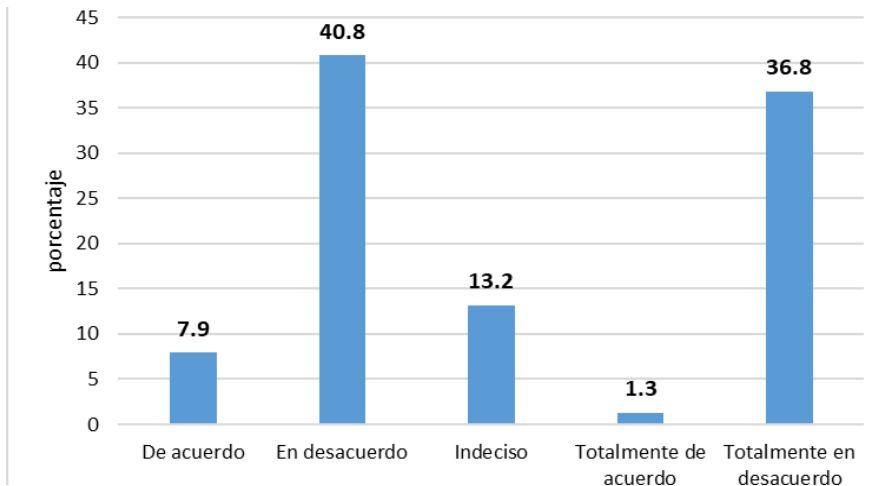


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: La mayoría (91%) manifiesta que existe afinidad con su grupo de trabajo.

Figura 19

Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.

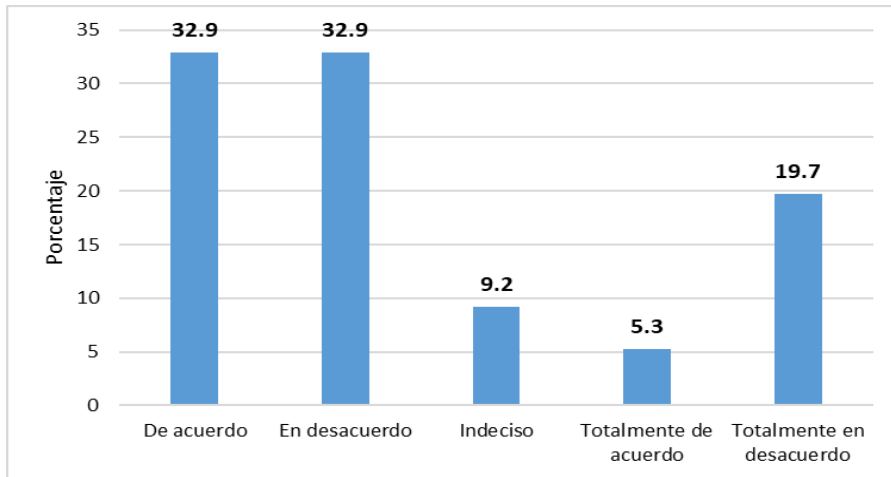


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 87% manifiestan que no existen demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.

Figura 20

Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.



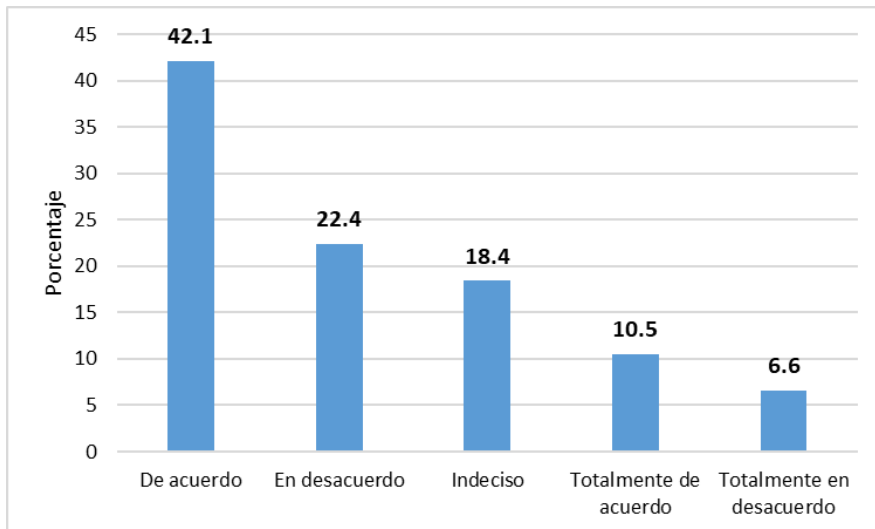
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 50% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que las tareas asignadas si son explicadas y el 38% opina que las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.

Factor evaluado: condiciones ambientales y físicas

Figura 21

La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.

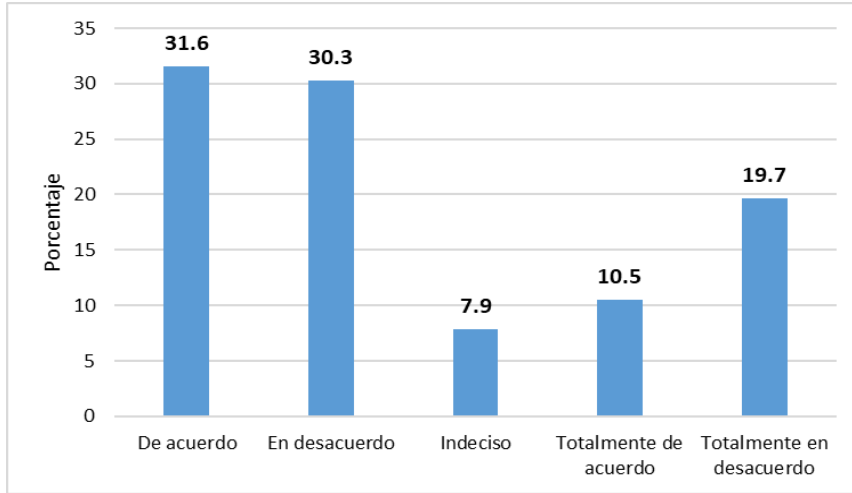


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: Más de 50% de los médicos considera que la distribución física del ambiente laboral facilita sus labores.

Figura 22

El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.

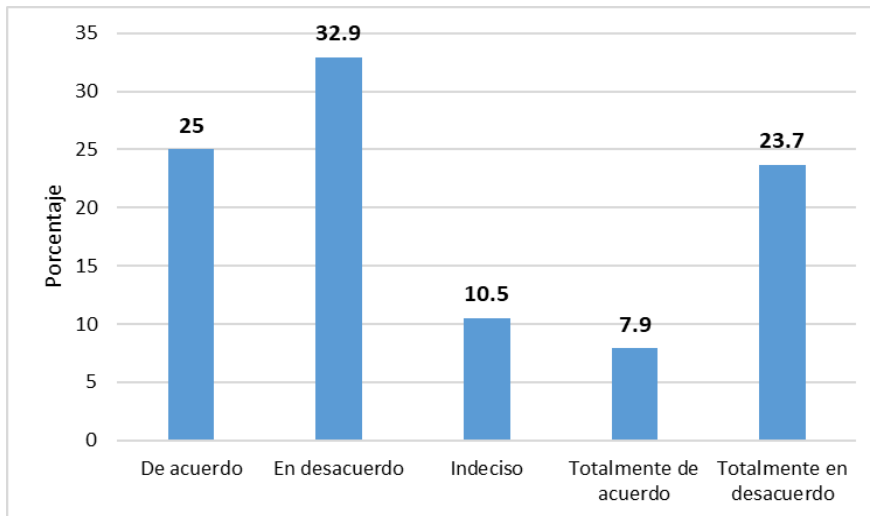


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 50% opina que el ambiente laboral no es confortable en iluminación ni ventilación y el 42% opina lo contrario.

Figura 23

Cuento con materiales de bioseguridad personal.

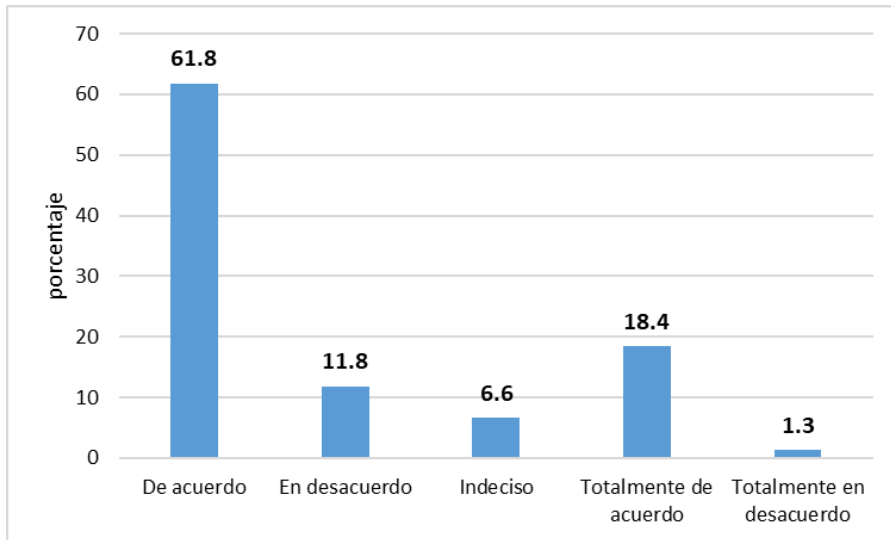


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 57% de los médicos consideran que no cuenta con materiales de bioseguridad personal para el desarrollo de sus actividades laborales.

Figura 24

Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.

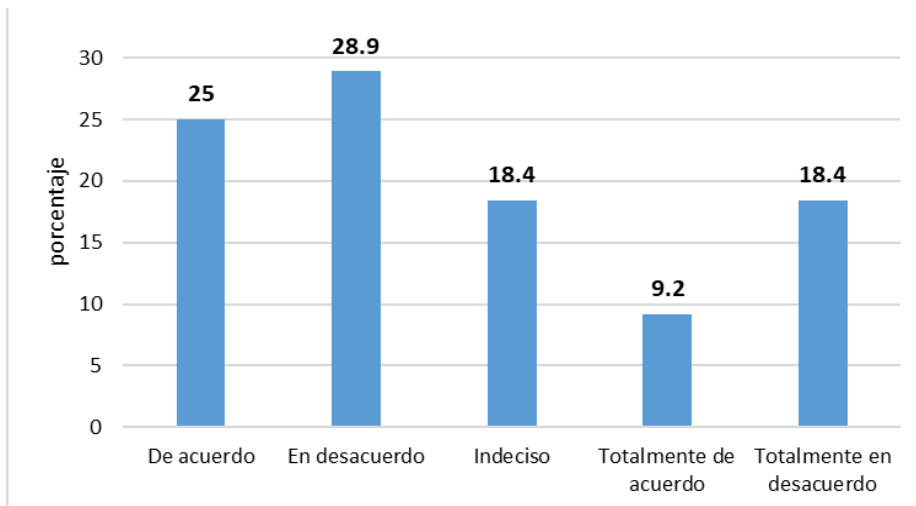


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: La mayoría (80%) refiere que existen accesos de evacuación debidamente señalizados y adecuados en el caso de desastres naturales.

Figura 25

Existe hacinamiento en el servicio donde labora.

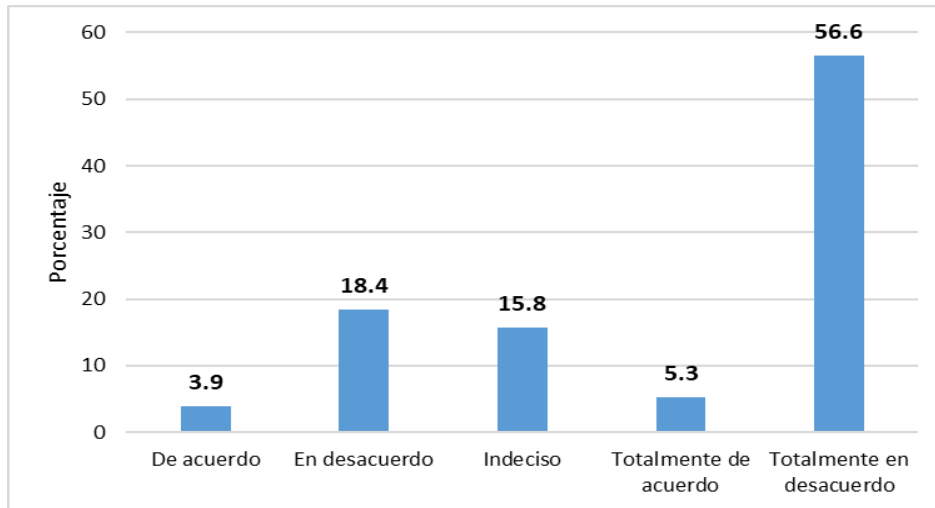


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 47% considera que no existe hacinamiento en el servicio donde labora, el 34.2% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que, si hay hacinamiento, un 18% se muestra indeciso.

Figura 26

Son suficientes los recursos materiales como alcohol gel, jabón, papel de baño, guantes.



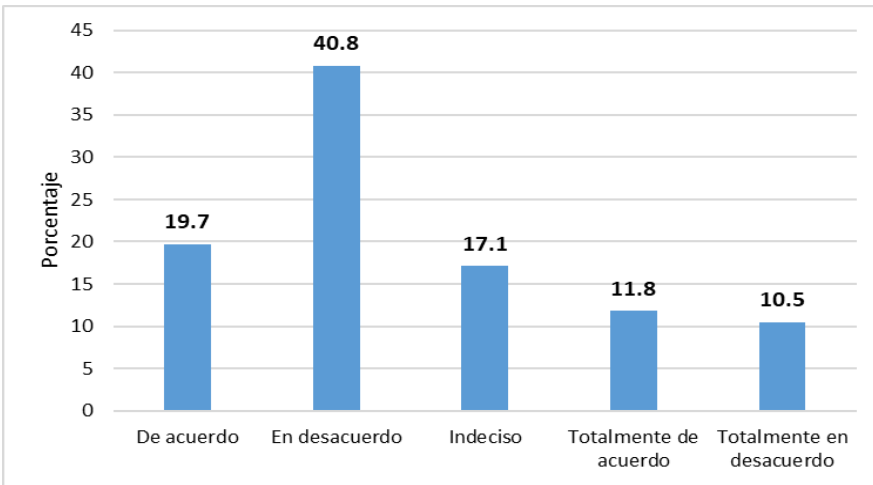
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 75% refiere que no son suficientes los recursos materiales como alcohol gel, jabón, papel de baño y guantes.

Objetivo específico 3: Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer en la dimensión intrínseca: condiciones del trabajo en sí, recompensas y reconocimiento y promoción.

Factor evaluado: trabajo en sí

Figura 27. *Siento que mi trabajo sea rutinizado.*

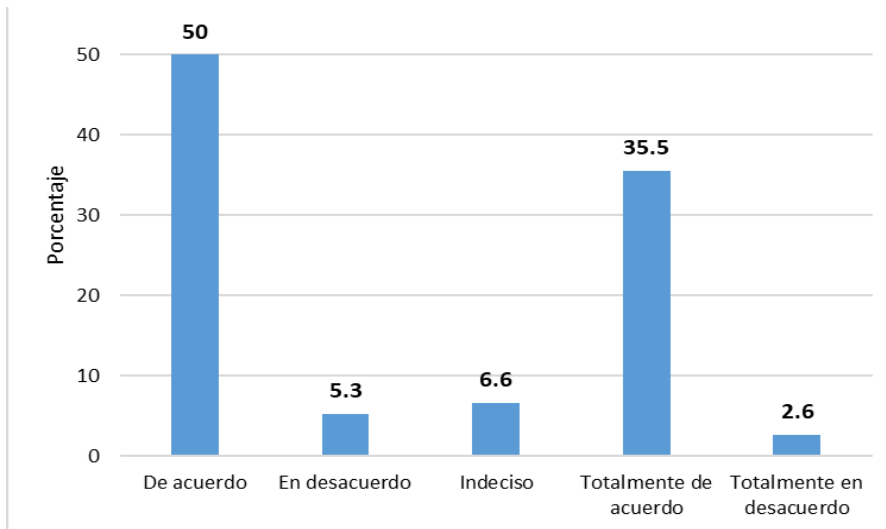


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 40.8% está en desacuerdo que su trabajo se ha vuelto rutinario y un 19.7 % considera que realiza actividades rutinarias durante sus labores.

Figura 28

Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo.

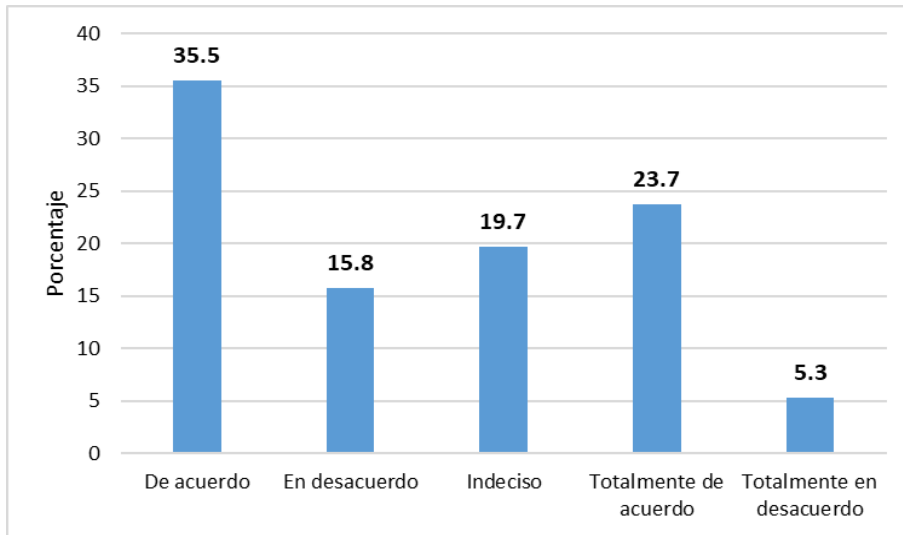


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: La mayoría (85.5%) considera que disfrutan del trabajo que realizan en los servicios donde se desempeñan dentro del hospital.

Figura 29

Mi trabajo es altamente estresante.

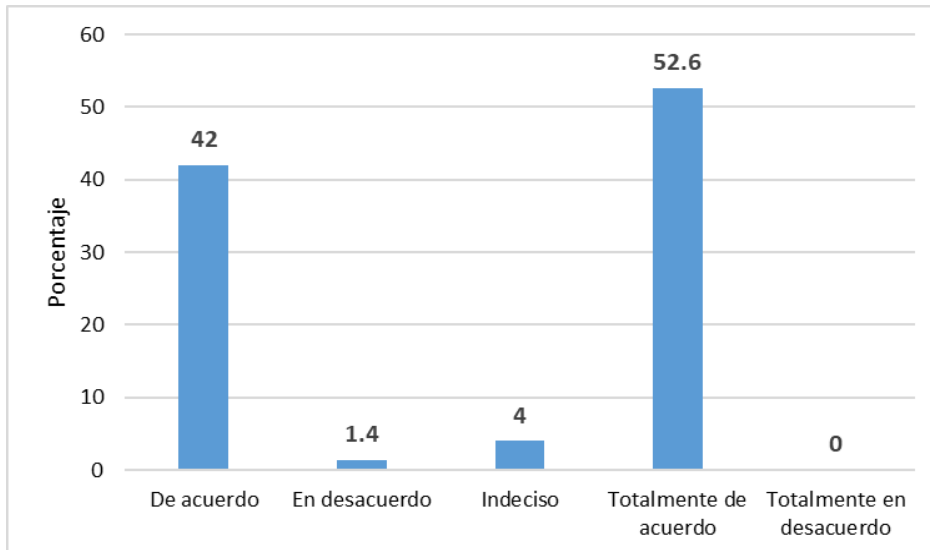


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 59.2% de los médicos que laboran en los servicios donde se atienden pacientes obstétricas opinan que el trabajo que realizan en el hospital altamente estresante.

Figura 30

Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.

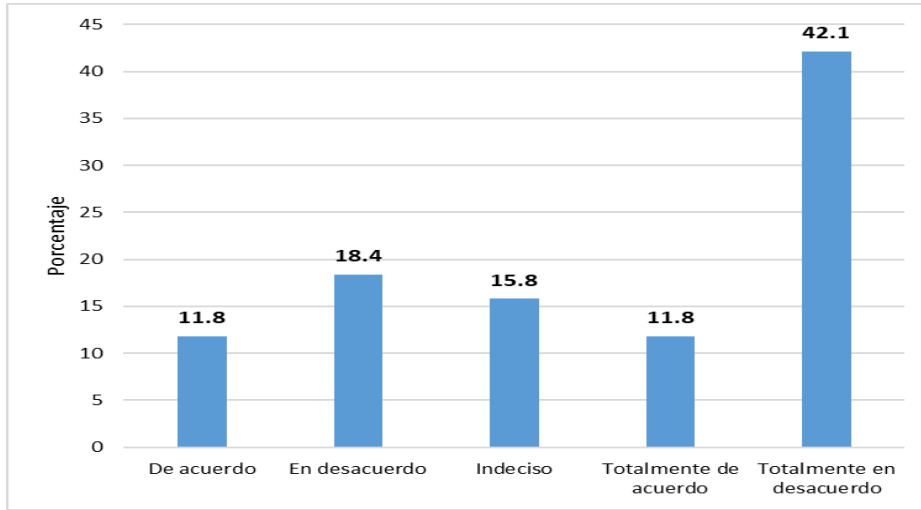


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 94.6 % de los médicos están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que poseen conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su trabajo.

Figura 31

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.



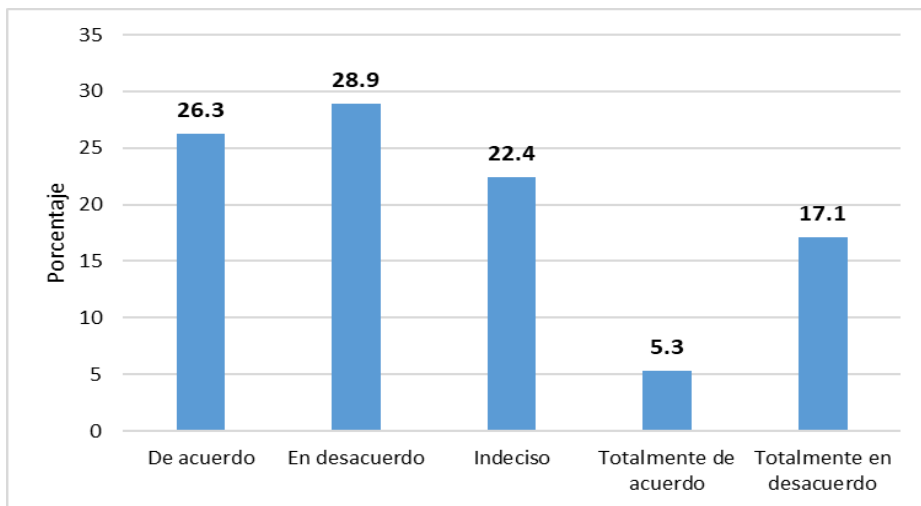
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 60.5% de los médicos que participaron en la investigación consideran que no experimentan una sensación de vacío al terminar su jornada laboral.

Factor evaluado: recompensas y reconocimiento

Figura 32

Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.

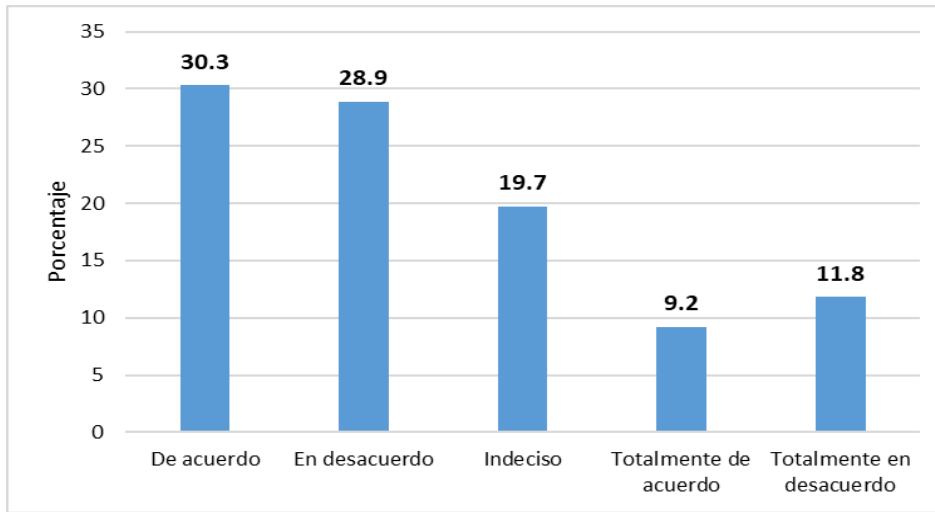


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 46% se mostraron desacuerdo sobre recibir algún tipo de reconocimiento al realizar un buen trabajo, un 22.4% se mostró indeciso y un 31% si recibe reconocimientos por su labor.

Figura 33

No siento que el trabajo que hago es apreciado.

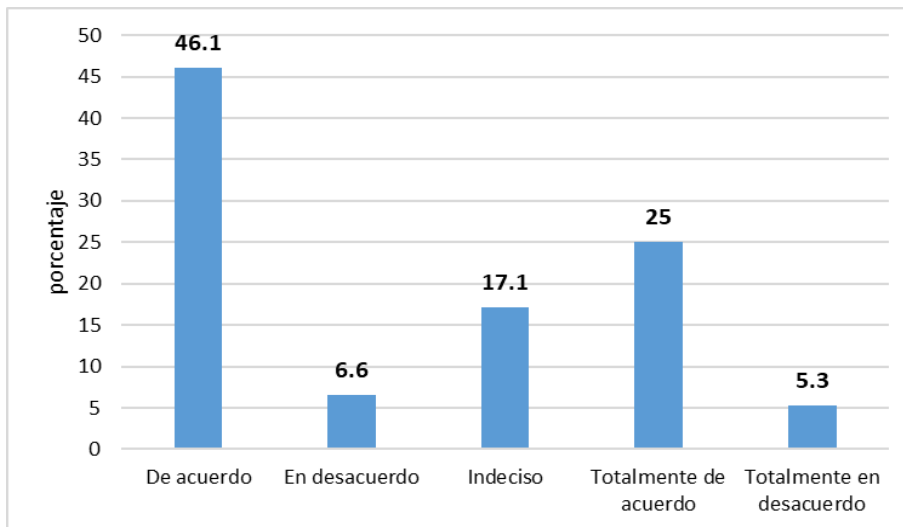


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 40.7% refiere sentir que su trabajo si es apreciado, un porcentaje similar (39.5%) manifiestan que su trabajo no es apreciado y cerca de un 20% se muestran indecisos.

Figura 34

Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.

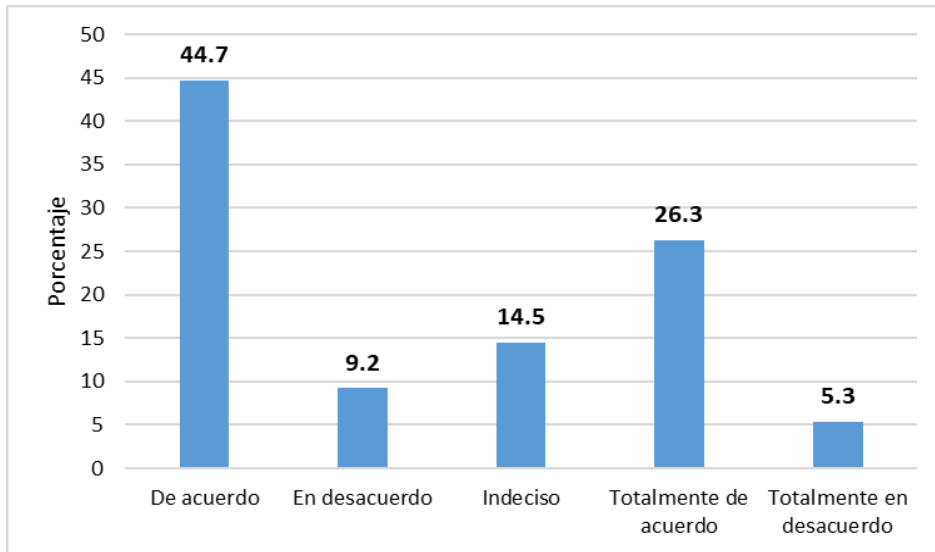


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El personal médico está de acuerdo y totalmente de acuerdo, en un 70.5%, que hay pocas recompensas para los médicos que trabajan en los servicios de atención obstétricos.

Figura 35

No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.



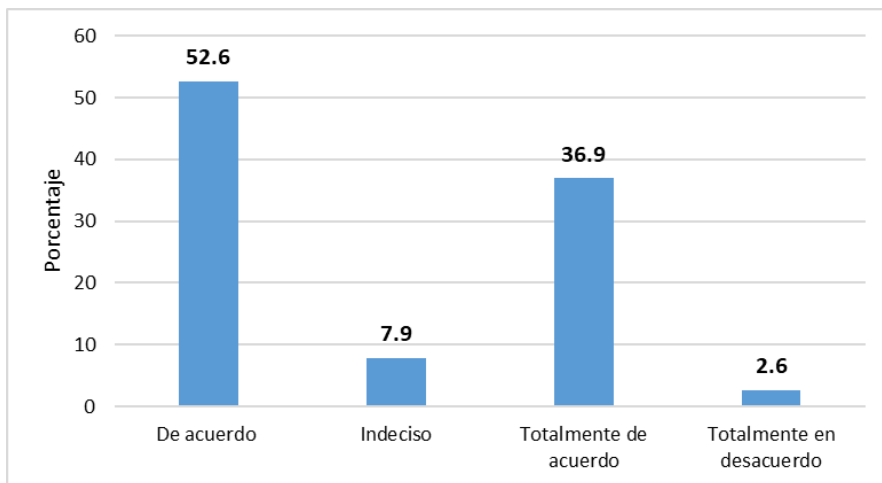
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 71% de los médicos están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que sus esfuerzos no son remunerados como deberían ser.

Factor evaluado: Promoción

Figura 36

Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.

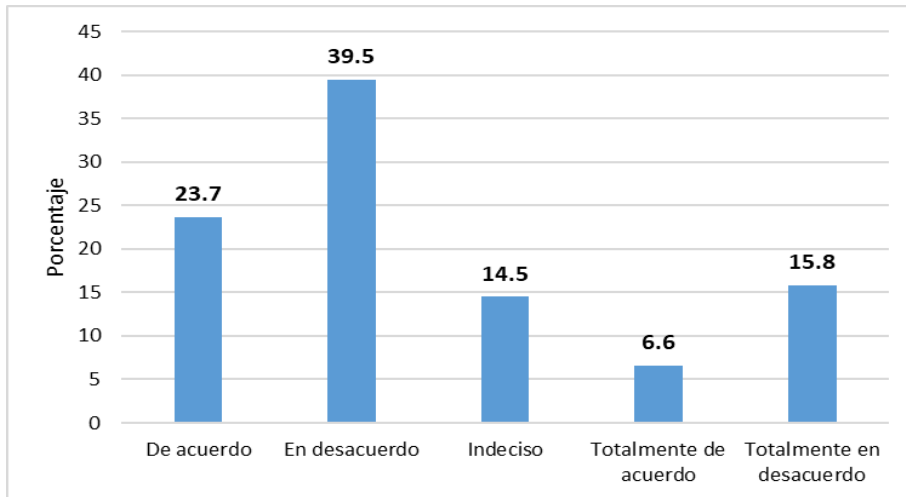


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 90% de los médicos opinan que su empleo les supone un reto estimulante cada día y sólo un 2.6% no considera que su trabajo le suponga un reto.

Figura 37

Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.

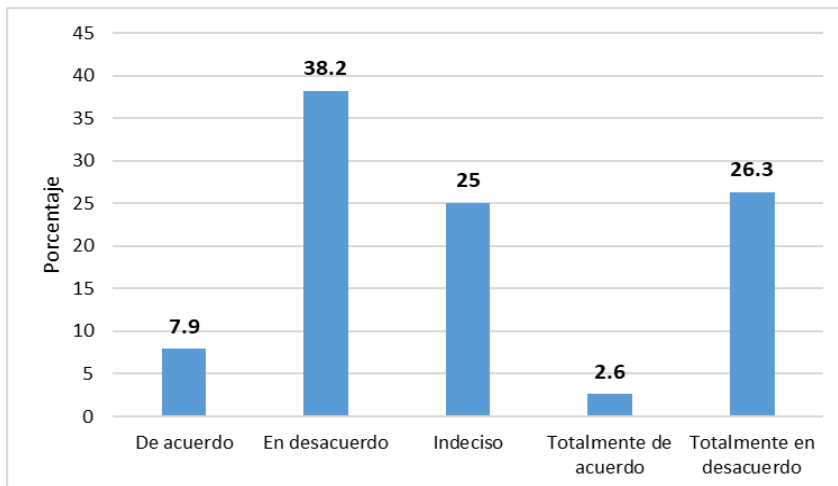


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 55% considera que, aunque realice bien su trabajo, no tienen una buena oportunidad de ser promovido, contrario al 30% opina que, si existe la oportunidad de ser promovidos al realizar de forma adecuada sus labores y un 14% no tiene seguridad al respecto.

Figura 38

Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.

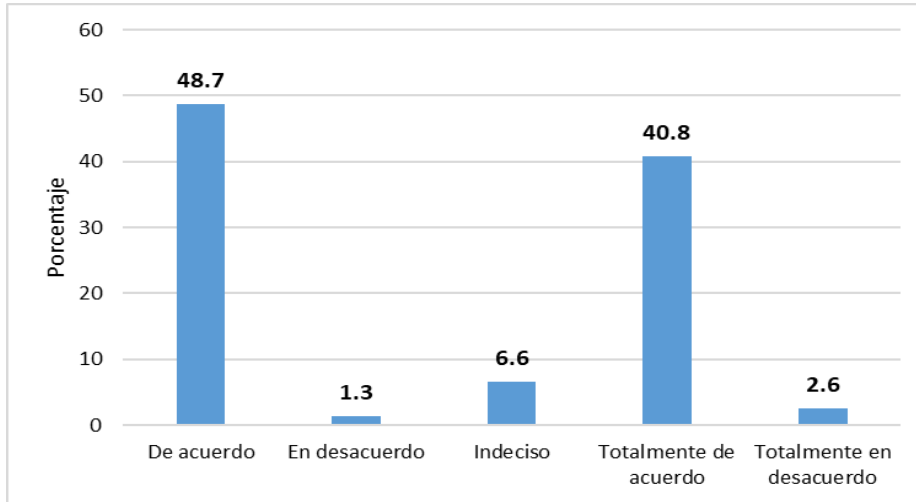


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 64.5% de los médicos considera que no son promovidos tan rápidamente como en otras instituciones.

Figura 39

Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.

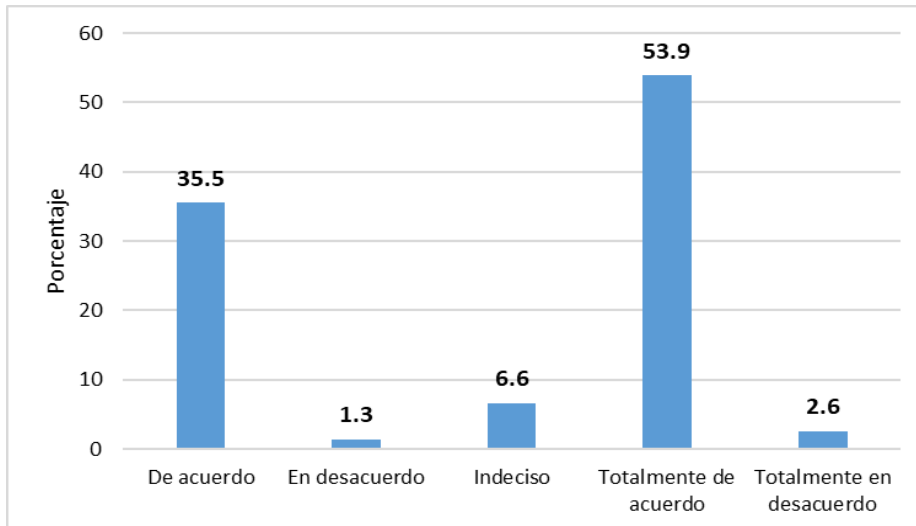


Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: Cerca del 90% del personal médico, considera que su trabajo constituye una fuente de realización personal.

Figura 40

Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.



Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

Nota: El 90% de los médicos que laboran en los servicios de atención obstétrica del HNM refieren sentirse feliz por los resultados obtenidos en sus labores.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para obtener los resultados del objetivo 2 y 3, referente a la satisfacción laboral extrínseca (que comprende factores como el sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas) y la satisfacción laboral intrínseca (que abarca el trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción), se convirtió el valor de la escala de Likert a valor numérico, evaluando el nivel de satisfacción. En la Tabla 2, se presentan los valores de cada escala

Tabla 2. Valores de escala de escala de Likert según dimensión extrínseca e intrínseca

DIMENSIÓN EXTRÍNSECA	VALOR	PORCENTAJE (%)
Totalmente en desacuerdo	366	18%
En desacuerdo	368	19%
Indeciso	194	10%
De acuerdo	624	32%
Totalmente de acuerdo	424	21%
Total	1976	100%
DIMENSIÓN INTRÍNSECA	VALOR	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	114	11%
En desacuerdo	179	17%
Indeciso	150	14%
De acuerdo	361	34%
Totalmente de acuerdo	260	24%
Total	1064	100%

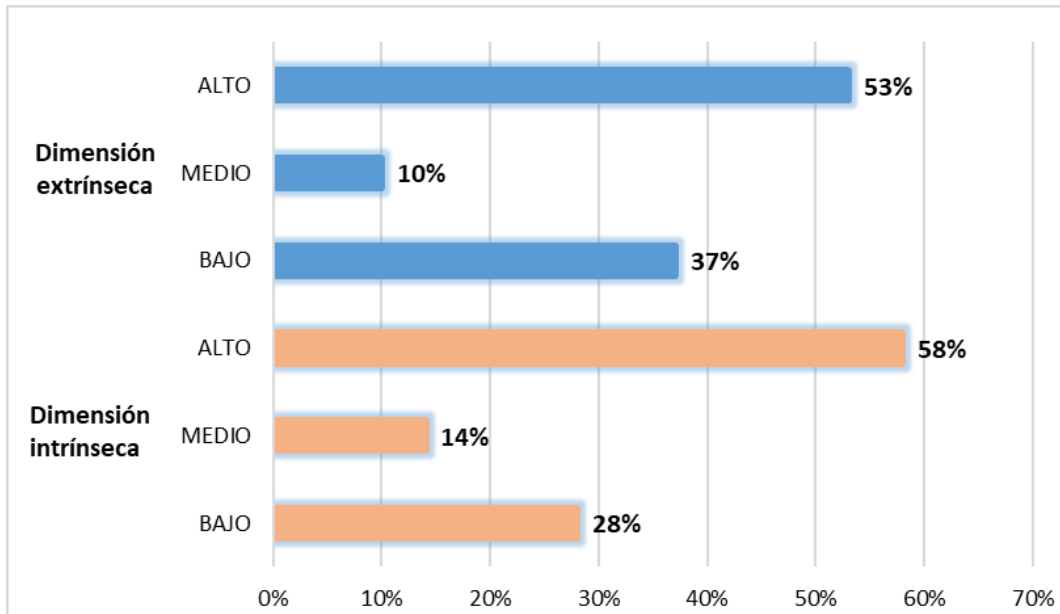
Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

En el análisis dimensional, la mayoría de los trabajadores tuvieron un nivel de satisfacción alto, un 53% en la dimensión extrínseca y un 58 % en la intrínseca. Entre el 28 a 37 % del personal de salud tuvo un nivel bajo de satisfacción cuando se realizó el análisis dimensional por separado y

un 10 a 14% tuvo un nivel de satisfacción moderada (Figura 41).

Figura 41

Nivel de satisfacción del personal médico según dimensiones extrínseca e intrínseca del personal médico del HNM (n=76)



Elaboración propia a partir de datos del Cuestionario sobre satisfacción laboral de Montoya, modificado por Neyra y Salinas 2017, aplicado al personal del HNM.

En el análisis global se encontró que el 55.5 % de los médicos encuestados mostraron un nivel alto de satisfacción, seguido por un nivel bajo de satisfacción, con el 32.5 % y un nivel medio en un 12%. El nivel bajo de satisfacción laboral en ambas dimensiones está determinado por puntuaciones bajas en el área de salario, beneficios laborales, recompensas, reconocimiento y promoción.

4.2 DISCUSIÓN

Se administró una encuesta de satisfacción laboral al personal médico que labora en los servicios de atención obstétrica en el HNM, los cuales constituyen los 9 servicios siguientes: Medicina materno fetal, Emergencias, Unidad Nacer con Cariño, Obstetricia, Unidad de Cuidados Intensivos, Puerperio, Cirugía Obstétrica, Obstetricia, Unidad de Bienestar Magisterial, e Infectología, participando un total de 76 médicos.

La mayoría de médicos se encuentran entre las edades de 20 a 39 años, en un 78.9 %. Siendo el sexo femenino el 67% del total de los encuestados y los servicios de hospitalización que cuentan con mayor cantidad de personal médico femenino se encuentran, la unidad de emergencia 13%, seguido del servicio de medicina materno fetal y ña unidad nacer con cariño con el 11%.

En relación a su estado civil, los médicos que dan atención obstétrica se encontraban solteros el 59.2 %, un 34.2 % casados y el resto en unión libre, al momento de realizar la encuesta. Del total de médicos, el 51.3 % corresponde a médicos residentes de Ginecología y Obstetricia y de subespecialidades afines y sólo un 11.8 % a médicos subespecialistas.

En cuanto al tiempo de servicio que el empleado ha laborado en el Hospital el período que predominó fue de más de 6 años, se incluyen a especialistas, subespecialistas y residentes de subespecialidades como Obstetricia crítica y Medicina Materno Fetal que laboran en los diferentes servicios de hospitalización haciendo un total de 26 médicos (34.2%) y con tiempo menor a un año, donde se encuentran los residentes de primer año de la especialidad de Ginecología y Obstetricia con un total de 14 estudiantes (18.4%).

En cuanto al tiempo que permanece el médico prestando sus servicios en el hospital, la jornada completa (8 horas) es la predominó entre los encuestados en un 84.2%, sólo un 11.8% laboran jornada parcial, esto corresponde a los especialistas y subespecialistas que están contratados por 4 o 6 horas. Los servicios de hospitalización que tienen mayor cantidad recurso médico que labora en jornada completa son los servicios de emergencia y medicina materno fetal.

En relación al sueldo promedio mensual resultó menor a \$1000 con el 31.6%, lo que corresponde en su mayoría a residentes de ginecología y obstetricia, seguido del salario de \$1000 a \$1500 con un 29%; sueldos mayores de \$2,000 dólares, fueron referidos por 18 personas (23%) que en su mayoría corresponden a especialistas y subespecialistas, con mayores años de servicio.

La satisfacción en el trabajo se determina por una red compleja de factores, unos tienen como premisa la relación de un individuo con el trabajo y otros la actitud de la persona hacia el puesto de trabajo, donde la relación establecida puede determinar el éxito o el fracaso, además, la satisfacción laboral de los profesionales del sistema de salud se relaciona directamente con la calidad de servicio ofrecido, de ahí la importancia de su medición ya que la insatisfacción puede repercutir negativamente en la calidad de atención.

En la dimensión laboral extrínseca, se conjugan factores que dan efecto duradero de satisfacción laboral y aumentan la productividad como el sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas. Todos estos factores hacen referencia al puesto de trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, generan satisfacción; pero cuando son precarios, provocan insatisfacción.

En el estudio podemos observar aspectos positivos en cuanto a la supervisión, donde la mayoría considera que la relación con sus superiores es cordial (89%), que su jefatura inmediata es una persona asertiva y competitiva (90%), que toma en cuenta sus opiniones para mejora del servicio (80%) y su jefatura si reconoce su desempeño laboral (79%); otro factor que favoreció el nivel de satisfacción radica en la relación con los compañeros de trabajo, donde en más del 85% de los casos, los médicos muestran la empatía, solidaridad y que generan un buen ambiente para el desempeño de sus funciones; el factor comunicación es otro aspecto positivo, evidenciado por un bajo porcentaje de discusiones y peleas (87%), afinidad en el grupo de trabajo (91%) y en general existe buena comunicación entre compañeros (85%).

Entre los factores que provocan insatisfacción en la dimensión extrínseca tenemos el salario, donde la mayoría de los médicos considera que no recibe una suma justa de dinero por su trabajo (69%), que el salario no es proporcional a preparación profesional (68%), al ser el HNM un centro especializado cuenta con recursos médicos especialistas y subespecialistas con amplia formación académica; además, consideran que el salario que perciben no es suficiente para satisfacer sus necesidades económicas (74%) y observan que no existen aumentos salariales de forma periódica (60%). En cuanto a los beneficios laborales, cerca de la mitad de los encuestados, refiere que los beneficios laborales no son equitativos entre la población que consiste en médicos residentes, especialistas (ginecólogos) y subespecialistas (perinatólogos, infectólogos, entre otras), al 75% no

se les retribuye ni económicamente ni en horas de trabajo por horas extra laboradas, no recibe otro tipo de beneficio como la alimentación, por trabajar en áreas de alto riesgo, además se observó que un 46% refería no recibe bono extra por trabajar nocturnidades y días festivos, mientras que un 44% si lo hace. Es importante identificar las razones por las que, cerca de la mitad de los encuestados considera que los beneficios laborales no son equitativos o si están en el conocimiento con qué tipo de prestaciones cuenta.

En cuanto a las condiciones ambientales y físicas, se encontraron opiniones divididas, entre los aspectos favorecedores, el 50% de los médicos opina que la distribución física de los ambientes facilita las labores y el 80% refiere que existen accesos de evacuación señalizados y adecuados en casos de desastres naturales y en los aspectos poco favorecedores, el 50% describe que las áreas no son confortables en cuanto a iluminación y ventilación, el 57% no cuenta con materiales de bioseguridad personal y el 75% considera que los recursos materiales como alcohol gel, jabón, papel de baño y guantes no son suficientes para realizar sus labores diarias.

Encontramos que el nivel de satisfacción laboral en el área extrínseca, tiene un valor muy similar en numerosos estudios consultados (Bustos y Carrizosa, 2010; Fernández, 2002; García et al., 2007; Hernández et al., 2012; Herrera y Manrique, 2008; López, Bernal y Cánovas, 2001; López et al., 2011; Molina y Ávalos, 2007; Parada et al., 2005; Ponce, Ponce y Lugo, 2009; Ponce, Reyes y Ponce, 2006; Sánchez, Torres y Palacio, 2010), este resultado es especialmente significativo y demuestra que a pesar de la situación de crisis que se está viviendo, los profesionales pertenecientes a las profesiones relacionadas con el ámbito sanitario están mayoritariamente satisfechos con el ejercicio de su profesión, al dar un valor primordial al área de las relaciones laborales y la adecuada comunicación con su jefatura y compañeros de trabajo.

La satisfacción laboral intrínseca se refiere a aquellos factores que hacen que el empleado esté satisfecho con su cargo, estos están relacionados con: trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción; factores cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia puede llevar a un estado superior, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas. Por lo que el trabajo es considerado medio principal para sentirse reconocido, socialmente útil e integrado, recursos que influyen en la satisfacción de los trabajadores.

En el estudio se observa que el 58% de los médicos tuvo un nivel alto de satisfacción en la dimensión intrínseca, la mayoría opina que disfruta las labores que realiza (85%), considera contar con el conocimiento, habilidades y destrezas para realizarlo (85%), no tener sentimiento de vacío al finalizar sus labores (60%), encuentran que el trabajo supone un reto estimulante cada día (90%), consideran el trabajo como una fuente de realización personal y se sienten felicidad por los resultados obtenidos a raíz de su trabajo (ambos en un 90%). Entre los aspectos a tomar en cuenta, consideran el 60% que el trabajo es altamente estresante, lo cual es esperado al ser el HNM un centro médico que atiende casos complicados y un volumen alto de pacientes.

El 28% de los participantes refirió un nivel bajo de satisfacción en la dimensión intrínseca, los áreas afectadas consisten en recompensas y reconocimiento y en promoción, el 46% de los médicos refiere no ha recibido reconocimientos por su buen desempeño, su trabajo no es apreciado (39%), hay pocas recompensas por realizar adecuadamente el trabajo (70%) y no sienten que sus esfuerzos son remunerados como debería ser (71%); además, observan que aunque hagan bien su trabajo no tienen oportunidad de ser promovidos (55%) y el 64% considera que las personas no son promovidas tan rápido como en otras instituciones.

La incidencia de las características intrínsecas del trabajo sobre la satisfacción laboral se encuentra bien documentada en la literatura, siendo la autonomía la faceta que pareciera configurarse como el predictor más fuerte (Ferguson y Cheek, 2011). Disfrutar de las labores diarias en tu trabajo, especialmente en un entorno exigente como un hospital, puede requerir un enfoque consciente y algunas estrategias prácticas.

En el estudio de Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019, en Lima Perú, donde se estudiaron médicos y otros recursos sanitarios, se utilizó el mismo instrumento y se evaluaron ambas dimensiones, se observó un nivel medio de satisfacción laboral (48%) y un nivel alto en un 28%, siendo los médicos los que mostraban un nivel más alto de satisfacción que el resto profesionales debido a las mejoras salariales.

En el estudio Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas en México, se utilizó una adaptación del cuestionario S20/23 de Satisfacción laboral para medir los factores higiénicos y motivacionales, obteniendo a nivel general se encuentran algo satisfechos, sobre todo en la dimensión intrínseca, siendo el factor de mayor puntuación la satisfacción que le produce tener un trabajo y el factor con menor puntuación fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar. En la satisfacción extrínseca, el factor con menor puntuación, es el salario.

Los desafíos intelectuales al ser la medicina un campo en constante evolución, la resolución de problemas que implica realizar diagnósticos precisos, diseñar planes de tratamiento adecuados, a través de un pensar crítico y encontrar soluciones efectivas puede ser muy gratificante, así como el impacto en la vida de las personas, en cuanto al restablecimiento de la salud y el bienestar, puede convertirse en una fuente importante de motivación y satisfacción, a pesar que otras condiciones relacionadas al trabajo como el salario y beneficios laborales ocasionen insatisfacción.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El personal médico de los servicios de atención obstétrica del HNM está constituido por una población relativamente joven (edades entre los 20 y 39 años en el 79%), con predominancia del sexo femenino (67%) y más del 50% correspondía a médicos residentes, que trabajan jornadas completas (84%), con tiempo de servicio mayores a 6 años y el 52% percibe salarios menores a \$1500 dólares.
- En el análisis de la dimensión extrínseca, el 53% de los trabajadores tuvo un nivel alto de satisfacción, con aspectos positivos en cuanto a la supervisión (relación con su jefatura inmediata y el desempeño laboral), la relación cordial, empática y solidaria con los compañeros de trabajo y el establecimiento de una buena comunicación en el equipo de trabajo.
- Un 10% tuvo un nivel moderado de satisfacción laboral y un 37% mostró un nivel bajo de satisfacción en la dimensión extrínseca, sobre todo en los aspectos referentes al salario, a los beneficios laborales y en menor medida, las condiciones ambientales y física de las instalaciones y la insuficiente cantidad de recursos materiales como alcohol gel, jabón, papel de baño y guantes.
- En el análisis de la dimensión intrínseca, el 58% de los médicos tuvo un nivel de satisfacción alto, la mayoría opina que su trabajo no es rutinizado, lo disfruta, cuenta con conocimiento, habilidades y destrezas para realizarlo y refieren no tener sentimiento de vacío al finalizar sus labores y se encuentra feliz por los resultados obtenidos a raíz de su trabajo, a pesar de considerar que el mismo es altamente estresante en un 60%.
- El 28% de los participantes refirió un nivel bajo de satisfacción en la dimensión intrínseca, donde las áreas afectadas consisten en recompensas, reconocimiento y en promoción.

- El 60% considera que el trabajo que desempeña es altamente estresante.
- En el análisis global se encontró que el 55.5 % de los médicos encuestados mostraron un nivel alto de satisfacción, seguido por un nivel bajo de satisfacción, con el 32.5 % y un nivel medio en un 12%. El nivel bajo de satisfacción laboral en ambas dimensiones está determinado por puntuaciones bajas en el área de salario, beneficios laborales, recompensas, reconocimiento y promoción.
- La medición de la satisfacción laboral garantiza la estabilidad laboral y mejora la productividad y la calidad asistencial, además, constituye un indicador de clima laboral, permite a las jefaturas y tomadores de decisión detectar problemas específicos a tiempo, previniendo posibles escenarios que afecten gravemente al talento humano y a la institución.

5.2 Recomendaciones

- Realizar reuniones periódicas para mantener la comunicación continua y retroalimentación por parte de los colaboradores, fomentando un ambiente donde el personal se sienta cómodo compartiendo sus ideas y preocupaciones.
- Realizar las gestiones para proporcionar el equipo necesario para realizar el trabajo seguro y eficiente, específicamente recursos materiales como alcohol gel, jabón, papel de baño y guantes.
- Implementar programas de reconocimiento para destacar el buen desempeño de los trabajadores, esto puede incluir desde agradecimientos públicos, oportunidades de desarrollo profesional, mentoría, premios y distinciones. Evaluar la inclusión de beneficios laborales adicionales como incentivos económicos y flexibilidad laboral.
- Proporcionar recursos para la salud mental, como talleres de manejo del estrés, organizar actividades que fortalezcan la cohesión entre empleados (jornadas de integración o dinámicas de grupo) y acceso a servicios de psicología. Fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción del personal y hacer ajustes según los resultados obtenidos.

5.3 Propuesta técnica

Proyecto: Mejora de la Satisfacción Laboral del personal médico de los servicios de atención obstétrica en el Hospital Nacional de la Mujer

1. Justificación

La satisfacción laboral del personal médico de un hospital impacta directamente en la calidad de la atención a los pacientes, en la eficiencia operativa y en el bienestar del personal médico. Una baja satisfacción laboral puede derivar en agotamiento profesional (burnout), ausentismo, rotación de personal, fuga del talento humano y disminución en la calidad asistencial. Por tanto, es fundamental implementar estrategias que mejoren su entorno de trabajo. En trabajo de investigación denominado: Satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer, durante mayo-junio de 2024, se describe que los médicos que presentaban satisfacción moderada a baja, estaba relacionada en mayor medida con aspectos referentes al sueldo, los beneficios laborales, recompensas, reconocimientos y promoción, refiriendo la mayoría que encuentran el trabajo altamente estresante.

2. Objetivos del proyecto

Objetivo general:

Mejorar la satisfacción laboral del personal médico de los servicios de atención obstétrica del Hospital Nacional de la Mujer

Objetivos específicos:

- a) Implementar programas de apoyo emocional y manejo del estrés.
- b) Fomentar el desarrollo profesional y el reconocimiento de los médicos.

c) Implementar un sistema de recompensas que reconozca y valore el rendimiento y esfuerzo de los empleados

d) Asegurar que los procesos de promoción sean justos, transparentes y accesibles para todos los empleados

3. Metodología

Fase 1: análisis de la situación actual

Tomando como referencia el estudio arriba señalado, se sugiere realizar una entrevista o grupo focal con médicos y jefaturas de los servicios que atienden pacientes obstétricas para evaluar las principales preocupaciones y fuentes de insatisfacción del personal médico que sirvan de insumo para planificar las intervenciones posteriores.

Incluir la revisión de indicadores de salud laboral: Analizar datos como índices de ausentismo, rotación, licencias por enfermedad, entre otros, que proporcionen una visión objetiva del impacto en el bienestar laboral cada semestre

Fase 2: Diseño e implementación de las intervenciones

2.1. Intervenciones organizativas:

- Optimización de la carga laboral: Revisar la distribución de guardias, consultas y procedimientos para evitar sobrecarga de trabajo.
- Flexibilidad en los horarios: Implementar políticas de horarios flexibles o rotación de turnos que ayuden a conciliar vida laboral y personal.
- Crear un sistema de reconocimiento entre pares o por parte de la dirección (como "empleado del mes" o destacando logros en reuniones) es una forma de valorar su contribución.
- Establecer criterios claros y transparentes para las recompensas y comunicar regularmente

los logros alcanzados

2.2. Bienestar emocional y manejo del estrés:

- Programas de apoyo emocional: Ofrecer servicios de psicología o coaching para el manejo del estrés.
- Talleres de manejo del estrés y resiliencia: Facilitar capacitaciones en técnicas de mindfulness, meditación y manejo de emociones para reducir el agotamiento.
- Actividades recreativas y de cohesión de equipo: Fomentar actividades sociales y recreativas entre los médicos para mejorar el compañerismo y el sentido de pertenencia.
- Fomentar una cultura de apoyo: charlas grupales y apoyo entre colegas, mentoría entre médicos.

2.3. Desarrollo profesional y reconocimiento:

- Capacitación continua: Ofrecer programas de formación continua, acceso a congresos, cursos y certificaciones para el desarrollo profesional.
- Programas de mentoría: Implementar un sistema de mentoría entre médicos sénior y médicos más jóvenes para fortalecer el crecimiento profesional.
- Reconocimiento institucional: Establecer mecanismos formales de reconocimiento para premiar el buen desempeño, como premios anuales o reconocimiento público en eventos internos.

Fase 3: Evaluación y seguimiento

- Evaluación periódica: aplicar encuestas de satisfacción laboral y analizar los indicadores clave después de la implementación de las intervenciones.
- Ajustes al plan: realizar ajustes en las estrategias en función de los resultados obtenidos en las evaluaciones periódicas.

4. Recursos necesarios

- Recursos humanos: Psicólogos, mentores, capacitadores, consultores externos, personal administrativo para apoyo en la logística.
- Recursos económicos: presupuesto propio o gestionar con cooperación, capacitaciones, organización de actividades de bienestar dentro o fuera de la institución.
- Tiempo: Aproximadamente 12 meses para la ejecución completa del proyecto con evaluaciones trimestrales.

5. Indicadores de Éxito

- Aumento del índice de satisfacción laboral en un 20% en el primer año.
- Disminución del ausentismo laboral relacionado con el estrés en un 15%.
- Incremento en la participación de los médicos en actividades de desarrollo profesional.

6. Cronograma de actividades

Actividad	Tiempo estimado	Responsable
Fase 1 Análisis de la situación actual	2 meses	Departamento de RRHH
Fase 2 Diseño de Intervenciones	3 meses	Comité de Proyecto
Fase 3 Implementación	4 meses	Comité de Proyecto
Fase 4 Evaluación	3 meses	Comité Evaluador

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Domagała A, Peña-Sánchez JN, Dubas-Jakóbczyk K. Satisfaction of Physicians Working in Polish Hospitals—A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. diciembre de 2018;15(12):2640.
2. Domagała A, Bała MM, Storman D, Peña-Sánchez JN, Świerz MJ, Kaczmarczyk M, et al. Factors Associated with Satisfaction of Hospital Physicians: A Systematic Review on European Data. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. noviembre de 2018;15(11):2546.
3. Hernández YG, García MDM, López MIR, Fragoso GG. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*. 2 de diciembre de 2016;(1):26-42.
4. Kabbash IA, El-Sallamy RM, Abdo SAEF, Atalla AO. Job satisfaction among physicians in secondary and tertiary medical care levels. *Environ Sci Pollut Res*. octubre de 2020;27(30):37565-71.
5. Pérez-Ciordia I, Guillén-Grima F, Brugos A, Aguinaga Ontoso I. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*. agosto de 2013;36(2):253-62.
6. Barriga-Chambi F, Ccami-Bernal F, Alarcon-Casazuela AL, Copa-Uscamayta J, Yauri-Mamani J, Oporto-Arenas B, et al. Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. octubre de 2022;39(4):415-24.
7. Martina GR. Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2007;15(2):63-72.
8. Pérez-Ciordia I, Guillén-Grima F, Brugos A, Aguinaga Ontoso I. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*.

agosto de 2013;36(2):253-62.

9. Holguin Morales Y, Contreras Camarena C, Holguin Morales Y, Contreras Camarena C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horizonte Médico (Lima) [Internet]. abril de 2020 [citado 9 de noviembre de 2023];20(2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2020000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
10. Pujol-Cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales. 2018;34(146):3-18
11. Pérez Bilbao, Jesús. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. [citado 23 de noviembre de 2023]. NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Disponible en: https://www.jmcprl.net/ntps/@datos/ntp_394.htm.
12. Carrillo-García C, Martínez-Roche ME, García-Maiquez C, Vivo-Molina MC, Melendreras-Montesinos E. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España. RFS Revista Facultad de Salud. 1 de julio de 2016;8(2):9-15.
13. Lucas J. Pujol-Cols. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales vol. 34, N° 146, 2018, 3-18
14. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Asturias. Aten Primaria. 15 de octubre de 1999;24(6):352-9.
15. Valverde R, Priego H, López Naranji J. Estudio de satisfacción laboral del médico de la consulta externa de medicina familiar del centro médico ISSET. Disponible en: URL: www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/05_Original_Velarde.pdf. Acceso 21-04-2009.

16. Mawardi BH. Satisfacción, insatisfacción y causas de estrés en práctica médica. JAMA. 1979; 241: 1483-1486.

17. Cartwright A. Patients and their doctors. Londres: Routledge and Kegan Paul, 1967. Citado en Branthwaite A, Ross A. Satisfaction and job stress in general practice. Fam Pract, 5 (1988), pp. 83-93

18. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecología del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé en Lima, Perú. [Internet]. [citado 13 de abril de 2024]. Disponible en: <https://biblioteca.medicina.usac.edu.gt/revistas/revcog/2016/21/3/02.pdf>

19. García JCS. Factores asociados a la satisfacción laboral en médicos del hospital de alta complejidad de La Libertad Virgen de la Puerta 2019 [Internet]. [Lima, Perú]: Universidad San Martín de Porres; 2021. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8247/serranp_jg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Yepez LPA, Torres DCR. Factores intrínsecos y extrínsecos que determinan la satisfacción laboral en trabajadores de campo del sector bananero de la empresa Estebanagri Cia. Ltda. [Internet]. [Ecuador]: Espiritu Santo; 2017 [citado 13 de abril de 2024]. Disponible en: http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1200/1/Andrade_Yepez_Lourdes_Priscila_2007055232.pdf

21. Sánchez, R., Álvarez, R. y Lorenzo, S. Calidad de vida profesional de los trabajadores de atención primaria del área 10 de Madrid. Med Fam. 2001; 291-296.

22. Treviño, Rosalba. El Empowerment Estructural y Psicológico en docentes de educación media superior. [Internet]. [México]: Autónoma de Nuevo León; 2019 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://1library.co/document/q0p19dlz-empowerment-estructural-psicologico->

docentes-educacion-media-superior.html

23. Salessi, Solana Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte Job satisfaction state of art: theoretical considerations and assessment Revista de Psicología Vol. 10 N° 19, 2014

24. Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta universitaria [Internet]. 2019 [citado 10 de abril de 2024];29. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0188-62662019000100194&lng=es&nrm=iso&tlng=es

25. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, España. NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos [Internet]. 1988. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_212.pdf/f03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510

26. Red de RRHH [Internet]. 2023 [citado el 16 de abril de 2024]. Qué es la satisfacción laboral y cómo medirla. Disponible en: <https://redderrhh.com/red-news/que-es-la-satisfaccion-laboral-y-como-medirla/>

7. ANEXOS



ANEXO 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO



Nombre del Investigador Principal: Eunice Beatriz Herrera Barrera, Rosa Elsy Cárcamo López

Nombre de la Organización: Universidad de El Salvador (UES), Facultad de Medicina, Maestría en Gestión Hospitalaria

Nombre de la Propuesta: Satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer, durante mayo - junio 2024.

Este Documento de Consentimiento Informado tiene dos partes:

• Información sobre el estudio:

Introducción: Somos estudiantes de la Maestría en Gestión Hospitalaria de la UES, estamos realizando nuestro trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral del personal médico que trabaja en los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer. Le daremos información e invitaremos a participar de esta investigación llenando un cuestionario. No tiene que decidir hoy si participar o no en esta investigación. Si existen algunas palabras que no entienda, nos lo hace saber para explicarle o si tiene preguntas más tarde, puede preguntarnos a los investigadores.

Propósito: La satisfacción laboral en los servicios de salud está implicada en la calidad asistencial, el ambiente laboral y el rendimiento del personal, así mismo tiene un impacto positivo en la retención del personal, de ahí la importancia de su medición en los trabajadores de las instituciones sanitarias, permitiendo a los tomadores de decisión, detectar problemas a tiempo, previniendo posibles escenarios que afecten gravemente al talento humano y al hospital. El disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

• Formulario de Consentimiento (para firmar si está de acuerdo en participar)

Tipo de Intervención de Investigación: este es un estudio descriptivo, de corte transversal.

Selección de participantes: Se invita a participar al personal médico de los servicios de atención obstétrica del Hospital Nacional de la Mujer, lo cual incluye los servicios de medicina materno fetal, puerperio, cirugía obstétrica, emergencia, unidad nacer con cariño, unidad de paciente crítico adultos, obstetricia.

Participación Voluntaria: Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Usted puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aún cuando haya aceptado antes.

Procedimientos: El instrumento a utilizar consiste en un cuestionario sobre Satisfacción Laboral, estructurado en 2 partes: la primera parte compuesta por 7 preguntas iniciales sobre las características socioeconómicas y laborales de los encuestados, la segunda está elaborada para recoger los datos específicos de satisfacción laboral en sus dos dimensiones: extrínseca (que comprende el sueldo, supervisión, comunicación, beneficios laborales, compañeros de trabajo, condiciones ambientales y físicas) e intrínsecas (que abarca el trabajo en sí, recompensas, reconocimiento y promoción), esta parte consta de 40 items. Confidencialidad: el cuestionario se llenará de forma anónima y los investigadores mantendremos confidencialidad de la información. Compartiendo los Resultados: El conocimiento que obtengamos por realizar esta investigación se compartirá con usted, en un encuentro posterior.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido invitado a participar en la investigación sobre la Satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer. Entiendo que llenaré un cuestionario de forma anónima. Se me ha proporcionado el nombre de un investigador que puede ser fácilmente contactado usando el nombre que se me ha dado de esa persona.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

Firma del Participante _____

Fecha _____

He leído con exactitud o he sido testigo de la lectura exacta del documento de consentimiento informado para el potencial participante y el individuo ha tenido la oportunidad de hacer preguntas. Confirmando que el individuo ha dado consentimiento libremente.

Nombre del Investigador _____

Firma del Investigador _____

Fecha _____

Ha sido proporcionada al participante una copia de este documento de Consentimiento Informado _____ (iniciales del investigador)



ANEXO 2

No. _____

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DE LOS SERVICIOS OBSTÉTRICOS DEL HOSPITAL NACIONAL DE LA MUJER

CUESTIONARIO

Estimada(o) Profesional:

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo- Se le solicita responder los siguientes enunciados con total veracidad.

Instrucciones:

El instrumento consta de dos partes: el primero corresponde a los datos socioeconómicos y laborales a los cuales Ud. responderá según corresponda. La segunda parte consta de 40 enunciados sobre las dimensiones Extrínsecas e Intrínsecas de la satisfacción laboral, a los cuales Usted deberá responder marcando con una equis (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación.

I. Datos socioeconómicos y laborales

Edad (años) De 20-29 () De 30 a 39 () De 40 a 49 () De 50 a más ()

Sexo Femenino () Masculino ()

Estado civil Soltera/o () Casada/o () Divorciado/a/o () Unión Libre () Viuda/o ()

Ocupación Residente () Especialista () Subespecialista ()

Tiempo de servicio Menos 1 año () De 1 a 3 años () De 3 a 6 años () Más de 6 años ()

Tipo de jornada laboral Jornada completa-8h () Jornada parcial () Turnos rotativos ()

Más de 6 años ()

Sueldo promedio mensual <\$1,000 () \$1,000-\$1,500 ()
\$1,500-\$2,000 () >\$2,000 ()



II. Satisfacción laboral

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO.

EN = EN DESACUERDO

DA = DE ACUERDO

TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO

I = INDECISO

DIMENSIÓN EXTRÍNSECA		TDA	DA	I	ED	TED
Sueldo						
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.					
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.					
Supervisión						
5	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.					
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8	Mi jefe reconoce mi desempeño laboral.					
Beneficios Laborales						
9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
10	Recibo un bono extra por trabajar en nocturnidad o festivos.					
11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.					
Compañeros de Trabajo						
13	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
14	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
Comunicación						
17	La comunicación aparenta ser buena en el servicio donde laboro.					
18	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.					
19	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					

		TDA	DA	I	ED	TED
20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
Condiciones Ambientales y Físicas						
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
24	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.					
25	Existe hacinamiento en el servicio donde labora.					
26	Son suficientes los recursos materiales como alcohol gel, jabón, papel de baño, guantes.					
DIMENSIÓN INTRÍNSECA						
Trabajo en sí						
27	Siento que mi trabajo sea rutinizado.					
28	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
29	Mi trabajo es altamente estresante.					
30	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
Recompensas y Reconocimiento						
32	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33	No siento que el trabajo que hago es apreciado.					
34	Hay pocas recompensas para que los que trabajan aquí.					
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.					
Promoción						
36	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.					
37	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.					
38	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
39	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
40	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

ANEXO 3. Carta de aprobación del Comité de Ética del Hospital Nacional de la Mujer



MINISTERIO
DE SALUD




COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN


CEI 03-24

Dra. Rosa Elsy Cárcamo López
Dra. Eunice Beatriz Herrera Barrera
Hospital Nacional de la Mujer
Presente-

Reciba un cordial saludo, en atención a la revisión y análisis del trabajo de investigación presentado al comité de ética de la investigación (CEI) con el título: **Satisfacción laboral del personal médico de los servicios obstétricos del Hospital Nacional de la Mujer, durante mayo-junio de 2024.** Amparados en los reglamentos y normas institucionales, resuelve de conformidad la debida **APROBACIÓN PRELIMINAR** para iniciar su trabajo, a la espera de la entrega del informe final del mismo. Y para los usos que estime conveniente se extiende la presente a los veintitrés días del mes de abril del año dos mil veinticuatro.

Atte.


Dr. José Carlos Fonseca Erazo
Presidente CIE


Dra. Ingrid Lizabeth Lizama de Hernández
Vice-Presidenta CIE

