



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

GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
EN EL CENTRO MEDICO MARIE STOPES –  
COCHABAMBA, 2005

Monografía presentada para optar al título de  
Diplomado Superior en “Gerencia Hospitalaria”

Canelas Ayala Judith Cintia  
Orellana Rojas Cinthia Luzana

COCHABAMBA – BOLIVIA

2005

## INDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	1
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
IV. OBJETIVOS.....	2
IV.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
IV.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
MARCO TEÓRICO.....	4
Teoría de Campo de Levin.....	8
La Compleja Naturaleza del Hombre.....	9
Las Personas Como Microsistemas.....	10
La Motivación Humana.....	11
La Jerarquía de Necesidad Según Maslow.....	12
La Teoría de los dos Factores de Herzberg.....	13
Modelo Contingencial de Vroom.....	15
Clima Organizacional.....	16
Comunicación.....	17
El Comportamiento Humano en las Organizaciones.....	18
* Tendencias Generales de Satisfacción.....	20
* Efectos de la Satisfacción Laboral.....	21
V. HIPÓTESIS.....	22
DISEÑO METODOLÓGICO.....	23
VI. RESULTADOS.....	24
VII. CONCLUSIONES.....	24
VIII. RECOMENDACIONES.....	25
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

## RESUMEN

Desde hace más de una década se considera que la satisfacción laboral de los profesionales es uno de los indicadores de la calidad de los servicios de salud. La medición rutinaria de esta variable en el personal de salud, los resultados, deben ser una prioridad para cualquier equipo de gestión.

**TÍTULO** : GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL CENTRO MEDICO MARIE STOPES COCHABAMBA, 2005

**AUTOR** : Dra. Judith Cintia Canelas Ayala  
: Dra. Cinthia Luzana Orellana Rojas

**ESPECIALIDAD** : Diplomado Superior en Gerencia Hospitalaria

**AÑO** : 2005

Nuestro objetivo es determinar los factores y características que influyen en la satisfacción laboral del equipo del Centro Médico Marie Stopes – Cochabamba, 2005.

El estudio es descriptivo y de corte transversal, tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo.

Se aplicó como instrumento una encuesta con preguntas cerradas y abiertas.

La satisfacción laboral es una sensación que el individuo experimenta al lograr alcanzar sus necesidades y deseos en relación al campo laboral como ser: Buena remuneración económica, reto al trabajo, condiciones favorables, compañerismo, compatibilidad entre el personal y su puesto de trabajo, lo que se ve reflejado en el desempeño de su cargo.

**Palabras clave:** Compatibilidad, Satisfacción laboral, Desempeño del cargo, Compromiso, Remuneración.

El Centro de Salud Marie Stopes- Cochabamba Bolivia, se encuentra ubicado en la calle Punata entre Esteban Arce N° 305, zona centro de la ciudad.

## **I. INTRODUCCION.-**

Desde hace más de una década se considera que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, por tanto la medición rutinaria de esta y el diseño de acciones de mejora para lograr corregir los resultados, deben ser una práctica obligada para cualquier equipo de gestión.

Se puede afirmar que una persona se encuentra satisfecha en su trabajo, cuando esta a gusto en el, por lo tanto el rendimiento laboral será positivo.

La insatisfacción de los profesionales es la principal dificultad con la que tienen que enfrentarse los Directores y gestores de centros de Salud. Para poder mejorar esta situación es fundamental tener conocimiento de los aspectos negativos que influyen en la satisfacción laboral de los prestadores de servicio y así poder solucionarlos.

## **II. JUSTIFICACION DER LA INVESTIGACION.-**

Marie Stopes es una Organización no Gubernamental pionera del control de la natalidad en el Reino Unido, en 1.921 abrió la primera clínica de planificación familiar, la cual era pequeña y atendida por enfermeras.

En 1976 el Dr. Tim Black, inicio la red de Centros Marie Stopes Internacional, desde entonces forman parte de 38 países, distribuidos en: África, Asia, Medio Oriente y América Latina.

Marie Stopes – Bolivia, cuenta con tres centros distribuidos en: Santa Cruz, Cochabamba y Sucre.

## **IV. OBJETIVOS:**

El Centro de Salud Marie Stopes- Cochabamba Bolivia, se encuentra ubicado en la calle Punata entre Esteban Arce N° 305, zona centro de la ciudad.

Cuenta con una infraestructura adecuada y moderna para el tipo de atención de consultas externas, con todos los servicios básicos como ser agua, Luz, alcantarillado y servicio de teléfono.

#### 1. Clasificar las condiciones que influyen en el buen desempeño del personal.

Organizada de la siguiente manera: en el primer piso se encuentran los ambientes para la recepción de pacientes, sala de espera, un depósito y un ambiente para enfermería; en el segundo piso se encuentran tres consultorios para consulta externa, pasillo amplio de sala de espera y un ambiente para esterilización de material; en el tercer piso cuenta con una sala de reuniones, un ambiente para laboratorio, una oficina de administración y un comedor.

Marie Stopes – Bolivia regional Cochabamba, cuenta con el siguiente recuso humano-profesionales idóneos y responsables en un número adecuado para la atención: Tres médicos, dos enfermeras auxiliares, una lic. en enfermería, dos educadoras, un bioquímico y dos promotoras.

La presente monografía tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral general en el personal del Centro de Salud Marie Stopes- Cochabamba y analizar los factores y características que intervienen. Al lograr un nivel de satisfacción adecuado dentro la institución, el personal se sentirá parte de la misma y tendrá un mayor rendimiento.

### **III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cuales son los factores y características que intervienen en la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Marie Stopes-Cochabamba, 2005. ?

### **IV. OBJETIVOS:**

#### **IV.1. OBJETIVO GENERAL:**

Determinar los factores y características que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud del Centro Médico Marie Stopes-Cochabamba 2005.

## IV.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Clasificar las condiciones que influyen en el buen desempeño del personal.
2. Comparar el grado de satisfacción laboral del personal con la remuneración económica.
3. Analizar el trabajo en equipo partiendo de las relaciones interpersonales.
4. Comparar el nivel de satisfacción laboral en relación al cargo que desempeña dentro de la institución.
5. Determinar las expectativas de superación de todo el personal de acuerdo al área de trabajo.

- 1) Personal médico.- Es el que está en contacto directo con el usuario.
- 2) Personal asistencial, técnicos y paramédicos.- Es el personal de apoyo para la atención del usuario.
- 3) Personal Administrativo.- Encargado de la organización de la institución.

Esta división nos permite diferenciar las características, expectativas, responsabilidades y roles dentro de la institución de salud. El objetivo es brindar un mejor servicio al usuario. Para lograr que un usuario este satisfecho con el servicio que recibe de parte del personal de salud. Los esfuerzos de cualquier institución deben estar dirigidos a lograr la satisfacción de su personal.

Existen criterios que se utilizan para evaluar al personal de salud los cuales deben estar relacionados directamente con conocimientos y aptitudes de integración, de trabajo común, de apoyo, de vocación de servicio, de responsabilidad, considerando que el servicio que se le brinda es muy delicado ya que se trabaja con la salud de las personas.

Experiencia.- es un factor importante, con mayor razón en el área de la salud debido a que las características que representan el ambiente laboral de los mismos y equipo de servicio