



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**“ANÁLISIS DEL COMPROMISO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD TIPO
B MORASPUNGO DE COTOPAXI EN EL 2023.”**

TUTOR:

DRA. SANDRA ELIZABETH SALAZAR OBANDO

AUTOR:

JENNY GABRIELA TORRES MOYANO

AÑO:

2023

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA.....	1
TABLA DE CONTENIDOS	2
ABSTRACT	4
RESUMEN EJECUTIVO.....	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I	7
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	7
1.1 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial	7
1.1.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	7
1.1.2 Oferta y Demanda de Servicios	7
1.2 Planteamiento del Problema	11
1.3 Justificación del planteamiento del problema	13
1.4 Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios	14
1.4.1 Objetivo general	14
1.4.2 Objetivos específicos	14
1.5 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios	14
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Compromiso laboral.....	16
2.2 Importancia del compromiso laboral.....	18
2.3 Dimensiones del compromiso laboral.....	18
2.4 Medición del compromiso laboral	19
CAPÍTULO III	22
JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA	22
3.1 Diseño de la Investigación.....	22
3.2 Los Métodos	22
3.3 Las Técnicas e Instrumentos	23
3.4 La población y la Muestra	23
3.4.1 La Población	23
3.4.2 La Muestra.....	23
3.5 Criterios de inclusión y exclusión	24
3.6 Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales.....	24
3.7 Análisis de resultados.....	36



CAPÍTULO IV	37
PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....	37
4.1 Planeamiento estratégico	37
4.1.1 Análisis del Entorno Social	37
4.1.2 Planificación Estratégica.....	39
4.2 Plan de Gestión Gerencial	41
4.2.1 Propuesta de intervención para mejorar los niveles de compromiso en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo.....	41
4.2.2 Plan operativo para mejorar los niveles de compromiso en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo	42
4.2.3 Propuesta de indicadores para gestionar los niveles de compromiso en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo	43
CAPÍTULO V	47
EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL	47
5.1 Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial	47
5.2 Conclusiones.....	47
5.3 Recomendaciones	48
Bibliografía	50
ANEXOS	53
Anexo 1: Formulario UWES 17	53

ABSTRACT

The Managerial Management Plan for the Provision of Health Services in a Unit of Public Health is oriented towards its implementation in the Type B Care Unit Moraspungo in the province of Cotopaxi. The work describes in detail the analysis of the current situation in the administrative management of the unit, as well as its operating structure. The objective is also to determine the level of work commitment in the Moraspungo Type B Health Unit. It also analyzes the work commitment within a theoretical context through documentary review and the review of scientific articles with a date of less than five years of validity. He It also analyzes the dimensions of work commitment (Dedication, absorption and vigor), determinant factors for the elaboration of the managerial proposal. In the frame methodological, which reveals qualitatively from a survey carried out with the UWES 17 questionnaire; the tendency of the personnel that is the object of study in relation to with the level of work engagement experienced. This resulted in the case of the dimension Vigor (VI), which has the highest percentages in the alternatives of none or a few times a month; with which it can be established that there is a low level in force (VI), by the collaborators of the unit. When analyzing the dimension of the dedication (DE) that the collaborators of the unit have, when carrying out their activities; can be affirmed based on the questions that comprise said dimension where there are higher percentages in the alternatives none or a few times a month, which can be interpreted as an intermediate level. Finally, the absorption (AB) experienced by employees when carrying out their activities in the center of health, which likewise reflect a medium-low trend when observing the results obtained, so it can be inferred a deficiency experienced by the collaborators of the aforementioned medical unit. Finally, the limitations and/or restrictions in Management Management, which are based mainly on the operation of the Unit, due to the fact that the limitations from the point of view Budgetary and Human Resources generate the main complications observed and which are derived directly from the levels analyzed in said unit of attention. Subsequently, the Conclusions and Recommendations are drawn up, strictly observance of the initially formulated objectives.

RESUMEN EJECUTIVO

El Plan de Gestión Gerencial para la Prestación de Servicios de Salud en una Unidad de Salud Pública está orientada a su implementación en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo en la provincia de Cotopaxi. En el trabajo se describe de forma detallada el análisis de la situación actual en la gestión administrativa de la unidad, así como su estructura operativa. Se plantea además como objetivo determinar el nivel del compromiso laboral en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo. Se analiza además el compromiso laboral dentro de un contexto teórico por medio de la revisión documental y la revisión de artículos científicos con una datación menor de cinco años de vigencia. Se analiza además las dimensiones del compromiso laboral (Dedicación, absorción y vigor), factores determinantes para la elaboración de la propuesta gerencial. En el marco metodológico, el cual revela de forma cualitativa a partir de una encuesta realizada con el cuestionario UWES 17; la tendencia del personal que es objeto de estudio en relación con el nivel del compromiso laboral experimentado. Esto dio como resultado que en el caso de la dimensión Vigor (VI), que posee los mayores porcentajes en las alternativas de ninguna vez o pocas veces al mes; con lo que se puede establecer que existe un nivel bajo en el vigor (VI), por parte de los colaboradores de la unidad. Al analizar la dimensión de la dedicación (DE) que tienen los colaboradores de la unidad, al momento de realizar sus actividades; se puede afirmar en base de las interrogantes que comprenden dicha dimensión donde existe mayores porcentajes en las alternativas ninguna o pocas veces al mes, lo que se puede interpretar como un nivel intermedio. Finalmente, la absorción (AB) que experimentan los colaboradores al momento de realizar sus actividades en el centro de salud, las cuales reflejan así mismo una tendencia media-baja al observar los resultados obtenidos, por lo que se puede inferir una deficiencia experimentada por los colaboradores de la citada unidad médica. Finalmente se elaboran las limitaciones y/o restricciones en la Gestión Gerencial, las cuales se basan principalmente en la operatividad de la Unidad, debido a que las limitaciones desde el punto de vista presupuestario y de Recursos humanos generan las principales complicaciones observadas y que se derivan de forma directa en los niveles analizados en dicha unidad de atención. Posteriormente se redactan las Conclusiones y Recomendaciones, en estricta observancia de los objetivos formulados de manera inicial.

INTRODUCCIÓN

Debido principalmente a los factores observados en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo, entre los cuales se pueden anotar cierta inestabilidad en la permanencia del cargo de Administrador del Centro de atención, así como la ocurrencia de incidentes internos, caracterizados por roces entre los médicos de planta y médicos rurales los cuales tienen diferentes condiciones contractuales, adicionalmente a los incumplimientos en el cronograma de permisos, así como de licencias y el ausentismo por parte de los colaboradores del centro de atención médica, han originado situaciones desfavorables.

Estas situaciones desfavorables han ocasionado una afectación en el nivel del compromiso laboral existente en la unidad de atención, y como resultado de esto una afectación en el estado anímico del personal. De ahí la relevancia en la realización de este estudio que tiene como finalidad establecer el nivel de afectación en el compromiso laboral y la respectiva formulación de estrategias orientadas a mejorar los niveles de compromiso laboral.

En el caso específico de la Unidad de Salud Tipo “B” Moraspungo (USTBM), en la provincia de Cotopaxi, se ha podido observar situaciones tales como la inestabilidad por parte de los trabajadores, debido a situaciones contractuales; se pudo observar situaciones contraproducentes entre administradores y colaboradores, debido muchas veces a la cantidad de personal que labora en dicho centro de salud. Es importante recalcar que estas situaciones se han tratado previamente con el departamento de talento humano, sin embargo, se puede observar que la situación persiste. La problemática se podría deber además a la asignación de metas, la cuales muchas veces no se pueden cumplir en el caso operativo, por ejemplo, debido a la falta de acceso a los lugares, falta de transporte, falta de comunicación entre el personal que posee nombramiento con el personal de contrato; situaciones que complican un poco las actividades en el lugar donde debe llevarse a cabo el servicio.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1 Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

1.1.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El personal que labora en la Unidad de salud Tipo “B” Moraspungo, es decir la nómina y el cargo que desempeña en el centro asistencial, se muestra en la Tabla 1 a continuación:

Tabla 1

Personal administrativo, financiero y operativo de la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo 2022

Departamento	Colaboradores
Administración	1
Médico operativo	3
Médico familiar	1
Médico general	1
Psicología	1
Médico rural	6
Odontología	2
Obstetricia	1
Enfermería operativa	2
Enfermería rural	5
Terapia de estimulación	1
Nutrición	1
Laboratorio	1
Terapia de lenguaje	3
Bioquímica	1
Estadística	1
Técnico de atención primaria	4

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo–Distrito 05d03 Pangua- La Mana, Cotopaxi – Zona 3 (2022).

Elaborado por: La Autora

1.1.2 Oferta y Demanda de Servicios

1.1.2.1 Análisis geoespacial y geopolíticos

La parroquia Moraspungo, es una parroquia rural del Ecuador, perteneciente al cantón Pangua de la provincia de Cotopaxi. Sus coordenadas geográficas son: Latitud: 11° 11' 00" S; Longitud: 79° 12' 00" W El centro de Salud tipo B Moraspungo se encuentra ubicado al noreste de la parroquia Moraspungo, Vía a la parroquia El Corazón.

Coordenadas: Latitud: - 1.17097093; longitud: - 79.21293855 (MSP, 2022), tal como se muestra en la Gráfico 1.

Gráfico 1

Ubicación de la Unidad de salud Tipo “B” Moraspungo



Fuente: Google Maps (2023).

Centro de Salud Tipo B Moraspungo

Provincia:	Cotopaxi
Cantón:	Pangua
Parroquia:	Moraspungo
Entidad Contratante:	SECOB
Intervención:	Nuevo

Límites geográficos:

La parroquia Moraspungo está ubicada en el sector oeste del cantón Pangua. Limita al norte con los cantones La Maná y Pujilí, al Sur con la provincia de Bolívar (cantón Guaranda), al Este con las parroquias de El Corazón y Ramón Campaña y al Oeste con la provincia de Los Ríos, cantón Quinsaloma (MSP, 2022)

1.1.2.2 Oferta de Servicios

El centro de salud Moraspungo ubicado en la parroquia Moraspungo es una unidad de salud de primer nivel de atención, tipología B; presta servicios de promoción de la salud,

prevención de enfermedades, recuperación de la salud y cuidados paliativos por ciclos de vida (MSP, 2022). Entre los servicios que presta la unidad de salud, se tienen:

- Medicina familiar
- Medicina general
- Emergencia
- Odontología
- Obstetricia
- Psicología
- Enfermería
- Terapia de lenguaje
- Terapia de estimulación temprana
- Terapia de rehabilitación física
- Laboratorio clínico
- Servicio de radiografías
- Farmacia
- Estadística
- Vacunación
- Equipos atención integral de salud

1.1.2.3 Población atendida

Se estima que la población es de 12.376 habitantes acorde al censo población y vivienda 2010 (la población proyectada al 2015 es de 13.241 habitantes), de los cuales 6.553 (53%) hombres y 5.823 (47%) mujeres. En base a las atenciones brindadas en el centro de salud en el año 2022, del total de 34430 atenciones; 24576 corresponden a atenciones por prevención y 9854 corresponden a atenciones por morbilidad, lo cual es un indicador de alta demanda y oferta de atención por prevención (MSP, 2022).

1.1.2.4 Satisfacción del usuario

La opinión de los usuarios sobre la atención en los diferentes servicios de salud ofrecidos por el centro de salud Moraspungo se evalúa mediante encuestas de satisfacción que forman parte del programa de calidad de los servicios del establecimiento. Los resultados



de estas encuestas se obtienen trimestralmente. Dicha percepción se resume en la Tabla 2.

Tabla 2

Satisfacción e insatisfacción de los usuarios de la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo

Año 2022	Porcentaje de satisfacción	Porcentaje de insatisfacción
1er Trimestre	94,01%	5,99
2do Trimestre	93,48%	6,52

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo–Distrito 05d03 Pangua- La Mana, Cotopaxi – Zona 3 (2022).

Elaborado por: La Autora

Se cuenta con el sistema informático mediante la página web del Ministerio De Salud Pública, se cuenta con la recepción de sugerencias y denuncias presenciales donde los usuarios pueden hacer la respectiva denuncia según amerite el caso y dar seguimiento de estas (MSP, 2022). (Ver Tabla 3):

Tabla 3

Inconformidades suscitadas en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo - Año 2022.

Mes	Casos reportados
Enero	0
Febrero	2
Marzo	1
Abril	2
Mayo	1
Junio	0
Julio	1
Agosto	0
Total	7

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo–Distrito 05d03 Pangua- La Mana, Cotopaxi – Zona 3 (2022).

Elaborado por: La Autora

El ausentismo por parte del personal que labora en la unidad operativa constituye un factor relevante para el presente estudio, por cuanto incide en el normal desenvolvimiento

de las actividades del centro asistencial, los resultados observados en el Centro de salud Tipo B Moraspungo se resumen en la Tabla 4.

Tabla 4

Ausentismo en durante el 2022 en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo del personal

Sexo	Casos reportados/año (Días)	Porcentaje (%)
Hombres	121	28 %
Mujeres	314	72 %
Total	435	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo–Distrito 05d03 Pangua- La Mana, Cotopaxi – Zona 3 (2022).
Elaborado por: La Autora

1.2 Planteamiento del Problema

Tal como se pudo observar en la tabla anterior, se puede constatar un ausentismo del personal dentro de la unidad, además de suscitarse ciertos roces entre compañeros, así como de otros factores los cuales fueron planteados en la introducción, los mismos que constituyen la causa principal de la afectación del nivel de compromiso laboral experimentado en la unidad médica.

La Unidad de Salud Tipo “B” Moraspungo en Cotopaxi tiene como objetivo proveer servicios de salud de calidad a los habitantes de la localidad. Debido a la importancia de esta actividad, es necesario monitorear el nivel de compromiso de sus colaboradores para asegurar que se brinde una atención adecuada a las personas que acuden a recibir atención médica. Al establecer el nivel de compromiso laboral experimentado en la casa de salud, se pueden identificar áreas de mejora y desarrollar planes para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Esto es especialmente importante en una institución de salud pública como la Unidad de Salud Tipo “B” Moraspungo, ya que su objetivo es satisfacer las necesidades de sus clientes externos (pacientes). Es decir, el monitoreo del nivel de compromiso laboral en la Unidad de Salud Tipo “B” Moraspungo es fundamental para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos y mejorar la atención a los pacientes.

El problema acontecido, se podría especular que proviene del desconocimiento por parte del estamento encargado del centro de salud, sobre las teorías, así como de los principios propuestos por los expertos, a nivel mundial que se relacionan con el compromiso laboral. Estas teorías son fundamentales para el diagnóstico propuesto al centro asistencial y que como resultado se traduce en mejoras del servicio de salud proporcionado. Otro aspecto para considerar sería la falta de aplicación de este tipo de técnicas cualitativas (Cuestionario UWES-17), por medio del cual se determina de forma específica la falencia de cualquiera de las tres dimensiones que experimentan los colaboradores (dedicación DE, vigor VI y absorción AB).

Finalmente, la existencia de la problemática radica además en la inexistencia en la actualidad de planes de mejora efectivos, los cuales sean diseñados a partir de una investigación exhaustiva, basados en la obtención de datos primarios, es decir de información obtenida por medio de estudios específicos para esa necesidad; con la finalidad de establecer una propuesta acorde a los requerimientos de los colaboradores que laboran en el centro de salud.

Tabla 5

Matriz de Priorización de Problemas en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo

Problema	Magnitud ¿Cuántos colaboradores son afectados por el problema?	Gravedad ¿Cuánto afecta el desenvolvimiento de las actividades?	Capacidad ¿Qué posibilidades de solución se tiene al corto plazo?	Beneficio ¿Cuánto beneficia al desarrollo de las actividades de los colaboradores?	Frecuencia ¿Cuál es la frecuencia de ocurrencia de este fenómeno?
Inestabilidad en la permanencia del cargo de Administrador del Centro	100%	Muy grave	Baja	Muy alto	3 veces al año
Roces entre los médicos de planta y rurales	75%	Muy grave	Mediana	Alto	3-5 veces al mes
Incumplimiento en el cronograma de permisos y licencias	100%	Medianamente grave	Mediana	Alto	1-2 veces al mes
Ausentismo por parte de los colaboradores	85%	Medianamente grave	Nula	Alto	1,20 ausentismos al año

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo–Distrito 05d03 Pangua- La Mana, Cotopaxi – Zona 3 (2022)

Elaborado por: La Autora.

Los principales problemas observados al interior de la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo y que afectan de forma directa en el compromiso laboral entre los colaboradores se pueden resumir en la Tabla 5, en donde se expone el problema como tal, la magnitud de dicho problema; así como la capacidad y el beneficio de la solución determinada.

1.3 Justificación del planteamiento del problema

En base a la observación de la situación en la unidad de salud, se puede constatar que los problemas, (Ver Tabla 5), en el caso de inestabilidad en la permanencia del cargo de Administrador del Centro, se puede afirmar que ocurre con una frecuencia de 3 veces al año, los roces entre los médicos de planta y rurales ocurren de manera mensual, así como el ausentismo dentro de la unidad, el cual se produce de manera semanal. Para el caso del incumplimiento en el cronograma de vacaciones, se produjeron en 4 ocasiones entre enero y febrero del 2023. (USTBM, 2023)

El presente trabajo de titulación se justifica desde el punto de vista operativo porque busca mejorar los servicios de salud pública en la localidad de Moraspungo, al ser una propuesta orientada a mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía en general, se considera de gran importancia para la comunidad. La implementación de esta propuesta podría tener un impacto significativo en la vida de las personas al mejorar su acceso a servicios de salud de calidad. Este trabajo de titulación es relevante porque busca mejorar el bienestar de la población de Moraspungo a través de la mejora de los servicios de salud pública.

Desde el punto de vista metodológico, la realización de este trabajo se justifica por el uso de técnicas cualitativas para analizar el nivel de compromiso laboral. Se emplea un cuestionario validado y aceptado internacionalmente para este tipo de estudios, lo que garantiza la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos. El uso de este instrumento permite obtener información detallada y profunda sobre el compromiso laboral de los participantes en el estudio. En resumen, la metodología empleada en este trabajo es rigurosa y adecuada para el análisis del nivel de compromiso laboral.

Con relación al aspecto teórico, se puede argumentar que la realización de la presente tesis se justifica en este contexto, debido a que la elaboración del marco teórico consta de

una revisión documental actualizada a partir de una base indexada de artículos y revistas científicas con una vigencia menor a cinco años. Por lo que se puede considerar material de consulta para el estudio de este tipo de análisis llevados a cabo en instituciones de salud pública.

1.4 Objetivos General y específicos del plan para la prestación de servicios

1.4.1 Objetivo general

Determinar el nivel del compromiso laboral en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo de Cotopaxi en el 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Aplicar el método descriptivo para establecer el porcentaje de compromiso laboral que tienen los colaboradores en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo en la provincia de Cotopaxi.
2. Utilizar técnicas cualitativas basadas en el cuestionario UWES-17 para determinar el nivel de compromiso laboral en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo en la provincia de Cotopaxi.
3. Identificar los factores que inciden en el nivel de compromiso laboral en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo en la provincia de Cotopaxi.

1.5 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios

El problema que se puede evidenciar y que persiste en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo, ubicada en la provincia de Cotopaxi, se puede describir como una situación recurrente, es decir que se ha venido generando de manera imperceptible para los administradores o que no causa algún tipo de situación desfavorable de consideración que se pueda evidenciar, pero que al pasar de los años, se puede percibir cierta afectación en el nivel de compromiso laboral que es experimentado por los colaboradores de la citada unidad.

En el caso de la inestabilidad en la permanencia del cargo de Administrador del Centro, se puede comentar que esta tiene una frecuencia de ocurrencia de tres veces al año (Ver Tabla 5), se considera una causa considerable, debido a que la operatividad de la unidad de salud se afecta por los cambios que ocurren al momento de posicionarse las nuevas

administraciones, eso provoca una reprogramación de actividades lo que a corto plazo genera malestar entre los colaboradores que han dedicado tiempo y esfuerzo en programaciones previas.

Respecto a los roces entre los médicos de planta y rurales, se puede acotar que esto se debe a que los trabajadores (personal médico) de la unidad tienen cierta preferencia por así decirlo en cuanto a la zonificación de lugares de trabajo, de brigadas de atención, vacunación, entre otras; esto suele producirse de 3-5 veces al mes (Ver Tabla 5). Esto genera cierto malestar entre el personal recién incorporado ya que por la ubicación de sus lugares de trabajo se les dificulta la logística (traslado, operatividad, factibilidad). Esto genera malestar entre ese recurso humano de la unidad el cual muchas veces es manifestado y termina siendo una afectación no solo a esa parte del talento humano, sino a la unidad en general.

Con relación al incumplimiento en el cronograma de vacaciones, se puede comentar que esto se debe a que muchas veces los colaboradores de la unidad médica no programan previamente sus vacaciones, licencias, permisos. Esto se genera muchas veces por olvido de parte de los colaboradores, pero que termina siendo inconscientemente un problema al momento de cumplir el cronograma de actividades de la unidad. Esto se produce con una frecuencia de 1-2 veces al mes (Ver tabla 5), que observando la baja ocurrencia que posee, no deja de causar muchos inconvenientes y en gran medida para el resto de los colaboradores de la unidad de atención médica.

Finalmente se puede acotar que el ausentismo por parte de los colaboradores de la unidad médica, el cual tiene una frecuencia de ocurrencia de 1,20 ausentismos al año, genera cierta sobrecarga de trabajo no programado a el resto de los colaboradores del centro médico, esto se debe a que no existe una programación previa o diseñada para el efecto; generando un cierto nivel de malestar en el resto de los colaboradores debido a que este sobreesfuerzo no es palpable o reconocido en el trabajador, ahondando la problemática observable en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo en Cotopaxi.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Cada organización posee un capital intelectual que le permite llevar a cabo su labor institucional. Este capital intelectual está compuesto por personas, factores estructurales, relacionales y sociales. El entendimiento, los principios, la posición, las destrezas y disputas son todos ejemplos de lo que se conoce como capital humano. El término "capital estructural" se refiere tanto a activos intangibles como físicos, incluidos la cultura y el clima organizacionales, los procesos, la innovación, la infraestructura, las herramientas y el dinero. El capital relacional está asociado a las relaciones construidas con los proveedores de materiales, bienes, servicios e información. El compromiso de la compañía con el barrio y la sociedad en general, así como su influencia en el medio ambiente y la responsabilidad social, se reflejan en su capital social.

Debido a que las unidades de salud prosperan, originan ingresos y requieren innovar además de la experiencia de sus empleados, son elementos esenciales y fundamentales para que una empresa marche, pero sin el personal humano, los demás componentes son ineficaces. Por ello es importante analizar ampliamente los factores que inciden en cuanto a cómo se comporta el ser humano y su desenvolvimiento del rango de compromiso con las políticas de la institución ,incluyendo los elementos que se pueden generar y profesar. (Jacobo, Leyva, Daniel, & Mendoza, 2019)

2.1 Compromiso laboral

Las personas son la base de cualquier organización y, al reafirmar esta creencia, más personas se identifican como colaboradores, lo que potencia la comunicación, el trabajo en equipo, la proactividad y el éxito en las tareas. Esta fuerte conexión con el propio trabajo es lo que conduce al compromiso laboral, que, en opinión de los expertos, es una conexión psicológica con el propio trabajo que es posible gracias a los recursos propios y de una organización. Es una relación de alta energía (vigor) y alta identificación (dedicación), en lugar de estresante o exigente.

Una definición más precisa de esto sería un estado mental productivo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción. Compromiso es la traducción del término en español, pero no ha sido posible llegar a una definición que capte completamente la idea.

Otras palabras como "compromiso laboral", "vinculación laboral", "vinculación corporativa" y "participación en el trabajo", entre otras, se acercan a la definición pero no captan del todo lo que significa compromiso.

Se dice que una persona siente compromiso laboral cuando está físicamente involucrada, cognitivamente alerta y emocionalmente conectada, satisfaciendo tres condiciones situaciones psicológicas: bienestar psicológico, o la intención de premiar cuando está intensamente involucrada en el trabajo; el convencimiento psicológico, o certeza de estar involucrado en nuestra labor sin afectar negativamente nuestra imagen o la posición de uno mismo; y la disponibilidad psicológica, o la capacidad de participar en el trabajo siempre que haya uno disponible.

Es más probable que los estados emocionales positivos en el trabajo den como resultado empleados más comprometidos y motivados en el trabajo. Esto crea una espiral ascendente positiva porque los trabajadores más felices tienen más probabilidades de exhibir estos estados emocionales positivos a lo largo de la jornada laboral. Pero, las hipótesis se desarrollan a raíz de la necesidad de exponer previamente lo ocurrido y ofrecer una respuesta necesaria, produciéndose otras situaciones como el engagement, que se origina a través de su factor opuesto, denominado burnout. El síndrome de Burnout, también conocido como agotamiento laboral, es un estado progresivo de cansancio físico y mental continuo en las labores. Debido al ritmo acelerado de vida, los cambios en las compañías y el ámbito monetario, los requerimientos un trabajo de mejor índole, así como la separación del convenio psicológico y los costos que implica tanto para los individuos como para las entidades, se la considera una de los más importantes accidentes laborales psicosociales significativos en actualidad.

Sobre el compromiso laboral se puede establecer que se ha convertido en un concepto muy utilizado. Primero en el ámbito de los negocios y la consultoría y, reciente mente, también en el ámbito académico. Las connotaciones diarias del engagement se refieren a la vinculación, la implicación, el compromiso, la pasión, el entusiasmo, el esfuerzo y la energía. Pero no se llega a un consenso entre los colaboradores sobre lo que significa además de cómo se mide y evalúa.

2.2 Importancia del compromiso laboral

Un empleado está motivado y se siente bien con su relación laboral cuando está contento con su trabajo. Esta es una señal crucial de las acciones tomadas para contrarrestar el ausentismo, el cambio constante de trabajo y otros problemas que tienen un impacto negativo en el entorno laboral. Se reconoce que la indemnización laboral, la producción y la condición de vida laboral están inversamente correlacionadas. Esto demuestra que el compromiso trasciende el compromiso, a pesar de que los dos términos se usan indistintamente en este estudio: los trabajadores altamente comprometidos son más proactivos, toman la iniciativa personal, retroalimentan su rendimiento, exploran actuales desafíos, se empoderan para lograr la perfección, se acoplan a las convicciones de la institución, participan en acciones fuera de las laborales, sentirse capaz de manejar las actuales peticiones laborales diarias, tener mucha energía y también demostrar una conexión enérgica y efectiva con su trabajo.

Los empleados que están comprometidos (compromiso laboral) tienen un fuerte y efectivo sentido de conexión con sus tareas de labor y se consideran aptos para afrontar de la mejor forma las peticiones de su trabajo, en contraste con aquellos que experimentan burnout. En otras palabras, las tres dimensiones de vigor, dedicación y absorción se utilizan para definir el compromiso laboral, el cual se asocia con un estado mental positiva y agradable con la actividad laboral (Llorente & Topa, 2019) totalmente ligadas entre sí.

2.3 Dimensiones del compromiso laboral

El vigor (VI) se define como la energía que se tiene mientras se trabaja, ser mentalmente fuerte y estar dispuesto a esforzarse en el trabajo de uno y mantenerse firme en circunstancias desafiantes. Estar totalmente dedicado (DE) con tu trabajo significa estar completamente motivado, inspirado y orgulloso de lo que logras. La absorción (AB) se define como la concentración total en la tarea que se está realizando, sin darse cuenta del paso del tiempo y con dificultad para desvincularse del trabajo. Estas características relacionadas con el compromiso están relacionadas con dos categorías de variables psicosociales: variables de riesgo y salud, que pueden tener un impacto en la motivación y el desempeño en el trabajo. Las personas necesitan herramientas para lidiar con estos problemas para que puedan disminuir sus efectos negativos y avanzar en su desarrollo

personal sin dejar de alcanzar sus objetivos. Entre estos recursos, es importante tener en cuenta el soporte social de los administradores y de los colegas del trabajo, el autoeducación, la independencia laboral, la variedad de tareas, la capacitación y el desarrollo profesional, entre otros.

El nivel de motivación de los empleados de una organización está directamente relacionado con el ambiente de trabajo, que se refiere al ambiente interno entre esos empleados. Es favorable cuando satisface plenamente las necesidades de cada colaborador individual y eleva notablemente la moral; es desfavorable cuando no satisface esas necesidades. Según los autores e investigadores, esta variable incide en los estados emocionales de los trabajadores y ha sido establecida desde varios ángulos. Según estudios, la estructura organizacional y la jerarquía de puestos tienen un impacto significativo en el lugar de trabajo, lo que a su vez afecta el dialogo y la afinidad, el empoderamiento y el entusiasmo de los empleados, así como la salud y la seguridad en el trabajo.

El entorno psicosocial en el que los empleados se desarrollan y realizan las distintas tareas asociadas al trabajo de una empresa está directamente referenciado por el clima dentro de la organización. El clima organizacional se considera una característica del lugar de trabajo dinámico y transitorio que afecta el compromiso, el rendimiento y la productividad de los empleados, ya sea que lo observen directa o indirectamente. (Castillo, Medina, Bernardo, Reyes, & Ayala, 2019)

2.4 Medición del compromiso laboral

El engagement en el trabajo se puede medir por medio de una herramienta llamado Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo o UWES, elaborado por Wilmar B. Schaufeli, Arnold B. Bakker y Marisa Salanova en 2002. Es una prueba de auto informe con 17 preguntas que abarcan las dimensiones del compromiso en la labor: vigor (ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17), dedicación (ítems 2, 5, 7, 10, 13) y absorción (ítems 3, 6, 9, 11, 14, 16). Las personas a quienes se les aplica la prueba deben calificar con respuestas en escala de Likert. Para establecer la dimensión del vigor se emplean seis ítems (Tabla 6) que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia que viven en el trabajo, así como la

voluntad de proporcionar mayor esfuerzo, no tener sensación de fatiga con facilidad y persisten. ante las adversidades del trabajo

La Escala de Compromiso Laboral de Utrecht, también conocida como UWES fue creada en 2002; es una herramienta que mide el compromiso laboral. Consta de 17 ítems en total, incluidos vigor (ítems 1, 4, 8, 12, 15), dedicación (ítems 2, 5, 7, 10, 13) y absorción (ítems 3, 6, 9, 11, 14, 16) que abarcan las tres dimensiones del compromiso laboral. Se debe utilizar una escala de Likert para la calificación de los encuestados. Se utilizan seis ítems para determinar la dimensión de vigor (Tabla 6).

Tabla 6.

Ítems para determinar la dimensión Vigor

Ítem	Cuestionamiento
1	En mi trabajo me siento lleno de energía
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
8	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo
15	Soy muy persistente en mi trabajo
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

Nota: Tomado de *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo* de Schaufeli y Bakker, 2003, Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. (Bakker, 2003)

Elaborado por: La autora

Al realizar sus trabajos cotidianos, los empleados con puntajes altos de vigor generalmente exhiben altos niveles de entusiasmo y resistencia, mientras que los empleados con puntajes bajos de vigor exhiben niveles más bajos de espíritu y fortaleza mental en relación con su desempeño laboral. Para evaluar la dimensión dedicación se utilizan cinco ítems relacionados con el propósito del trabajo o el sentido que le dan los empleados. Además, captura el sentimiento de estar emocionado y orgulloso de su trabajo, así como inspirado y desafiado por él. Las preguntas para esta dimensión se enumeran a continuación en una tabla (ver Tabla 7).

Tabla 7

Ítems para determinar la dimensión Dedicación

Ítem	Cuestionamiento
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo
7	Mi trabajo me inspira
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago
13	Mi trabajo es retador

Nota: Tomado de *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo* de Schaufeli y Bakker, 2003, Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. (Bakker, 2003)

Elaborado por: La autora

Los empleados con alta dedicación se identifican constantemente con su trabajo porque lo encuentran gratificante, inspirador y desafiante. En relación con su desempeño laboral, por lo general se sienten eufóricos y orgullosos. Los empleados con puntajes bajos carecen de orgullo o entusiasmo por su rol laboral porque no encuentran que su trabajo sea gratificante, inspirador o desafiante. Como resultado, no se relacionan con su desempeño en el trabajo. Para calificar la dimensión de absorción se utilizan seis ítems relacionados con experimentar felicidad en el trabajo y tener dificultades para dejar de hacerlo (ver Tabla 8). En pocas palabras, trabajar es una actividad que consume mucho tiempo y hace que pierda rápidamente la noción del tiempo y de su ambiente.

Tabla 8

Ítems para determinar la dimensión Absorción

Ítem	Cuestionamiento
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
11	Estoy inmerso en mi trabajo
14	Me “dejo llevar” por mi trabajo
16	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo

Elaborado por: La autora (Bakker, 2003)

CAPÍTULO III

JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA

3.1 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación está dado por las características dentro de la cual se desarrolla el estudio, por medio del diseño de la investigación además se puede identificar los métodos, técnicas e instrumentos apropiados para su implementación. Para el presente caso se puede establecer que, según la finalidad del estudio este corresponde a una investigación aplicada, por cuanto la propuesta puede implementarse en el centro de atención médica. Según el contexto de la investigación, se puede comentar que corresponde a un estudio de campo, debido a que la investigación realizada se llevó *in situ*, es decir en el mismo lugar donde se denota la problemática.

Desde el punto de vista del control de las variables, se puede acotar que la investigación es de tipo no experimental, debido a que no se plantean variables de estudio, ni su respectiva correlación, más bien se pretende establecer la tendencia de los resultados obtenidos. Según la orientación temporal de la investigación, se puede establecer que el estudio corresponde a una orientación transversal, es decir, corresponde a un determinado tiempo en el cual se estudia el comportamiento de la muestra a analizar.

3.2 Los Métodos

El descriptivo constituye un método de investigación mediante el cual se puede describir el comportamiento o las características de una población, que ha sido objeto de estudio. Para la presente investigación se ha decidido escoger esta metodología, debido a que, por medio de su implementación, se pueden obtener criterios y tendencias sobre la población que ha sido escogida para el efecto, es decir sobre los colaboradores de la unidad médica.

Según Hernández Sampieri (2014), los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (p. 92). Por lo que, en este ámbito, se justifica la aplicación del citado método, debido a que se desea establecer el rango del compromiso laboral de los trabajadores de la Unidad de Salud Tipo “B” Moraspungo.

3.3 Las Técnicas e Instrumentos

Es necesario acotar que, para poder establecer las tendencias del comportamiento de los trabajadores del citado centro, se hizo necesario utilizar las técnicas e instrumentos apropiados. Para eso se utilizó las técnicas cualitativas a partir de una encuesta estructurada; es decir, una evaluación mediante la cual se pueden cuantificar los resultados obtenidos, los datos serán recopilados por medio de un instrumento, un formulario validado (formulario UWES), que ha sido diseñado por especialistas para este tipo de estudios mediante una escala para establecer los resultados de los encuestados (Ver Anexo 1).

Es necesario comentar que el instrumento (encuesta) corresponde a un cuestionario el cual está diseñado a partir de 17 Ítems o preguntas, las cuales son de tipo cerrada, es decir que corresponden a un tipo de respuesta múltiple y predeterminada por el encuestador. Las alternativas de respuesta están diseñadas en función de una escala de Likert, es decir que van desde alternativas Nunca/Ninguna vez=0, hasta Siempre/Todos los días=6 (Ver Anexo 1). Es importante anotar que en cuestionario UWES-17, se compone de 17 cuestionamientos que están encasillados en las tres dimensiones contempladas: dedicación (DE), vigor (VI) y absorción (AB) y cuya nomenclatura se indica al final de cada ítem para establecer a que dimensión corresponde.

3.4 La población y la Muestra

3.4.1 La Población

En lo referente a la población, se puede comentar que ésta se compone de las 35 personas que se desenvuelven en las áreas del centro médico descritas en la Tabla 1, que abarca desde la parte administrativa, medicina, psicología, odontología, estadística entre otras; las cuales se encuentran inmersas en la problemática contemplada en el presente estudio y que se laboran de forma regular dentro de la Unidad de Atención Tipo “B” Moraspungo de la provincia de Cotopaxi.

3.4.2 La Muestra

Corresponde generalmente a una parte de la población, la cual es representativa de ésta y sobre la cual se pueden proyectar tendencias del comportamiento total de la población. En ese mismo sentido, debido a que la población es relativamente pequeña (<300), no se necesita aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra finita, sino que se trabajará con

toda la población, es decir la muestra que es finita, corresponde a un tamaño de 35. Es necesario comentar que la muestra es no probabilística, es decir no son sujetos seleccionados al azar, sino que fueron escogidos debido a que laboran en la unidad de atención médica y sobre los cuales se pueden recopilar información relevante referente al nivel de compromiso laboral experimentado entre los colaboradores de dicha unidad de salud.

3.5 Criterios de inclusión y exclusión

Sobre los criterios de inclusión y exclusión contemplados en el presente estudio, se puede comentar que no existen criterios de exclusión, debido a que el presente análisis involucra a todos los colaboradores del centro de atención médico, pero en referencia a los criterios de inclusión, se puede establecer que este se basa en ser colaborador de planta o de contrato, sea hombre o mujer y que se desempeñe de forma regular en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo.

3.6 Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales.

Con la finalidad de obtener un diagnóstico que permita determinar el nivel de compromiso laboral y su influencia directa sobre los servicios, recursos y capacidades que se presentan en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo; se procede a elaborar la encuesta UWES-17 y seguidamente presentar los datos obtenidos de esta. La encuesta fue realizada al personal de la Unidad de Salud Tipo “B” Moraspungo, cuya muestra consta de un tamaño igual a 35. Los resultados de las interrogantes se tabulan y se visualizan en sus respectivas tablas y gráficos.

1.- ¿En mi trabajo me siento lleno de energía (VI 1)? (Bakker, 2003)

Tabla 9

Sentimiento de energía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	5	14%
Pocas veces al año	6	17%
Una vez al mes o menos	7	20%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	4	11%
Todos los días	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 1

Sentimiento de energía



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

2.- ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE 1)? (Bakker, 2003)

Tabla 10

Significancia y propósito

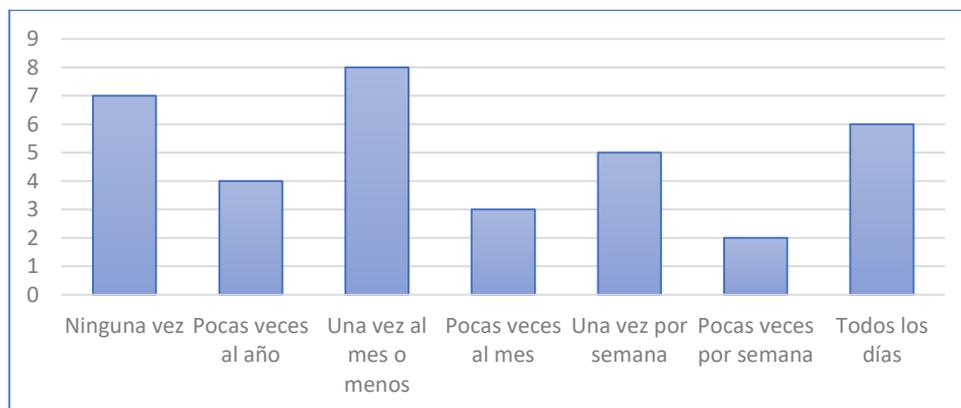
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	7	20%
Pocas veces al año	4	11%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	2	6%
Todos los días	6	17%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2

Significancia y propósito



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

3.- ¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB 1)? (Bakker, 2003)

Tabla 11

Sensación del tiempo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	7	20%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	5	14%
Una vez por semana	1	3%
Pocas veces por semana	5	14%
Todos los días	4	11%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 3

Sensación del tiempo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

4.- ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI 2)? (Bakker, 2003)

Tabla 12

Fuerza y vigor

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	9	26%
Pocas veces al año	8	23%
Una vez al mes o menos	7	20%
Pocas veces al mes	1	3%
Una vez por semana	2	6%
Pocas veces por semana	5	14%
Todos los días	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 4

Fuerza y vigor



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

5.- ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE 2)? (Bakker, 2003)

Tabla 13

Entusiasmo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	6	17%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	5	14%
Todos los días	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 5

Entusiasmo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

6.- ¿Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB 2)?

(Bakker, 2003)

Tabla 14

Olvido del entorno

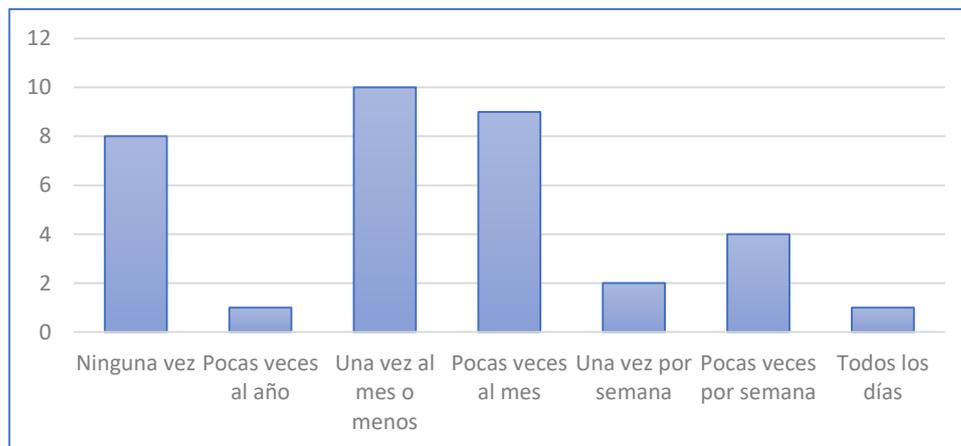
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	8	23%
Pocas veces al año	1	3%
Una vez al mes o menos	10	29%
Pocas veces al mes	9	26%
Una vez por semana	2	6%
Pocas veces por semana	4	11%
Todos los días	1	3%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 6

Olvido del entorno



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

7.- ¿Mi trabajo me inspira (DE 3)? (Bakker, 2003)

Tabla 15

Inspiración en el trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	6	17%
Pocas veces al año	7	20%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	6	17%
Una vez por semana	3	9%
Pocas veces por semana	1	3%
Todos los días	4	11%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)
Elaborado por: La Autora

Gráfico 7

Inspiración en el trabajo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

8.- ¿Cuándo me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI 3)?
(Bakker, 2003)

Tabla 16

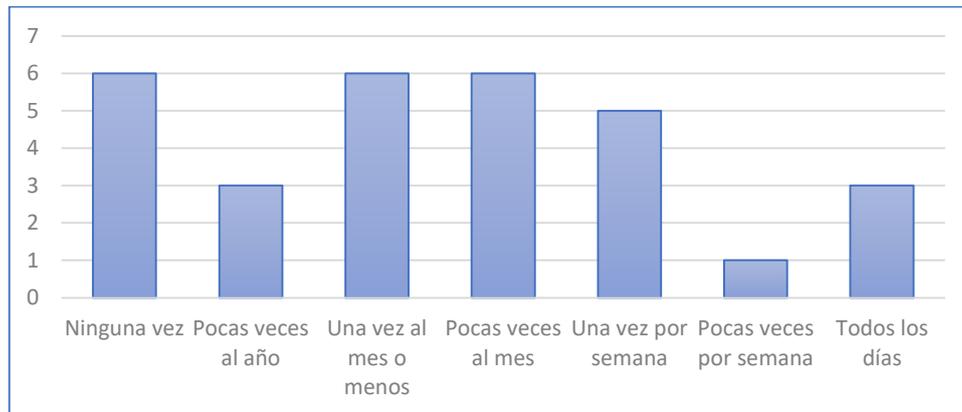
Ganas de ir a trabajar

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	6	17%
Pocas veces al año	3	9%
Una vez al mes o menos	6	17%
Pocas veces al mes	6	17%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	1	3%
Todos los días	3	9%
TOTAL	30	86%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)
Elaborado por: La Autora

Gráfico 8

Ganas de ir a trabajar



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022)

9.- ¿Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB 3)? (Bakker, 2003)

Tabla 17

Felicidad en el trabajo

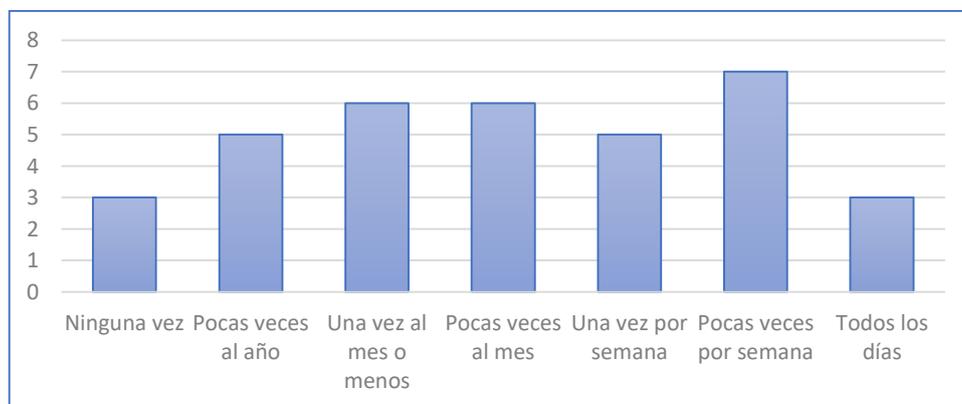
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	3	9%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	6	17%
Pocas veces al mes	6	17%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	7	20%
Todos los días	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9

Felicidad en el trabajo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

10.- ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE 4)? (Bakker, 2003)

Tabla 18

Orgullo en el trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	3	9%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	6	17%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	5	14%
Todos los días	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)
Elaborado por: La Autora

Gráfico 10

Orgullo en el trabajo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

11.- ¿Estoy inmerso en mi trabajo (AB 4)? (Bakker, 2003)

Tabla 19

Sensación de inmersión

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	7	20%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	5	14%
Una vez por semana	1	3%
Pocas veces por semana	7	20%
Todos los días	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)
Elaborado por: La Autora

Gráfico 11

Sensación de inmersión



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

12.- ¿Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI 4)?
(Bakker, 2003)

Tabla 20

Trabajo continuo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	5	14%
Pocas veces al año	9	26%
Una vez al mes o menos	6	17%
Pocas veces al mes	6	17%
Una vez por semana	1	3%
Pocas veces por semana	5	14%
Todos los días	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 12

Trabajo continuo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

13.- ¿Mi trabajo es retador (DE 5)? (Bakker, 2003)

Tabla 21

Trabajo retador

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	9	26%
Pocas veces al año	7	20%
Una vez al mes o menos	6	17%
Pocas veces al mes	3	9%
Una vez por semana	1	3%
Pocas veces por semana	6	17%
Todos los días	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 13

Trabajo retador



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

14.- ¿Me “dejo llevar” por mi trabajo (AB 5)? (Bakker, 2003)

Tabla 22

Dejarse llevar

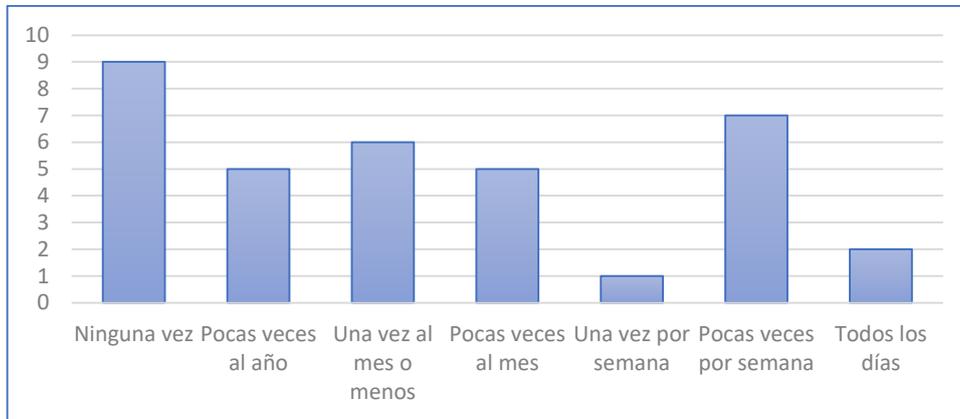
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	9	26%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	6	17%
Pocas veces al mes	5	14%
Una vez por semana	1	3%
Pocas veces por semana	7	20%
Todos los días	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 14

Dejarse llevar



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

15.- ¿Soy muy persistente en mi trabajo (VI 5)? (Bakker, 2003)

Tabla 23

Persistencia en el trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	3	9%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	4	11%
Una vez por semana	7	20%
Pocas veces por semana	6	17%
Todos los días	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 15

Persistencia en el trabajo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

16.- ¿Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo (AB 6)? (Bakker, 2003)

Tabla 24

Desconexión del trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	4	11%
Pocas veces al año	6	17%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	7	20%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	2	6%
Todos los días	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 16

Desconexión del trabajo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

17.- ¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (VI 6)? (Bakker, 2003)

Tabla 25

Continuidad en el trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna vez	4	11%
Pocas veces al año	5	14%
Una vez al mes o menos	8	23%
Pocas veces al mes	6	17%
Una vez por semana	5	14%
Pocas veces por semana	4	11%
Todos los días	3	9%
TOTAL	35	100%

Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022). (Bakker, 2003)

Elaborado por: La Autora

Gráfico 17

Continuidad en el trabajo



Fuente: Centro de Salud Tipo B Moraspungo (2022) (Bakker, 2003)

3.7 Análisis de resultados

Inicialmente se procede a agrupar los resultados en función de las tres dimensiones que se compone en compromiso laboral: vigor (VI), dedicación (DE) y absorción (AB). Si se consideran los Ítems correspondientes a la primera dimensión del compromiso laboral, es decir el vigor (VI), se tienen las interrogantes: 1, 4, 8, 12, 15 y 17; en las cuales se los mayores porcentajes en las categorías de ninguna o pocas veces al mes; con lo que se puede establecer que existe un nivel bajo en el vigor (VI), por parte de los colaboradores de la unidad.

En ese mismo sentido, al analizar la dimensión de la dedicación (DE) que tienen los colaboradores de la unidad, al momento de realizar sus actividades; se puede afirmar en base de las interrogantes que comprenden dicha dimensión: 2, 5, 7, 10 y 13; que existe mayores porcentajes en las alternativas ninguna o pocas veces al mes, lo que se puede interpretar como un nivel intermedio, es decir, se experimenta esta sensación una vez al mes o a la semana, esto conlleva a considerarse como una situación apremiante.

Finalmente, la absorción (AB) que experimentan los colaboradores al momento de realizar sus actividades en el centro de salud, queda evidenciado por las interrogantes: 3, 6, 9, 11, 14 y 16, las cuales reflejan así mismo una tendencia media-baja al observar los resultados obtenidos, por lo que se puede inferir una deficiencia experimentada por los colaboradores de la citada unidad médica.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL

4.1 Planeamiento estratégico

4.1.1 Análisis del Entorno Social

Como resultado de esto se obtendrán percepciones orientadas a mejorar el compromiso laboral en dicho centro médico observado. El análisis del entorno social, se resume en la Tabla 26 a continuación.

Tabla 26

Matriz de evaluación de alternativas de solución

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD "Análisis del compromiso laboral en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo de Cotopaxi en el 2023" MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN					
PROBLEMA	CAUSA	EFECTO	DESAFÍOS	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	UNIDAD DE GESTIÓN RESPONSABLE
Inestabilidad en la permanencia del cargo de Administrador del Centro	Intermitencia de los procesos administrativos	Malestar entre los colaboradores que han dedicado tiempo y esfuerzo en programaciones previas.	Mantener una administración permanente	Presentar los resultados del trabajo para concientizar a las autoridades para que no cambie el personal	Dirección Distrital de Salud (MSP)
Roces entre los médicos de planta y rurales	Preferencias en la zonificación de lugares de trabajo, de brigadas de atención, vacunación, entre otras	Malestar entre el personal médico operativo de la unidad	Lograr una mejor relación entre médicos de planta y de contrato.	Establecer un Plan Operativo más equitativo para el personal	Administración de la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo
Incumplimiento en el cronograma de permisos y licencias	Desprogramación previa de vacaciones, licencias, permisos o demás, de los colaboradores	Incumplimiento del cronograma de actividades en la unidad	Cumplimiento integral del cronograma de actividades	Programación anual de las vacaciones	Administración de la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo
Ausentismo por parte de los colaboradores	Condiciones que no se pueden prever, y situaciones relacionadas con el compromiso laboral	Sobrecarga de trabajo no programado a el resto de los colaboradores del centro médico	Contar con una programación que no afecte las actividades normales de la Unidad	Implementar un plan de contingencia ante ausentismo	Administración de la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo

Notas:

Fuente: Unidad de Atención Tipo B Moraspungo

Elaboración: La Autora

Fecha: 24 de Mayo de 2023

4.1.2 Planificación Estratégica

- **Objetivos Institucionales**

Objetivo general

Brindar atención integral en salud a la comunidad frente a la ocurrencia de emergencia o desastre de tipo natural o antrópico que se presente, mediante el accionar del personal y con los recursos disponibles, con el fin de salvaguardar la vida de las personas, la inversión del establecimiento y el bienestar de la comunidad afectada. (MSP, 2022)

Objetivo específico

- Fortalecer la capacidad de respuesta del establecimiento de salud mediante el entrenamiento y capacitación de los servidores y trabajadores con el fin de brindar atención integral en salud a la comunidad afectada por un evento. (MSP, 2022)
- Mantener una organización y comunicación directa con la comunidad mediante las actividades extramurales y operativización de los Comités Locales de Salud y la enseñanza en temáticas de gestión de riesgos para determinar los actores sociales que intervienen en la respuesta y que brinden apoyo frente a eventos. (MSP, 2022)
- Brindar asistencia médica integral de emergencia a los usuarios producto de un evento suscitado mediante una atención adecuada, oportuna y de calidad. (MSP, 2022)

- **Principios Éticos**

En etapa avanzada de la enfermedad pueden presentarse conflictos de manejo, respecto a situaciones referentes al cuidado básico, así como a las terapias a aplicar, entre otras. Los siguientes principios bioéticos, ayudan a enfrentar estos dilemas en la práctica:

1) Principio de la inviolabilidad de la vida humana: La vida corporal se entiende como una condición necesaria para ejercer cualquier otro derecho; sin embargo, “en el debate bioético contemporáneo sobre el final de la vida humana suele afirmarse que nadie tiene derecho a imponer la obligación de seguir viviendo a una persona que debido a su sufrimiento extremo ya no lo desea”. (Comisión Nacional de Bioética en Salud, 2017)

- 2) Principio de proporcionalidad terapéutica:** Todas las medidas terapéuticas que se utilicen para este fin deberán proporcionar un beneficio razonable; es decir, no es una obligación ética ni moral utilizar todas las medidas terapéuticas disponibles, sino “solo aquellas medidas terapéuticas que guarden una relación de debida proporción entre los medios empleados y el resultado previsible”. Se debe anotar que el hecho de ser portador de deterioro cognitivo no es suficiente para justificar el retiro de medidas de apoyo básico: hidratación, alimentación, etc. (Comisión Nacional de Bioética en Salud, 2017)
- 3) Principio de veracidad:** implica comunicar la verdad al paciente y a sus familiares, pues posibilita su participación activa en el proceso de toma de decisiones, aunque siempre comunicando la información necesaria, manteniendo parámetros comunicacionales antes descritos. (Comisión Nacional de Bioética en Salud, 2017)
- 4) Principio de prevención:** representa una de las responsabilidades del clínico, en la medida de prever posibles complicaciones futuras, o aquellos síntomas que frecuentemente aparecen a medida que una determinada condición evoluciona, y de esta manera, es también su responsabilidad implementar medidas para prevenir dichas complicaciones y brindar una adecuada orientación a la familia del paciente sobre los cursos de acción más recomendables en caso de que se presenten; con esto se evita que el paciente padezca sufrimientos innecesarios y que se lleven a cabo acciones que conduzcan a intervenciones desproporcionadas. (Comisión Nacional de Bioética en Salud, 2017)
- 5) Principio de no abandono:** que en muchas ocasiones es una de las mejores formas de asistir a un paciente permaneciendo junto a él y estableciendo una comunicación frecuente y empática, pues acompañar y consolar son acciones que pueden llevarse a cabo aun cuando no exista la posibilidad de curar. (Comisión Nacional de Bioética en Salud, 2017)

4.2 Plan de Gestión Gerencial

4.2.1 Propuesta de intervención para mejorar los niveles de compromiso en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo

Con el objetivo de mejorar la escala de compromiso laboral, experimentado en los empleados de la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo, se propone la formulación de recomendaciones, las cuales están diseñadas en relación de los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones que componen dicho compromiso laboral. Estos criterios se orientan a mejorar el nivel de compromiso y se formulan en base a los diferentes ámbitos: administrativos, operativos y técnicos; dentro de los cuales se desenvuelven los colaboradores de la unidad médica (Ver Tabla 27).

Tabla 27

Propuesta de intervención para mejorar el compromiso laboral en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo

Actividad	Propuesta	Objetivo	Dimensión objetivo	Responsable de la gestión
1	Propiciar la confraternidad por medio de actividades como mañanas deportivas, festividades de fin de año, onomásticos, etc.	Mejora de relaciones interpersonales entre los colaboradores de la unidad médica.	Dedicación	Administrador
2	Establecer el control en los horarios de todo el personal de la unidad.	Fomentar la igualdad entre los colaboradores de la unidad médica	Absorción	Administrador
3	Analizar la carga laboral de todos los empleados de la unidad médica	Mejora en el nivel de compromiso experimentado por los trabajadores.	Vigor/ Absorción	Administrador Encargados de área
4	Proponer lugares de encuentro o puntos de reunión laboral	Proponer sugerencias de mejoras y formular quejas fundamentadas, para ser resueltas efectivamente.	Dedicación	Todo el personal
5	Promover la profesionalización en las plazas de trabajo, evitando factores políticos y favoritismos.	Evitar malestar entre los colaboradores en las diferentes áreas operativas.	Dedicación/ Vigor	Administrador Encargados de área
6	Propiciar un ambiente laboral comprometido desde la perspectiva del liderazgo	Mejoras en el compromiso de todos los colaboradores en el desenvolvimiento de sus respectivas actividades dentro del centro médico.	DE/VI/AB	Administrador
7	Proponer que se establezca un horario de psicología para el personal	Ayuda a nivel ocupacional para mejorar el entorno psicológico dentro del cual se desenvuelve el personal	DE/VI/AB	Administrador

Tabla 27

Propuesta de intervención para mejorar el compromiso laboral en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo (Cont.)

Actividad	Propuesta	Objetivo	Dimensión objetivo	Responsable de la gestión
8	Fomento de cooperación entre las funciones de los colaboradores	Permite la continuidad de operatividad de la unidad, fomenta la unión y cooperación entre los colaboradores de la unidad	Dedicación	Todo el personal

Fuente: Investigación (2022).

Elaborado por: La Autora

4.2.2 Plan operativo para mejorar los niveles de compromiso en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo

Una vez formulada la propuesta de intervención, se procede a realizar el plan operativo que consta de la articulación de cada una de las actividades propuestas, se basa en la actividad, el detalle de esta, del presupuesto relacionado; lo cual se presenta en la tabla a continuación:

Tabla 28

Plan operativo para la mejora del nivel de compromiso laboral

Ítem	Propuesta	Actividades	Costo unitario	Costo total
1	Propiciar la confraternidad por medio de actividades como mañanas deportivas, festividades de fin de año, onomásticos, etc.	Realización de mañanas deportivas semestrales con todo el personal	200.00	400.00
		Realización de celebración de fin de navidad y fin de año	350.00	700.0
		Realización de cumpleaños de los colaboradores	100.00	3,500.00
2	Establecer el control en los horarios de todo el personal de la unidad.	Se respete los horarios establecidos para todos los funcionarios.	0.00	0.00
3	Analizar la carga laboral de todos los empleados de la unidad médica	Análisis exhaustivo de todas y cada una de las actividades de todos los colaboradores por parte del administrador	0.00	0.00
4	Proponer lugares de encuentro o puntos de reunión laboral	Implementación de cafetería (horno microonda, cafetera, dispensador de agua, utensilios), para todos los colaboradores de la unidad	500.00	500.00

Tabla 28

Plan operativo para la mejora del nivel de compromiso laboral (Cont.)

Ítem	Propuesta	Actividad	Costo unitario	Costo total
5	Promover la profesionalización en las plazas de trabajo, evitando factores políticos y favoritismos.	Proponer procesos de selección que sean más rigurosos	0.00	0.00
		Transparentar procesos de selección del personal en general	0.00	0.00
6	Propiciar un ambiente laboral comprometido desde la perspectiva del liderazgo	Realización de cursos semestrales de liderazgo y trabajo en equipo	2,500.00	5,000.00
7	Proponer que se establezca un horario de psicología para el personal	Coordinar con el especialista de psicología sesiones grupales para los colaboradores	0.00	0.00
		Coordinar con el especialista de psicología sesiones individuales para los colaboradores	0.00	0.00
8	Fomento de cooperación entre las funciones de los colaboradores	Instar a los colaboradores al trabajo colaborativo e inclusivo para fomentar las relaciones interpersonales	0.00	0.00
			Total	\$ 10,100.00

Fuente: Investigación (2022).

Elaborado por: La Autora

4.2.3 Propuesta de indicadores para gestionar los niveles de compromiso en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo

Con relación a las causas que originan el bajo nivel de compromiso laboral experimentado en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo, y que fueron identificadas y detallados en la Tabla 23, se puede establecer que, mediante la gestión de estas variables, que constituyen las causas del problema, se puede obtener la respectiva respuesta del efecto, es decir si se controlan los problemas acontecidos en la unidad, se puede controlar los efectos, es decir el compromiso laboral a través de las 3 dimensiones (Dedicación, Vigor y Absorción).

Para lo cual se han propuesto indicadores, los mismos que están enfocados en los problemas ampliamente discutidos en el presente análisis, estos indicadores permitirán gestionar y controlar el nivel de la problemática acontecida y de esta manera poder lograr las metas propuestas (Ver Tabla 25), para cada uno de estos indicadores y de esa forma

elevant los niveles de compromiso determinado. Con este fin se han propuesto los indicadores contextualizándolos dentro de los ámbitos sobre los cuales se los puede evidenciar, estos ámbitos son: Administración y RRHH, Mejoramiento de la calidad y Servicios de Clínica y/u Hospitalización

4.2.3.1 Indicadores de gestión Administrativa y de Recursos Humanos

Una de las áreas claves dentro de la unidad de atención y que influye de manera decisiva en el nivel de compromiso laboral, sin duda es la administración del centro de atención médica, por lo cual se propone diseñar un indicador que establezca la continuidad de los procesos administrativos llevados a cabo en el centro, llevados a cabo a lo largo del año; éste índice propone reflejar la competencia de los procedimientos. Con esto se evita hasta cierto punto la duplicación de esfuerzos y trabajos por parte de los empleados, mejorando así su nivel de compromiso hacia la institución. El indicador respectivo se propone en la Tabla 23.

Adicionalmente se propone un indicador dentro del contexto de los Recursos Humanos, este indicador está destinado a medir o controlar el incumplimiento en los cronogramas de permisos y licencias, los cuales se ha llegado a la conclusión que su incumplimiento afecta de forma directa en los colaboradores de la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo, ya que se producen reasignación de tareas o incremento de estas, tal como se ha establecido en la investigación, estos factores inciden en la operatividad de los colaboradores del centro médico y consecuentemente al nivel de compromiso experimentado por ellos. El citado indicador se resume en la Tabla 28.

Tabla 28

Indicadores para la Gestión Administrativa y RRHH.

Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Meta
Cumplimiento de cronogramas de permisos	Mide Cumplimiento de cronogramas de permisos.	$\frac{\# \text{ de permisos solicitados}}{\# \text{ de permisos programados}} \times 100\%$	Porcentaje (%)	100%
Cumplimiento de cronogramas de licencias	Mide Cumplimiento de cronogramas de licencias	$\frac{\# \text{ de licencias solicitadas}}{\# \text{ de licencias programadas}} \times 100\%$	Porcentaje (%)	100%

Fuente: Investigación (2022).

Elaborado por: La Autora

4.2.3.2 Gestión de Mejoramiento Continuo de la Calidad

La calidad es un parámetro que refleja la satisfacción del usuario externo a la hora de la contratación de un bien o servicio, este parámetro se considera de relevancia dentro de las instituciones en general, más aún cuando estas se orientan en la provisión de servicios de salud de forma masiva. En el presente caso la calidad, así como su mejoramiento influye de cierta manera en la atención de la unidad médica, por lo que se ha procedido a formular un indicador que determine el nivel de compromiso laboral en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo.

4.2.3.3 Indicadores para el Mejoramiento Continuo de la Calidad

La calidad de los servicios médicos percibidos por los usuarios en la unidad de atención podría establecerse por medio de la retroalimentación, en este caso específico podría traducirse por medio del número de quejas sobre el servicio proporcionado, las cuales son generadas por estos usuarios del servicio hacia los colaboradores del centro médico, esto podría influir de forma indirecta su nivel de compromiso, por lo cual se considera la importancia la formulación de un indicador para el efecto, las características de éste se resumen en la Tabla 29 a continuación:

Tabla 29

Indicador para el Mejoramiento Continuo de la Calidad

Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Meta
Quejas atención médica	sobre Mide la satisfacción del usuario que acude al centro médico.	$\frac{\% \text{ de satisfacción del cliente}}{100}$	Porcentaje (%)	100%

Fuente: Investigación (2022).

Elaborado por: La Autora

4.2.3.4 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Los servicios de clínica y hospitalización provistos en las instituciones de salud, deben ser gestionados de manera que sean ofrecidos a los usuarios que acuden a estas instituciones en busca de servicios de calidad. Estos servicios, que en el caso específico de la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo, corresponden a atención médica y de especialistas por lo cual se ve la necesidad de diseñar indicadores que permitan gestionar los servicios que se ofrecen en dicha institución.

4.2.3.5 Indicadores de gestión de Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Para el caso específico de la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo, y en base a los problemas observados en dicha unidad, se puede proponer indicadores que puedan mejorar la gestión para la medición de los roces entre los médicos de planta y rurales, así como ayude a gestionar el ausentismo por parte de los colaboradores, estos indicadores coadyuvaran a la mejora de la operatividad del centro médico y con esto aumentar el nivel de compromiso de los trabajadores de la unidad médica. Dichos indicadores se formulan en la Tabla 30.

Tabla 30

Indicadores de gestión de Servicios de Clínica y/u Hospitalización

Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Meta
Eventos ocurridos entre los operativos médicos al mes	Mide el número de eventos ocurridos entre los colaboradores de planta y contratados al mes.	# de eventos ocurridos al mes	Número (#)	0
Ausentismos ocurridos en la unidad médica.	Mide los ausentismos ocurridos en la unidad médica.	$\frac{\text{\# de ausentismos ocurridos}}{\text{\# de días laborados}} \times 100\%$	Porcentaje (%)	100%

Fuente: Investigación (2022).

Elaborado por: La Autora.

4.2.3.6 Gestión de la actividad del personal

La actividad llevada a cabo por el personal del centro médico debe ser gestionada de manera que la operatividad de dicho centro sea garantizada, con mucha más razón si estos servicios son de salud. En el caso específico de la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo, la actividad del personal que brinda atención médica, puede ser medida o gestionada por un indicador que controle la gestión de los indicadores previamente diseñados.

CAPÍTULO V

EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

5.1 Limitaciones y/o Restricciones en la Gestión Gerencial

La evaluación, así como la implementación resultan de mucha importancia, debido a que es la manera de verificar si los indicadores están midiendo de forma efectiva la operatividad para lo cual fueron diseñados, así como el cumplimiento del objetivo para lo cual se formuló, por lo tanto, se ve la necesidad de realizar una evaluación periódica de la planeación estratégica con la finalidad del cumplimiento de la propuesta de intervención.

Dentro de las limitantes, así como las restricciones que presenta la propuesta de intervención, se puede comentar que estas residen especialmente sobre la operatividad que actualmente se lleva a cabo dentro de la unidad de salud, debido a que no existe una continuidad en sus funciones, lo que afecta de forma directa sobre la funcionalidad de la propuesta de intervención y de sus resultados.

Muchos de los factores que existen en la actualidad y que afectan la operatividad de la propuesta de intervención no dependen de la administración en sí; factores tales como las preferencias laborales de unos u otros colaboradores dependen de instancias superiores, por lo que es una limitante que afecta de sobremanera la planeación y por ende los resultados y el nivel del compromiso laboral determinado.

Hay otros factores que dependen exclusivamente de los colaboradores, debido a que el compromiso laboral producto de la interrelación laboral afecta de forma resultante este mismo compromiso laboral, generándose un círculo vicioso. Por lo que resulta imperativo la implementación y puesta en marcha de la propuesta gerencial.

5.2 Conclusiones

La aplicación del método descriptivo, basada en la observación y el análisis del entorno laboral acontecido en la unidad de atención médica, permitió establecer la situación actual del centro, dentro del contexto del compromiso laboral. La intervención de los actores, los factores, causas y consecuencias que se interrelacionan en dicha problemática y que

afecta de forma directa el nivel del compromiso laboral experimentado en la Unidad de Atención Tipo B Moraspungo.

La utilización de las técnicas cualitativas basadas en el cuestionario UWES-17 para determinar el nivel de compromiso laboral en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo en la provincia de Cotopaxi. Este nivel se pudo establecer por medio de las dimensiones: Vigor, dedicación y absorción. Se pudo establecer en el caso del VI que existe un nivel bajo por parte de los colaboradores de la unidad. Al analizar la dimensión de la DE se puede afirmar la existencia de un nivel intermedio. Finalmente, en el caso de la AB, quedó evidenciado que existe una tendencia media-baja.

Entre los factores que inciden en el nivel de compromiso laboral en la Unidad de Salud Tipo B Moraspungo en la provincia de Cotopaxi, se puede comentar que esto se debe a la inestabilidad en la permanencia del cargo de Administrador del centro de atención, a los roces entre los médicos de planta y rurales, al incumplimiento en el cronograma de permisos y licencias y al ausentismo por parte de los colaboradores.

5.3 Recomendaciones

Las recomendaciones, formuladas en base a la observación, así como en función de los resultados obtenidos, se puede catalogar dentro del ámbito externo, es decir de las instancias administrativas regionales que regulan a la unidad de atención, específicamente a nivel del MSP, debido a que factores tales como favoritismos u otras causas no dependen en si del administrador del centro, sino de instancias superiores, jerárquicamente hablando. Por lo que se insta a las instituciones de salud pública a observar estos aspectos que han sido analizados y que generan afectación directa en el nivel de compromiso laboral dentro del centro en Moraspungo.

En ese mismo sentido, la discontinuidad en la administración del centro, tal como ha reflejado el estudio resulta de alta incidencia en el nivel de compromiso laboral, por lo que en ese sentido se recomienda a estas mismas autoridades a establecer mecanismos administrativos que regulen la continuidad y permita el normal desempeño de los colaboradores dentro de la unidad médica.

Sobre los procesos llevados a cabo y que son exclusiva competencia de la operatividad interna del centro médico, se recomienda al Administrador delegar dentro del personal



que labora en la institución, la implementación y la ejecución del plan de acción, debido a que dicha planeación requiere la gestión y responsabilidad del personal no solo administrativo sino operativo de la unidad.

Se recomienda además la socialización de la presente propuesta, debido a que la involucración de los actores de forma directa permite la interacción, reajustes necesarios (si cabe el caso), redefinición de indicadores, entre otras. Lo que permite de forma efectiva su perfecta integración a la operatividad del centro y su respectiva obtención de resultados, traducida en mejora del nivel del compromiso laboral.

Bibliografía

- Bakker, S. &. (2003). Obtenido de www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Tests/UWES_ES_17.pdf
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista Cubana de salud Pública*, 1-8.
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2018). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & Trabajo*, 105-112.
- Comisión Nacional de Bioética en Salud. (2017). *Criterior Bioéticos*. Quito: Comisión Nacional de Bioética en Salud.
- Google. (16 de Abril de 2023). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Moraspungo,+Ecuador/@-1.08515,-79.390266,11z/data=!4m6!3m5!1s0x91d4af683940ea99:0x515b26efaa085e0f18m2!3d-1.0776763!4d-79.2451149!16s%2Fg%2F11h4cq948q>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- ISO 9001. (5 de MAyo de 2020). *¿Qué es el modelo de las 5 fuerzas de Porter? Y ¿Cómo se realiza un análisis competitivo con este modelo?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/05/que-es-el-modelo-de-las-5-fuerzas-de-porter-y-como-se-realiza-un-analisis-competitivo-con-este-modelo/>
- Jacobo, C., Leyva, B., Daniel, Y., & Mendoza, M. (2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 72-81.
- Llorente, M., & Topa, G. (2019). Individual crafting, collaborative crafting, and job satisfaction: The mediator role of engagement. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 219-226.
- MSP. (2022). *CENTRO DE SALUD TIPO B MORASPUNGO – DISTRITO 05D03PANGUA- LA MANA SALUD COTOPAXI – ZONA 3*. Ministerio de salud



Pública, Publicaciones. Quito: Dep. de Publicaciones. Recuperado el 19 de Abril de 2023, de CENTRO DE SALUD TIPO B MORASPUNGO – DISTRITO 05D03PANGUA- LA MANA SALUD COTOPAXI – ZONA 3.

MSP. (2022). *PLAN DE RESPUESTA CS TIPO "B" MORASPUNGO*. Quito: MSP.

MSP. (2022). *Plan Decenal de Salud 2022-2031*. Quito: Ministerio de Salud Pública.

USTBM. (2023). *NOVEDADES VACACIONES ENERO Y FEBRERO 2023*. Cotopaxi: Unidad de Salud Tipo B Moraspungo.

Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de salud Pública*, 1-8.

Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2018). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & Trabajo*, 105-112.

Comisión Nacional de Bioética en Salud. (2017). *Criterior Bioéticos*. Quito: Comisión Nacional de Bioética en Salud.

Google. (2023, Abril 16). *Google Maps*. Retrieved from <https://www.google.com/maps/place/Moraspungo,+Ecuador/@-1.08515,-79.390266,11z/data=!4m6!3m5!1s0x91d4af683940ea99:0x515b26efaa085e0f!8m2!3d-1.0776763!4d-79.2451149!16s%2Fg%2F11h4cq948q>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.

ISO 9001. (2020, MAyo 5). *¿Qué es el modelo de las 5 fuerzas de Porter? Y ¿Cómo se realiza un análisis competitivo con este modelo?* Retrieved from <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/05/que-es-el-modelo-de-las-5-fuerzas-de-porter-y-como-se-realiza-un-analisis-competitivo-con-este-modelo/>

Jacobo, C., Leyva, B., Daniel, Y., & Mendoza, M. (2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 72-81.

- Llorente, M., & Topa, G. (2019). Individual crafting, collaborative crafting, and job satisfaction: The mediator role of engagement. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 219-226.
- MSP. (2022). *CENTRO DE SALUD TIPO B MORASPUNGO – DISTRITO 05D03PANGUA- LA MANA SALUD COTOPAXI – ZONA 3*. Ministerio de salud Pública, Publicaciones. Quito: Dep. de Publicaciones. Retrieved April 19, 2023, from *CENTRO DE SALUD TIPO B MORASPUNGO – DISTRITO 05D03PANGUA- LA MANA SALUD COTOPAXI – ZONA 3*.
- MSP. (2022). *PLAN DE RESPUESTA CS TIPO "B" MORASPUNGO*. Quito: MSP.
- MSP. (2022). *Plan Decenal de Salud 2022-2031*. Quito: Ministerio de Salud Pública.
- USTBM. (2023). *NOVEDADES VACACIONES ENERO Y FEBRERO 2023*. Cotopaxi: Unidad de Salud Tipo B Moraspungo.

ANEXOS

Anexo 1: Formulario UWES 17

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE3)*
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
13. _____ Mi trabajo es retador (DE5)
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. _____ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (VI6)

* Versión abreviada (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción