

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN  
Y TECNOLOGÍA MÉDICA  
UNIDAD DE POSTGRADO**



**Satisfacción Laboral del Personal de  
Enfermería del Policonsultorio Caja  
Petrolera de Salud El Alto, gestión 2019**

**POSTULANTE: Dra. Jeaqueline Huanca Mallea  
TUTOR: Dra. M.Sc. Sheila Fabiola Rodríguez  
Hernández**

**Trabajo de Grado presentada para optar al título de  
Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría Médica**

La Paz - Bolivia  
2019

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Mi Dios, hacedor de nuestras vidas y ser la renovación para cada día de vida que me regala. A mi amado hijo "Ozielito" por ser la luz de mi vida y a mi querida familia.....Mamita Dios bendiga tu vida por ser un gran ejemplo de perseverancia y amor para enfrentar las diferentes etapas de la vida, a los demás gracias por darme su amor incondicional y ser parte de mi desarrollo personal.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Padre Dios Jesucristo, por su gracia incomparable al darme UN DÍA MÁS VIDA con mucha fe, fortaleza, esperanza y sabiduría para culminar los planes perfectos que tiene para mi vida, siendo este trabajo un propósito cumplido para la gloria y honra suya.

A ti, mí amado hijo.... “Mi Fuerza Divina”, testigo de la gloria de Dios en mi vida, a mi querida familia quienes me apoyaron e incentivaron para poder culminar con este trabajo que fortalecerá mis conocimientos y actitudes para un mejor desarrollo profesional.

A mi tutora, por su capacidad de enseñanza, empatía, guía y consejos que ayudaron con la culminación satisfactoria del presente trabajo de grado.

Al personal de Enfermería del policonsultorio El Alto de la Caja Petrolera de Salud Departamental La Paz, quienes participaron en este proyecto ya que sin ellos no hubiera sido posible la ejecución de este trabajo al ser los actores principales.

A quienes contribuyeron y aportaron para la realización del presente trabajo.

***¡Muchas gracias por todo!***

## **INDICE**

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>III. JUSTIFICACION.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. Formulación del problema .....</b>	<b>9</b>
<b>V. OBJETIVOS.....</b>	<b>10</b>
<b>5.1. Objetivo general.....</b>	<b>10</b>
<b>5.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>10</b>
<b>VI. MARCO TEORICO .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.1. Calidad .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.2. Percepción .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.3. Expectación .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.4. Satisfacción Laboral .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1.5. Importancia de la satisfacción laboral.....</b>	<b>12</b>
<b>6.1.6. Dimensiones de la satisfacción laboral.....</b>	<b>13</b>
<b>6.1.7. Personal de enfermería.....</b>	<b>15</b>
<b>6.1.8. Mejora continua de la calidad.....</b>	<b>16</b>
<b>6.2. MARCO CONTEXTUAL .....</b>	<b>17</b>
<b>6.2.1. Marco Contextual Interno .....</b>	<b>17</b>
<b>6.2.1.1. Reseña histórica .....</b>	<b>17</b>
<b>6.2.1.2. Definición institucional.....</b>	<b>18</b>

6.2.1.3.	Aspectos Estratégicos.....	19
6.2.1.4.	Policonsultorio de la Caja Petrolera de Salud El Alto.....	20
6.2.1.5.	Reglamento Interno de la C.P.S.....	21
6.2.2.	Marco Contextual Externo .....	22
6.2.2.1.	La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.. .....	22
6.2.2.2.	Normativa del Ministerio de Salud.....	23
6.2.2.3.	Población protegida.....	24
VII.	DISEÑO METODOLOGICO.....	25
7.1.	Enfoque de estudio.....	25
7.2.	Área de estudio .....	25
7.3.	Métodos .....	26
7.3.1.	Métodos teóricos.....	26
7.3.2.	Métodos empíricos.....	27
7.4.	Operacionalizacion de las variables .....	27
7.5.	Técnicas y Procedimientos.....	27
7.6.	Instrumentos .....	28
7.7.	Población.....	28
7.8.	Muestra .....	29
7.9.	Criterios de Inclusión y Exclusión.....	29
7.9.1.	Criterios de inclusión.....	29
7.9.2.	Criterios de exclusión .....	29
7.10.	Consideraciones éticas.....	29
7.10.1.	Permiso institucional.....	29

7.10.2.	Consentimiento informado.....	30
7.10.3.	Validación de instrumentos .....	30
VIII.	RESULTADOS.....	31
8.1.	Recolección y sistematización de datos.....	31
8.2.	Discusión.....	42
IX.	CONCLUSIONES .....	47
X.	RECOMENDACIONES .....	48
XI.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	49
ANEXOS		

## INDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICO 1 Distribución de la satisfacción laboral según el sueldo percibido del Personal de Enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019 .....</b>	<b>32</b>
<b>GRAFICO 2 Distribución de la satisfacción laboral según la Supervisión recibida. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019 .....</b>	<b>33</b>
<b>GRAFICO 3 Distribución de la satisfacción laboral según los beneficios recibidos. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019 .....</b>	<b>34</b>
<b>GRAFICO 4 Distribución de la satisfacción laboral según la relación de los compañeros de trabajo. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.....</b>	<b>35</b>
<b>GRAFICO 5 Distribución de la satisfacción laboral según la comunicación en el trabajo. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019 .....</b>	<b>36</b>
<b>GRAFICO 6 Distribución de la satisfacción laboral según las condiciones ambientales y físicas. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.....</b>	<b>37</b>
<b>GRAFICO 7 Distribución de la satisfacción laboral según el desempeño en el trabajo. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019 .....</b>	<b>38</b>

<b>GRAFICO 8 Distribución de la satisfacción laboral según las recompensas y reconocimiento recibido. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019 .....</b>	<b>39</b>
<b>GRAFICO 9 Distribución de la satisfacción laboral según la promoción recibida en el trabajo. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.....</b>	<b>40</b>
<b>GRAFICO 10 Distribución de la satisfacción laboral según dimensiones. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.....</b>	<b>41</b>

## ACRÓNIMOS

**CPS:** Caja Petrolera de Salud.

**SL.** Satisfacción Laboral.

**ANA:** (American Nurses Association) Asociación Americana de Enfermeras

**YPFB:** Yacimiento Petrolíferos Fiscales Bolivianos.

**CSS:** Código de Seguridad Social.

**EPB:** Estado Plurinacional de Bolivia.

**MAE.** Máxima Autoridad Ejecutiva.

**DNS:** Dirección Nacional de Salud.

**DNAF:** Dirección Nacional Administrativa Financiera.

**DNGC:** Dirección Nacional de Gestión de Calidad.

**PEI:** Plan Estratégico Institucional.

**ASUSS:** Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de corto plazo.

**INE:** instituto Nacional de Estadística.

**INEN:** Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

## RESUMEN

La SL para la mejora continua de la calidad, es una herramienta que ayuda a diagnosticar la organización de un servicio de salud. **Objetivo.** Determinar la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería para la mejora continua de la calidad del Policonsultorio C.P.S. El Alto, gestión 2019. **Metodología.** Estudio con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, transversal. El universo de trabajo estuvo constituido por el total de enfermeras de la población en estudio. Se aplicó una encuesta que consta de 39 ítems, validado por expertos. **Resultados y Conclusiones.** La SL según la dimensión extrínseca es alta (65%) pero no causan motivación si están presentes, solo previenen la insatisfacción y según la dimensión intrínseca es media (65%), siendo motivadores del trabajo pueden incrementar el rendimiento laboral. Los aspectos que generan mayor satisfacción son: pagan una suma justa por el trabajo que realiza (90%), la relación con sus superiores es cordial (60%), tengo empatía con mis colegas de trabajo (70%), la comunicación aparenta ser buena en el servicio (60%), el personal considera que tienen conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su trabajo (100%), disfrutan de la labor que realizan en su trabajo (85%), se sienten felices por los resultados que logran en su trabajo (80%), su trabajo es un reto estimulante cada día (80%), su trabajo es una fuente de realización personal (70%). Los aspectos que generan mayor insatisfacción son: no se retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que trabajan (80%), no reciben alimentación por trabajar en un área de riesgo (70%), deficiente solidaridad entre compañeros de trabajo (70%), deficiencia en recursos materiales (60%), cuando hacen un buen trabajo no reciben el reconocimiento que debería recibir (65%), los que hacen bien su trabajo no tienen una buena oportunidad de ser promovidos (70%).

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, personal de Enfermería, dimensiones.

## SUMMARY

The LS is a tool to keep getting better which helps to diagnose the organization of a health service. **Objective.** Determine the Nursing staff's Job's Satisfaction for the continuous improvement of the quality of the Polyconsultation C.P.S El Alto, management 2019. **Methodology.** A study with a quantitative approach, descriptive type and transversal type. The work's universe was constituted by the total of nurses of the population in study. A poll with 39 items validated by experts was applied. **Conclusions and results.** The LS according to the extrinsic dimension is high (65%), but doesn't cause motivation if they are present, just prevent the dissatisfaction and is average according to the extrinsic dimension (65%), being the extrinsic dimension a work motivator that can get better the laboral efficiency. The aspects that generate greater satisfaction are: To give a fair payment by the work done (90%). Have to a good relationship with their superiors (60%). Have to a good empathy with the work's colleagues (70%). The communication looks like be good in the service (60%). It's consider that the personal have knowings, abilities and skills to execute their works (100%). They get enjoy the task of their works (85%). They feel happy by their achievements in their works (80%). Their works are an invigorating challenge every day (80%). Their works are a source of their personal realization (70%). The aspects that generate greater dissatisfaction are: The work is not paid fairly or the extra hours in the work are not paid (80%). They don't receive feeding for a work in a dangerous area (70%). There is a solidarity deficiency between works colleagues (70%). There is a deficiency about material resources (60%). When they do a good job, they don't receive the correct recognition (65%). The ones what do a good job don't have an opportunity to be promoted (70%).

**Keywords:** laboral dissatisfaction, nursing staff, dimensions.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, aspectos como la calidad de vida y la satisfacción laboral, son muy importantes dada la coexistencia, por pasar gran parte de esta desempeñando actividades dentro de una organización y en consecuencia, resulta de interés estudiar la opinión que tienen los trabajadores con respecto al grado de satisfacción dentro de su campo de trabajo.

“La satisfacción laboral (SL), es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.”

(1)

En este sentido, el conocer los factores que causan la satisfacción laboral de cualquier organización en salud es indispensable, ya que diferentes investigaciones han determinado que es fundamental para el efectivo desempeño del personal, puesto que las organizaciones se integran por personas que pasan gran parte de su tiempo desempeñando un puesto de trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad fundamental dentro de una institución de salud, al cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, para brindar una atención de calidad.

La enfermería es un servicio público que contribuye a preservar, a través del cuidado, la vida y la salud de las personas desde diversas perspectivas. Para realizar su labor la enfermera desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales ubicados prioritariamente dentro de una organización o

estructura institucional donde se dan condiciones de trabajo intensas en carga física y mental que necesariamente tienen influencia sobre ella (estrés emocional y fatiga por ejemplo). Existen condiciones materiales, entre ellas las de higiene, seguridad y comodidad, que están relacionadas con políticas institucionales, horarios, salarios y estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones horizontales y verticales de comunicación y autoridad.

Los factores del entorno de trabajo que producen una experiencia laboral positiva en las enfermeras tienen a su vez una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su labor así mismo tendrán una influencia directa e inmediata en la percepción de su trabajo, aspectos que finalmente influirán en la satisfacción laboral de los empleados.

El presente trabajo de investigación titulado "*Satisfacción laboral del personal de enfermería del Policonsultorio de la Caja Petrolera de Salud El Alto, gestión 2019*"; tiene como propósito proporcionar información actualizada a las autoridades correspondientes de la institución y al personal de enfermería de la consulta externa a fin de que se formulen estrategias dirigidas para la mejora continua de la calidad.

## II. ANTECEDENTES

Se desarrolló diferentes estudios sobre satisfacción laboral al ser un tema de mucho interés para instituciones, por lo cual se realizó la revisión bibliográfica de artículos relacionados con el tema de investigación.

Pablos G., M. (2016), realizó un estudio Titulado Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid. Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera asistencial, en una muestra de 806 enfermeras(os). Estudio cuantitativo, descriptivo. Utilizó como instrumento el cuestionario modificado de satisfacción Laboral del Personal Administrativo y Servicios de la Universidad de Salamanca. El resultado fue que el 50% están satisfechos con el ámbito de trabajo, y un 30% se encuentra insatisfecho con el ámbito laboral. Aunque con escasa diferencia, en la "Percepción del Ámbito de Trabajo", las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz. El factor mejor valorado es el correspondiente a la dirección de unidad, puesto de trabajo y ambiente de trabajo e interacción con los compañeros. (2)

En Bolivia a nivel general se dice que un tercio de los trabajadores del país no reciben ningún tipo de motivación en su fuente laboral que cause satisfacción laboral, un estudio denominado "Liderazgo y motivación laboral", realizado durante cinco años por la dirección de la Maestría en Administración de Empresas (MBA) de la Universidad Andina Simón Bolívar (UASB) y la consultora de recursos humanos Etika, tomó en cuenta la opinión de 420 profesionales que trabajan en empresas públicas y privadas desde hace al menos tres años. Los resultados revelan que el 33% (la mayoría) de los inmediatos superiores de los encuestados no motivan de ninguna forma a sus subalternos. El resto brinda diferentes tipos de incentivos: el 18% la felicitación verbal, el 10% el beneficio tangible (un bono o una carta de reconocimiento), el

7% el respeto del tiempo libre, el 6% la valoración de las ideas y la autonomía, el 5% la opción de aprendizaje y el 5% el sentido de propósito. Los principales desmotivadores de los trabajadores identificados por el estudio son la falta de autonomía (15%), el no tener desarrollo profesional (14%), la carencia de oportunidades de aprendizaje (13%) y el sentimiento de lo que se hace no es útil (13%), todos factores internos que no cuestan dinero, mientras que los externos sí requieren de recursos para su aplicación. (3)

Además, están el trato injusto, el exceso de carga laboral, el trato verbal negativo del supervisor, el salario sin equidad, la lentitud y burocracia, la ausencia de un fiscalizador íntegro, la incoherencia del controlador, y la falta de estructura y equipamiento. Los supervisores, sin embargo, perciben el problema de una forma diferente. Para ellos, los principales factores que desincentivan a los trabajadores son el salario bajo (46%), el exceso de carga laboral (33%) y la infraestructura y equipamiento inadecuados (21%). Para superar estas condiciones desfavorables al interior de las organizaciones, el estudio propone aplicar un plan de incentivos de bajo costo (tiempo libre y horario flexible, por ejemplo), trabajar fuertemente en los motivadores intrínsecos y definir valores y principios de trabajo, entre otros. (3)

Según la también Directora de la MBA de la UASB y socia cofundadora de Etika, los bajos niveles de satisfacción laboral que hay en empresas o instituciones, sumados a un eventual mal carácter y favoritismo político de los jefes, pueden causar en los empleados problemas de salud y de desempeño (desgano), y falta de lealtad y compromiso, además de una alta rotación del personal (por gente que abandona su cargo). (3)

En lo que respecta a investigaciones realizadas en el departamento de La Paz Bolivia, Heledy Peralta Moyna (2017), realizó una investigación vinculada con el aspecto organizacional dentro de las instituciones que se dedican a la salud, aborda aspectos del Clima Organizacional y de la Satisfacción Laboral

realizados en el personal de enfermería de la Clínica Regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada. Es una investigación cuantitativa, tipo descriptivo, correlacional y con diseño no experimental. Los instrumentos de medición utilizados son el cuestionario de Análisis de Clima Organizacional del hospital Regional de Talca Chile y el cuestionario de Satisfacción Laboral. La muestra utilizada es no probabilística y estaba conformado por 74 enfermeras y enfermeros. Los resultados obtenidos indican la estrecha relación entre las dimensiones intervinientes del Clima Organizacional y los factores que componen la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería, lo que ha permitido cumplir con los objetivos planteados. Respecto a la hipótesis se puede afirmar que fue aceptada ya que el coeficiente de correlación alcanzado fue de 0.766 lo cual nos indica que hay una relación positiva considerable entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. (4)

### III. JUSTIFICACION

Estudiar la satisfacción laboral en el personal de enfermería es relevante ya que es el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria y que representa entre el 50 y 60% del recurso humano de salud en el mundo y es el grupo que más tiene contacto con el paciente.

Conocer el nivel de satisfacción laboral es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida; no solo desde el punto de vista de bienestar personal, sino en términos de productividad, siendo un indicador que condiciona la calidad asistencial. Se considera que; si el profesional de enfermería está satisfecho con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de éste; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y eficacia

La American Nurses Association (ANA) recomendó la importancia de conocer la satisfacción laboral en toda organización, con el fin de medir la calidad de la atención de enfermería. Para el caso de enfermería la satisfacción laboral se ha relacionado con las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento personal, la responsabilidad y seguridad en el empleo. Por el contrario los salarios bajos, la falta y/o inadecuada capacitación, estilos de liderazgo, pesadas e inequitativas cargas laborales, entornos laborales son solo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de enfermería. (5)

Por el interés y la importancia que subyace el tema de la satisfacción laboral en enfermería y los factores que la determinan es que se hace necesario para los gestores de los servicios de salud, para todas aquellas organizaciones conformadas por profesionales de enfermería, antes de educación formal y sin duda para la profesión misma conocer cómo se siente el personal que

representa más del 50% del recurso humano de salud respecto al trabajo que realiza diariamente (6).

Por todo lo señalado considero que la presente investigación contribuirá a determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del policonsultorio C. P.S. El Alto; al identificar los factores relacionados con la satisfacción laboral, el cual favorecerá al cumplimiento de metas y objetivos institucionales para la continuidad y calidad de sus servicios.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. En las instituciones de salud el conocer la satisfacción laboral de sus funcionarios es de gran importancia porque está directamente relacionada con la calidad de servicio que brindan los profesionales.

La insatisfacción de todo profesional puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la institución de trabajo, la calidad de sus servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera un descontento entre ambos usuarios y hasta su posible pérdida para la institución.  
(7)

La problemática principal se originó a partir de la información proporcionada de las percepciones del personal de enfermería al no contar con una dirección estable, ni administrativa, repetidos cambios de personal, carga laboral, los cuales pueden afectar y deteriorar la calidad de prestación de servicio ya que se encontraron en las boletas de buzón de quejas puntos concernientes a la insatisfacción del paciente. Siendo esto tal vez el reflejo de insatisfacción laboral del personal de enfermería de la consulta externa del Policonsultorio de la Caja Petrolera de Salud El Alto.

El personal de enfermería por el número de tareas que realizan, llegan a sentirse insatisfechas por diferentes aspectos, entre ellos, la sobre carga de trabajo, debida a la escasez de personal o exceso en la demanda del servicio; escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos; los turnos alteran la armonía entre la vida familiar y laboral; las bajas remuneraciones a veces los obligan a tener más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas, etc. y como consecuencia muestran agotamiento físico y mental. Esta

vulnerabilidad expone a conflictos que generan tensión dentro de los equipos de trabajo, dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, lo cual entorpece la comunicación, altera la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo poco gratificante.

De acuerdo a lo expuesto, resulta prioritario para la dirección conocer las dimensiones que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, al considerarse este indicador como punto de partida de todo proceso de mejora continua de la calidad, lo cual ha motivado como primer paso el presente trabajo con el objetivo de determinar la satisfacción laboral del personal de Enfermería para la mejora continua de la calidad del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto con el fin de que se establezcan propuestas de mejora encaminadas a la gestión de calidad.

Es así que se plantea la siguiente pregunta:

#### **4.1. Formulación del problema**

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería para la mejora continua de la calidad del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto, Gestión 2019?

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo general**

Determinar la satisfacción laboral del personal de Enfermería para la mejora continua de la calidad del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto, gestión 2019.

### **5.2. Objetivos específicos**

1. Identificar la satisfacción del personal de Enfermería según la dimensión o factores extrínsecos
2. Identificar la satisfacción del personal de Enfermería según la dimensión o factores intrínsecos
3. Identificar los aspectos que generan mayor satisfacción e insatisfacción en el personal de enfermería.

## **VI. MARCO TEORICO**

### **6.1. MARCO CONCEPTUAL**

#### **6.1.1. Calidad**

Condición de la organización sanitaria que, de acuerdo a la caracterización y normativa bien definidas dentro de un sistema, permite realizar funciones bien realizadas que cubren satisfactoriamente las expectativas, requerimientos y necesidades de los usuarios con recursos optimizados y equitativamente distribuidos. (Comisión Nacional de Calidad y Auditoría-MS) (8) Calidad es un concepto subjetivo, está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. Frank Price la planteo como “el grado de armonía entre la expectativa y la realidad”.

#### **6.1.2. Percepción**

Es el proceso mental consistente en seleccionar, organizar e interpretar información con la finalidad de darle un significado. La percepción es la visión de la realidad que una persona se hace. Esa visión varía en función de las circunstancias de esa persona. (9)

#### **6.1.3. Expectación**

Es lo que una persona cree que puede o debe ocurrir. La expectativa está condicionada por referencias externas o por experiencias anteriores. (9)

#### **6.1.4. Satisfacción Laboral**

**Satisfacción.-** Del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un

mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. (10)

**Laboral.-** Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra, La palabra “*trabajo*” deriva del latín *tripalium*, que era una herramienta parecida a un cepo con tres puntas o pies que se usaba inicialmente para sujetar caballos o bueyes y así poder herrarlos. También se usaba como instrumento de tortura para castigar esclavos o reos. (10)

**Satisfacción laboral.-** Se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Sin embargo se considera la definición de Andersen y Cascorbi (2007) como el “*estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo*”. (10)

Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

#### **6.1.5. Importancia de la satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo por parte de los empleados resulta fundamental para las organizaciones. La satisfacción puede estimular la energía positiva, la creatividad y una mayor motivación para el triunfo.

Estudios recientes muestran que las personas que se sienten implicadas en su trabajo y satisfechas a la hora de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan más en realizar su trabajo, sino que también trabajan con mayor desempeño y de forma más inteligente.

La satisfacción en el trabajo produce múltiples beneficios, como mejorar el estado de ánimo, aumentan las oportunidades para el trabajo en grupo, para el intercambio de conocimiento y fomentan la comunicación abierta. No hay duda de que el ambiente laboral tiene un gran papel a la hora de determinar el nivel de satisfacción de cualquier empleado. Un trabajador satisfecho tiene una actitud más optimista y trabaja de mejor modo, lo cual crea un entorno laboral positivo y productivo. (9)

#### **6.1.6. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Las dimensiones de la satisfacción laboral son el conjunto de factores extrínsecos e intrínsecos que permiten determinar el grado de bienestar de un individuo en su trabajo, los cuales pueden identificarse y ser medidos.

Según Frederick Herzberg quién refiere que la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Durante sus investigaciones observó que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos. En cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores extrínsecos. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan.

Herzberg analiza la motivación en el trabajo desde su perspectiva externa, y no desde las necesidades individuales. Este autor considera que existen dos grupos de factores en lo referente a la motivación laboral:

- **Factores higiénicos o extrínsecos**, aquellos que causan la insatisfacción del empleado, estas se localizan en el ambiente laboral, como en las políticas, la administración, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión, las condiciones ambientales y físicas del trabajo, estos factores al ser eliminados solo harían que el empleado no esté insatisfecho, porque no producen motivación propiamente dicha pero su carencia genera insatisfacción.
- **Factores motivadores o intrínsecos**, que están en el origen de la satisfacción en el trabajo, son aquellos que hacen que el empleado este satisfecho con su cargo, estos están relacionados con las tareas que este ejecuta, con las recompensas, con el reconocimiento profesional y la promoción que incluye el crecimiento y desarrollo personal que la empresa le proporciona, así mismo los deseos de autorrealización (11).

Es así que Herzberg en su teoría considera los siguientes factores, las cuales se desarrollan a continuación (12):

- a) **El sueldo**, que es la remuneración fija que percibe el trabajador por su servicio, que incluye bonificaciones y bonos por productividad.
- b) **La supervisión**, es la observación constante, por parte del jefe inmediato.
- c) **Los compañeros de trabajo**, es la relación interpersonal entre compañeros de trabajo.
- d) **La comunicación**, es la constante información brindada durante el proceso del trabajo.
- e) **Las condiciones ambientales y físicas**, se refiere a la seguridad, la salud y la calidad de vida en el centro de trabajo.
- f) **Los beneficios laborales**, son las compensaciones adicionales a los salarios regulares.

- g) **El trabajo en sí**, están relacionados con el desarrollo de las funciones, tales como procedimientos, variedad en las tareas, nivel de complejidad y repetitividad en las funciones.
- h) **Las recompensas y reconocimientos**, son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores.
- i) **Promoción**, que representa la posibilidad del empleado aumentar su nivel jerárquico dentro de la empresa en la que labora, implicando nuevos retos, más responsabilidades y muy posiblemente tener más personas a cargo, y por ende recibe un aumento salarial, mejores bonificaciones o mayores beneficios.

#### **6.1.7. Personal de enfermería**

La enfermera (o) profesional de un servicio proporciona cuidados a personas con problemas de salud en situación crítica y de alto riesgo o en fase terminal, en el ámbito individual o colectivo, agilizando las tomas de decisiones, mediante una metodología fundamentada en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica, lograda a través de una actividad investigadora directamente relacionada con la práctica asistencial. (6)

La satisfacción en el trabajo se proyecta como un desafío profesional y personal; ya sea en el plano profesional y personal; en el plano profesional se requiere de una gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y situaciones de alto riesgo en salud; que, pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del mismo paciente y desde el otro punto de vista personal implica, un compromiso constante de superación y entrega. Esas características hacen que el trabajo pueda ser una fuente de constante crecimiento personal y profesional brindando a cada integrante del equipo de salud la satisfacción laboral pero que también estas puedan traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo. (13)

### **6.1.8. Mejora continua de la calidad**

**Mejora continua:** Estrategia de carácter cíclico formada por una serie de procedimientos y actividades, que permiten lograr los objetivos y metas de calidad de la manera más eficiente y efectiva en una entidad. (14)

La mejora continua de la calidad es el resultado de una serie de acciones sistematizadas encaminadas a resolver problemas identificados, que impiden el cumplimiento de requisitos de calidad para satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario.

El proceso de mejora continua es la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. Este proceso permite a los directivos y personal operativo, ejercer acciones de cambio encaminadas a lograr que las intervenciones y servicios de la actividad profesional de enfermería sean consistentes con los estándares de calidad. Dicho proceso está constituido por una serie de etapas y actividades que se complementan entre sí. (15)

## **6.2. MARCO CONTEXTUAL**

### **6.2.1. Marco Contextual Interno**

#### **6.2.1.1. Reseña histórica**

La Caja Petrolera se creó como Ente Gestor de la Seguridad Social por iniciativa de la Federación de Trabajadores Petroleros Privados y la Federación de Trabajadores de YPF. Luego que se aprobara el Código de Seguridad Social el año 1956, se funda la Caja de Seguro Social de Trabajadores Petroleros mediante Decreto Supremo 5083 de 10 de noviembre de 1958.

La Ley 924, del 15 de abril de 1987, instruye el ajuste más importante al Código de Seguridad Social, ya que establece competencias de las Cajas Básicas del Seguro Social que será financiado con aportes únicamente patronales del 10% sobre el total ganado de los asegurados; aportes que hoy se constituyen en el ingreso económico más importante para la Caja Petrolera de Salud.

El Decreto Supremo 21637, del 25 de junio de 1987, que reglamenta la Ley 924, asigna el rol a los dos regímenes de la Seguridad Social: Las CAJAS DE SALUD, como responsables de la gestión administrativa, promoción de la salud y del otorgamiento de las prestaciones en especie y dinero del régimen de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo; y los FONDOS DE PENSIONES, responsables de la gestión y administración de las prestaciones básicas y complementarias del régimen de invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales a largo plazo.

Dicho decreto además dispone el cambio de razón social a la actual “Caja Petrolera de Salud” y fundamentalmente reestructura sus instancias, establece, define y asigna competencias a los miembros del Directorio y de la parte Ejecutiva. (16)

### **6.2.1.2. Definición institucional**

La Caja Petrolera de Salud (C.P.S.), es una Institución de Derecho Público, con Personería Jurídica, Autonomía de Gestión y Patrimonio Propio para la gestión administrativa de los regímenes de corto y largo plazo establecidos en el Código de Seguridad Social.

La C.P.S. Está constituida por un nivel central de administración nacional y administraciones desconcentradas, con presencia en los nueve departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia.

La Máxima Autoridad Ejecutiva está representada por la Dirección General Ejecutiva, correspondiente a una estructura a nivel ejecutivo superior nacional, a través de la Dirección Nacional de Salud, la Dirección Nacional Administrativa Financiera y la Dirección Nacional de Gestión de Calidad con dependencia lineal y funcional sobre las administraciones desconcentradas con presencia en los nueve departamentos del país.

Siendo La Paz una de las departamentales, donde se cuenta con Establecimientos de Salud, distribuidos en cuatro redes institucionales, constituyéndose en la organización funcional de referencia, que cuenta con procesos dinámicos que articulan y que complementan los diferentes servicios en las áreas de Emergencias, Consulta Externa y Hospitalización, con el fin de garantizar la resolución de problemas de salud de los asegurados y beneficiarios de la institución.

Se estima que la población asegurada y beneficiaria asciende paulatinamente desde la gestión 2016 al 2020, donde el total de la población protegida en La Paz se estima a 73.737 personas (P.E.I. de la C.P.S. gestión 2016-2020).

### **6.2.1.3. Aspectos Estratégicos**

#### **Visión**

Ser la Institución pionera en la calidad de atención de servicios integrales de salud en la Seguridad Social a Corto Plazo, a través de la aplicación del Modelo de Salud Familiar Comunitario Intercultural basados en la extensión de cobertura, medicina tradicional, la gestión de calidad y acreditación de los establecimientos de salud, contribuyendo al vivir bien de la población protegida y los grupos vulnerables. (16)

#### **Misión**

Otorgar a la población protegida y grupos vulnerables, servicios integrales de salud eficientes y con permanente innovación, respetando los principios de la Seguridad Social a Corto plazo: Universalidad, integralidad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia. (16)

#### **Objetivos estratégicos**

- Incrementar los niveles de satisfacción de la población usuaria, mediante la extensión de la cobertura y la innovación de los servicios de salud con énfasis en los grupos vulnerables.
- Mejorar el acceso a las prestaciones y servicios de salud, con el diseño y aplicación de procesos internos dinámicos y optimizados mediante la sistematización o el uso de tecnologías de información.
- Lograr la excelencia en el otorgamiento de los servicios, a través de una gestión innovadora y de calidad, fortaleciendo las competencias de los funcionarios, mediante la capacitación e investigación; infraestructura, equipamiento y tecnología.

- Consolidar la eficiencia financiera bajo una buena administración de los recursos económicos, en el marco de los servicios de salud. (16)

## **Valores**

- Excelencia en el servicio: Es brindar un servicio acorde a las necesidades de la población protegida, competente, con calidez, ágil y oportuno
- Trabajo en equipo: es el compromiso de ser efectivos al trabajar juntos, para lograr los objetivos institucionales.
- Respeto a las personas: Valorar a todas las personas que colaboran con nosotros con sus capacidades, brindarles un trato justo a todos aquellos que necesitan de nuestros servicios.
- Calidad: Hacer las cosas bien y a tiempo para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios internos y externos.
- Responsabilidad Social: Nos preocupamos e integramos con los asuntos relativos a precautelar en medio ambiente, los intereses económicos, sociales y culturales de nuestro país.
- Eficiencia: En la realización en cada una de nuestras funciones, tareas u obligaciones. Así como en la oportunidad de la ejecución de nuestras responsabilidades.
- Compromiso: Estar permanentemente dispuesto a dar lo mejor de cada uno de nosotros participando activamente con la Institución para el cumplimiento de sus objetivos. (PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE LA C.P.S.)  
(16)

### **6.2.1.4. Policonsultorio de la Caja Petrolera de Salud El Alto**

Es un centro de primer nivel de atención, que por necesidades a la prestación de servicio de su población admitió la incorporación de especialidades de segundo nivel, situada en la Avenida Unión N°12 Zona Villa Bolívar El Alto,

presta servicios a todos sus afiliados brindando servicio de consulta externa y urgencias.

**Cartera de servicios.-** Presta actualmente los servicios médicos de medicina general, medicina interna, pediatría, traumatología, ginecología, oftalmología, odontología.

**Cartera de servicios complementarios.-** Brinda servicio de enfermería, farmacia, laboratorio clínico, rayos x, ecografía, fisioterapia, medicina tradicional.

Su infraestructura fue adaptada de una construcción de vivienda. Los horarios de funcionamiento de atención son de lunes a viernes de horas 8:00 a 20:00.

**Servicio de Enfermería.-** Con un número de 18 funcionarias de las cuales se identifica que 2 son Licenciadas en enfermería y 16 auxiliares de enfermería. Cuenta con 2 servicios turno mañana y tarde, cada uno con carga laboral de 6 horas, con rote trimestral sujeto a modificaciones.

Entre sus atribuciones está ejercer el desarrollo de sus funciones con autonomías y seguridad profesional precautelando la salud del afiliado. Así como conocer y cumplir el Manual de Organización y Funciones.

#### **6.2.1.5. Reglamento Interno de la C.P.S.**

Para este tema de investigación se considera de importancia los capítulos primero y quinto con las consiguientes disposiciones legales.

##### ➤ Capítulo primero

“El presente reglamento constituye el conjunto de normas y procedimientos que regulan las relaciones de la institución con sus trabajadores, determinando los derechos, obligaciones y responsabilidad de ambas partes” (17).

## ➤ Capítulo Quinto

### De los derechos de los trabajadores

Los salarios son señalados dentro de la escala salarial aprobada, sujetándose al régimen jurídico vigente, en un calendario de 30 días incluidos feriados y días de descanso. Las jornadas de trabajo están reguladas con sujeción a la Ley General del Trabajo. Con objeto de premiar la estabilidad en la entidad y estimular su permanencia se tiene un bono de antigüedad independientemente

de la escala salarial, además pago de primas semestrales. Entre otros el aguinaldo anual percibido por antigüedad mínima de 3 meses.

Las licencias están permitidas de 1 a 3 días en caso de suma y comprobada urgencia. Se contribuye a la capacitación de manera constante a su personal. Así como también estímulos donde la entidad distinguirá a sus trabajadores que se hubiesen destacado en el ejercicio de sus funciones otorgándoles diplomas, premios o distintivos que serán entregados en el “Día del Trabajador de Seguro Social”. Derecho a la sindicalización. Préstamos a los trabajadores. (17)

### **6.2.2. Marco Contextual Externo**

#### **6.2.2.1. La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia**

- Capítulo 2º, Art. 9, Inc. 5. Son fines del Estado: “Garantizar el acceso de las personas a la educación, a la salud y al trabajo”.
- Sección III. Derecho al trabajo y al empleo

1. Al trabajo digno, con seguridad industrial, higiene y salud ocupacional, sin discriminación, y con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio, que le asegure para sí y su familia una existencia digna.

2. A una fuente laboral estable, en condiciones equitativas y satisfactorias. II. El Estado protegerá el ejercicio del trabajo en todas sus formas.

III. Se prohíbe toda forma de trabajo forzoso u otro modo análogo de explotación que obligue a una persona a realizar labores sin su consentimiento y justa retribución.

- Artículo 48. I. Las disposiciones sociales y laborales son de cumplimiento obligatorio. II. Las normas laborales se interpretarán y aplicarán bajo los principios de protección de las trabajadoras y de los trabajadores como principal fuerza productiva de la sociedad; según los principios laborales. III. Los derechos y beneficios reconocidos en favor de las trabajadoras y los trabajadores no pueden renunciarse, y son nulas las convenciones contrarias. IV. Los salarios o sueldos devengados, derechos laborales, beneficios sociales y aportes a la seguridad social no pagados tienen
- privilegio y preferencia sobre cualquier otra acreencia, y son inembargables e imprescriptibles.
- Art. 49. “I. Se reconoce el derecho a la negociación colectiva. II. La ley regulará las relaciones laborales relativas a contratos y convenios colectivos; III. El Estado protegerá la estabilidad laboral. Se prohíbe el despido injustificado y toda forma de acoso laboral.”
- Art. 50. “El Estado, mediante tribunales y organismos administrativos especializados, resolverá todos los conflictos emergentes de las relaciones laborales.”
- Art. 51. I. Todas las trabajadoras y los trabajadores tienen derecho a organizarse en sindicatos de acuerdo con la ley. (18)

#### **6.2.2.2. Normativa del Ministerio de Salud**

La Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo. fue creada mediante el Decreto Supremo N° 3561 del 16 de mayo de 2018 (ASUSS) como una institución pública descentralizada, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de Salud, con la finalidad de regular, controlar, supervisar y fiscalizar la Seguridad Social de Corto Plazo, en base a

sus principios, protegiendo los intereses de los trabajadores asegurados y beneficiarios, en el marco del Código de Seguridad Social su Reglamento y normas conexas. (19)

### **6.2.2.3. Población protegida**

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), indica que proyecciones poblacionales al 2018 señalan que el municipio de El Alto tiene 922.598 habitantes, mostrando un crecimiento de 10.392 personas respecto al 2017.

Constituida por migrantes establecidos principalmente durante los años 1976 y 1986, provenientes de una población de campesinos del Altiplano norte, mineros de la relocalización de trabajadores, de los Yungas y de las poblaciones aledañas al lago Titicaca. También existe una importante migración proveniente de la ciudad de La Paz, se calcula que aproximadamente 2.500 habitantes migran de la ciudad de La Paz a El Alto por año (Garfias y Mazurek, 2005). El Alto actualmente cuenta con una población intercultural que se expresa en el origen de múltiples procedencias, se encuentran expresiones culturales andinas que expresan el sincretismo entre la religiosidad católica y la religiosidad ancestral formando la religiosidad católica popular. (20)

## **VII. DISEÑO METODOLOGICO**

El diseño metodológico comprende:

### **7.1. Enfoque de estudio**

#### **a) Cuantitativo**

La presente investigación es de tipo cuantitativo, porque nos permite recopilar datos concretos, cuyos datos analizados son estructurados y estadísticos. En la presente investigación los resultados se establecen en números.

#### **b) Transversal**

Es un estudio de corte transversal porque en la investigación se analizó en un mismo periodo de tiempo, que en este caso sus variables fueron medidas en una sola ocasión que fue en la presente gestión 2019.

#### **c) Descriptivo**

Es de tipo descriptivo porque describió situaciones de la mejor manera posible el área de investigación.

### **7.2. Área de estudio**

Para este estudio se consideró a todo el personal de Enfermería que cuenta con 18 funcionarias de las cuales 2 son Licenciadas en enfermería y 16 auxiliares de enfermería.

La investigación se realizó en el Policonsultorio de la Caja Petrolera de salud El Alto, departamental La Paz, es un centro de primer nivel de atención, situada en la Avenida Unión N°12 Zona Villa Bolívar El Alto, presta servicios a todos sus afiliados brindando servicio de consulta externa y urgencias.

### 7.3. Métodos

#### 7.3.1. Métodos teóricos

- a) **Análisis Documental:** Es un conjunto de operaciones encaminadas a seleccionar ideas relevantes de un documento, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo, para la presente investigación se realizó la revisión bibliográfica, clasificación y resumen de libros, tesis, artículos, revistas concernientes al motivo de estudio.
- b) **Histórico lógico:** Este método se refiere a que en la sociedad los diversos problemas o fenómenos no se presentan de manera casual sino que es el resultado de un largo proceso que los origina, motiva o da lugar a su existencia. Esta evolución de otra parte no es rigurosa o repetitiva de manera similar, sino que va cambiando de acuerdo a determinadas tendencias o expresiones que ayuda a interpretarlos de una manera secuencial. La lógica se refiere entonces a aquellos resultados previsibles y lo histórico a la cuestión evolutiva de los fenómenos. La presente investigación estudio las diversas causas que pueden generar la satisfacción laboral el cual es resultado de la experiencia laboral de un determinado periodo de tiempo.
- c) **Hipotético deductivo:** Es el procedimiento que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. Presenta varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. La presente investigación nos permitió determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería combinando la reflexión racional con la realidad.
- d) **Sistemático:** Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. En la investigación se utilizaron diferentes aspectos que contribuyen a generar satisfacción laboral.

### 7.3.2. Métodos empíricos

- a) **Medición:** Consiste en observar y registrar minuciosamente el objeto de estudio seleccionado, con el instrumento de medición, que en este caso fue el cuestionario que ayudo a alcanzar los resultados.

### 7.4. Operacionalizacion de las variables

<i>Variable</i>	<i>Tipo</i>	<i>Escala</i>	<i>Descripción</i>	<i>Ítem</i>	<i>Instrumento</i>
Satisfacción según los factores extrínsecos	Cuantitativa Discreto	Ordinal	DA = De acuerdo	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10,	
Satisfacción según los factores intrínsecos	Cuantitativa Discreto	Ordinal	DA = De acuerdo	11,12,13, 14,15,16,17, 18,19,20,21, 22,23,24,25, 26,27,28, 29, 30,31,32, 33,	

### 7.5. Técnicas y Procedimientos

La técnica de investigación que se empleo es una encuesta al personal de enfermería del Policonsultorio El Alto de la Caja Petrolera de Salud Departamental La Paz.

Los datos recolectados fueron revisados, codificados y procesados en el programa Excel, los resultados se analizaron según los porcentajes luego presentados en tablas y gráficos estadísticos.

## **7.6. Instrumentos**

Se aplicó como instrumento un cuestionario de satisfacción laboral basada en la Teoría de los Dos Factores de Herzberg al proponer que la satisfacción laboral se basa en una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos, el cual responde al interés de la investigación.

El instrumento consta de 39 ítems que recogen los principales elementos para determinar el nivel de satisfacción laboral. Cada ítem cuenta con 3 posibilidades de respuesta tipo Likert modificado con el siguiente puntaje: De acuerdo=3, Indeciso=2, En desacuerdo=1.

Se dio instrucciones de marcar con una sola respuesta, después se le da una escala numérica; al final se suman las calificaciones. Al ser un instrumento aplicado a otros tipos de investigación fue sometido para su validación a juicios de expertos en la materia.

## **7.7. Población**

La población de estudio corresponde al personal de Enfermería del Policonsultorio Caja petrolera de Salud El Alto, cuenta con un total de 18 profesionales que corresponden al 100%. Del total de la población es posible identificar a 2 Lic. Enfermería y 16 Auxiliares de Enfermería, que trabajan en un periodo mayor a un año.

Se encuentra organizado en 2 turnos: mañana y tarde, cada uno con carga laboral de 6 horas, con rotes trimestrales. De las cuales existe 1 personal volante (pudiendo realizar turnos mañana y tarde). Sin embargo por

responsable del servicio de Enfermería se conoce que el personal presenta vacaciones acumuladas por diferentes causas como ser: ausencia de personal, cambios de personal médico (cambios de turno), acudiendo muchas veces a permisos en caso de salidas del personal médico.

## **7.8. Muestra**

La presente investigación es de tipo No probabilístico y por conveniencia se tomó el 100% del total de profesionales de Enfermería que trabajan en el Policonsultorio C.P.S. El Alto, que consta de 18 profesionales.

## **7.9. Criterios de Inclusión y Exclusión**

### **7.9.1. Criterios de inclusión**

- Todas las profesionales del servicio de Enfermería
- Profesionales de Enfermería que participen con consentimiento informado
- Profesional de Enfermería de consulta externa de ambos turnos

### **7.9.2. Criterios de exclusión**

- Personal Médico de la C.P.S. El Alto
- Personal administrativo de la C.P.S. El Alto
- Personal de servicio del Policonsultorio C-P.S. El Alto

## **7.10. Consideraciones éticas**

### **7.10.1. Permiso institucional**

El policonsultorio El Alto de la caja Petrolera de Salud Departamental La Paz, a través de su dirección y gestor de la calidad; con conocimiento y aceptación ha autorizado la realización de la investigación, tras conocer la importancia y contar con datos de carácter científico para la mejora de la satisfacción laboral del personal de enfermería. Se estableció que la investigación cumpliría principios de:

- No maleficencia, ya que los datos recolectados solo se utilizaron para la investigación, no se divulgará los nombres de los participantes, será de forma anónima.
- Justicia, porque las (os) profesionales de enfermería fueron tratadas (os) con igualdad, responsabilidad, respeto, sin atentar sus derechos.
- Beneficencia, se les dio a conocer los resultados de la investigación para poder contribuir la mejora de la satisfacción laboral.

#### **7.10.2. Consentimiento informado**

Se informó al personal de Enfermería sobre la investigación y propósito del estudio con carácter académico, la participación fue habiendo firmado el documento del consentimiento informado; fue libre de elegir sin presión para su intervención.

#### **7.10.3. Validación de instrumentos**

Se ha realizado la validación y verificación de los instrumentos de recolección de datos por tres expertos especialistas que son gestores de la calidad y auditores médicos.

## **VIII. RESULTADOS**

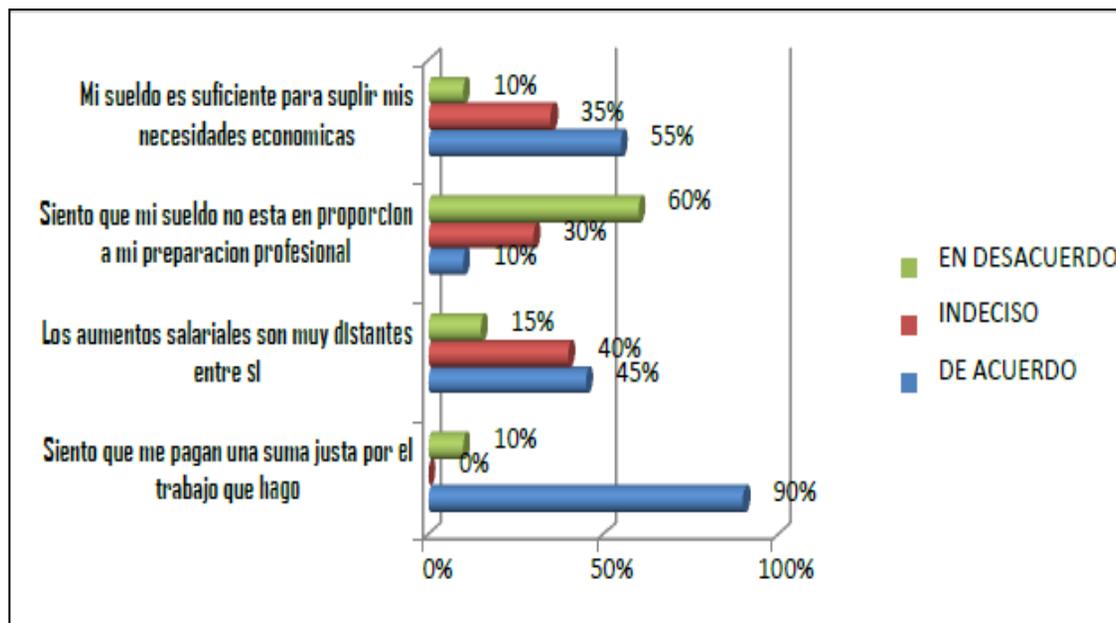
### **8.1. Recolección y sistematización de datos**

A continuación se presenta los resultados obtenidos después de aplicar la encuesta al personal de Enfermería del policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto, departamental La Paz, gestión 2019. Inicialmente se hizo una matriz en Excel para la tabulación de los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario, luego se elaboraron las tablas y gráficos para ilustrar la presente investigación.

Se detalla los siguientes resultados:

## GRAFICO 1

Distribución de la satisfacción laboral según el sueldo percibido del Personal de Enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.

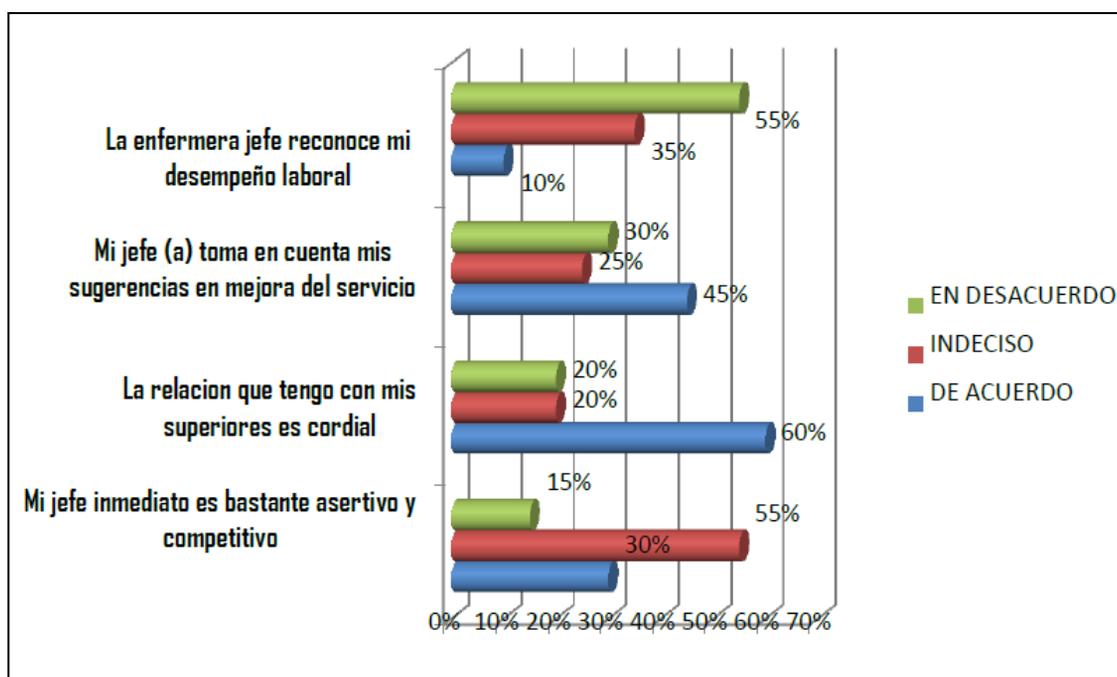


FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

**Análisis.-** Los resultados que se obtuvieron en relación al salario son los siguientes: El 90% respondió que está de acuerdo con su salario siendo una suma justa por el trabajo que realiza. El 45% está de acuerdo con los aumentos salariales siendo estos distantes entre sí, el 60% está en desacuerdo por lo que diríamos que su sueldo no está en proporción a su preparación profesional y el 55% está de acuerdo con su sueldo ya que este es suficiente para suplir sus necesidades económicas.

## GRAFICO 2

Distribución de la satisfacción laboral según la Supervisión recibida. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.



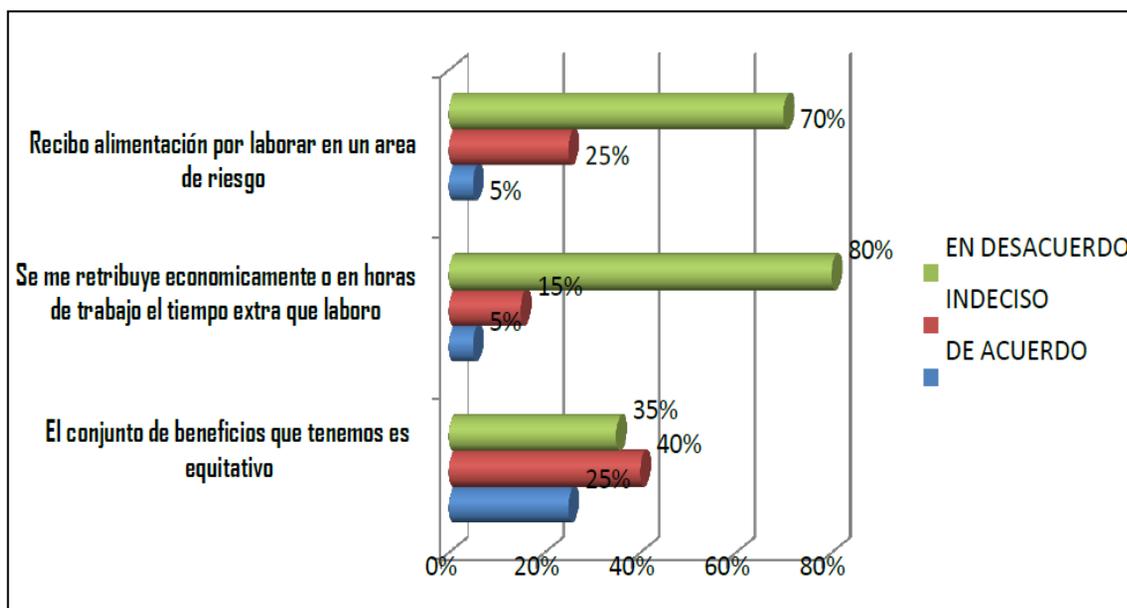
FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

**Análisis.-** Los resultados que se obtuvo en cuanto a la supervisión son:

El 55% del personal de enfermería se mantuvo indeciso al responder si su jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo, 60% está de acuerdo en que la relación con sus superiores es cordial, 45% indica que su Jefe toma en cuenta sus sugerencias en mejora del servicio y 55% indica que la Enfermera jefe no reconoce su desempeño laboral.

### GRAFICO 3

Distribución de la satisfacción laboral según los beneficios recibidos. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.



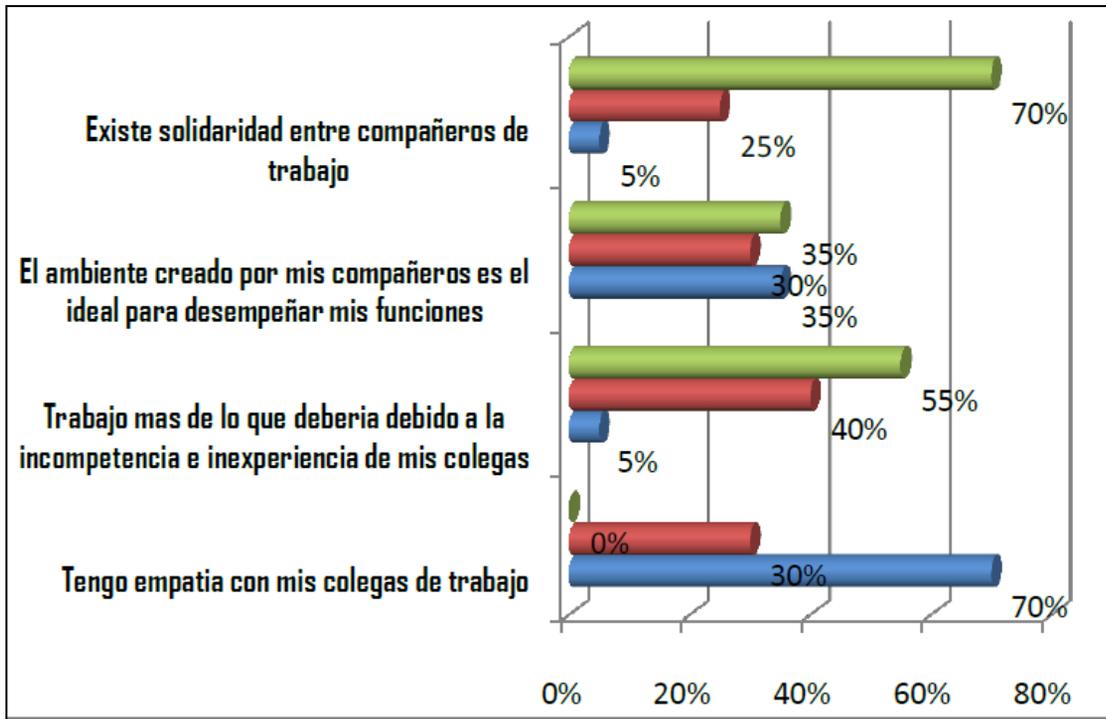
FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

**Análisis.-** Los resultados en relación a los beneficios laborales fueron:

El 40% del personal de enfermería respondieron de manera indecisa al cuestionamiento sobre el conjunto de beneficios que reciben si consideran que es equitativo, 80% respondieron en desacuerdo sobre la retribución económica o en horas de trabajo sobre el tiempo extra que realizan, el 70% se encuentran en desacuerdo siendo que no reciben alimentación por trabajar en un área de riesgo.

#### GRAFICO 4

Distribución de la satisfacción laboral según la relación de los compañeros de trabajo. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.



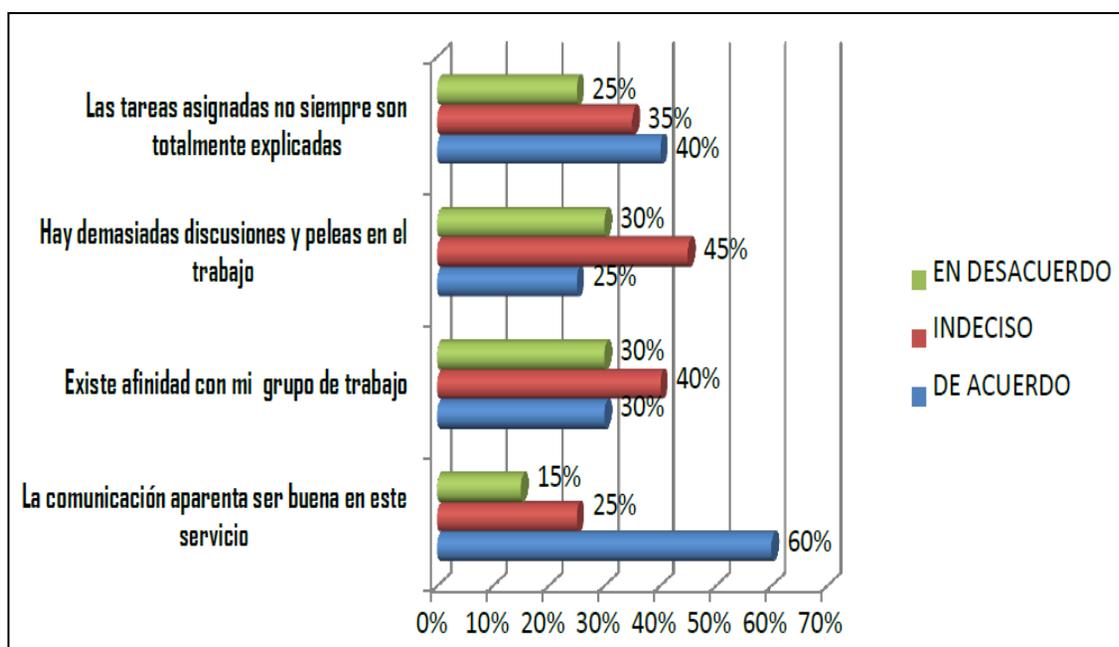
FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

**Análisis.-** Los resultados de la satisfacción laboral según la relación de los compañeros de trabajo tenemos los siguientes resultados:

El 70% indica que tiene empatía con sus colegas de trabajo, 55% no está de acuerdo acerca de que trabaja más por la incompetencia e inexperiencia de sus colegas. 35% está de acuerdo y en desacuerdo respectivamente sobre el ambiente de trabajo que es ideal para desempeñar sus funciones, el 70% no está de acuerdo que haya solidaridad entre compañeros de trabajo.

## GRAFICO 5

**Distribución de la satisfacción laboral según la comunicación en el trabajo. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.**



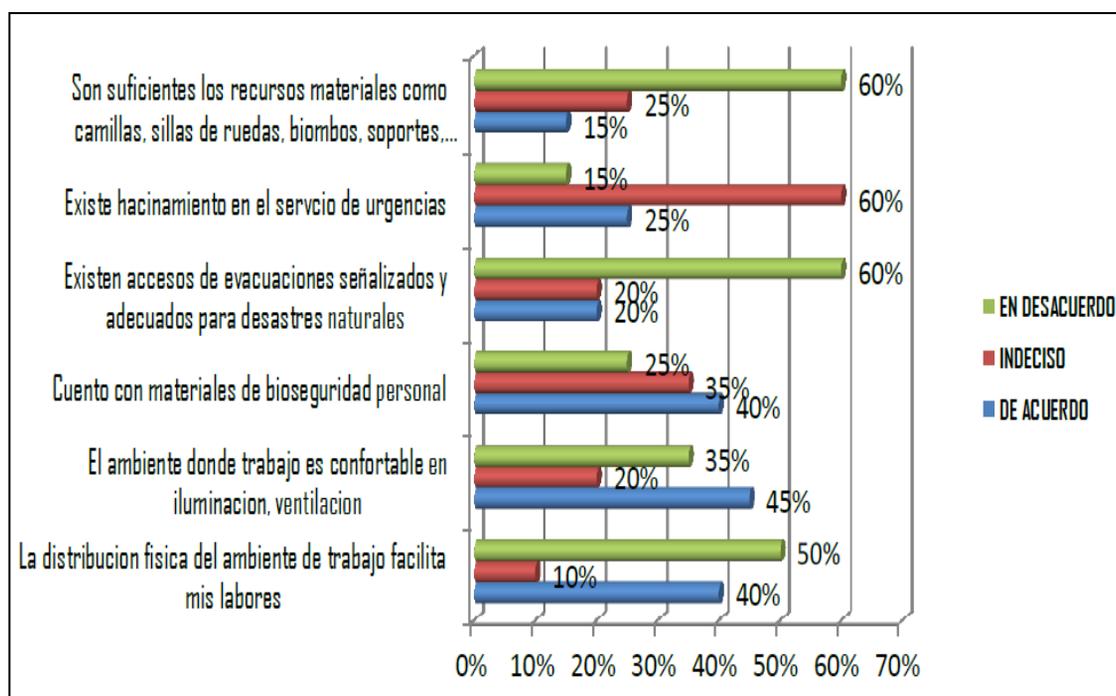
FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

**Análisis.-** En cuanto a la satisfacción laboral según la comunicación en el trabajo tenemos los siguientes resultados:

El 60% del personal de enfermería respondió que está de acuerdo sobre la buena comunicación que hay en esta institución, 40% se mantuvo indecisa en el cuestionamiento sobre si existe afinidad con el grupo de trabajo, 45% respondió de manera indecisa sobre el tema de discusiones y peleas en el trabajo y 40% está de acuerdo en que las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.

## GRAFICO 6

**Distribución de la satisfacción laboral según las condiciones ambientales y físicas. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.**



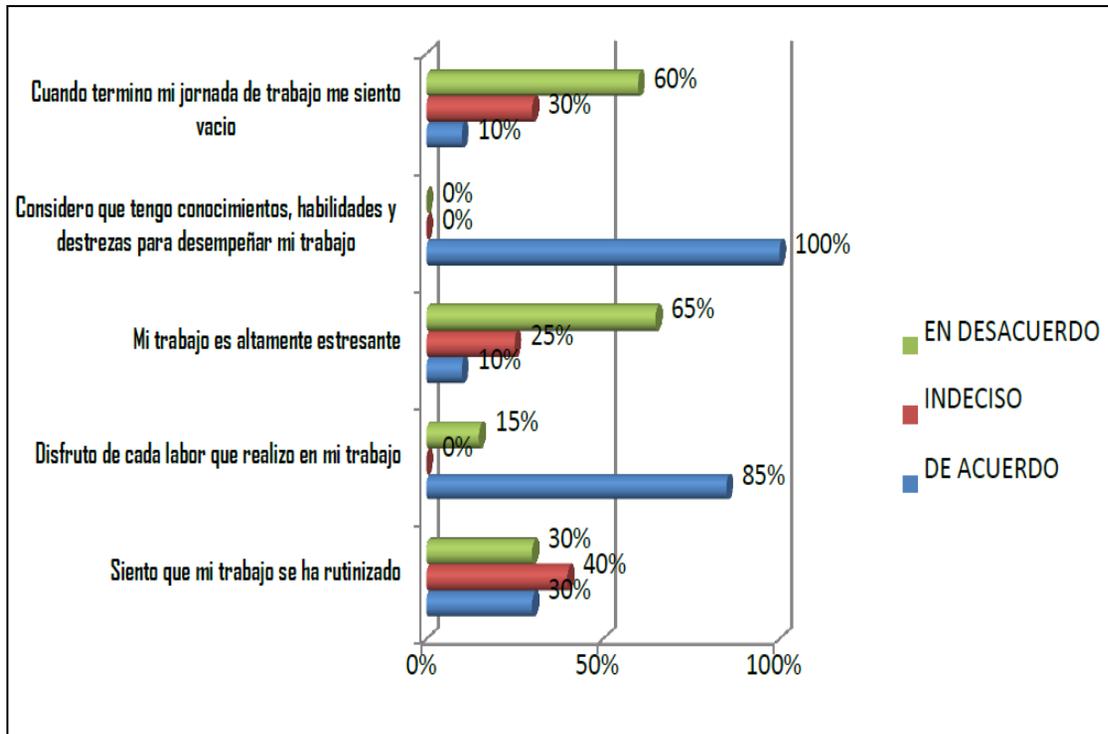
FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

**Análisis.-** En cuanto a la satisfacción laboral según las condiciones ambientales y físicas tenemos los siguientes resultados:

El 50% indica que la distribución física del ambiente de trabajo no le facilita sus labores, el 5% indica que el ambiente de trabajo es confortable, iluminado y ventilado, el 40% indica que cuenta con material de bioseguridad, el 60% respondió de manera indecisa sobre la existencia de hacinamiento en el Servicio de Urgencias y el 60% indica que no son suficientes los recursos materiales.

## GRAFICO 7

**Distribución de la satisfacción laboral según el desempeño en el trabajo. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.**



FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

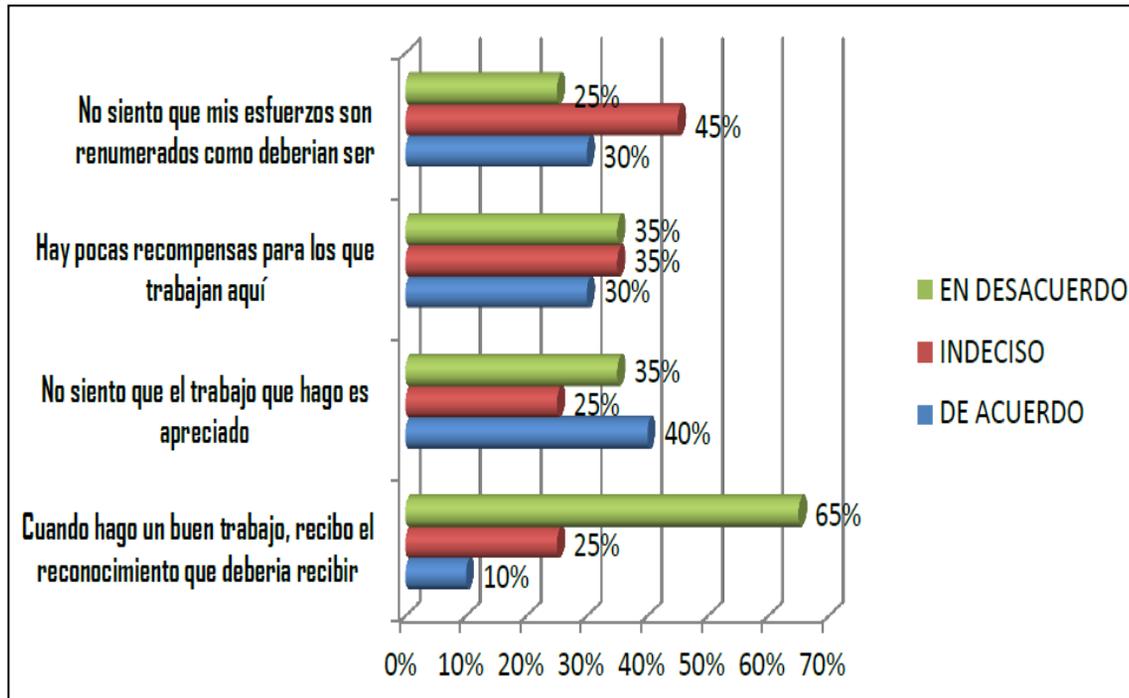
**Análisis.-** Los resultados sobre la satisfacción laboral según el desempeño en el trabajo son:

El 40% del personal de enfermería respondió de manera indecisa acerca de la rutina de su trabajo, 85% indica de que disfruta la labor que realiza en su trabajo, 65% no está de acuerdo que el trabajo sea estresante, 100% considera que tiene conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su trabajo y el 60% indica que no se siente vacío al terminar su jornada de trabajo.

## GRAFICO 8

Distribución de la satisfacción laboral según las recompensas y reconocimiento recibido. Personal de Enfermería. Policonsultorio.

Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.



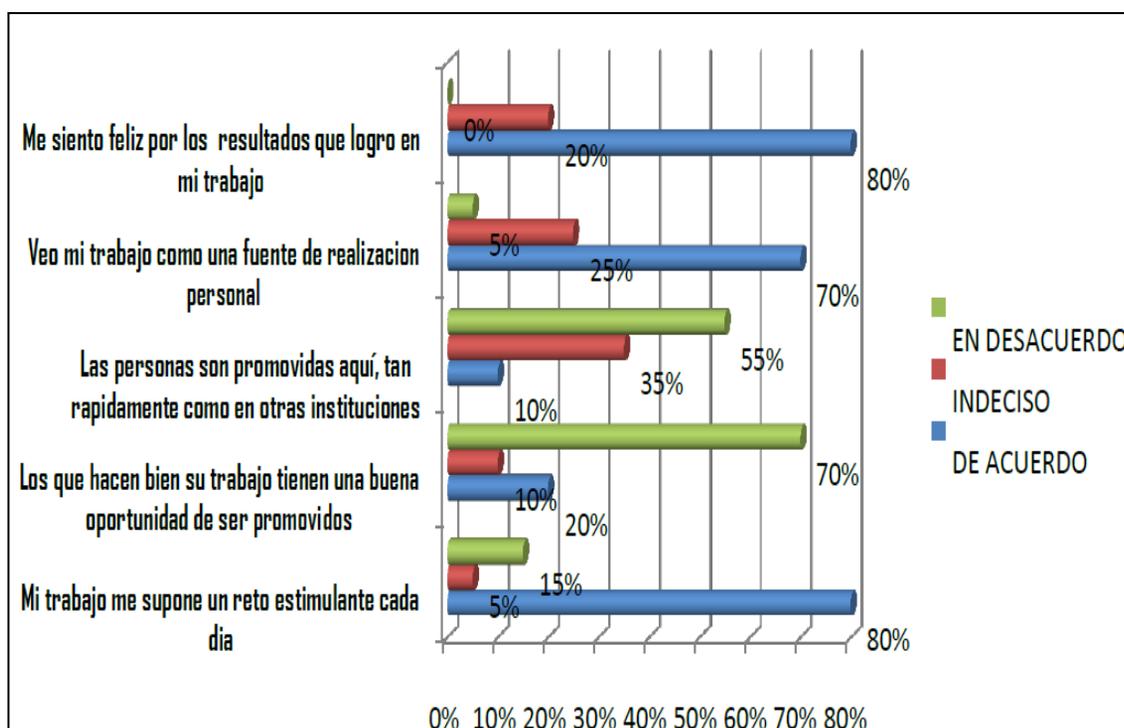
FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

**Análisis.-** Los resultados de la satisfacción laboral según las recompensas y reconocimiento recibido, fueron:

El 65% no recibe ningún reconocimiento por realizar su trabajo, el 40% no siente que el trabajo que hace es apreciado, 35% indicó que hay recompensas para los que trabajan en esa institución y el mismo porcentaje contestó de manera indecisa, 45% de manera indecisa respondió que no siente que sus esfuerzos sean remunerados como debería de ser.

### GRAFICO 9

Distribución de la satisfacción laboral según la promoción recibida en el trabajo. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.



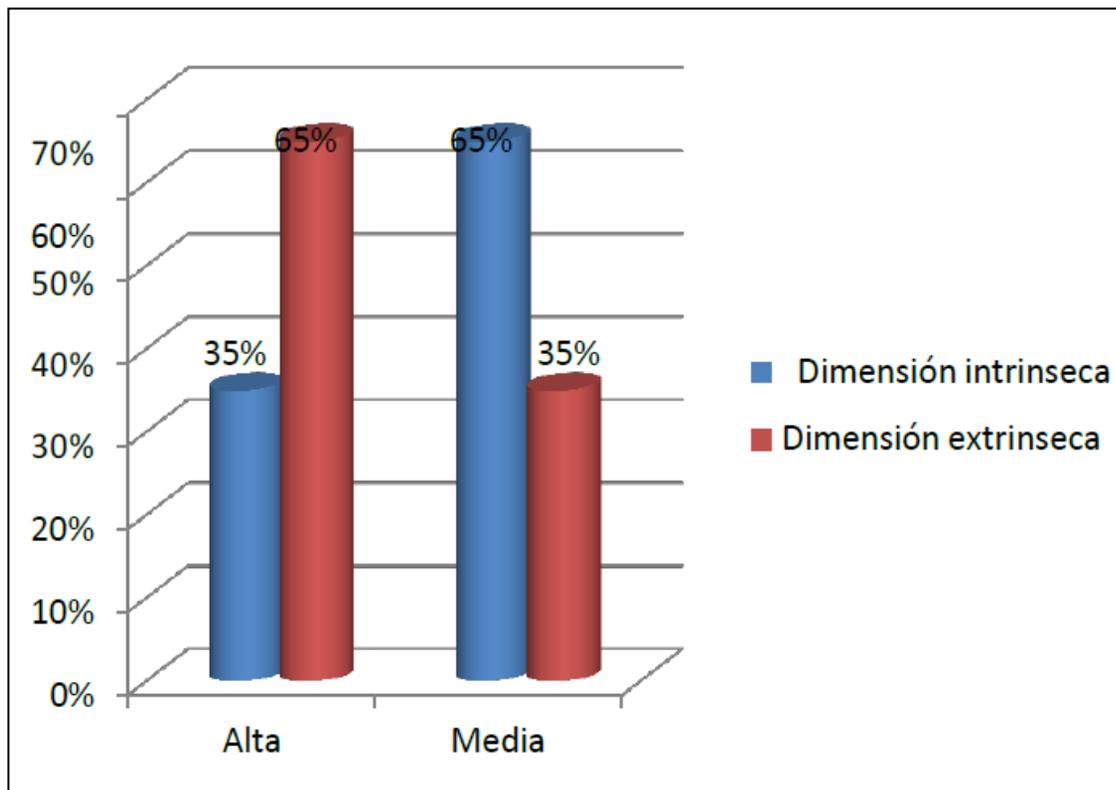
FUENTE: Elaboración propia, a partir de la encuesta realizada, 2019

**Análisis.-** En relación a la satisfacción laboral según la promoción recibida en el trabajo los resultados son los siguientes:

El 80% indica que su trabajo le supone un reto estimulante cada día, 70% indican que aunque hagan bien su trabajo no tiene oportunidad de ser promovidos, 55% mencionan que el personal no es promovido rápidamente como en otras instituciones, 70% ve su fuente de trabajo como una fuente de realización personal y 80% se siente feliz por los resultados que logra con su trabajo.

**GRAFICO 10**

**Distribución de la satisfacción laboral según dimensiones. Personal de Enfermería. Policonsultorio. Caja Petrolera de Salud. Gestión 2019.**



**Análisis.-** En relación a la satisfacción laboral del personal de enfermería del Policonsultorio según dimensiones tenemos:

- La satisfacción del personal de enfermería del Policonsultorio El Alto de la CPS, según la dimensión extrínseca muestra un 65% de satisfacción alta.
- La satisfacción del personal de enfermería del Policonsultorio El Alto de la CPS, según la dimensión intrínseca muestra un 65% de satisfacción media.

## 8.2. Discusión

- **Sueldo percibido:** En la presente investigación los resultados que se obtuvieron en relación al salario el 90% respondieron que está de acuerdo con su salario siendo una suma justa por el trabajo que realiza. La investigación realizada por Aguilera Romina sobre satisfacción laboral de las Enfermeras/os. Se obtuvo el siguiente resultado: referente al salario, el 88.8% insatisfecho refirió que es baja remuneración para los años de estudio, porque es un trabajo de riesgo, recurso humano crítico no reconocido, porque no alcanza para cubrir la canasta familiar básica y deben trabajar en dos lados, dejan a sus hijos a cargo de otras personas y el sueldo solo alcanza para cubrir gastos y no les permite acceder a una vivienda ni préstamos hipotecarios. (21)

No habiendo similitud en ambas investigaciones, esto podría deberse a que la caja petrolera de salud existen los salarios y condiciones básicas que se ofrecen al personal según la descripción de sus funciones y su clasificación laboral. También existen pagos o bonificaciones vinculados a la realización de determinados resultados, con un pago especificado de antemano o asignado de manera retroactiva en un proceso de revisión o de supervisión del personal.

- **Supervisión** los resultados son: El 55% del personal de enfermería se mantuvo indeciso al responder si su jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo, 60% está de acuerdo en que la relación con sus superiores es cordial, 45% indica que su Jefe toma en cuenta sus sugerencias en mejora del servicio y 55% indica que la Enfermera jefe no reconoce su desempeño laboral.

En la investigación realizada por Delgado Sandra se obtuvo similares resultados : Sobre el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad del personal de enfermería del 100% (35), es media 80%(28), Los ítems referidos a media 83%(29) dado por “la relación que tengo con mis superiores es cordial”, baja 86%(30) por “no me siento a

gusto con la enfermera jefe”, alta 40%(14) “es grata la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta de mi trabajo”. (22)

- **Beneficios Laborales** fueron: El 40% del personal de enfermería respondieron de manera indecisa al cuestionamiento sobre el conjunto de beneficios que reciben si consideran que es equitativo, 80% respondieron en desacuerdo sobre la retribución económica o en horas de trabajo sobre el tiempo extra que realizan, el 70% se encuentran en desacuerdo siendo que no reciben alimentación por trabajar en un área de riesgo.

Cabrera Lujan en su estudio tuvo los siguientes resultados. Con respecto a los resultados en la dimensión beneficios laborales, se pudo evidenciar que 41.5% de los colaboradores encuestados perciben dicha dimensión en un término medio; en tanto que 37.2% lo indica como nivel bajo y el 21.3% lo percibe como un nivel alto. (23) Obteniéndose similares resultados.

- **Relación de los compañeros de trabajo**, tenemos los siguientes resultados: El 70% indica que tiene empatía con sus colegas de trabajo, 55% no está de acuerdo acerca de que trabaja más por la incompetencia e inexperiencia de sus colegas. 35% está de acuerdo y en desacuerdo respectivamente sobre el ambiente de trabajo que es ideal para desempeñar sus funciones, el 70% no está de acuerdo que haya solidaridad entre compañeros de trabajo.
- En la investigación realizada por Iriarte Cerdán Laura, los resultados de la satisfacción de los encuestados entorno a su relación con los compañeros, presenta un 0,9% de personas que están muy insatisfechas, un 1,9% que están insatisfechas, un 11,3% que no están ni satisfechas ni insatisfechas, un 50% que están satisfechas y un 35,85% que están muy satisfechas. Comparando ambos resultados tenemos algunas similitudes. (24)
- **Comunicación en el trabajo** tenemos los siguientes resultados: El 60% del personal de enfermería respondió que está de acuerdo sobre la buena comunicación que hay en esta institución, 40% se mantuvo indecisa en el

cuestionamiento sobre si existe afinidad con el grupo de trabajo, 45% respondió de manera indecisa sobre el tema de discusiones y peleas en el trabajo y 40% está de acuerdo en que las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.

Aguilera Romina obtuvo los siguientes resultados: Referente a las relaciones interpersonales con los compañeros, el 80% satisfecho cuenta que hay buen dialogo, las personas son amables, hay colaboración entre ellos en el trabajo, son comprensivos y comparten tantas horas que forman amistad; el 20% insatisfecho refiere que hay deficiente comunicación, diferencias de criterios y las diferencias de edad abismales intervienen en la formación de conflictos.

Similares resultados se obtuvieron en nuestra investigación. (21)

- **Condiciones ambientales y físicas** tenemos los siguientes resultados: El 50% indica que la distribución física del ambiente de trabajo no le facilita sus labores, el 5% indica que el ambiente de trabajo es confortable, iluminado y ventilado, el 40% indica que cuenta con material de bioseguridad, el 60% respondió de manera indecisa sobre la existencia de hacinamiento en el servicio de urgencias y el 60% indica que no son suficientes los recursos materiales.
- Morales Elizabeth obtuvo los siguientes resultados: La satisfacción laboral respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, el medio (47.8%) a bajo (35.8%) para la mayoría esto es el 83.6%. Se evidencia que la distribución física inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales, resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las actividades laborales. (25)

Nuestra investigación obtuvo similar resultado.

- **Desempeño en el trabajo** son: El 40% del personal de enfermería respondió de manera indecisa acerca de la rutinización de su trabajo, 85% indica que disfruta la labor que realiza en su trabajo, 65% no está de acuerdo que el trabajo sea estresante, 100% considera que tiene

conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su trabajo y el 60% indica que no se siente vacío al terminar su jornada de trabajo. Aguilera Romina obtuvo estos resultados, “Con respecto a las tareas realizadas “los que respondieron que estaban satisfechos (89%) coincidían en que era lo que les gustaba hacer que es lo que eligieron, cumplen con sus objetivos, porque tienen los elementos necesarios para su desempeño, se sienten capacitados para la función que ejercen; respecto a los que se encuentran insatisfechos (11%) refieren que es porque, es una profesión de poco reconocimiento, hay falta de estímulos, no hay respeto en la profesión por el resto del equipo de salud y los pacientes se quejan en vez de agradecer el cuidado.(21)

En ambas investigaciones se obtuvieron similares resultados.

- **Recompensas y reconocimiento recibido**, fueron: El 65% no recibe ningún reconocimiento por realizar su trabajo, el 40% no siente que el trabajo que hace es apreciado, 35% indico que hay recompensas para los que trabajan en esa institución y el mismo porcentaje contesto de manera indecisa, 45% de manera indecisa respondió que no siente que sus esfuerzos sean remunerados como debería de ser Aguilera Romina en su trabajo de investigación encontró: en cuanto a los reconocimientos, el 33.3% satisfecho relata que es reconocido por los pares y superiores directivos, le respetan la antigüedad en la institución; el 48% insatisfecho; describe que solo reciben críticas, comentarios divulgados por toda la institución; y los que respondieron a veces plasmaron que es escaso el reconocimiento profesional pero que es necesario para fortalecer vínculos y mejorar la autoestima. (21)
- **Promoción recibida en el trabajo** los resultados son los siguientes: El 80% indica que su trabajo le supone un reto estimulante cada día, 70% indican que aunque hagan bien su trabajo no tiene oportunidad de ser promovidos, 55% mencionan que el personal no es promovido rápidamente como en otras instituciones, 70% ve su fuente de trabajo como una fuente

de realización personal y 80% se siente feliz por los resultados que logra con su trabajo.

Morales Elizabeth en su investigación tuvo los siguientes resultados: La satisfacción laboral respecto a la dimensión: desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo. (25)

- **Dimensiones de Satisfacción Laboral:** La satisfacción laboral del personal de enfermería del Policonsultorio El Alto C.P.S. según dimensiones tenemos: En la dimensión extrínseca el 65% manifestaron satisfacción alta, en la dimensión intrínseca el 65% es media. Al respecto, Serón Cabezas, Nancy, en Lima, el 2010, realizó un estudio sobre "Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN su estudio concluye que un nivel considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta y un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción laboral medio en la dimensión condiciones físicas, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido a que el lugar donde trabajan es confortable, disfrutan de la labor que realizan. (26)

## IX. CONCLUSIONES

Los principales hallazgos del presente estudio fueron:

- Con referencia a los determinantes de la dimensión extrínseca (relacionados con el trabajo y organización en sí), el 65% manifestaron *satisfacción alta*, sin embargo no causan motivación si están presentes, solo previenen la insatisfacción laboral o evitan cuando esta exista.
- En relación a los determinantes de la dimensión intrínseca (relacionados con el individuo), el 65 % manifestó una *satisfacción media*, al ser los responsables de la motivación del trabajo pueden incrementar el rendimiento laboral.
- Entre los aspectos que generan mayor satisfacción en el personal de enfermería son: sentir que le pagan una suma justa por el trabajo que realiza, su sueldo es suficiente para suplir sus necesidades económicas, la supervisión recibida en la relación que tengo con mis superiores es cordial, la comunicación aparenta ser buena en el servicio, el personal considera que tienen conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar su trabajo, disfrutan de la labor que realizan en su trabajo, se sienten felices por los resultados que logran en su trabajo, ven su trabajo como una fuente de realización personal.
- Y los aspectos que generan mayor insatisfacción son: No se retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que trabajan, no reciben alimentación por trabajar en una área de riesgo, trabaja más de lo que debería debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas, no son suficientes los recursos materiales, la distribución física del ambiente del trabajo no facilita sus labores, cuando hacen un buen trabajo no reciben el reconocimiento que debería recibir, los que hacen bien su trabajo no tienen una buena oportunidad de ser promovidos.

## **X. RECOMENDACIONES**

- Debido a las características estructurales del trabajo de grado, la presente investigación se realizó con el objetivo de tener un diagnóstico concreto concerniente al tipo de investigación, por lo que se recomienda en adelante poder realizar estudios que contemplen hacia la mejora continua.
- Que las autoridades del Policonsultorio de la CPS, utilicen la información de esta investigación para conocer la realidad laboral del personal de enfermería; plantear estrategias que mejoren el nivel de satisfacción laboral intrínseca mediante talleres y cursos de capacitación.
- Plantear acciones de integración entre los trabajadores de la institución; el compañerismo es un aspecto importante que se debe atacar, ya que no solo afecta a los individuos en sí; sino, a toda la organización, esto puede eliminar por completo el trabajo en equipo.
- Que la jefatura de Enfermería del Policonsultorio El Alto de la CPS realice coordinaciones con dirección y gestión de calidad de la institución con el fin de plantear estrategias referentes a insatisfacciones halladas.
- A la población en general concientizar la realización de investigaciones con un enfoque cualitativo que nos permita identificar las expectativas laborales, la salud física y psicológica del profesional.

## XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) González PM, Cubo DS. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Med Segur Trab. 2015; 61 (239) 195-206
- 2) Pablos G. M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres (sitio en Internet) Tesis para optar doctorado. Universidad de Extremadura. Disponible en: <http://bit.ly/2ApwPS9>. Acceso el 7 de diciembre de 2017.
- 3) Castel J. Un tercio trabaja sin ningún tipo de motivación (sitio en internet). El Financiero La Razón. Disponible en: [https://m.la-razon.com/suplementos/financiero/tercio-trabaja-tipo-motivacion\\_0\\_2856914349.html](https://m.la-razon.com/suplementos/financiero/tercio-trabaja-tipo-motivacion_0_2856914349.html) . Acceso el 15 de enero del 2018.
- 4) Peralta MH. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de Enfermería de la Caja de la Banca Privada (sitio en Internet). Tesis de grado. Repositorio Institucional Universidad Mayor de San Andrés. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11211>. Acceso febrero 2017.
- 5) Portero de la CS, Vaquero AM. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagem.2015; vol.23 no.3
- 6) Soares MI, Resck RZ, Carmelo HS. Gestión de recursos humanos y su interfaz en la sistematización de la asistencia de enfermería. Enfermería Global. 2015; Vol. 42: 341-352.
- 7) Agüero JG. Desarrollo Organizacional. [Online].; 2019 [cited 2019 7 3]. Available from: <https://www.xing.com>.
- 8) Servicio Departamental de Salud La Paz. Manual del Servicio Social de Salud Rural Obligatorio.11va Edición. La Paz Bolivia. Editorial Gala.2016.
- 9) Newstrom JW. Comportamiento humano en el trabajo.13va Edición. México. Editorial McGraw. Hill.2014

- 10) Calderón Cobon EA. Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los Trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango. Tesis de Grado. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2016. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- 11) Miranda Hoyes D. Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. Investigación y Negocios. 2016; vol.9 no.13. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372016000100005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005)
- 12) Grados Saico RE. Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, 2018. Tesis de Grado. Lima Peru: Universidad Inca Garcilaso de La Vega; 2018. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4328/TRAB\\_SUF\\_ICIENCIA\\_GRADOS\\_REBECA.pdf](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4328/TRAB_SUF_ICIENCIA_GRADOS_REBECA.pdf)
- 13) Carrión C. Satisfacción Laboral del Enfermero en Centro Quirúrgico Hospital Nacional Dos de Mayo. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5341/3/Carrion\\_cb.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5341/3/Carrion_cb.pdf)
- 14) Fajardo Ortiz, G. Aguirre Gas, HG. Gerencia y administración estratégica de la atención médica. México. Editorial Panamericana. 2015
- 15) Balderas Pedrero, ML. Administración de los servicios de enfermería. 7ta Edición. México. Editorial McGraw. Hill. 2015.
- 16) Caja Petrolera de Salud. Plan Estratégico Institucional, Gestión 2016 – 2020 Disponible en: <https://www.cps.org.bo/sites/default/files/PLAN%20ESTRATEGICO%20INSTITUCIONAL%20EN%20PDF.pdf>

- 17) Sede Web (<https://www.cps.org.bo/>). Bolivia: Caja Petrolera de Salud; (actualizado 17 Abril 2019, citado 25 julio 2019). Disponible en: <https://www.cps.org.bo/reglamentosInternos>
- 18) SEPDAVI (<http://www.sepdavi.gob.bo/>). Bolivia: Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. 2017. Disponible en: <http://www.sepdavi.gob.bo/cs/doc/159Bolivia%20Consitucion.pdf>
- 19) ASUSS (<https://www.asuss.gob.bo/historia.php>). Bolivia: Autoridad de Supervisión de la Seguridad Social de Corto Plazo. 2018. Disponible en: <https://www.asuss.gob.bo/reglamentos.php>
- 20) INE (<https://www.ine.gob.bo>). Bolivia: Instituto Nacional de Estadística. 2019. Disponible en: <https://www.ine.gob.bo/index.php/prensa/notas-de-prensa/item/3118-poblacion-de-el-alto-alcanza-a-mas-de-922-mil-habitantes>
- 21) EFCMUNC (<https://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/>). Argentina Córdoba: Escuela de Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Córdoba. 2017. Disponible en: [http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/aguilera\\_angeles.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/aguilera_angeles.pdf)
- 22) Delgado Vargas S. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2016. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Fac. Medicina; 2017. Disponible: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado\\_vs.pdf?sequence=2](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2)
- 23) Cabrera Lujan, Christian Omar, Trigozo Castro, Gisela Milagros. Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015. Lima: Universidad Peruana Unión. 2017. Disponible en:

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/713/Christian\\_Tesis\\_Maestr%C3%ADa\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/713/Christian_Tesis_Maestr%C3%ADa_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 24) Iriarte C. Laura. (<http://academica-e.unavarra.es/>). Navarra España: Universidad Pública de Navarra. 2016. Disponible en: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?=1>
- 25) Morales Carcelén EM. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Es Salud 2016. (Trabajo de Grado). Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Fac. Medicina; 2016. Disponible: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales\\_cm.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf?sequence=1)
- 26) Inga Chávez CM. Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. (Trabajo de Grado). Lima Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6739/Inga\\_chc.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6739/Inga_chc.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- 27) Sampieri y Colab Metodología de la investigación. edit McGraw. Hill, Interamericana, 5ta. Edición. México 2010.

# **ANEXOS**



# caja petrolera de salud

DEPARTAMENTAL LA PAZ

Cite **ADM/POL/EA/C/204/2019**  
El Alto, 09 de agosto de 2019

**A :** DRA. JEAQUELINA HUANCA MALLEA  
**MÉDICO GENERAL POLICONSULTORIO EL ALTO- C.P.S. LA PAZ**

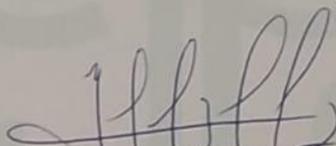
**De :** Dr. Sergio Miguel Burgoa Baldivieso  
**DIRECTOR a.i. POLICONSULTORIO EL ALTO - C.P.S. LA PAZ**

**Ref. : SOLICITUD PERMISO INSTITUCIONAL**

Estimada doctora:

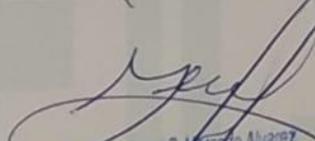
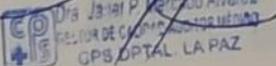
Habiendo recibido su solicitud con respecto a la realización de encuestas del personal de enfermería, se procede a autorizar las mismas, que puedan ser llevadas a cabo en nuestro Policonsultorio. Solicitándole un pequeño informe, una vez finalizadas las mismas.

Es cuanto tengo a bien solicitar, me despido deseándole éxitos en sus funciones.

  
DR. SERGIO MIGUEL BURGOA BALDIVIESO  
DIRECTOR a.i. POLICONSULTORIO EL ALTO



CC Arch  
SBB

  
  
Dra. Jaquelina Huanca Mallea  
Médico General Policonsultorio El Alto  
C.P.S. LA PAZ

## CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

Año: .....

Sexo:.....

Edad:.....

### INSTRUCTIVO

Solicitamos pueda llenar el siguiente cuestionario que tiene como propósito recabar información sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería del Policonsultorio C.P.S. El Alto, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Debe marcar una sola casilla con una "X" la respuesta que considere conveniente:

DA = DE ACUERDO

I = INDECISO ED. = EN DESACUERDO

- Por favor no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- Si surge alguna duda consulte al encuestador.

	<b>DIMENSIÓN EXTRINSECA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>
	<b>Sueldo</b>			
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago.			
2	Los aumentos salariales son muy distantes entre sí.			
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.			
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas.			
	<b>Supervisión</b>			

5	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.			
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.			
7	Mi jefe (a) toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.			
8	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación).			
	<b>Beneficios Laborales</b>			
9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.			
10	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.			
11	Recibo alimentación por laborar en un área de riesgo.			
	<b>Compañeros de Trabajo</b>			
12	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.			
13	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.			
14	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.			
15	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.			
	<b>Comunicación</b>			
16	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.			
17	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.			

18	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.			
19	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.			
	<b>Condiciones Ambientales y Físicas</b>			
20	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.			
21	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.			
22	Cuento con materiales de bioseguridad personal.			
23	Existen accesos de evacuaciones señalizados y adecuados para desastres naturales.			
24	Existe hacinamiento en los diversos tópicos de urgencias.			
25	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores y otros.			
	<b>DIMENSIÓN INTRÍNSECA</b>			
	<b>Trabajo en sí</b>			
26	Siento que mi trabajo sea rutinizado.			
27	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.			
28	Mi trabajo es altamente estresante.			
29	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.			

30	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacio.			
	<b>Recompensas y Reconocimiento</b>			
31	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.			
32	No siento que el trabajo que hago es apreciado.			
33	Hay pocas recompensas para que los que trabajen aquí.			
34	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.			
	<b>Promoción</b>			
35	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.			
36	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.			
37	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.			
38	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.			
39	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			

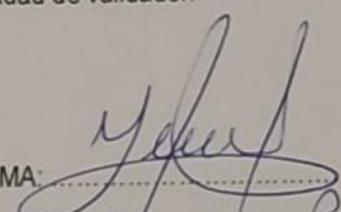
**Gracias por su colaboración.**

VALIDACION POR EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCION DE DATOS

La Paz, 24 de Julio del 2019

Yo Janet Mercado Alvarez.....

Portador (a) con C.I. N° 2528651 LP por medio de la presente  
hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos  
correspondientes al trabajo de investigación "Satisfacción laboral del personal de  
Enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto, Gestión 2019",  
presentado por la Dra. Jaqueline Huanca Mallea con C.I. 4262093 L.P. para optar el  
grado de Especialidad de Gestión de Calidad y Auditoria Medica, el cual apruebo en  
calidad de validador.

FIRMA: 

C.I.: 2528651 LP

FECHA: 24 de Julio 2019

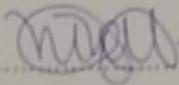


VALIDACION POR EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCION DE DATOS

La Paz, 24 de Julio del 2019

Yo Mabel Morales Graz.....

Portador (a) con C.I. N° 1105086 ch..... por medio de la presente  
hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos  
correspondientes al trabajo de investigación "Satisfacción laboral del personal de  
Enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto, Gestión 2019",  
presentado por la Dra. Jaqueline Huanca Mallea con C.I. 4262093 L.P. para optar el  
grado de Especialidad de Gestión de Calidad y Auditoría Médica, el cual apruebo en  
calidad de validador.

FIRMA: .....

C.I.: 1105086 ch.....

FECHA: 26-07-2019.....

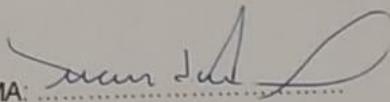
*Dra. Mabel Morales Graz*  
JEFA DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN  
Y AUDITORÍA MÉDICA  
Autoridad de Supervisión de la Seguridad  
Social y Cero Plazo - "ASUS"

VALIDACION POR EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCION DE DATOS

La Paz, 24 de Julio del 2019

Yo Amanda Mendoza Choque.....

Portador (a) con C.I. N° 4750530 L.P...... por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondientes al trabajo de investigación "Satisfacción laboral del personal de Enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto, Gestión 2019", presentado por la Dra. Jeaqueline Huanca Mallea con C.I. 4262093 L.P. para optar el grado de Especialidad de Gestión de Calidad y Auditoria Medica, el cual apruebo en calidad de validador.

FIRMA: 

Dra. Amanda Mendoza Choque  
PROFESIONAL EN FISCALIZACION  
Y AUDITORIAS DE SERVICIO  
"ASUSS"

C.I.: 4750530 L.P......

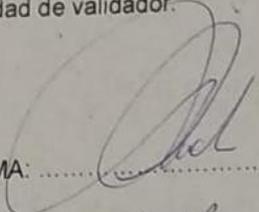
FECHA: 26-07-2019.....

VALIDACIÓN POR EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCION DE DATOS

La Paz, 24 de Julio del 2019

Yo Mario Gutierrez Callisaya

Portador (a) con C.I. N° 4831675 LP por medio de la presente  
hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos  
correspondientes al trabajo de investigación "Satisfacción laboral del personal de  
Enfermería del Policonsultorio Caja Petrolera de Salud El Alto, Gestión 2019",  
presentado por la Dra. Jeaqueline Huanca Mallea con C.I. 4262093 L.P. para optar el  
grado de Especialidad de Gestión de Calidad y Auditoría Médica, el cual apruebo en  
calidad de validador.

FIRMA: 

C.I.: 4831675 LP

FECHA: 26 de julio de 2019

Dr. Mario Gutierrez Callisaya  
PROFESIONAL AUDITORÍA MÉDICA  
Autoridad de Supervisión de Servicios de Salud  
ASUSS - LA PAZ

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al contestar el siguiente cuestionario doy mi consentimiento.

Sé que la encuesta forma parte de un estudio sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería.

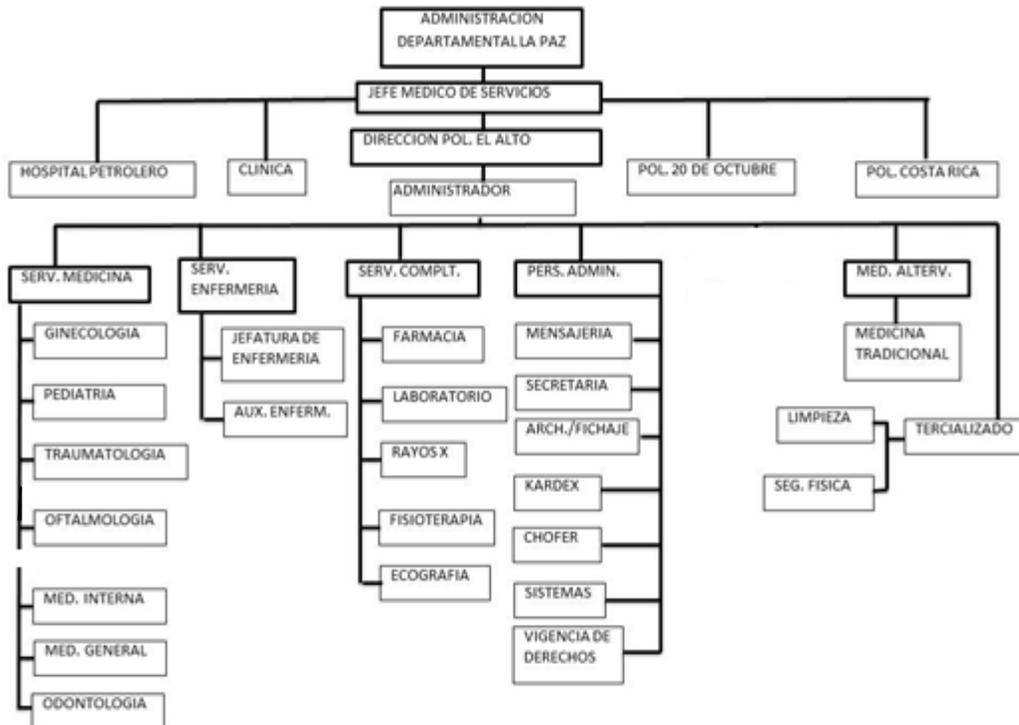
El llenado del cuestionario será durante mis actividades laborales en el Policonsultorio de la Caja Petrolera Salud El Alto. Se me harán preguntas relacionadas con mi trabajo y proporciono mi opinión acerca de las mismas.

Fui elegido para participar en este estudio en conjunto con más compañeras enfermeras. Se me ha notificado que la participación es voluntaria y puedo retirarme en el momento que desee. Se me ha dicho que mis respuestas no serán reveladas a nadie y no se me identificará jamás en forma alguna, ni seré afectado en mi trabajo.

Este estudio contribuirá a entender mejor la satisfacción laboral del personal de enfermería y los resultados de la investigación me serán proporcionados si lo solicito. Aproximadamente el llenado del cuestionario dura 15 minutos.

**Firma:** \_\_\_\_\_

## ORGANIGRAMA DEL POLICONSULTORIO EL ALTO C.P.S.



FUENTE: PEI POLICONSULTORIO EL ALTO C.P.S.

## POLICONSULTORIO EL ALTO DE LA CAJA PETROLERA SALUD

