



*Universidad Mayor de San Simón*  
*Escuela Universitaria de Posgrado*  
*Facultad de Medicina*  
*Escuela de Graduados y Educación Continua*  
**DIPLOMADO EN SALUD PUBLICA MENCION**  
**ENFERMEDADES TROPICALES**



**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS MEDICOS GENERALES DE  
LA RED DE SERVICIOS IV DEL TROPICO DE COCHABAMBA,  
DURANTE LA GESTIÓN 2007.**

**ELABORADO: Dr. Osvaldo Marcelo Castro C.**

**Dr. Jacinto Heredia G.**

**Dr. Vladimir Godoy L.**

**TUTOR: Dr. Adolfo Ventura Flores**

**Cochabamba, agosto de 2007**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. EL PROBLEMA. ....	6
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.3. JUSTIFICACION.....	6
2. OBJETIVOS .....	8
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....	8
3. MARCO TEORICO.....	9
3.1. Antecedentes de satisfacción laboral.- .....	9
3.2. Definición.- .....	13
3.3. Determinantes De La Satisfacción Laboral.....	15
4. DISEÑO METODOLOGICO .....	30
5. RESULTADOS.....	32
6. DISCUSIÓN.....	37
7. CONCLUSIONES.....	40
8. RECOMENDACIONES .....	42
9. BIBLIOGRAFIA.....	43
10. ANEXOS .....	47

## **SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS MEDICOS GENERALES DE LA RED DE SERVICIOS IV DEL TROPICO DE COCHABAMBA, DURANTE LA GESTION 2007.**

### **RESUMEN.-**

La satisfacción laboral en la atención sanitaria se ha igualado en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología. Además, el grado de calidad de los servicios ofertados por una organización está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su vinculación con la motivación. La medición de la Satisfacción laboral constituye una tarea necesaria además, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora. El *objetivo general*, es, determinar la satisfacción laboral en los médicos generales de la red IV de Ivirgarzama en la gestión 2007. *El método de estudio*: tiene un enfoque cualitativo, es de tipo descriptivo, transversal y no experimental. La técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento para el registro, fue a través de un cuestionario realizado por los responsables del estudio.

**RESULTADOS.-** Encontramos que solo el 20%, de los médicos generales de la red de Ivirgarzama, se encuentran satisfechos con las condiciones laborales en las que trabajan. Teniendo al 80%, poco o nada satisfechos con estas condiciones. El 60%, no se sienten motivados al realizar sus actividades laborales. Viéndose que solo el 5% del personal medico se siente muy motivado. El 95%, no están conformes con la carga horaria mensual asignada, y del 60% su salario cubre poco o nada sus necesidades básicas, no estando conformes con la carga horaria.

**CONCLUSIONES.-** se concluye que, un bajo porcentaje de los médicos generales de la red de Ivirgarzama, se encuentran satisfechos con la condiciones laborales en las que trabajan, y teniendo un alto porcentaje de estos médicos que no sienten motivados al desempeñar sus actividades laborales, pudiendo deberse a que un alto porcentaje, no se encuentra satisfecho con la carga horaria y el salario que perciben.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de la atención se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos afortunadamente también, de responsabilidad y de integridad moral <sup>1</sup>. Se ha reconocido que el análisis de la calidad de atención es complejo por ser el resultado de las relaciones entre la estructura y los procesos de los servicios de salud. Donabedian <sup>2</sup> define el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos en que cada uno de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue.

Como sostiene Donabedian la búsqueda de la calidad constituye la dimensión ética de la vida profesional, con ella todo esfuerzo razonable de monitoreo de la calidad tendrá éxito, sin ella el más ingenioso de los sistemas de monitoreo fracasará.

Existen muchos enfoques para la evaluación de la calidad de un sistema de salud, lo más importante es, sin duda, el garantizar una calidad adecuada (Garantía de Calidad).<sup>2</sup>

La medición de la Satisfacción laboral constituye una tarea necesaria además, porque sólo lo que se cuantifica es susceptible de mejora. Iñigo Larrea <sup>3</sup> considera la medición " una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la institución y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción y en que medida. El fin último es que la dirección analice esas disfunciones o deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora".

La satisfacción laboral en la atención sanitaria se ha igualado en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología<sup>4</sup>. Además, el grado de calidad de los servicios ofertados por una organización está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su vinculación con la motivación<sup>5, 6</sup>. Si en términos de calidad de atención al usuario podría discutirse esta relación<sup>7</sup>, es indiscutible que al determinar la satisfacción laboral se está midiendo la calidad

de la organización y de sus servicios internos<sup>8</sup>, lo que hace necesaria su valoración en cualquier modelo de calidad total<sup>9</sup>.

El ambiente y las condiciones de trabajo, además de sus satisfactores, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud<sup>10</sup>. El trabajador ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo y la índole de la profesión determina su nivel económico y su seguridad emocional y felicidad<sup>11, 12</sup>. El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia.

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad<sup>13</sup>.

La satisfacción en el desempeño laboral asume compromisos y responsabilidades, para lo cual se requiere óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales,<sup>14</sup> ya que en todos los puestos se trabaja siempre en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humanas<sup>15</sup>. El fracaso profesional e institucional se ha asociado más a conflictos interpersonales que a la competencia de los trabajadores<sup>16</sup>. Sin duda, toda organización busca mejores logros, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo, por consiguiente tendrá que facilitar a su personal los elementos mínimos básicos para la satisfacción laboral con eficacia, eficiencia y efectividad<sup>17</sup>.

En suma, los análisis de satisfacción representan, hoy en día, uno de los instrumentos de mayor utilidad en el seguimiento de la calidad profesional y predictivo, en muchos casos, del rendimiento del acto médico.

Los estudios realizados, y mencionados en el marco teórico de este estudio, coinciden en que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con el desempeño, y que es un aspecto imprescindible para otorgar una atención con calidad al paciente.

El logro y el reconocimiento ante un buen desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades y los ascensos y, en particular, las recompensas económicas acordes con el desempeño, son ejemplos de factores motivadores importantes, lo que nos lleva hacernos las siguientes preguntas:

¿Están los profesionales de nuestra red de salud satisfechos con su trabajo?  
¿Qué esperan de él? Lo que obtienen con su trabajo ¿es lo que esperaban o lo que realmente necesitan? Estas preguntas fueron las que nos motivaron a llevar a cabo esta investigación, tomando en cuenta que no contamos con información referente a este tema en nuestro país y mucho menos en nuestro distrito IV de la red de Ivirgarzama. Tomando como población de estudio a los médicos generales que se encuentran trabajando en nuestra red de servicio.

### **1.1. EL PROBLEMA.**

Se desconoce la satisfacción laboral en los Médicos Generales de la red IV de Ivirgarzama.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

¿Cual es la satisfacción laboral en los Médicos Generales de la red IV Ivirgarzama?

### **1.3. JUSTIFICACION**

La satisfacción del medico en el desempeño de sus funciones es considerada como un factor determinante de la calidad de la atención; poniendo en claro que un médico satisfecho es un profesional que habrá de desempeñarse en forma más correcta, tanto en la faz humana como en la específicamente académica. Y en este contexto es donde se enmarca la creciente necesidad de realizar constantes análisis de la satisfacción laboral del medico; para elaborar propuestas tendientes a optimizar la calidad de la atención.

Para brindar una atención de calidad se tiene que comprender en primer lugar la existencia de múltiples factores internos y externos que al producir satisfacción o insatisfacción en los usuarios y los prestadores de servicios,

afectan indirectamente en la atención de calidad. Y lo que se quiere es sensibilizar a las Autoridades nacionales, departamentales y regionales, para que entiendan la importancia del factor de satisfacción del personal de salud como una condición necesaria para prestar un mejor servicio y de esta manera ofrecer una atención de calidad.

Además este trabajo pretende motivar a otros investigadores para la realización de posteriores trabajos, que también tomen en cuenta la satisfacción de los usuarios y lograr una nueva medición más completa y real y así comparar estos resultados, para tender hacia el logro de la calidad en la atención de salud.

Los resultados obtenidos beneficiaran al personal medico de la Red IV, que a partir de esta investigación se quiere despertar una conciencia sobre su rol importante en la prestación de una atención de calidad y dejar un precedente sobre la importancia de este factor humano que actualmente es ignorado por los usuarios y las Autoridades. Y lo más importante es lograr el beneficio de una buena atención para el usuario al cual nos debemos.

Por ultimo esperamos que el presente estudio sirva de referente para que las Autoridades Departamentales y Locales tomen en cuenta el aspecto humano del personal de salud al momento de planificar y evaluar sobre la oferta de una atención de calidad en salud.