



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA  
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES



## LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CLÍNICO VIEDMA

Trabajo de Grado presentado para Optar el Título de Magister en  
"Alta Gerencia y Políticas de Salud"

AUTOR: LIC. TOMASA PADILLA MENESES

TUTOR: MSc. ADOLFO VENTURA FLORES

Cochabamba-Bolivia

2005

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	4
1.3. JUSTIFICACION.....	4
2. OBJETIVOS.....	6
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
3. MARCO TEORICO REFERENCIAL.....	7
3.1. Antecedentes históricos del hospital clínico Viedma.....	7
3.2. Creación.....	7
3.3. Ubicación actual.....	8
3.4. Organización. Recurso humano en enfermería.....	8
3.5. Condición académica, perfil de la Enfermera.....	10
3.6. Ambiente de trabajo e interacción con la(o)s compañera(o)s.....	11
3.7. Dirección de la Unidad (supervisión, jefatura de Enfermeras).....	14
3.8. Distribución del personal.....	15
3.9. Recursos económicos.....	16
3.10. Condición económica laboral.....	16
3.11. El salario/sueldo/honorario.....	17
4. MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	18
4.1. Que es la satisfacción laboral?.....	18
4.2. Funciones de la Licenciada en Enfermería.....	19
4.3. Carga de trabajo.....	20
4.4. Demanda de esfuerzo físico.....	21
4.5. Demanda de esfuerzo mental.....	22
4.6. Condición laboral. Relación del trabajo con la salud Laboral.....	23
4.7. El trabajo puede causar daño a la salud.....	24
4.8. Factores materiales de riesgo.....	24
4.9. Condiciones generales e infraestructura sanitaria del local de trabajo.....	25
4.10. Condiciones de seguridad.....	26
4.11. Riesgos del ambiente físico.....	27
4.12. Riesgos de contaminación química y biológica.....	32
4.13. Dermatitis profesionales.....	35
4.14. Clasificación de los riesgos del trabajo y los factores.....	35
4.15. La salud laboral.....	36
4.16. El trabajo como problema de la salud.....	37
4.17. Implicación en la mejora. Organización del trabajo.....	39
4.18. Jornada de trabajo.....	39
4.19. Ritmo de trabajo.....	40
4.20. Los turnos de noche.....	41
4.21. La comunicación y la coordinación.....	42
4.22. Relaciones sociales de trabajo.....	44
4.23. La estructura organizativa.....	45
4.24. Conceptos y tipos de educación.....	46

4.25.	Motivación y reconocimiento .....	49
	Motivación .....	50
5.	<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	52
5.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACION.....	52
5.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	52
5.3.	SUJETOS Y FUENTE DE INFORMACIÓN .....	52
5.4.	POBLACIÓN .....	53
5.5.	TECNICAS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	53
5.6.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	53
5.7.	DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	53
5.8.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	54
6.	RESULTADOS.....	55
7.	CONCLUSIONES.....	62
8.	RECOMENDACIONES .....	66
9.	BIBLIOGRAFÍA.....	69
10.	<b>ANEXOS:</b> .....	
10.1.	ANEXO 1 : CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CLÍNICO VIEDMA.....	
10.2.	ANEXO2: TABLAS DE FRECUENCIA Y GRAFICOS RESULTADOS ENCUESTA .....	

## RESUMEN

La satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador en su puesto de trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que la persona cultiva y que afectan a su desempeño laboral en su fuente de trabajo. Estas actitudes son determinadas tanto por las características actuales del puesto de trabajo como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que en su concepción "deberían ser".

La presente investigación tiene como objetivo: valorar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Clínico Viedma. La metodología empleada responde al enfoque cuantitativo, por tanto para la recolección de información se utilizó un instrumento cuantitativo (cuestionario) que fue aplicado a todo el personal de enfermería con grado superior a auxiliar, en el mes de agosto del presente año.

Los resultados muestran que existen muchas fuentes de insatisfacción como: la remuneración baja, la inestabilidad laboral, la forma de contratación, la no categorización, la no pertenencia al escalafón, la distribución de la carga de trabajo, las condiciones del ambiente de trabajo, el estado de los instrumentos y equipos, la calidad de los espacios de trabajo, la falta de planes de capacitación, la falta de motivación y reconocimiento, la falta de trabajo en equipo, entre otras. El factor más frecuente como causa de insatisfacción es el clima organizacional (falta de compañerismo), y el factor que más satisfacción produce en el personal es el desempeño laboral. El aspecto prioritario a ser mejorado según Personal de enfermería es el relativo a la educación continua.

Las recomendaciones planteadas están orientadas a contribuir en el mejoramiento de estos factores que producen insatisfacción en el personal de enfermería

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, personal de enfermería, insatisfacción, desempeño laboral, puesto de trabajo, motivación.

# **LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL CLÍNICO VIEDMA**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

El estudio de la Satisfacción Laboral como fenómeno vinculado a las actitudes y la relación de ésta con el comportamiento y los resultados que se obtienen hacen que éste sea un tema de gran importancia en la actualidad, reconocida cada vez por más investigadores (Cuesta 1990, 2001 y 2002, Robbins 2000, Tuban 2000...) por solo citar a algunos; por lo que generalmente las actitudes está asociado a la "calidad de vida laboral".

Entonces, la Satisfacción Laboral se constituye pues en uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral. Una concepción más amplia establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero, a este respecto, sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción a la búsqueda de soluciones; ésta es la ineludible conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción".

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograrla. Para otros, es la expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción laboral, los directivos de una empresa podrían saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. De esta forma se

podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según los resultados obtenidos.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización; por el contrario, si existe insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre de las relaciones sindico patronales.

Los estudios de valoración de la Satisfacción Laboral pretenden auscultar a determinada población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas, y no es posible describir esta situación con cierto rigor sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo.

El Hospital Clínico Viedma un establecimiento de salud de tercer nivel, tiene como objetivo resolver la demanda de consulta y hospitalización de alta especialidad, con atención de calidad. Sus unidades de atención están ubicadas en una amplia área de influencia, en zona urbana. Dentro de la red de salud se constituye en un establecimiento referencia departamental e inclusive nacional. Los servicios que presta corresponden casi a todas las especialidades. La mayoría de las especialidades cuentan con recursos humanos altamente calificados. Pero en lo que respecta a equipamiento, éste se encuentra obsoleto.

Las unidades atienden a pacientes que requieren especialidades correspondientes; sin embargo, gran parte son pacientes que bien pueden ser atendidos en establecimientos de salud 1º o 2º nivel, recargando de esta manera las actividades del personal médico y de enfermería. La capacidad instalada en el hospital es de 202 camas, de las cuales 43 camas no son ocupadas por falta de recursos humanos en el campo de la enfermería.

La cantidad del personal que labora en el hospital clínico Viedma es de 560 personas entre directivos, técnicos, auxiliares, administrativos y trabajadores de servicio. Remarcamos que las profesionales en enfermería entre graduadas y licenciadas son 74, las mismas cuentan con una formación académica es de 4 a 5

años y algunas con formación posgradual (1-3 años) en diferentes especialidades con una remuneración económica a través del TGN, recursos HIPIC y recursos propios de la institución.

El logro de la satisfacción laboral de los profesionales en enfermería del Hospital Clínico Viedma es un aspecto que debería formar parte de la definición de calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

El personal de enfermería trabaja los 365 días del año y las 24 horas del día en 3 turnos con diferentes horarios, matutinos, vespertinos y nocturnos. Las funciones y responsabilidades no están bien definidas, ya que a veces se sobre agregan funciones que no son propias de enfermería, (llenado de recetarios, toma de muestras de sangre para laboratorio, cuidado de los pacientes con alta para evitar las fugas, labores de servicio social, búsqueda de médicos tratantes de los pacientes para que pasen visita médica, etc.).

Por otro lado, las unidades carecen de una buena organización, las cargas de trabajo no están bien repartidas, las supervisoras realizan dualidad de funciones, (supervisión y atención de pacientes), la alimentación es muy pobre; además, hay una discriminación en comparación a los otros hospitales que conforman el complejo; el personal no cuenta con ningún bono de transporte, las bajas médicas no son oportunas, la bioseguridad es deficiente, los problemas suscitados en las unidades carecen de solución inmediata.

El ambiente de trabajo les produce algunas veces estrés por el maltrato verbal de los médicos, familiares y algunos pacientes, la comunicación y la coordinación a veces son dificultosos.

Respecto a la infraestructura, si bien es una construcción nueva, no se cuenta con un ambiente propio de enfermería.

La educación continúa, indican las Licenciadas en Enfermería es poco accesible (reservado para colegas privilegiadas), la institución no invierte en programas de educación continua; si se asiste a algún curso de actualización es a costo del personal. Otra dificultad es la falta de tiempo y los horarios incompatibles con los cursos.

Los honorarios profesionales no están acordes al costo de vida y no reflejan el trabajo que desarrolla el personal de enfermería.

Finalmente, no existe ninguna motivación ni reconocimiento al trabajo que realizan, tampoco son reconocidas como profesionales.

Todo lo anteriormente mencionado repercute en lo que es la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital clínico Viedma y, por ende, en lo que se refiere a la mejora continua de su unidad y del departamento de enfermería.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Clínico Viedma?**

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El hospital clínico Viedma es un centro de tercer nivel, de referencia y contra referencia departamental y nacional. Brinda atención en muchas especialidades y subespecialidades, por lo que cuenta con profesionales especialistas en el área médica y de enfermería.

El departamento de enfermería, dentro del equipo de salud, dirige sus actividades a la protección, promoción, curación, recuperación y rehabilitación de la salud del individuo y la familia.

En el hospital clínico Viedma, en el área de internación, existe una enfermera profesional por cada 35 pacientes en los diferentes turnos: matutino, vespertino y nocturno; teniendo como personal de apoyo dos auxiliares de enfermería y un personal de servicio, la realización de otras actividades que no corresponden a enfermería pueden repercutir en el grado de satisfacción laboral de este personal. Según recomendaciones de la OPS OMS esta relación debe ser 1 enfermera por cada 10 pacientes hospitalizados, a excepción de UTI donde es de una Licenciada por cada paciente (OPS OMS Dr. Hugo Villar).

El presente estudio persigue el objetivo de conocer el grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital Viedma. Las dimensiones que se analizan son las siguientes: Información general, percepción del ámbito de trabajo excesivo, presión de trabajo, promoción profesional, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, estudios realizados, puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente, condiciones, infraestructura, recursos, educación comunicación y coordinación, motivación y reconocimiento, etc.

La importancia de esta investigación es valorar el grado de satisfacción Laboral mediante parámetros que nos permitan conocer y posteriormente sugerir medidas de cambio o mejoras, para lograr cambios técnicos, administrativos, socioeconómicos y demográficos o la reingeniería del Departamento de Enfermería, proyectado al cliente externo y al trabajador, contribuyendo de esta manera en el cambio de la imagen del departamento de Enfermería en particular y la institución en general.