

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE MEDICINA
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD PUBLICA
ÉNFASIS EN SALUD OCUPACIONAL

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES MÉDICOS
ENFERMERAS Y TÉCNICOS DE ENFERMERÍA PRESTADORES DE LA
CARTERA DE SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL CECILIO A
CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA REPUBLICA DE
PANAMÁ ABRIL A JULIO DE 2011**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN SALUD PUBLICA
CON ÉNFASIS EN SALUD OCUPACIONAL**

DR JEAN JESUS DALEY ROSE

LAS TABLAS AGOSTO 2013

ST

PÁGINA DE APROBACIÓN

Tesis Titulada:

18 MAR 2014

“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES MÉDICOS, ENFERMERAS Y TÉCNICOS DE ENFERMERÍA, PRESTADORES DE LA CARTERA DE SERVICIOS DE SALUD, DEL HOSPITAL CECILIO A. CASTILLERO DE CHITRÉ, PROVINCIA DE HERRERA, REPÚBLICA DE PANAMÁ. ABRIL A JULIO DE 2011”.

Presentado por el Estudiante Jean Jesús Daley Rose, para optar por el título de MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA, CON ÉNFASIS EN SALUD OCUPACIONAL.

Ob.

APROBADO POR:

Magíster Ricaurte Tuñón Director de la Tesis _____

Magíster Carlos Grannum Miembro del Jurado _____

Magíster Martín Meza Miembro del Jurado _____

Magíster Narciso Galástica _____

Representante de la Vicerrectoría de Investigación y Posgrado

Fecha:

DEDICATORIA

A mis Padres Jean Willy Daley Clouche y Mirna Zenaida Rose de Daley que me han enseñado a caminar por los senderos de la vida con responsabilidad con justicia con integridad con respeto a la vida y brindando amor a los seres queridos

Honor y pleitesia a sus nombres ¡Dios Bendiga Nuestra Familia!

AGRADECIMIENTO

A Dios creador de todas las cosas para quien nada es imposible

Al Magister Ricaurte Tunón por su apoyo y sus siempre alentadoras palabras

A todas las personas que me motivaron y ayudaron a cumplir esta meta

INDICE GENERAL

	PAGINA
HOJA DE APROBACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN	13
SUMMARY	14
INTRODUCCIÓN	15
Capítulo 1 Aspecto Generales	19
1 1 Tema de Estudio	20
1 2 Descripción del Area Problemática	20
1 3 Surgimiento y Justificación del Estudio	25
1 4 Formulación del Problema	28
1 5 Definición de terminos	29
1 6 Objetivo del Estudio	31
1 6 1 Objetivo General	31
1 6 2 Objetivo Especifico	31
Capítulo 2 Marco Teórico	33
2 1 La satisfacción Laboral	34
2 2 Determinantes de La Satisfacción en El Trabajo	38
2 3 Otros Determinantes de la Satisfacción Laboral	42
2 4 Efectos de la Satisfacción Laboral en Los Trabajadores y La Organización	47

2 5	Manifestaciones de insatisfacción laboral por parte de los trabajadores	49
2 6	Recursos para enfrentar la insatisfacción	51
2 7	Dimensiones de La Satisfacción Laboral	52
	Capítulo 3 Marco Metodológico	55
3 1	Tipo de Estudio	56
3 2	Poblacion y Muestra	56
3 2 1	Criterios de Inclusión	56
3 2 2	Criterios de Exclusión	57
3 3	Técnica e Instrumento	57
3 4	Variables	60
3 4 1	Definicion operacional de variables	60
3 5	Procedimiento	61
	Capítulo 4 Análisis y Discusión de Resultados	63
4 1	Análisis	64
4 2	Discusion	67
	CONCLUSIONES	72
	RECOMENDACIONES	75
	BIBLIOGRAFÍA	78
	ANEXO 1	81
	ANEXO 2	105

ÍNDICE DE TABLAS

	PAGINA
TABLA Nº 1	PERFIL DE TECNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERA Y MEDICOS SEGUN SEXO SALA DONDE LABORA PROFESIÓN NIVEL ACADÉMICO CONDICIÓN LABORAL Y ESTADO CIVIL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011 82
TABLA Nº 2	PERFIL DE TECNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERA Y MÉDICOS SEGUN SALARIO DEDICACIÓN AL MINISTERIO DE SALUD PRACTICA DE DEPORTE PERCEPCIÓN DE SALARIO CONSUMO DE ALCOHÓLICAS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011 83
TABLA Nº 3	PERFIL DE TECNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERA Y MEDICOS SEGUN HABITO DE FUMAR PRÁCTICA DE JUEGOS DE AZAR TIEMPO DE SERVICIO TIEMPO EN EL PUESTO ACTUAL NUMERO DE HIJOS Y DE TURNOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011 84
TABLA Nº 4	PERFIL DE TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERA Y MÉDICOS SEGUN PROMEDIOS DE EDAD TIEMPO DE SERVICIO TIEMPO DE SERVICIO EN EL PUESTO ACTUAL NUMERO DE TURNOS MESUALES HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011 85
TABLA Nº 5	MEDIAS DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN OBTENIDA POR TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MEDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011 86

TABLA Nº 6	MEDIAS DE LAS DIMENSIONES MENOS VALORADAS POR LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MEDICOS DEL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	87
TABLA Nº 7	MEDIAS DE LA DIMENSIÓN MAS VALORADA POR LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	88
TABLA Nº 8	MEDIAS POR DIMENSIÓN Y SEXO DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	89
TABLA Nº 9	MEDIAS POR DIMENSIÓN Y CONDICIÓN LABORAL DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	90
TABLA Nº 10	MEDIAS POR DIMENSIÓN Y ESTADO CIVIL DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	91
TABLA Nº 11	MEDIAS POR DIMENSIÓN Y NUMERO DE HIJOS DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	92
TABLA Nº 12	MEDIAS POR DIMENSIÓN Y SI TRABAJA SÓLO EN EL MINISTERIO DE SALUD DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	93

TABLA Nº 13	MEDIAS POR DIMENSIÓN Y SI PRACTICA ALGUN DEPORTE DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	94
TABLA Nº 14	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN OPINIÓN SOBRE SALARIO DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	95
TABLA Nº 15	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN LUGAR DE TRABAJO DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	96
TABLA Nº 16	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN NIVEL ACADÉMICO DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	97
TABLA Nº 17	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN PROFESIÓN PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	98
TABLA Nº 18	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN SALARIO PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	99
TABLA Nº 19	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN EDAD PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	100

TABLA Nº 20	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN TIEMPO DE SERVICIO PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	101
TABLA Nº 21	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN TIEMPO DE SERVICIO EN EL PUESTO ACTUAL PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	102
TABLA Nº 22	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN NUMERO DE HIJOS PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	103
TABLA Nº 23	MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN NUMERO DE TURNOS PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011	104

RESUMEN

El presente estudio fue realizado para medir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital Cecilio A. Castellero de Chitre, Provincia de Herrera. Está específicamente orientado a los prestadores sanitarios que no ocupan ni desarrollan cargos administrativos y que brindan sus servicios técnicos en beneficio de los clientes internos y externos que demandan por los servicios de salud en detalle médicos (as), enfermeras (os) y técnicos (as) de enfermería que laboran en las diferentes áreas de trabajo de la instalación.

Este es un Hospital de Segundo Nivel que ofrece una amplia cartera de servicios médicos y quirúrgicos brindando una oferta en salud a la población asegurada y no asegurada de la provincia de Herrera. Se trata de un estudio transversal descriptivo de comparación de subgrupos y asociación de variables mediante un diseño no experimental y busca conocer el nivel de satisfacción laboral global y específico de cada uno de los profesionales de la salud del Hospital Cecilio A. Castellero.

Se aplicó el cuestionario estandarizado de 27 ítems de Font Roja el cual evalúa las siguientes dimensiones: exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción laboral, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, relaciones interpersonales entre compañeros. A este conjunto de ítems se le agregan 4 más correspondientes a las condiciones ambientales, infraestructuras y recursos. En total, el instrumento cuenta con 31 ítems que miden la satisfacción laboral.

El estudio fue de tipo censal e incluyó como variables de interés la satisfacción laboral, profesión, área de trabajo, género, edad, condición laboral, años de servicios. Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS20.

La puntuación media global fue de 3,3. Las dimensiones menos valoradas (menor satisfacción) fueron Exceso presión de trabajo (Media=2,8), Condiciones Ambientales, infraestructuras y recursos (Media=2,7) y Promoción Profesional (Media=2,7).

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Profesionales de la Salud

SUMMARY

The present study was conducted to measure the level of job satisfaction of health professionals Cecilio A. Castellero Hospital in Chitré, Herrera Province. It is specifically aimed at healthcare providers who do not occupy or develop administrative positions and providing technical services benefits of internal and external customers that demand for health services in detail: doctor(s), nurse(s), technical (s) and nursing professionals working in different areas of the installation.

This is a Level II Hospital that offers a broad portfolio of medical and surgical services providing health supply to the insured and uninsured population of the Herrera province. Descriptive cross-sectional study, subgroup comparison and association of variables with non-experimental design and seeks to understand the overall job satisfaction level and specific individual health professionals Cecilio A. Castellero Hospital.

Was applied the standardized questionnaire of 27 items for Font Roja evaluating the following dimensions: excess or pressure, career advancement, job satisfaction, job monotony, relationships between professionals, professional competence, work-related stress, peer relationships and environmental conditions, infrastructure and resources. For a total of 31 items measure job satisfaction.

It study was a census that included as variables of interest such as job satisfaction, profession, work area, gender, age, employment status, services years. For the data analysis was used the program SPSS20.

The overall average score was 3.3. The dimensions less valued (lower satisfaction) were Excess pressure (average = 2.8), Environmental Conditions, infrastructure and resources (average = 2.7) and Professional Advancement (average = 2.7).

Keywords: Job Satisfaction, Health Professionals

INTRODUCCIÓN

En el sistema de salud se desarrollan e interactúan múltiples procesos técnicos y administrativos todos orientados a brindar una amplia gama de ofertas de servicios de salud en una estructura organizacional formal. Para analizar la eficacia y efectividad del sistema de salud es necesario estudiar la estructura de las organizaciones y cómo el comportamiento organizacional influye en el desarrollo de las actividades de todos los actores del sistema.

El comportamiento organizacional es una disciplina que busca determinar la conducta de las personas en el trabajo midiendo productividad de una organización y las necesidades de los colaboradores. Al referirnos a los trabajadores tenemos que valorar diversos aspectos relacionados con las actitudes laborales tales como la satisfacción laboral, el compromiso con la organización y con el trabajo.

Esta investigación aborda específicamente lo relacionado con el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital Cecilio A. Castellero, entendiendo que el nivel de calidad y eficiencia de la oferta de servicios de salud en las instituciones de salud está relacionado de forma directamente proporcional con el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud que en la misma trabajan.

La Satisfacción Laboral se entiende como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo entre los factores involucrados.

podemos destacar el supervisor compañeros salarios ascensos condiciones de trabajo el gerente entre otros De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo Quien está muy satisfecho con su empleo tiene actitudes positivas hacia éste quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas Cuando se habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre nos referimos a la satisfacción laboral Es por esto que una de las técnicas más efectivas y eficaces para motivar al personal y lograr una mayor productividad es mediante el enriquecimiento del puesto es decir a la expansión vertical de los puestos Así mismo los gerentes pueden mejorar la productividad modificando el comportamiento de sus empleados mediante el manejo de aquellas recompensas que incrementan el rendimiento

El recurso mas importante de toda organización es el humano por lo tanto toda mejora o proceso de cambio debe hilarse a un sistema de motivación para los miembros del equipo pero para hablar de motivación se debe conocer el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en la institución de salud luego entonces se pueden establecer las estrategias necesarias para optimizar los resultados que focalizan la atención a la adecuada gerencia del recurso humano En el sector salud estas intervenciones toman mayor relevancia debido a que nuestros profesionales intervienen directamente con la calidad de vida de los clientes que acuden en la búsqueda de los servicios de salud Un profesional

satisfecho garantiza un mayor nivel de calidad de atención a los pacientes que acuden a la institución

La satisfacción en el trabajo es considerada una variable de importancia desde la perspectiva de la higiene ocupacional tanto para el colaborador como para la organización. Existen numerosos estudios donde se le considera como un factor que influye grandemente en la calidad de los servicios asistenciales.

El estudio ha sido estructurado en cuatro capítulos. En el primero se presenta el marco conceptual el cual hace referencia a las razones que originaron la investigación, la descripción del área problemática, surgimiento y justificación del estudio, variables y objetivos trazados.

En el segundo capítulo se estructura un marco teórico donde se consideran aspectos de relevancia que sustentan la investigación. Se desarrolla en un tercer capítulo la estrategia metodológica donde se incluye el tipo de estudio, universo y muestra. Se señalan también la técnica, instrumento y procedimientos utilizados.

En el cuarto apartado se detalla el análisis de datos mediante cuadros, además se presenta la discusión de los mismos. Por último, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos que contemplan todos los instrumentos metodológicos utilizados con sus respectivas validaciones.

El análisis metodico del nivel global de la satisfacción laboral se convertirá en un indicador con propiedades de evaluacion y monitoreo para innovar con la aplicacion de estrategias orientadas a fortalecer el ambiente y el clima organizacional es por esto que se gesta la idea de realizar un estudio descriptivo transversal el cual tiene como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción laboral global de los profesionales de la salud del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera

CAPITULO PRIMERO

MARCO CONCEPTUAL

1 1 TEMA DE ESTUDIO

Para esta investigación consideramos de gran importancia desde la perspectiva de la Salud Ocupacional el tematico sobre **Satisfacción Laboral de los Profesionales Médicos Enfermeras y Técnicos de Enfermería prestadores de la cartera de servicios de salud del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Republica de Panamá**

1 2 Descripción del Área Problemática

El Hospital Cecilio A Castillero de Chitre es una institución que ofrece una amplia gama de servicios medicos y quirurgicos a un elevado numero de pacientes en las áreas de Pediatría Neonatología Cirugia General Cirugia Pediátrica Ginecologia Obstetricia Medicina Interna Hemodiálisis Urgencias Médicas Radiologia Medica Oftalmologia Dermatologia Consulta Externa y Hospitalización siendo esta la instalación de mayor complejidad de la Provincia por parte del Ministerio de Salud La misma es responsable de proteger a la población de la provincia de Herrera que segun el censo del año 2010 asciende a un total de 109 955 habitantes por lo que este Hospital de segundo nivel mantiene un elevado porcentaje de ocupacion en todas sus salas de hospitalizacion asociado a este indicador podemos mencionar que la demanda espontánea de atención en el cuarto de urgencias de esta entidad sanitaria se mantiene en promedio de 5 000 atenciones mensuales de estas el 10 por ciento de las mismas se convierten en admisiones a las salas de hospitalizacion

lo que arroja un saldo promedio de 500 admisiones mensuales a las diversas salas de esta unidad técnica

Con base en los resultados de las auditorias técnicas del 2010 la ocupación de las salas fue determinada en 58 % en la de pediatría 72% en la de neonatología 55% en la de cirugía 65% en la de ginecología 78% en la de obstetricia 75% en la de medicina interna

El Hospital Cecilio A. Castellero es un hospital general pero históricamente ha desarrollado función específica en materia de atención Ginecológica Obstétrica y Pediátrica debido primeramente a la aceptación de la población y en segundo lugar a que es la única instalación regional con los prestadores sanitarios especializados en estas disciplinas médicas en este sentido las poblaciones circunvecinas a los distritos de la provincia de Herrera utilizan y demandan de servicios de salud en esta unidad técnica por lo que incrementa los indicadores estadísticos de servicio

Para el año 2010 los reportes estadísticos del hospital indican que se realizaron 14 919 consultas médicas especializadas de éstas el 16% fue desarrollada por oftalmología 12% por cirugía general 1% por cirugía pediátrica 17% por ginecología y obstetricia 24% por medicina interna 23% por dermatología

Para el mismo año 2010 se atendieron 1 291 partos de los cuales 805 fueron vaginales y 486 por vía abdominal. Igualmente se realizaron 2 204 cirugías en los salones quirúrgicos del nosocomio de estas el 46% se desarrolló por servicios obstétricos el 9% por los ginecológicos el 21% por cirugía general el 8% por oftalmología el 8% dermatología y el 6% por cirugía pediátrica.

El servicio de urgencias en el año 2010 brindó cobertura de atención médica a 59 845 pacientes se realizaron 25 135 inhaloterapias 16 132 procedimientos médicos quirúrgicos 4 374 curaciones 114 869 inyectables.

En el año 2011 se atendieron en el cuarto de urgencias del hospital 54 655 pacientes de los cuales el 55% de los mismos mantenía seguridad social activa y el 44% no. En cuanto al sexo 21 032 eran masculinos lo que representa el 38% de la demanda en contra parte 33 623 eran del sexo femenino que representa el 61% de la demanda. Al segregar la totalidad de consultas en el cuarto de urgencias por grupo de edad nos percatamos de lo siguiente: el 40% de la misma lo tiene la población de 20-59 años (22 293 pacientes) el 20% lo representa la de 1-4 años (10 975 pacientes) 11% la población de 5-9 años (5 973 pacientes) el 7.5% la población de 15-19 años (4 140 pacientes) el 7% la población de 60 y más años de edad (3 966 pacientes) el 6.5% la población de 10-14 años (3 625 pacientes) el 5% la población de 1-11 meses de vida (3 193 pacientes) y el 1% la población de menores de 1 mes de vida (490 pacientes).

En el año 2011 se atendieron 1 490 partos en el Hospital Cecilio A Castillero de los cuales 915 fueron por ruta vaginal y 575 por la abdominal. Este mismo año se calculó que el promedio de días de estancia hospitalario de manera global oscila en 3.5 días y el porcentaje de ocupación global está sobre el 60%. Estos datos ratifican que nos encontramos trabajando con una entidad técnica con una alta rotación de pacientes en sus diversas salas de hospitalización y con un porcentaje de ocupación relativamente importante, lo que hace que las personas prestadoras de la cartera de servicios se encuentren en todo momento congestionadas.

Esta saturación del sistema tiene consecuencias directas en la carga de trabajo del personal médico y de enfermería que ofrece sus servicios a los clientes que demandan de los mismos.

El estrés en el trabajo, los cambios rápidos en las organizaciones, las múltiples y extensas horas de trabajo se han convertido en una característica común de la vida moderna. Los estudios reportan una poderosa asociación entre el estrés ocupacional con un deficiente desempeño en la ejecución del trabajo. Gran parte de las personas experimentan en algún momento estrés que se relaciona con sus ocupaciones. Frecuentemente estas situaciones estresantes son menores y de corta duración y por tanto tienen poco impacto sobre la persona, pero para muchos otros el estrés es continuo y por largos periodos.

En la literatura se han resaltado algunos factores que hacen que el trabajo en el sector salud sea estresante entre los que podemos mencionar El conflicto de roles entendido como la coexistencia de exigencias opuestas y de difícil conciliación requeridas en la realización del trabajo la ambigüedad de rol se entiende como la incertidumbre generada por la tarea y/o los métodos de ejecutarla la sobrecarga laboral se refiere al exceso de trabajo y a la incapacidad de cumplir las tareas en el tiempo propuesto las relaciones interpersonales están fundamentadas por las relaciones sociales y de interacción que se desarrollan entre los miembros la turnicidad infrutilización de las habilidades presión económica la preocupación y el miedo a la mala práctica la interferencia laboral con la vida familiar y las prácticas administrativas entre otras Todos estos factores favorecen a que el funcionario en salud se muestre insatisfecho con su trabajo y por lo tanto su productividad y calidad de atención se ve afectada

En este centro hospitalario la gestión del recurso humano reporta que existe una mezcla de experiencia y juventud pues se encuentran profesionales de distintos grupos de edades la mayoría realiza turnos rotativos para poder mantener la oferta de servicios durante las 24 horas laborables debido a que hay un déficit importante de profesionales en la instalación esto a su vez repercute directamente en el desgaste del personal

La investigación del nivel de satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería del Hospital Cecilio A. Castellero para nosotros es de suma

importancia puesto que representa un aspecto que está relacionado con la calidad de los servicios que ofrece éste a los usuarios

La satisfacción laboral de los profesionales de la salud es estudiada por su posible utilidad predictiva para la comprensión de algunas variables de rendimiento laboral y es por esto que nos motivamos a elaborar el presente trabajo de investigación específicamente en el personal médico de enfermería y técnicos de enfermería del Hospital Cecilio A. Castillero

1.3 SURGIMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Uno de los problemas principales que enfrentan las organizaciones del sector salud es encontrar la manera de motivar al personal profesional y técnico para que pongan más empeño, entusiasmo y calidad en sus labores y puestos de trabajo

La satisfacción laboral se deriva de la percepción que tienen los funcionarios de sus labores y del grado de correspondencia entre estos y la organización. Se considera un factor que se relaciona directamente con la calidad de los servicios prestados por los profesionales de la salud durante su jornada laboral y esta condición no es más que la actitud de los profesionales hacia su puesto de trabajo

Estudios acerca del tema han demostrado que con la satisfacción laboral se asocian y relacionan diversos factores tales como sueldo, oportunidades de ascenso, supervisión, compañeros de trabajo, condiciones de

trabajo seguridad en el trabajo movilidad en el trabajo carga de trabajo turnicidad estrés entre otros La presencia de muchos de estos elementos en un sentido no favorable para el profesional en las instituciones de salud supone alguna influencia para que en determinado momento los mismos ocasionen cierto grado de insatisfacción con respecto a sus labores

En el contexto sanitario son muchos los estudios que se ejecutan para evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud La importancia de estos viene enmarcada en la relevancia actual de los modelos de calidad total dentro del contexto sanitario asistencial Desde este marco se entiende que la medida de la satisfacción laboral es un indicador de la calidad de la organización y de los servicios prestados

El Hospital Cecilio A. Castellero lugar donde se realizó el estudio tiene departamentos con déficit de prestadores para cubrir las necesidades asistenciales que la población demanda pero los mismos participan del desarrollo de múltiples procesos asistenciales encaminados a solventar los requerimientos de los pacientes que acuden en busca de los servicios ofertados

Es por ello que las situaciones laborales que a diario se presentan tienen un mayor grado de dificultad sobre todo aquellas que tienen que ver directamente con las necesidades que tiene el recurso humano y que se relacionan con sus condiciones laborales específicamente aspectos de la organización del trabajo

que realizan y el contenido del mismo que influyen directamente sobre esta satisfacción

Respecto a éste tipo de estudios hemos consultado numerosos trabajos que se han centrado en este tema ofreciendo enfoques teóricos muy diferentes. Entre las primeras aportaciones Frank Taylor (1911) asumía que la satisfacción laboral dependía totalmente del salario recibido (refuerzo extrínseco o recompensa) mientras que otros teóricos como Elton Mayo (1945) defendían que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo.

Orientados en una gestión administrativa y técnica innovadora plegada de procesos de gerencia orientados a mejorar los resultados y a alcanzar los objetivos tomando como referencia el fortalecimiento de capacidades del recurso humano este trabajo representa la punta de lanza de la iniciativa ya que no se han realizado estudios de investigación de este tipo en nuestra área ni en esta institución de salud. Por lo tanto los gerentes locales y regionales de salud podrán tomar mejores decisiones para implementar las estrategias necesarias para elevar el nivel de satisfacción del personal de salud que labora en este hospital con la intención manifiesta de mejorar la calidad de la oferta de servicios de la institución.

Esta satisfacción es estudiada por su posible utilidad predictiva para la comprensión de algunas variables de rendimiento laboral y es por esto que nos

motivamos a realizar el presente trabajo de investigación específicamente en el personal médico de enfermería y técnicos de enfermería del Hospital Cecilio A. Castillero

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la literatura existen múltiples estudios que relacionan el nivel de satisfacción de los funcionarios del sector salud con la calidad de los servicios prestados, el logro de los resultados técnicos, el cumplimiento de objetivos organizacionales, la productividad, la calidad y su estilo de vida. Siendo estos factores de sumo interés para el buen desempeño de las organizaciones. Por lo tanto, los gerentes y tomadores de decisiones deben conocer el nivel de satisfacción laboral de los funcionarios del sector salud. Es por esto que nos interesa medir el nivel de satisfacción laboral del recurso humano técnico que labora en el Hospital Cecilio A. Castillero. Para ello se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción laboral de los profesionales médicos, enfermeras y técnicos de enfermería prestadores de la cartera de servicios de salud del Hospital Cecilio A. Castillero de Chitré, Provincia de Herrera, República de Panamá, Abril a Julio de 2011?

1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para una mejor comprensión del estudio se definirán los siguientes términos:

Personal Médico Es el conjunto del recurso humano capacitado técnicamente para brindar atención directa y solventar las necesidades asistenciales de los pacientes que demandan sus servicios

Satisfacción Condición que produce beneplacito ánimo y emoción en el desarrollo de los servicios asistenciales cuando el ambiente laboral mantiene las condiciones óptimas e indispensables para el desempeño de las actividades inherentes a su cargo

Personal de Enfermería Es el conjunto del recurso humano para brindar los cuidados de enfermería y atención a las necesidades oportunamente y con calidez a los pacientes El personal es el siguiente enfermeras técnicos de enfermería

Condiciones de Trabajo Se refiere a la naturaleza e índole del área de trabajo y las relaciones que se mantienen en el mismo desde situaciones como turnos horarios tareas iluminación espacio remuneraciones entre otras

Motivación La motivación es en síntesis lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera Es una combinación de procesos intelectuales fisiológicos y psicológicos que decide en una situación dada con que vigor se actúa y en que dirección se encauza la energía

Insatisfacción Situación que produce desaliento descontento desanimo al no reunir las condiciones óptimas e indispensables para el desempeño de las actividades

Incentivos Estimulo que se ofrece a una persona grupo o sector de la economia con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos

Factores Psicosociales características del entorno social y de la organización y contenido del trabajo a las cuales están expuestos los trabajadores

Organización del Trabajo la manera en que el trabajo es programado y controlado por las posibilidades que ofrece al trabajador (de aprendizaje y promoción entre otros) y por las condiciones y relaciones sociales que establece

Puesto de Trabajo espacio asignado a una persona en su contexto representa el lugar donde desarrolla sus actividades

Proceso de Trabajo secuencia temporal y espacial en la cual interactuan la persona las herramientas de trabajo los materiales la energia y la información en el seno de un sistema productivo

Lugar de Trabajo área de la sede de trabajo edificada o no en la cual los prestadores deben permanecer o a la que pueden acceder para desempeñar sus labores

1 6 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1 6 1 General

- Medir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales médicos enfermeras y técnicos de enfermería prestadores de la cartera de servicios de salud del Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré

1 6 2 Específicos

- Establecer según las variables sociodemográficas el perfil de los profesionales médicos enfermeras y técnicos de enfermería prestadores de la cartera de servicios de salud del Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré
- Determinar el grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos enfermeras y técnicos de enfermería prestadores de la cartera de servicios de salud del Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré
- Estimar el nivel de satisfacción de los profesionales médicos enfermeras y técnicos de enfermería prestadores de la cartera de servicios de salud según área de trabajo antigüedad cargo profesional y tiempo de trabajo en el cargo actual dentro del Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré

- **Recomendar estrategias para mejorar y optimizar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales medicos enfermeras y técnicos de enfermeria prestadores de la cartera de servicios de salud del Hospital Cecilio A Castillero de Chitre**

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

La satisfacción laboral

2 1 1 Definición y Generalidades de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se define como la expresión del sentimiento que experimenta el trabajador como consecuencia del grado en que percibe que la empresa en la que actúa colma sus expectativas y necesidades. Es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935 abarcó amplios grupos de población y desarrollo los primeros estudios sobre esta temática.

Con el devenir de los años muchos profesionales se han interesado en el mismo razón por la cual existen innumerables definiciones pero que al final concuerdan en una idea central. **La Satisfacción laboral es un estado emocional de acuerdo a la percepción de la experiencia laboral del sujeto**. Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

El estudio de la satisfacción laboral es importante según plantea Robbins por tres razones:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen tener un alto índice de renuncias.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores, en donde sólo se buscaba una relación con el rendimiento. Se plantea la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio (Peiró, 1996).

Mediante el estudio y análisis de los niveles de satisfacción de los trabajadores, los directivos y gerentes de las instituciones podrán conocer, en tiempo real, los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización, en el personal bajo su mando. De esta forma podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que los mismos están obteniendo con la medición del nivel de satisfacción laboral. Abolir las fuentes de insatisfacción, desarrolla en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejando una actitud positiva frente a la organización. Con insatisfacción podríamos presenciar un detrimento de las relaciones entre los empleados y los jefes, a lo interno y externo, de las organizaciones.

Los trabajadores se preocupan por el ambiente laboral tanto, en lo que respecta a su bienestar personal, como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo; prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Es importante mencionar que las personas obtienen del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles; para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal; por ende, no es de

sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins 1998)

La satisfacción en el trabajo ha sido definida de diferentes maneras y con distintos énfasis. Algunos la consideran como una reacción afectiva inestable e inmediata ante el ambiente de trabajo (Porter, Steers y otros 1994). Este tipo de definición le brinda especial importancia a las condiciones o características contextuales del entorno y hace referencia a respuestas inmediatas ante estímulos específicos del trabajo.

IVANCEVICH (2001) La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia el empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización. La satisfacción en el empleo es parte de la satisfacción de la vida en general ya que gran parte de nuestro tiempo lo dedicamos al mismo.

Locke (1976) pionero en el estudio de la satisfacción laboral la define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo. En ella también se enfatizan los factores situacionales pero incluye además factores disposicionales. Decker y Borgen (1993) señalan que el grado de satisfacción está determinado por el encaje entre el ambiente de trabajo las necesidades y expectativas del trabajador”

Salom y D Anello (1992) proponen una definición diferente por cuanto enfatiza la satisfacción intrínseca derivada del trabajo mismo como una totalidad

Específicamente se refiere a los sentimientos positivos de agrado y disfrute por la realización del trabajo que genera involucramiento. Los dos sentimientos (agrado y disfrute) involucran aspectos diferentes: el agrado tiene que ver con la sensación perceptual de tipo contemplativo según la cual a uno le gusta o le es grato algo. El disfrute implica un componente volitivo de intencionalidad conductual en el que la persona tiene que interactuar con el objeto del disfrute vivenciándolo.

De acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968) existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo no experimentará estrés. En caso negativo aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando).

Partiendo de estos supuestos teóricos se espera una asociación negativa entre estrés y satisfacción. De hecho, la mayoría de los hallazgos de investigaciones en el área del trabajo van en esta dirección.

2.2 Determinantes de La Satisfacción en El Trabajo

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo

Sistema de recompensas justas

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Colegas que brinden apoyo

Condiciones favorables de trabajo

Supervisión

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y conocimientos que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y realimentación sobre que tan bien lo están haciendo. Características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarían placer y satisfacción.

2 2 1 Reto del trabajo

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades que ofrezcan una variedad de tareas libertad y realimentación de como se están desempeñando de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado ya que uno demasiado grande crearia frustración y sensaciones de fracaso en el empleado disminuyendo la satisfaccion

2 2 2 Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y politicas de ascensos que se tiene en la organizacion Éste debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas En la percepcion de justicia influyen la comparación social las demandas del trabajo en si y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad Los empleados quieren sistemas de pagos y politicas de ascensos que les parezcan justos claros y congruentes con sus expectativas Cuando el salario les parece equitativo fundado en las exigencias del puesto las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar es muy probable que el resultado sea la satisfacción Del mismo modo quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial tienden a sentirse satisfechos

2 2 2 1 Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados lo que a su vez ayuda a la organización a obtener mantener y retener una fuerza de trabajo productiva Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados

Es posible que el tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables De manera general un jefe comprensivo que brinda realimentación positiva que escucha las opiniones de los empleados y que demuestra interés permitira una mayor satisfaccion

2 2 3 Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación genera más satisfacción ya que las personas poseerian talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos Esto es muy posible apoyandonos en que las personas con talentos adecuados podrán lograr mejores desempenos ser más exitosas en su trabajo y esto les brindara mayor satisfacción

2 2 4 Colegas que brnden apoyo

Los trabajadores obtienen del ejercicio de sus funciones mucho mas que simplemente dinero o logros tangibles Para la mayoría el trabajo tambien cubre la necesidad de interaccion social tener companeros amigables que brnden apoyo conlleva a una mayor satisfaccion en el trabajo

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes Los estudios en general encuentran que la satisfaccion del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable ofrece halagos por el buen desempeno escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interes en ellos

2 2 5 Condiciones favorables de trabajo

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para el logro de un buen trabajo Los estudios demuestran que ellos prefieren ambientes fisicos que no sean peligrosos o incómodos La temperatura la luz el ruido y otros factores ambientales no deberian estar tampoco en el extremo

2 2 6 Supervisión

Uno de los descubrimientos significativos del estudio de Hawthorne fue que es posible modificar las actitudes de los empleados mediante el desarrollo de un espiritu de cooperacion entre trabajadores y supervisores Una relación

amistosa entre supervisores y subordinados brinda la oportunidad de generar un clima favorable por lo tanto favorece a mayores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores

2 3 Otros Determinantes de la Satisfacción Laboral

Existen otros factores que influyen como determinantes de la satisfacción en los empleados según estudios realizados por Halloran y Bentosn (1987) encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las siguientes variables edad género experiencia laboral y nivel ocupacional las cuales se detallan a continuación

2 3 1 Edad

Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante mientras las exigencias de la organización son aun muy bajas lo cual produce un buen desempeño y en consecuencia un alto nivel de satisfacción A medida que avanza en edad el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción A partir de los 30 años de edad la persona tiene la oportunidad de realizar tareas mas ricas lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral Hacia los 60 años de edad la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo Así su desempeño decae y la satisfacción baja

2 3 2 Género

Investigaciones realizadas han demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. Algunos resultados de la investigación indican que están más insatisfechas que los varones. Se sabe que les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitaban más sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe, en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellas sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Según Morse (1953) se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general, el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

De acuerdo a un estudio realizado por Blum (1942) a trabajadores (hombres y mujeres) se obtuvo que a los hombres les concedieron una importancia mucho mayor que a las mujeres en cuanto a las posibilidades de promoción y un poco mayor al salario.

También se encontró que las respuestas de las mujeres solteras en ciertos aspectos fueron más estrechamente relacionadas a las de hombres que a las de las mujeres casadas

Senala así algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida en función del sexo y del estado civil Palma S (1999) demostró en su estudio que las diferencias por género favorecen a la mujer quien tiene un mejor nivel de satisfacción laboral con relación al sexo masculino

2 3 3 Expenencia Laboral

Lo anteriormente expresado se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfaccion logrado Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral Al comienzo todo le parece nuevo e interesante al mismo tiempo que las exigencias de la organizacion son leves

Por consiguiente su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto Es decir la experiencia se comporta de la misma manera que la edad Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo al comienzo se sentira muy satisfecho y poco tiempo despues muy insatisfecho lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo

2 3 4 La Inteligencia

El nivel de la inteligencia que un empleado posea en si mismo no es un factor determinante de satisfaccion o descontento en el empleo Sin embargo la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta

Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafio suficiente o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales se sienten a menudo descontentos con su labor

2 3 5 Seguridad del Empleo

La importancia relativa de la seguridad en comparación con otros aspectos intrinsecos del empleo tales como el pago o el reconocimiento de los méritos personales varia en función de la clasificacion del empleo y del grado efectivo de seguridad que los trabajadores sienten mientras más seguros se encuentren en su puesto de trabajo más satisfechos estaran lo cual ha sido confirmado por investigaciones como las de Hersey

2 3 6 Nivel Ocupacional

Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfaccion En otras palabras los trabajadores menos tecnificados tienden a lograr un nivel de satisfaccion más pobre Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional Como existe una

asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica la satisfacción podría deberse al salario más que al nivel de calificación

2 3 7 Nivel dentro de la Organización

La relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación hay otros factores que también intervienen

En primer lugar los profesionales y gerentes gozan de mucha mayor autonomía que los empleados de menor nivel. En segundo lugar los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores de nivel inferior

Podemos concluir que la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales el empleado encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mejor ingreso entonces el nivel organizacional más alto permite excelentes logros de satisfacción

2 4 Efectos de la Satisfacción Laboral en Los Trabajadores y La Organización

A continuación se da una breve explicación de los efectos que produce la satisfacción laboral en variables como la productividad la rotación y el

ausentismo que se pueden considerar como el contexto de la organización y los trabajadores

2 4 1 Satisfacción y productividad

Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad para la organización como un todo más que a nivel individual se encuentra que las **organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más productivas que aquellas con empleados insatisfechos** La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins 1998)

Se entiende la productividad como la medida de que tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner 1994) En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad Estos análisis no encontraron una relación consistente Sin embargo en la década de 1990 aunque los estudios distan mucho de ser claros si se pudieron obtener algunos datos de la evidencia existente

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas en esencia en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo

2 4 2 Satisfacción y Ausentismo

Se ha encontrado una relación mas consistente entre ambas variables si bien ésta es moderadamente alta. De hecho parece más probable que individuos insatisfechos tiendan mas a faltar al trabajo sin embargo parece que esta correlacion no es tan alta debido a otros factores que tienen impacto en la misma. Así podemos considerar el pago que las organizaciones hacen por enfermedad y el que realizan por la salud. Los estudios demuestran que los **empleados satisfechos se ausentan menos del trabajo que los insatisfechos**

2 4 3 Satisfacción y Rotación

En este caso parece demostrarse una correlación negativa mas consistente. Es decir a mayor satisfaccion menor rotación. Por lo tanto es primordial el hecho de que los empleados esten satisfechos con sus trabajos y con ellos mismos puesto que la rotación es uno de los problemas más grandes en las empresas y uno de los factores que mas costos les genera debido al esfuerzo que implica la contratación y capacitación del nuevo personal.

Se destaca la idea de que al mantener trabajadores satisfechos en las organizaciones se favorece reducir el recambio y la rotación de los mismos aminorando los costos y los gastos operativos por el ingreso de nuevos funcionarios.

2.5 Manifestaciones de insatisfacción laboral por parte de los trabajadores

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras algunos podrían quejarse insubordinarse tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Las acciones más frecuentes se explican a continuación.

Abandono La insatisfacción que se expresa mediante la conducta orientada a irse incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

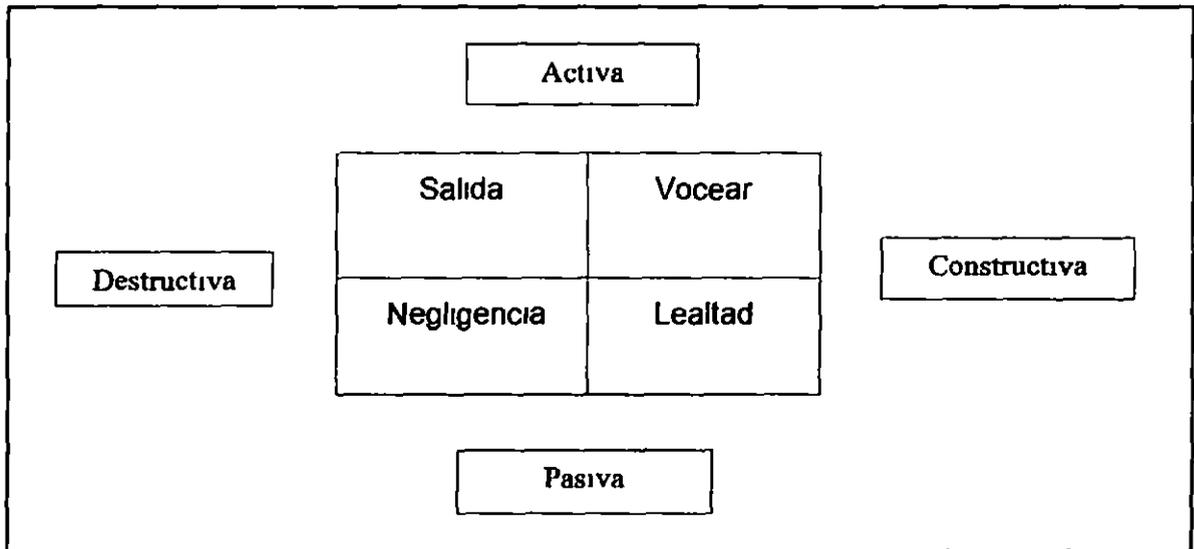
Expresión La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras analizar los problemas con supervisores etc.

Lealtad se expresa mediante una espera pasiva y optimista de que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que ésta hará lo más conveniente.

Negligencia Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore como ausentismo y retrasos crónicos merma de esfuerzos y aumento de errores.

Los trabajadores manifiestan su descontento en dos principales dimensiones constructivas o destructivas y activas o pasivas. El siguiente esquema tomado del artículo "When Bureaucrats Get the Blues" nos esquematiza las respuestas a la insatisfacción.

Esquema de Respuestas a la Insatisfacción Laboral de los Trabajadores en las Organizaciones



En el esquema anterior

Salida insatisfacción manifestada por un comportamiento dirigido a abandonar la organización

Vocear intentos activos y constructivos para mejorar las condiciones como el sugerir mejoras analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical

Lealtad Esperar pasivamente aunque con optimismo a que mejoren las condiciones por ejemplo defender a la organización ante críticas externas y confiar en que ésta y su administración hagan lo correcto

Negligencia Dejar que las condiciones empeoren como por ausentismo o retardo crónico poco empeño o tasa elevada de errores

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan variables de desempeño productividad ausentismo pero en éste modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias

2.6 Recursos para enfrentar la insatisfacción

Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema entre los cuales podemos destacar los siguientes puntos de vista divididos en tres enfoques que se explican a continuación

Primer enfoque Es hacer cambios en las condiciones de trabajo la supervisión la compensación o el diseño del puesto dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción de la persona

Un segundo enfoque Es transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del cargo Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles La transferencia de empleados sólo es posible en casos limitados

Un tercer enfoque implica el tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal puede asegurárseles que no hay tal peligro. Por supuesto no es probable que los empleados den crédito a estas afirmaciones a menos que confíen en los directivos.

2.7 Dimensiones de La Satisfacción Laboral

Hackman y Oldham (1975) identificaron cinco dimensiones las cuales se explican a continuación de una forma detallada para un claro entendimiento y de esta manera determinar la importancia de las mismas.

2.7.1 Variedad de habilidades el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

2.7.2 Identidad de la tarea el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

2.7.3 Significación de la tarea el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

2.7.4 Autonomía el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

2.7.5 Realimentación del puesto el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción.

Aunque también hay otro estudio que trata sobre las dimensiones de la satisfacción laboral, el cual fue elaborado por Locke (1976) siendo uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características clasificándolas a su vez en dos categorías:

Categoría 1: Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- **Satisfacción en el trabajo**: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- **Con el salario**: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- **Con las promociones**: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

- **Con el reconocimiento** que incluye los elogios por la realización del trabajo las criticas la congruencia con la propia percepción
- **Con los beneficios** tales como pensiones seguros medicos vacaciones primas
- **Con las condiciones de trabajo** como el horario los descansos el diseño del puesto de trabajo la temperatura

Categoria 2 Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos

- **Satisfacción con la supervisión** referida al estilo de supervisión o las habilidades tecnicas de relaciones humanas o administrativas
- **Con los compañeros** incluye la competencia de estos su apoyo comunicacion y amistad
- **Con la compañía y la dirección** aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organizacion

CAPÍTULO III
METODOLOGIA

3 1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio será transversal descriptivo de comparación de subgrupos y asociación de variables mediante un diseño no experimental

Está dirigido a determinar el nivel de satisfacción laboral de la población en estudio y caracterizarlo según las variables sociodemográficas

3 2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Universo

- Está constituido por 164 profesionales de los cuales 33 son médicos(as) 64 licenciados(as) enfermería y 67 son técnicos de enfermería

Selección y tamaño de muestra

- No se seleccionó muestra ya que se trata de un estudio censal

Unidad de análisis y observación

- La unidad de análisis se compone de médicos enfermeras y los técnicos de enfermería que se encuentren laborando en el Hospital Cecilio A. Castillero de Chitré a la fecha de la recolección de datos

3 2 1 Criterios de Inclusión

Ser médico enfermera(o) o técnico de enfermería y estar laborando en el Hospital Cecilio A. Castillero por lo menos 6 meses antes del inicio del estudio

3 2 2 Criterios de Exclusión

Ser personal médico enfermera(o) o técnico de enfermería con algún cargo administrativo

3 3 TÉCNICA E INSTRUMENTO

El proceso de recolección de información se realizará mediante la entrega de un cuestionario el cual deberá ser llenado en forma individual confidencial y devuelto en sobre cerrado al investigador. Los sobres serán entregados y recolectados en cada jornada de trabajo.

Instrumentos a utilizar

Se utilizará el cuestionario de Font Roja instrumento validado y ampliamente utilizado para medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo y una serie de componentes. Consta de 27 ítems valorados mediante una escala Likert 1-5 en el sentido de menor a mayor satisfacción. El punto 3 se tomará como grado medio de satisfacción. Al mismo se le agregaron 4 ítems más correspondientes a la dimensión Condiciones Ambientales (infraestructuras y recursos) por lo cual el instrumento final constará de 31 ítems. También se recogerán variables sociodemográficas (sexo y edad) y variables que permitirán valorar los criterios de selección (antigüedad, categoría profesional, área de trabajo, nivel académico más alto alcanzado y tiempo laborado en la sala actual de trabajo). La encuesta final está compuesta por 49 preguntas de las cuales las primeras 18 determinarán el nivel sociodemográfico de los encuestados y las

siguientes 31 preguntas determinan el nivel de satisfacción laboral de los mismos

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto en el Hospital Sergio Nunez Nuñez de Ocu a los profesionales de la salud (médicos enfermera y técnicos de enfermería) Para el análisis de la confiabilidad se empleo el **Alfa de Cronbach** obteniéndose r_{tt} de **0 72** considerado un nivel adecuado para este tipo de investigaciones

El instrumento permitio determinar un valor de Satisfaccion Media Global (SMG) obtenido del recuento de los 31 items del cuestionario y los 9 factores desglosados asi

Exceso presión relacionada con el trabajo (5 items)
significa grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta la responsabilidad percibida y el estrés laboral

Promocion profesional (2 items) entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar tanto en cuanto a su nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo

Satisfacción por el trabajo (5 ítems) se entiende como el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo

Monotonía laboral (4 ítems) significa grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo

Tensión relacionada con el trabajo (2 ítems) es el grado en que el individuo siente que no tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo

- Relaciones interprofesionales (2 ítems) grado de satisfacción que provocan en el individuo sus compañeros de trabajo

Competencia profesional (4 ítems) hace referencia al grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda

Relación interpersonal con los compañeros (3 ítems) grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros

Condiciones ambientales infraestructuras y recursos (4 ítems) grado de satisfacción que provocan las condiciones ambientales de infraestructura y los recursos en el desempeño de su labor

3 4 VARIABLES

- **Principal**

- Satisfacción Laboral

- **Sociodemográficas**

- Edad Género estado civil

- **Laborales**

- Servicio en que trabaja Antigüedad Categoría Profesional Tiempo laborado en la sala actual de trabajo salario y Nivel académico más alto alcanzado

3 4 1 Definición Operacional de Variables

- **Satisfacción Laboral** Se utilizará como indicador global la media de puntos de 31 ítems medidos en una escala Likert de 1 a 5 agrupados en nueve dimensiones De estos 27 corresponden al cuestionario de satisfacción laboral de Font Roja adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study por J Aranaz y al cual se le adicionaron 4 ítems correspondientes a la dimensión Condiciones Ambientales Infraestructuras y Recursos
- Las categorías utilizadas para la variable fueron
 - **Baja** Puntuación entre 1 y 2 1

- Moderada Puntuación entre 2 2 y 3 7
 - Alta Puntuación entre 3 8 y 5
- Las variables Edad Género Estado civil Servicio en que trabaja Antigüedad Categoría Profesional Tiempo laborado en la sala actual de trabajo Salario y Nivel académico más alto alcanzado se obtendrán por respuesta al cuestionario auto administrado por el investigador

3 5 PROCEDIMIENTO

- Una vez se haya completado el levantamiento de los datos se iniciara el proceso de tabulación para la obtención de la información que permita dar cumplimiento a los objetivos propuestos
- Utilizando el programa estadístico SPSS20 se procederá a digitar la base de datos Posteriormente se procesará la base de datos para obtener la media de cada una de las dimensiones de la escala global de la población y los intervalos de confianza al 95% se comparan la puntuaciones de cada dimensión con la variables independientes mediante métodos estadísticos no paramétricos Mann Whitney y Kruskal Wallis los cuales utilizarán debido a que las dimensiones no siguen una distribución normal y al reducido número de personas que se agrupan en algunas categorías

- El análisis será descriptivo de comparación de subgrupos y asociación entre variables (Significación $p < 0.05$) Los datos se mostrarán en general como media e IC al 95%(cuantitativas) y % para variables cualitativas
- Los resultados de las tabulaciones se presentarán en tablas cuadros o gráficas para cada variable

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

De un universo total de 164 profesionales de la salud 141 contestaron el cuestionario lo que representa una tasa de respuesta del 86%. Los encuestados se caracterizaron por ser en un 85% del sexo femenino y 15% del masculino con una edad promedio de 39 años concentrándose los mayores porcentajes en las edades de 31-40 (35%) y 21-30 (26%).

El 91% trabaja en el MINSA. El 61% tiene entre 1 y 2 hijos, el 22% no tiene y el 17% restante tiene 3 o más. El tiempo promedio de servicio es de 12 años concentrándose el 57% en 10 años o menos, el 23% entre 11 y 20 y el 20% de 21 o más. El promedio en el actual puesto de trabajo es de 60 meses. El 68% tiene entre 1 y 60 meses en el puesto, 16% entre 61 y 120 meses, el 16% restante 121 meses o más. El 58% gana menos de \$1000, 26% de \$1001 a \$1500, el 12% entre \$1501 y \$2000 y el 4% restante más de \$3001. El 77% considera no tener un salario apropiado.

La mayoría no practica deportes (65%), no consume bebidas alcohólicas (81%), no fuma (99%), no practica juegos de azar (70%) y trabaja 11 turnos o más (87%). El 39% son Técnicos de Enfermería, el 52% Enfermeras y 9% Médicos. El 39% están titulados como Técnicos, el 44% poseen Licenciatura, 6% Post Básico, 3% Post Grado, 15% Maestrías y 6% Doctorado. El 89% son permanentes y el restante 11% está bajo contrato.

El 81% son solteros 38% casados y 4% divorciados Las salas aportaron los siguientes porcentajes de participación Medicina (7%) Cirugia (8%) Ginecologia (7%) Pediatria (7%) Parto (10%) Hemodialisis (10%) Salon de Operaciones (6%) Consulta Externa (20%) y Urgencias (26%) (Tablas 1 2 3 y 4 Anexo 1)

La puntuación media global fue de 3.3 Las dimensiones menos valoradas (menor satisfacción) fueron Exceso presión de trabajo (Media=2.8) Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos (Media=2.7) y Promoción Profesional (Media=2.7)

Dentro de la dimensión Condiciones ambientales infraestructuras y recursos la opción menos valorada fue recursos suficientes en cantidad y calidad (Media=2.4) seguido por Condiciones seguras (Media=2.6) En la dimensión Exceso presión de trabajo las opciones Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado(a) y Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo también como sería deseable tuvieron media 2.4 En la dimensión de Promoción Profesional la opción menos valorada fue El reconocimiento que se obtiene por el trabajo es muy reconfortante (media=2.6) Las dimensiones más valoradas fueron Competencia Profesional (Media=4.2) Satisfacción con el puesto de trabajo (Media=3.7) y Relaciones Interpersonales con Compañeros (Media=3.6) En cuanto a la dimensión Competencia Profesional los indicadores más valorados fueron Estoy capacitado para mi trabajo

(Media=4.4) e Interés por las cosas de mi trabajo (Media=4.3) (Tablas 5, 6 y 7 Anexo 1)

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la Satisfacción Media Global y las variables Edad ($p=0.02$) y Salario Adecuado ($p=0.00$). Para la primera de estas variables los indicadores que indicaron menor satisfacción fueron Satisfacción con el puesto de trabajo y Relaciones Interprofesionales. Para la segunda de estas variables las diferencias se presentaron en las variables Promoción Profesional ($p=0.01$) y Condiciones ambientales, infraestructura y recursos ($p=0.00$). Los profesionales que consideran no tener un salario adecuado reportaron menores valores medios (3.6 y 3.3 respectivamente).

En la variable edad el indicador Promoción Profesional reportó los menores valores medios en las edades de 21 a 30 años (2.7) y 31 a 40 años (2.3). Para el indicador Condiciones ambientales, infraestructura y recursos los menores valores medios también se presentaron en estos grupos etáreos (2.6 y 2.5 respectivamente) (Tablas No 13 y 18 Anexo 1).

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las Medias Totales de Satisfacción por Sexo, Condición Laboral, Estado Civil, Número de Hijos, Trabajo en el MINSA, Práctica de Deportes, Lugar de Trabajo, Nivel Académico, Cargo, Salario Mensual, Tiempo de Servicio, Tiempo de Servicio en el Puesto Actual, Número de Hijos y Número de Turnos ($p>0.05$).

4 2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los prestadores sanitarios medicos enfermeras y técnicos de enfermería responsables de brindar la cartera de servicios institucionales en el Hospital Cecilio A. Castellero se encuentran en terminos globales moderadamente satisfechos pero al evaluar detalladamente las dimensiones estudiadas observamos que las menos valoradas son las asociadas con las condiciones ambientales infraestructura recursos la relacionada con exceso presion de trabajo y la promoción profesional estos resultados coinciden con lo documentado en la literatura revisada ya que los profesionales del sector salud se sienten desmotivados al trabajar en ambientes no adecuados y con deficit de recursos para desarrollar de manera optima sus funciones Igualmente manifiestan desmotivacion cuando no existe el reconocimiento adecuado por el desempeño trabajo realizado Por otro lado la dimensión mejor valorada fue la competencia profesional esto esta relacionado directamente con las competencias técnicas y academicas de los profesionales en el desarrollo de sus actividades diarias

Al evaluar la dimensión de exceso y presión de trabajo los profesionales manifestaron que al final de su jornada suelen encontrarse cansados y que desempeñan sus funciones en condiciones de insuficiencia de recursos estos datos estan muy relacionados con el escenario laboral del hospital ya que la demanda es mucho mayor a la capacidad operativa del recurso humano existente lo cual causa que los funcionarios sean insuficientes para atender a la

poblacion que acude en la busqueda de servicios asistenciales. Igualmente podemos discernir que los recursos se hacen insuficientes debido a la alta demanda de atención, entendiendo que los recursos y materiales son finitos cuando los mismos se agotan, se crea insatisfacción en los trabajadores del sector salud.

Al evaluar el nivel de satisfacción laboral global respecto al género se encontró que tanto hombres como las mujeres se encuentran moderadamente satisfechos. Este resultado difiere de lo encontrado por Palma S (1999) que en su estudio encontró diferencias en la satisfacción laboral por género, siendo las mujeres quienes mostraron un mejor nivel de satisfacción laboral respecto a los hombres. Quizás los resultados encontrados en este estudio en este sentido se deban a que el mayor número de profesionales encuestados son del sexo femenino y la mayoría son enfermeras y técnicos de enfermería, las cuales mantienen grandes volúmenes de atención en ambientes laborales no adecuados.

A pesar de que en forma global no se encontraron diferencias significativas de la satisfacción por género, el estudio de las dimensiones revela que la dimensión menos valorada por los hombres fue la promoción profesional, pero la menos valorada por las mujeres fue las condiciones ambientales e infraestructura y recursos. Con estos datos podemos interpretar que los hombres percibirían un mayor nivel de satisfacción laboral si se les reconociera el trabajo que realizan y las femeninas percibirían mayor nivel de satisfacción si

mejoran las condiciones de trabajo en las salas estas diferencias relacionadas con el género describen que a las mujeres se sienten más cómodas trabajando en condiciones favorables en materia de ambiente laboral aunado a mantener un abastecimiento adecuado en materia de insumo sanitario Por el contrario los hombres quizás trabajen de manera rutinaria en ambientes de trabajo no tan favorables pero necesitan que se les reconozca de manera gratificante las labores que realizan

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la Satisfacción Media Global y las variables Edad ($p=0.02$) y Salario Adecuado ($p=0.00$) Para la variable edad los indicadores que indicaron menor satisfacción fueron Satisfacción con el puesto de trabajo y Relaciones Interprofesionales Estos resultados se pueden interpretar diciendo que los encuestados en este estudio de menor edad se sienten insatisfechos con el puesto de trabajo que desempeñan debido a que son profesionales jóvenes altamente capacitados cuyas expectativas profesionales son bastante demandantes debido a las competencias académicas bajo las cuales se han formado Igualmente sienten insatisfacción debido presuntamente a conflictos en los ambientes internos de la organización debido al celo entre los profesionales durante la prestación de servicios

Los grupos de trabajadores con menor satisfacción se reportaron en las edades de 21 a 40 años básicamente por sentir que no existen suficientes

posibilidades de promoción promocional y por no contar con condiciones ambientales infraestructura y recursos adecuados

Para la variable salario las diferencias se presentaron en las variables Promoción Profesional ($p=0.01$) y Condiciones ambientales infraestructura y recursos ($p=0.00$). Los profesionales que consideran no tener un salario adecuado reportaron menores valores medios (3.6 y 3.3 respectivamente). Podemos interpretar que los profesionales encuestados que reciben menor salario con relación a sus otros compañeros se sienten insatisfechos con respecto a los compañeros que realizan el mismo trabajo y reciben mayor remuneración económica mensual. Esto puede asociarse con las competencias académicas ya que muchas veces los profesionales jóvenes se encuentran con mayores grados académicos que sus compañeros de mayor edad. Aunado al hecho de que no se reconoce de manera gratificante las labores que se realizan en el desarrollo de sus funciones. Igualmente la insatisfacción se presentó debido a las condiciones ambientales infraestructura y recursos ya que los encuestados sienten que las deficiencias existentes alteran la adecuada prestación de servicios por parte los funcionarios.

Los trabajadores sanitarios que manifestaron menor satisfacción fueron los que consideraron no tener un salario adecuado siendo la promoción profesional y las condiciones ambientales infraestructura y recursos los indicadores que contribuyeron a este nivel de satisfacción.

En general los trabajadores sanitarios independientemente del Sexo Condicion Laboral Estado Civil Numero de Hijos Trabajo en el MINSA Práctica de Deportes Lugar de Trabajo Nivel Académico Cargo Salario Mensual Tiempo de Servicio Tiempo de Servicio en el Puesto Actual Numero de Hijos Numero de Turnos se encuentran moderadamente satisfechos por encontrarse cansados que sienten la falta de recursos en cantidad y calidad que manifiestan la existencia de condiciones de inseguridad y donde no existe un adecuado reconocimiento por el trabajo realizado pero que se sienten competentes interesados por las tareas de su trabajo satisfechos con el trabajo que realizan y que mantienen buenas relaciones con sus companeros

CONCLUSIONES

- El Perfil socio demográfico de los profesionales encuestados en el Hospital Cecilio A. Castellero de Chitre presenta condiciones favorables para mejorar los niveles de satisfacción laboral a destacar promedio de edad 39 años tiempo de servicio promedio 12 años tiempo de servicio en el puesto actual 60 meses en promedio
- Los profesionales encuestados en el Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré presentan un nivel medio de satisfacción de 3,3 de manera global
- Las dimensiones menos valoradas por profesionales encuestados en el Hospital Cecilio A. Castellero de Chitre de manera global fueron exceso presión de trabajo condiciones ambientales infraestructura recurso y promoción profesional
- La dimensión más valorada de manera global por los profesionales encuestados en el Hospital Cecilio A. Castellero de Chitre fue la competencia profesional aspecto altamente valioso para mejorar los niveles de satisfacción
- Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la Satisfacción Media Global y las variables Edad Salario Adecuado Para la primera de estas variables los indicadores para los que se encontraron

diferencias significativas fueron Satisfacción con el puesto de trabajo y Relaciones Interprofesionales Para la segunda de esta variable las diferencias se presentaron en las variables Promoción Profesional y Condiciones ambientales infraestructura y recursos

- No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las Medias Totales de Satisfacción por Sexo Condición Laboral Estado Civil Numero de Hijos Trabajo en el MINSA Practica de Deportes Lugar de Trabajo Nivel Académico Cargo Salario Mensual Tiempo de Servicio Tiempo de Servicio en el Puesto Actual Numero de Hijos y Numero de Turnos
- Los médicos enfermeras y técnicos de enfermería reportan una moderada satisfacción independientemente del nivel académico Son profesionales con altos niveles de preparación académica comprometidos con su labor los cuales no consideran la presión la cantidad de trabajo y la competitividad como un impedimento para el cumplimiento de su tarea pero que sienten frustración ante la falta de recursos adecuados condiciones seguras instalaciones adecuadas y reconocimiento por la labor realizada

RECOMENDACIONES

- Los gerentes y directores administrativos de esta entidad sanitaria deben crear estrategias de evaluación y monitoreo para medir el nivel de satisfacción laboral debido a que esta es un indicador importante de la capacidad de las organizaciones para responder a las necesidades de los trabajadores
- La satisfacción laboral aumenta la resistencia de los empleados al estrés laboral en este sentido recomendamos a los directivos del Hospital Cecilio A. Castellero implementar estrategias de intervención que ofrezcan incentivos tangibles a los funcionarios para mejorar los niveles globales de satisfacción
- Brindar charlas de capacitación a todos los prestadores sanitarios sobre el manejo de las relaciones interpersonales para mejorar la comunicación y fortalecer de manera directa la oferta de servicios a los usuarios de la entidad
- Los administradores del hospital deben esforzarse por mejorar las condiciones de trabajo en que se desenvuelven los profesionales de este centro hospitalario procurando brindarles condiciones seguras. De igual forma se deben hacer los mejores esfuerzos por brindar recursos en cantidad y calidad de forma tal que se cuente con las mejores herramientas que la ciencia ponga a la disposición y que le permitan a

estos profesionales de la salud cumplir con su responsabilidad con eficacia y eficiencia

- Procurar aumentar y facilitar la promoción dentro del personal del hospital

BIBLIOGRAFIA

- Stoner James Freeman R Edward y Gilbert Jr Daniel R Administración 6a Edición Editorial Pearson Mexico 1996 Pag 484
- Koontz Harold Wehrich Heinz Administración una perspectiva global 11ª Edición Editorial Mc Graw Hill México 1999 Pág 501
- Fernandez San Martín MI Moinelo Camporro A Villanueva Guerra A Andrade Rosa C Rivera Tejido M Gomez Ocaña JM Parrilla Ulloa O Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del INSALUD de Madrid Revista Española de Salud Pública 2000 74 139 147
- Lomena Villalobos J A Campaña Villegas F M Nuevo Toro G Rosas Pineda Alvarado y Canales Metodología de la Investigación Segunda Edición OPS/ OMS 1994
- Perezagua García M C Del Río Moro O Vidal Gómez M B Villalta M Satisfacción personal de enfermería ¿Se cumplen nuestras expectativas? Ciber Revista Enfermería de urgencias y emergencias 2005 35
- Solana Ricardo F Administración de Organizaciones Ediciones Interoceanicas S A Buenos Aires 1993 Pag 208
- Soria D Berrocal Gámez A García Molina F Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria Medicina de Familia 2004 5 147 155

- Álvarez Baza MC Motivacion laboral en un servicio de urgencias hospitalario Enfermeria Clinica 2003 13 (1) 16-25
- Aranaz J Mira J Cuestionario Font Roja un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario Todo Hospital 1988 52 63-66
- Fernandez San Martín MI Villagrasa Ferrer JR Fe Gamó M Vázquez Gallego J Cruz Canas E Aguirre Trigo M Andradás Aragonés V Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores Sanitarios de un área de Madrid Revista Española de Salud Pública 1995 69 487-497
- Salom C D Anello S 1992 Motivacion al logro actitud hacia el trabajo satisfacción laboral y estrés Memorias EVEMO Mérida Venezuela 4 85-93
- Mantilla M Lameda A 1996 Compromiso organizacional estrés laboral disposición al cambio y satisfacción con el trabajo Memorias EVEMO Mérida Venezuela 6 159-163
- Moreno Jiménez B Penalosa C 1999 El estrés asistencial en los servicios de salud En Simón MA (Ed) Manual de Psicología de la Salud Biblioteca Nueva Madrid
- Alava C T (1984) Psicología Clínico – Laboral Lima Editorial San Marcos Segunda edición
- Flores García Rada J (1992) El Comportamiento Humano en las Organizaciones Lima Universidad del Pacífico

- Robbins S P (1998) Comportamiento Organizacional México Prentice Hall Octava edicion
- Van Haller Gilmer B (1976) Tratado de Psicologia Empresarial Tomo I España Ediciones Martinez Roca S A

ANEXO 1

TABLA N° 1 PERFIL DE TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERA Y MÉDICOS SEGUN SEXO SALA DONDE LABORA PROFESIÓN NIVEL ACADÉMICO CONDICIÓN LABORAL Y ESTADO CIVIL HOSPITAL CECILIO CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Característica	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Hombre	21	15
Mujer	120	85
Sala		
Medicina	10	7
Cirugia	11	8
Ginecologia	10	7
Pediatría	10	7
Parto	14	10
Hemodiálisis	14	10
Salón de Operaciones	8	6
Consulta Externa	28	20
Urgencias	36	26
Profesión		
Técnico en Enfermería	55	39
Enfermera	73	52
Médico	13	9
Nivel académico		
Técnico	55	39
Licenciatura	44	31
Post Básico	9	6
Post Grado	4	3
Maestría	21	15
Doctorado	8	6
Condición laboral		
Contrato	16	11
Permanente	125	89
Estado civil		
Soltero(a)	81	57
Casado(o)	54	38
Divorciado(a)	6	4

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Tecnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 2 PERFIL DE TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERA Y MÉDICOS SEGUN SALARIO DEDICACIÓN AL MINSA PRACTICA DE DEPORTE PERCEPCIÓN DE SALARIO CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS EN EL HOSPITAL CECILIO CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Salario	Frecuencia	Porcentaje
400 500	19	13
501-600	13	9
601 700	7	5
701-800	24	17
801 900	2	1
901 1000	18	13
1001 1500	36	26
1501 2000	17	12
3001 3500	4	3
3501-4000	1	1
Trabaja exclusivamente en el MINSA		
Si	128	91
No	13	9
Practica algun deporte		
Si	50	35
No	91	65
Salario apropiado		
Si	33	23
No	108	77
Consumo bebidas alcohólicas		
No Consume	114	81
Una vez a la semana	22	16
2 o 3 veces por semana	1	1
Los fines de semana	4	3

TABLA N° 3 PERFIL DE TECNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERA Y MÉDICOS SEGUN HABITO DE FUMAR PRACTICA DE JUEGOS DE AZAR TIEMPO DE SERVICIO TIEMPO EN EL PUESTO ACTUAL NUMERO DE HIJOS Y DE TURNOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Fuma	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	1
No	140	99
Practica juego de azar		
Si	43	30
No	98	70
EDAD		
21-30	36	26
31-40	50	35
41-50	27	19
51-60	28	20
TIEMPO DE SERVICIO		
1-10	81	57
11-20	32	23
21-30	14	10
31 Y MAS	14	10
TIEMPO EN PUESTO ACTUAL		
1-60	96	68
61-120	23	16
121-180	10	7
181 Y MAS	12	9
NÚMERO DE HIJOS		
0	31	22
1 A 2	86	61
3 O MAS	24	17
NÚMERO DE TURNOS		
0-10	18	13
11-20	48	34
21 Y MAS	75	53

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Tecnicos en Enfermeria Enfermeras y Medicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 4 PERFIL DE TECNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERA Y MEDICOS SEGUN PROMEDIOS DE EDAD TIEMPO DE SERVICIO TIEMPO DE SERVICIO EN EL PUESTO ACTUAL NUMERO DE TURNOS MENSUALES HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

	Media	IC_{95%}
Edad(anos)	39	37-41
Tiempo servicio(años)	12	11 14
Tiempo de servicio en puesto actual(meses)	60	45 74
Numero de turnos mensuales	18	17 20

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 5 MEDIAS DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN OBTENIDA POR TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Dimensión	Media		I C 95%	
	Estadístico	Error típico	LI	LS
Exceso presión de trabajo	2 8	0 06	2 7	2 9
Promoción Profesional	2 7	0 08	2 5	2 8
Satisfacción con el puesto de trabajo	3 7	0 05	3 6	3 8
Monotonía Laboral*	3 4	0 06	3 2	3 5
Relaciones Interprofesionales	3 3	0 06	3 2	3 5
Competencia profesional*	4 2	0 06	4 1	4 3
Tensión Relacionada con el trabajo	3 0	0 08	2 8	3 1
Rel Interpersonales Compañeros	3 6	0 05	3 5	3 7
Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	2 7	0 07	2 6	2 9
SMG	3 3	0 03	3 2	3 3
* Estas dimensiones fueron valoradas en sentido positivo				

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitre Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 6 MEDIAS DE LAS DIMENSIONES MENOS VALORADAS POR LOS TECNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MEDICOS DEL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

	Media	
Dimensiones menos valoradas	Estadistico	E T
Exceso presión de trabajo		
Sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	3 1	0 10
Creo que mi trabajo es excesivo no doy abasto con las cosas que hay que hacer	3 2	0 10
Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope mi energia y capacidad para realizar mi trabajo	3 1	0 10
Al final de la jornada de un dia de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado(a)	2 4	0 09
Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tambien como seria deseable	2 4	0 09
Condiciones ambientales infraestructuras y recursos		
Condiciones seguras	2 6	0 10
Condiciones ambientales facilitan actividad diaria	3 0	0 10
Instalaciones facilitan trabajo	2 9	0 09
Recursos suficientes en cantidad y calidad	2 4	0 09
Promoción profesional		
Posibilidades de promoción	2 7	0 09
Reconocimiento	2 6	0 11

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 7 MEDIAS DE LA DIMENSIÓN MÁS VALORADA POR LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Dimensión más valorada	Media	
	Estadístico	E T
Competencia Profesional		
Estoy capacitado para mi trabajo	4 4	0 08
Interes por las cosas de mi trabajo	4 3	0 09
La Competitividad no me causa estrés	4 0	0 09
Lo que hago vale la pena	4 2	0 09
* Para la asignación del grado de satisfacción a esta dimensión se le asigno su valor en sentido positivo		

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 8 MEDIAS POR DIMENSIÓN Y SEXO DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Sexo	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Hombre	3 1	2 5	3 6	3 2	3 4	4 2	3 2	3 5	2 8	3 3
Mujer	2 8	2 7	3 7	3 4	3 3	4 2	2 9	3 6	2 7	3 3
Total de Satisfacción	3 0	2 6	3 7	3 3	3 4	4 2	3 1	3 6	2 8	3 3
<i>p</i>	0 10	0 54	0 51	0 15	0 75	0 99	0 32	0 52	0 37	0 92

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Mann Widtney)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 9 MEDIAS POR DIMENSIÓN Y CONDICIÓN LABORAL DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Condición Laboral	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Contrato	3 1	2 9	3 7	3 5	3 6	4 3	2 9	3 6	2 7	3 4
Permanente	2 8	2 6	3 7	3 3	3 3	4 2	3 0	3 6	2 7	3 2
Total de Satisfacción	3 0	2 8	3 7	3 4	3 5	4 3	3 0	3 6	2 7	3 3
<i>p</i>	0 11	0 37	0 75	0 53	0 21	0 74	0 85	0 90	0 73	0 22

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Mann Widtney)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 10 MEDIAS POR DIMENSIÓN Y ESTADO CIVIL DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MEDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Estado Civil	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Soltero(a)	2 8	2 8	3 8	3 4	3 3	4 2	3 0	3 6	2 7	3 3
Casado(a)	2 8	2 4	3 6	3 3	3 4	4 3	3 0	3 7	2 7	3 2
Divorciado(a)	3 0	2 3	3 8	3 2	3 6	4 0	2 1	3 8	2 8	3 2
Total de Satisfacción	2 9	2 5	3 7	3 3	3 4	4 2	2 7	3 7	2 7	3 2
<i>p</i>	0 76	0 05	0 28	0 41	0 79	0 53	0 50	0 27	0 90	0 66

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal Wallis)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 11 MEDIAS POR DIMENSIÓN Y NUMERO DE HIJOS DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Numero de hijos	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
0	27	28	37	35	34	45	31	36	26	33
1	28	26	35	32	31	40	28	36	28	32
2	29	26	38	34	35	43	30	35	28	33
3	28	28	35	33	31	41	28	39	26	32
4	32	--	43	33	42	38	---	37	36	37
Total de Satisfacción	29	27	38	33	35	41	29	37	29	33
<i>p</i>	0.50	0.39	0.38	0.73	0.04	0.01	0.37	0.38	0.32	0.06

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal Wallis)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 12 MEDIAS POR DIMENSIÓN Y SI TRABAJA SÓLO EN EL MINSA DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Trabaja exclusivamente en el MINSA	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Si	2 9	2 6	3 7	3 4	3 3	4 2	3 0	3 6	2 7	3 3
No	2 6	2 8	3 6	3 2	3 5	4 1	2 7	3 9	2 7	3 2
Total de Satisfacción	2 8	2 7	3 7	3 3	3 4	4 2	2 9	3 8	2 7	3 3
<i>p</i>	0 46	0 44	0 58	0 18	0 40	0 60	0 30	0 11	0 94	0 87

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Mann Widtney)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 13 MEDIAS POR DIMENSIÓN Y SI PRACTICA ALGUN DEPORTE DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Practica algun deporte	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Si	2 8	2 8	3 6	3 3	3 3	4 3	3 1	3 6	2 8	3 3
No	2 9	2 6	3 7	3 4	3 3	4 2	2 9	3 7	2 7	3 3
Total de Satisfacción	2 9	2 7	3 7	3 4	3 3	4 3	3 0	3 7	2 8	3 3
<i>p</i>	0 85	0 33	0 20	0 46	0 80	0 17	0 16	0 61	0 73	0 95

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Mann Widtney)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 14 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN OPINIÓN SOBRE SALARIO DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Salario Adecuado	Exc so presió de trabajo	Promoción Prof sio al	Satisfacció puesto trabajo	Mo oto la Labo al	Relacio es Interpr fes le	Competencia p ofesional	Tensión Relacionada co el trabajo	Relac o es Interpersonales Compañe os	Co dico es Ambientales inf aestructu os y ecu sos	Total de Satisfacció
Si	3 0	2 9	4 1	3 3	3 6	4 4	2 8	3 7	3 1	3 4
No	2 8	2 6	3 6	3 4	3 3	4 2	3 0	3 6	2 6	3 2
Total de Satisfacción	2 9	2 8	3 9	3 4	3 5	4 3	2 9	3 7	2 9	3 3
<i>p</i>	0 19	0 09	0 00	0 57	0 02	0 12	0 36	0 32	0 003	0 00

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Mann Widtney)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 15 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN LUGAR DE TRABAJO DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Lugar de trabajo	Exceso por sí de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puest trabajo	Motivación Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales Infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Cirugia	2 9	3 2	3 7	3 2	3 6	4 2	3 1	3 6	2 9	3 4
Ginecologia	2 9	2 7	3 5	3 4	3 1	3 9	2 6	3 6	2 9	3 2
Medicina	2 9	2 8	3 9	3 8	3 7	4 4	3 2	3 5	2 7	3 4
Parto	2 8	2 6	3 2	3 7	3 4	4 3	3 1	3 5	2 3	3 2
Hemodiálisis	2 8	2 4	3 5	3 5	3 4	3 9	2 6	3 7	2 7	3 2
Salón de Operaciones	3 0	2 3	3 5	3 0	3 1	4 0	3 4	3 4	2 7	3 2
Pediatría	3 1	3 1	4 4	3 5	3 4	4 4	2 9	4 2	3 0	3 6
Consulta Externa	2 9	2 8	3 9	3 2	3 3	4 3	2 8	3 7	3 0	3 3
Urgencias	2 6	2 5	3 7	3 3	3 3	4 3	3 0	3 6	2 5	3 2
Total de Satisfacción	2 8	2 7	3 7	3 4	3 3	4 2	3 0	3 6	2 7	3 3
<i>p</i>	0 76	0 32	0 02	0 12	0 30	0 48	0 37	0 30	0 31	0 06

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal-Wallis)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A. Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 16 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN NIVEL ACADEMICO DE LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Nivel académico	Exceso pr sió de t abajo	Pr moció Profesio al	Satisfacción puesto trabajo	M not l Laboral	R la Int rprofesio ales	Compet ncia p ofes o al	Tensión R lacio d co el trabajo	Relaciones Int rperso ales Compañe os	Co dicio es Ambie t l infraestruct ras y recursos	Tot l d Satisfacció
Técnico	3 0	2 7	3 7	3 2	3 3	4 2	3 0	3 7	2 9	3 3
Licenciatura	2 8	2 6	3 7	3 2	3 3	4 0	2 9	3 6	2 6	3 2
Post Básico	2 4	3 2	3 7	3 8	3 8	3 9	2 6	3 9	2 5	3 3
Post Grado	2 6	3 4	3 7	3 9	3 8	4 3	2 6	3 2	2 7	3 4
Maestria	2 6	2 6	3 8	3 5	3 4	4 6	3 2	3 5	2 7	3 3
Doctorado	3 0	1 9	3 2	3 7	3 4	4 3	2 7	3 8	2 5	3 2
Total de satisfacción	2 7	2 7	3 6	3 6	3 5	4 2	2 8	3 6	2 7	3 3
<i>p</i>	0 06	0 11	0 28	0 01	0 40	0 02	0 24	0 75	0 59	0 52

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal-Wallis)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 17 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN PROFESIÓN PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Profes ó	Exce presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabaj	Monotonía Laboral	Relaciones de profes ional s	Competencia profesional	Tensión Relación con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Técnico de Enfermería	3 0	2 3	3 4	3 4	3 8	4 4	2 8	3 6	2 5	3 3
Enfermera	2 7	2 7	3 7	3 4	3 3	4 2	2 9	3 6	2 6	3 2
Médico	3 0	2 7	3 7	3 2	3 3	4 2	3 1	3 7	2 9	3 2
Total de satisfacción	2 8	2 7	3 7	3 4	3 3	4 2	3 0	3 6	2 7	3 2
<i>p</i>	0 01	0 37	0 12	0 11	0 08	0 69	0 67	0 93	0 18	0 74

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal-Wallis)

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 18 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN SALARIO PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

SALARIO MENSUAL	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Motivación Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tesis Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales Infraestructuras y Recursos	Total de Satisfacción
400-500	3.1	2.9	3.5	3.5	3.3	4.3	3.4	3.5	2.7	3.4
501-600	3.0	2.2	3.7	3.1	3.3	3.9	2.8	3.6	2.7	3.1
601-700	2.6	2.6	3.8	3.3	3.1	4.5	3.4	3.6	2.7	3.3
701-800	2.7	2.4	3.6	3.3	3.1	4.2	2.8	3.6	2.5	3.1
801-900	3.0	2.0	3.8	3.3	2.5	4.9	4.0	3.0	2.1	3.2
901-1000	2.8	2.6	3.9	3.5	3.5	4.3	2.6	3.9	2.8	3.3
1001-1500	2.9	2.8	3.7	3.1	3.3	4.0	3.0	3.6	3.0	3.3
1501-2000	2.5	3.0	3.7	3.9	3.8	4.4	2.7	3.7	2.5	3.4
3001-3500	2.9	2.8	4.0	3.1	3.9	4.1	2.6	3.5	3.1	3.3
Total	2.8	2.6	3.7	3.3	3.3	4.3	3.0	3.6	2.7	3.3
<i>p</i>	0.35	0.40	0.88	0.02	0.14	0.33	0.08	0.46	0.43	0.48

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal-Wallis)

Fuente: Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería, Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A. Castillero de Chitré, Provincia de Herrera, Abril a Julio de 2011.

TABLA N° 19 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN EDAD PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MEDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Edad	Exceso p esión de trabajo	Promoció P ofes onal	Satisfacció puesto trabajo	Monot ía Labo al	Relaciones Interprofes onales	Competencia profesional	Te síó Relacio ada co el trab j	Relacio es Interperso ales Compafi	Condiciones Ambientales infraestructu as y ec rs s	Total de Satisfacción
21-30	2.7	2.7	3.5	3.4	3.1	4.2	2.9	3.6	2.6	3.2
31-40	3.0	2.3	3.6	3.4	3.4	4.3	3.0	3.6	2.5	3.2
41-50	2.9	2.9	3.9	3.4	3.5	4.1	3.1	3.8	3.0	3.4
51-60	--	3.0	3.9	3.2	3.4	4.2	2.9	3.7	3.0	3.4
Total de Satisfacción	2.9	2.7	3.7	3.3	3.4	4.2	3.0	3.7	2.8	3.3
<i>p</i>	0.50	0.01	0.08	0.79	0.36	0.72	0.48	0.30	0.00	0.02

Fuente: Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería, Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A. Castillero de Chitré, Provincia de Herrera, Abril a Julio de 2011.

TABLA N° 20 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN TIEMPO DE SERVICIO PARA LOS TECNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Tiempo de servicio	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
1 10	2 8	2 4	3 5	3 4	3 3	4 3	3 0	3 6	2 5	3 2
11 20	2 8	2 8	3 8	3 3	3 3	4 1	3 1	3 7	2 9	3 3
21 30	2 9	3 1	4 1	3 0	3 5	4 2	2 8	3 6	3 2	3 4
31 Y MAS	2 9	3 3	3 9	3 2	3 2	4 2	2 6	3 9	3 3	3 4
Total de Satisfacción	2 9	2 9	3 8	3 2	3 3	4 2	2 9	3 7	3 0	3 3
<i>p</i>	0 97	0 01	0 01	0 17	0 54	0 98	0 12	0 54	0 00	0 17

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 21 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN TIEMPO DE SERVICIO EN EL PUESTO ACTUAL PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MEDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRÉ PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Tiempo de servicio en puesto actual	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
1-60	2 8	2 6	3 6	3 4	3 3	4 2	3 0	3 5	2 7	3 3
61 120	2 8	2 4	3 6	3 2	3 3	4 3	3 1	3 9	2 4	3 2
121 180	2 9	2 8	3 8	3 6	3 5	4 4	2 8	3 8	2 7	3 4
181 Y MAS	2 9	3 5	4 1	2 9	3 3	4 3	2 8	3 7	3 3	3 4
Total de Satisfacción	2 9	2 8	3 8	3 3	3 4	4 3	2 9	3 7	2 8	3 3
<i>p</i>	0 94	0 01	0 15	0 04	0 89	0 51	0 73	0 19	0 07	0 26

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 22 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN NUMERO DE HIJOS PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Numero de hijos	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
0	2 7	2 8	3 7	3 5	3 4	4 5	3 1	3 6	2 6	3 3
1 Y 2	2 9	2 6	3 7	3 3	3 3	4 2	2 9	3 6	2 8	3 2
3 O MÁS	2 9	2 9	3 7	3 3	3 3	4 0	2 7	3 8	2 7	3 2
Total de Satisfacción	2 8	2 8	3 7	3 4	3 3	4 2	2 9	3 7	2 7	3 2
<i>p</i>	0 89	0 30	0 83	0 54	0 94	0 02	0 39	0 45	0 93	0 53

Fuente Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A Castillero de Chitré Provincia de Herrera Abril a Julio de 2011

TABLA N° 23 MEDIAS POR DIMENSIÓN SEGUN NUMERO DE TURNOS PARA LOS TÉCNICOS DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS EN EL HOSPITAL CECILIO A CASTILLERO DE CHITRE PROVINCIA DE HERRERA ABRIL A JULIO DE 2011

Numero de turnos	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
0-10	2.9	2.8	3.5	3.3	3.3	4.2	2.8	3.5	2.8	3.2
11-20	2.8	2.7	3.8	3.4	3.5	4.4	3.1	3.7	2.8	3.4
21 O MÁS	2.8	2.6	3.7	3.3	3.3	4.1	2.9	3.6	2.7	3.2
Total de Satisfacción	2.8	2.7	3.7	3.3	3.4	4.2	2.9	3.6	2.8	3.3
<i>p</i>	0.83	0.69	0.25	0.85	0.31	0.09	0.34	0.69	0.62	0.20

Fuente: Cuestionario sobre Nivel de Satisfacción Laboral aplicado a Técnicos en Enfermería, Enfermeras y Médicos del Hospital Cecilio A. Castillero de Chitré, Provincia de Herrera, Abril a Julio de 2011.

ANEXO 2