

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



**SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL MEDICO
DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL
OBRERO No 1 DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD, LA
PAZ - BOLIVIA 1er. SEMESTRE GESTION 2023**

POSTULANTE: Rubén Richard Mamani Condori
TUTOR: Dr. Jose Luis Rios

**Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister
Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud**

La Paz - Bolivia

2024

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a Dios en primer lugar por permitirme haber culminado con éxito este sueño.

A mi padre y mi madre por haberme formado hasta el día de hoy como el profesional con valores éticos y morales.

A mi familia por haberme brindado su apoyo moral e incondicional.

A mi tutor con toda mi atención, cariño y respeto.

AGRADECIMIENTOS:

Dios por guiarme en el camino de la por darme la sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos.

A cada uno de los miembros de mi familia: que sin duda fueron los principales precursores de este logro y que durante este tiempo, buenos y malos ayudaron a fortalecer mi vida y me brindaron una perspectiva de la vida más amplia y me incentivaron a seguir adelante siempre.

Al Servicio de emergencias del Hospital Obrero N° 1 que me permitio realizar el estudio.

A mis maestros quienes me enseñaron con mucha paciencia y rigor todos sus conocimientos no solo para que lograrse ser el profesional que pretendo ser, sino también como persona con un corazón lleno de amor para el prójimo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	13
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
IV. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	17
V. MARCO TEÓRICO.....	17
VI. OBJETIVOS.....	34
1. OBJETIVO GENERAL.....	34
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	35
VII. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	35
4. CRITERIOS	38
1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN	38
2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	38
5. CONTEXTO O LUGAR DE INTERVENCIÓN	39
6. MEDICIONES O VARIABLES	39
1. UNIDAD DE OBSERVACIÓN.....	39
2. UNIDAD DE ESTUDIO.....	39
3. MUESTRA.....	39
4. PLAN DE ANÁLISIS.....	39
5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	40
6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL.....	40
7. CONTEXTO O LUGAR DE INTERVENCIÓN	41
8. CATEGORÍAS DE ESTUDIO.....	41
1. AMBIENTE DE OBSERVACIÓN Y PARTICIPANTES	41
2. MUESTREO	41
3. RECURSOS Y PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS CUALITATIVO.....	41
VIII. RESULTADOS	43
IX. DISCUSIÓN	61
X. CONCLUSIONES.....	63
XI. RECOMENDACIONES.....	67
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
XIII. ANEXOS	73

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1 Dimensiones e indicadores sobre calidad de vida laboral según Patlán 2016	17
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Esquema de calidad de vida	41
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Factores de la escala SL-SPC	63
Anexo 2 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN	65
Anexo 3 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD	

ACRÓNIMOS

SL-SPC: Escala de Satisfacción Laboral

NASA-TLX: (Ames Reserarch Center) (Task Load Index) método subjetivo para evaluar la carga mental

C.N.S.: Caja Nacional de Salud

Formulario AVC: formulario de “aviso de Afilacion del Empleador”

ATLAS.ti: Software de análisis de datos para estudios cualitativos

HO: Hospital Obrero

RESUMEN

La satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, adhesión a la institución, mejora la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera del centro laboral, e influye favorablemente en el entorno social y familiar. Así también, existe evidencia que sostiene que un trabajador insatisfecho tiende a sufrir una serie de problemas de salud, tales como: cefaleas, estrés físico y mental. Como objetivo se planteó analizar el nivel de satisfacción laboral en el personal médico del Servicio de Emergencias del Hospital Obrero No 1 de la Caja Nacional de Salud, La Paz - Bolivia 1er. Semestre Gestión 2023. El estudio es de tipo cuantitativo: observacional, transversal y descriptivo y cualitativo: teoría fundamentada. Se utilizaron como instrumento para las variables de tipo cuantitativo la escala de SL-SPC¹ y cualitativo se usó el software ATLAS.ti² versión 9. Se procesará la información para los resultados con Excel. En conclusión el estrés laboral, la sobrecarga laboral y la inestabilidad laboral pueden presentar desafíos. No se encontraron diferencias marcadamente significativas en cuanto a la antigüedad, con una media del 27% en antigüedad de 1-5 años, 6-10 años y 16 o más años. Finalmente, la satisfacción laboral de los médicos de urgencias está influenciada por factores motivacionales e higiénicos.

PALABRAS CLAVE: satisfacción laboral, personal médico, del servicio de emergencias.

¹ SL-SPC: Escala de Satisfacción Laboral

² ATLAS.ti: software de análisis de datos de estudios cualitativos

ABSTRACT

Job satisfaction is a good predictor of longevity, adherence to the institution, improves the quality of life of workers, inside and outside the workplace, and favorably influences the social and family environment. Likewise, there is evidence that supports that a dissatisfied worker tends to suffer a series of health problems, such as: headaches, physical and mental stress. The objective was to analyze the level of job satisfaction in the medical staff of the Emergency Service of the Hospital Obrero No 1 of the National Health Fund, La Paz - Bolivia 1er. Management Semester 2023. The study is quantitative: observational, transversal and descriptive and qualitative: grounded theory. The SL-SPC scale was used as an instrument for the quantitative variables and the ATLAS.ti³ version 9 software was used qualitatively. The information for the results will be processed with Excel. In conclusion, work stress, work overload and job instability can present challenges. No markedly significant differences were found in terms of seniority, with an average of 27% in seniority of 1-5 years, 6-10 years and 16 or more years. Finally, job satisfaction of emergency physicians is influenced by motivational and hygienic factors.

KEYWORDS: job satisfaction, medical staff, emergency service.

³ ATLAS.ti: software de análisis de datos de estudios cualitativos

“SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL MEDICO DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL OBRERO No 1 DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD, LA PAZ - BOLIVIA PRIMER SEMESTRE GESTION 2023”

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, adhesión a la institución, mejora la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera del centro laboral, e influye favorablemente en el entorno social y familiar. Así también, existe evidencia que sostiene que un trabajador insatisfecho tiende a sufrir una serie de problemas de salud, tales como: cefaleas, estrés físico y mental. ^(1, 2)

En tal sentido el plantel médico de los servicios de emergencias en su ambiente laboral enfrentan diariamente a situaciones estresantes que pueden ser perjudiciales para su salud; siendo estos derivados entre otros de las inadecuadas condiciones de iluminación en el servicio, existencia de ruidos, ambiente contaminados, inadecuadas relaciones interpersonales con el equipo de salud y en parte por la gran responsabilidad que asumen en la atención del paciente de alto riesgo, teniendo en cuenta que en cada momento el paciente está entre la vida y la muerte, siendo el personal médico quien está en permanente contacto con los pacientes y las situaciones que lo rodean. ^(3,4)

La carga de trabajo se refiere a la cantidad de trabajo que se espera que realice una persona en un período de tiempo determinado. Como factor de riesgo laboral, puede provocar estrés y otros problemas de salud si no se gestiona adecuadamente. Cuando la carga de trabajo es demasiado alta, puede generar largas jornadas, plazos ajustados y una sensación de incapacidad para cumplir con las exigencias del trabajo. Esto puede provocar agotamiento físico y mental, lo que aumenta el riesgo de errores laborales y problemas de salud como estrés, ansiedad y depresión.

Por otro lado, muy poco trabajo o tareas poco exigentes también pueden provocar estrés. Esto puede provocar desconexión, aburrimiento y la sensación de que no estás haciendo una contribución significativa. Las altas exigencias laborales, como un ritmo de trabajo rápido y la necesidad de realizar múltiples tareas, pueden aumentar el estrés. Las investigaciones han descubierto que las altas exigencias laborales aumentan siete veces el riesgo de agotamiento emocional.

Las responsabilidades y expectativas laborales poco claras, así como los conflictos entre los roles laborales y personales, pueden aumentar el estrés. Las malas relaciones con compañeros de trabajo o supervisores pueden aumentar el estrés. Esto puede incluir falta de apoyo en el lugar de trabajo, acoso y violencia.

La inseguridad laboral, como el miedo a perder el trabajo o la falta de oportunidades de avance, puede aumentar el estrés. Es importante recordar que la implementación de estrategias adecuadas de gestión de la carga de trabajo y de gestión del estrés puede ayudar a mitigar estos riesgos. Esto puede incluir implementar horarios de trabajo flexibles, promover un ambiente de trabajo positivo y proporcionar recursos y apoyo para el manejo del estrés.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito; proporcionar información válida, actualizada y confiable a la Institución y al servicio de emergencias, en relación a la presencia de insatisfacción laboral, que le permita formular planes de mejora, en el cual se diseñen estrategias orientadas a promover un entorno saludable, para que el profesional médico logre desarrollarse integralmente, logrando su bienestar y satisfacción personal a nivel laboral, que contribuya en la mejoría de la calidad de atención que se brinda al asegurado mismo que es su razón de ser como profesional dedicado al cuidado integral de las personas.

El trabajo se ha propuesto identificar cuáles son los niveles de satisfacción laboral en el personal médico del Servicio de Emergencias del Hospital Obrero No. 1 de la Caja Nacional de Salud, La Paz Bolivia 1er. Semestre Gestión 2023, con un enfoque cuantitativo a través de una encuesta estándar, y una descripción de enfoque cualitativo que profundice en la satisfacción laboral como categoría a través de un estudio fenomenológico, en suma el presente trabajo es una investigación mixta o cuantitativa-cualitativa.

Los apartados comienzan por los antecedentes y justificación, el marco teórico (que presentará las teorías más famosas sobre la satisfacción laboral), la pregunta de investigación (ya expuesta en el párrafo anterior), el diseño de investigación, los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Castillo B. Y Lipa. G. ⁽⁵⁾. Realizaron un estudio titulado “*Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de las áreas críticas*”, en la clínica Internacional sede San Borja, en una muestra de 52 profesional donde obtuvieron como resultado un 92% de todos los profesionales con satisfacción laboral alta, el 5,8% del profesional de enfermería presentó síndrome de burnout. El 76.9% de los encuestados tienen un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4%, en la despersonalización a diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal.

En nuestro medio encontramos dos estudios de satisfacción laboral, el primero del 2019 realizado por *Huanca, en el personal de enfermería de la Caja Petrolera de Salud, donde se obtuvieron los siguientes resultados: Los aspectos que generan mayor satisfacción son: en un 90% la pagan una suma justa por el trabajo, el 70% la empatía con sus colegas, el 60% indica la buena relación con sus superiores, 80% se siente feliz por el resultado de sus trabajos; los aspectos que generan insatisfacción en un 80% es la falta retribución económica del trabajo extra, el 70% indicó que no reciben alimentación por trabajar en un área*

de riesgo, el 60% por la falta de reconocimiento a la labor que realizan. ⁽⁶⁾ El segundo estudio publicado el 2021 por *Lacoa*, en personal del servicio de Hematología de la Caja Nacional de Salud, donde los resultados indican que: “El personal de salud del servicio de Hematología; tiene una satisfacción regular 64.3% para los factores extrínsecos, satisfacción pésima 96.4% para los factores intrínsecos. Referente al Nivel de Satisfacción laboral General 100% pésimo del total de encuestados, el análisis individual de cada grupo de factores encontramos dentro la categoría de factores extrínsecos tienen un nivel de satisfacción medio en un 61.4%, mientras que para los factores intrínsecos su nivel es medio en un 46.4%”. ⁽⁷⁾ No encontramos publicaciones sobre este tema en personal médico en un servicio de emergencias dentro de la seguridad Social a corto plazo lo cual fue un factor estimulante para la pronta y urgente realización de este estudio.

Los funcionarios satisfechos ayudan voluntariamente al resto de sus compañeros de trabajo y cooperan con la organización y respetan las reglas. Ponen su mayor esfuerzo para resolver una crisis. Para ellos, su Institución es lo primero. No acuden al trabajo solo por el aspecto económico sino creen en las metas y objetivos de la institución. El trabajador satisfecho tiende a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos críticos. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan. ⁽⁸⁾

En consideración a la importancia que tiene el servicio de emergencias del Hospital Obrero N°1, siendo que es el servicio por donde ingresan un buen porcentaje de las internaciones hospitalarias, y considerando la alta demanda de compromiso de los trabajadores de este servicio y el desgaste en los turnos, este trabajo pondrá en evidencia el nivel de satisfacción laboral, procurando establecer una línea base sobre el cual se emitirán, recomendaciones orientadas a mejorar la gestión de calidad integral en emergencias,

Por otra parte, los resultados proporcionarán información que enriquecerá el conocimiento médico al respecto de la satisfacción laboral en ambientes de

trabajo hospitalario, particularmente en el servicio de emergencias en nuestro medio.

Asimismo, los resultados ayudarán a entender el fenómeno de satisfacción e insatisfacción presente en los trabajadores médicos del servicio de emergencias del Hospital Obrero N°1. Así también, el presente trabajo es factible y pertinente pues se cuenta con recursos económicos, humanos y el tiempo adecuado para la recolección de datos y no demanda otros recursos.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo constituye una pieza fundamental en la vida del ser humano porque gran parte del tiempo de las personas invierten en el trabajo, el mismo que se convierte en fuente de satisfacción facilitando el desarrollo personal y desarrollo socioeconómico del país. ⁽⁹⁾

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, siendo de vital importancia para el buen funcionamiento de los recursos humanos en una institución. En consecuencia, la medición de la satisfacción laboral es importante porque representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la salud de la institución y gracias a eso, se obtiene resultados que pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas del descontento del personal, para lograr mejoras a largo plazo en la productividad por lo tanto es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. ⁽¹⁰⁾

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

La motivación intrínseca es la que tiene su origen en el interior de la persona con el objeto básico de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Cuando alguien está motivado intrínsecamente obtiene placer por la propia realización de la tarea, es decir, disfruta con el propio proceso. Por el contrario, la motivación extrínseca depende de las satisfacciones que recibimos del exterior, de las otras personas. En el ámbito laboral, dichas satisfacciones suelen estar relacionadas con recompensas económicas: aumento de sueldo, bonificaciones, beneficios o un ascenso.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad individual y retos intelectuales. La medición de los factores internos plantea un reto, debido a las múltiples percepciones individuales, no obstante, es posible mediante la aplicación de métodos cualitativos, y los factores motivacionales externos pueden ser medidos mediante una encuesta estructurada cuantificando así la percepción de los trabajadores.

Considerando que la satisfacción laboral se constituye en uno de los productos más importantes del trabajo humano y se asocia con el desempeño llevándose a afirmar que un trabajador satisfecho tiende a mostrar un mejor desempeño y gozar de mejor salud física y psicológica; el conocimiento y comprensión del nivel de satisfacción del trabajador es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las instituciones debido a las implicancias que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales, siendo por ello la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo uno de los indicadores que condicionan la calidad de atención al usuario.

La profesión médica en el área de emergencias es una ocupación que por sus singulares características (escasez de personal que supone sobrecarga laboral,

trabajo en turnos, relación con pacientes y familiares problemáticos, contacto directo con la enfermedad, dolor y muerte) genera estrés laboral. Sus consecuencias más relevantes son el deterioro de la realidad de los servicios que ofrece.

La Ley general del Trabajo y el Código de Seguridad Social⁽⁴²⁾ señalan un conjunto de disposiciones que reconocen la necesidad de salvaguardar la salud física y mental del profesional del área de la salud los cuales tiene derecho a contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado y contar con condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que trabaja.

El estudio se realiza en el servicio de emergencia, debido a su particularidad, puesto que el área ocupada en emergencias no tiene suficiente espacio para la atención de todos los pacientes que ingresan, muchas veces se ha visto saturado de pacientes, en algunas ocasiones la tardanza de los resultados de laboratorio y gabinete, y la presión de los familiares y reclamos por que no se les brinda rápidamente la atención, sin contar que hay poco personal en emergencias para cubrir la cantidad de pacientes que recibe el Hospital Obrero N°1 al día, el personal médico de guardia lidia con esta situación generando estrés, cansancio físico.

IV. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en el personal médico del Servicio de Emergencias del Hospital Obrero No. 1 de la Caja Nacional de Salud, La Paz Bolivia 1er Semestre Gestión 2023?

V. MARCO TEÓRICO

Ergonomía:

Según Ramírez “la ergonomía es una disciplina cuyo fin fundamental es el de crear condiciones de trabajo adecuadas para las personas, con el fin de reducir los riesgos provenientes del trabajo”.⁽¹¹⁾

Principios de la ergonomía:

Existen muchos aspectos a considerar para el buen estado de salud de un trabajador, como la adopción de posturas corporales adecuadas para desarrollar sus labores, si son relacionadas con el trabajo y sus objetivos seguro las complicaciones serán mínimas. ⁽¹²⁾

Según Marquez los principios de ergonomía son:

- *“Identificar y reducir los riesgos laborales, para que los trabajadores realicen su gestión de forma cómoda, eficaz y segura; para ello se debe realizar una adecuada selección, programación, control y fines del trabajo.*
- *Orientar la acción humana, tomando en consideración para ello, el análisis de gestos, movimientos, ademanes, gestos, actitudes; se trata de anticiparse a los propósitos para evitar el cometimiento de errores.*
- *Identificar las limitaciones de los colaboradores, aspectos como su seguridad, vulnerabilidad, el interés, motivación, así como su competencia o por el contrario incompetencia.*
- *Contribuir a la constante evolución de los ambientes de trabajo, no solo desde la óptica de la condición material, sino también en características socio-organizativas para que las labores se realicen teniendo como prioridades la seguridad y salud, la búsqueda del confort, la eficacia y satisfacción”.* ⁽¹³⁾

Riesgos ergonómicos:

Según Márquez *“un riesgo ergonómico es la posibilidad de que un trabajador, en el cumplimiento de sus obligaciones, pueda sufrir algún evento adverso como accidente o enfermedad, surgidos de la condición de varios factores ergonómicos”.* ⁽¹³⁾

TIPOS DE RIESGOS

Riesgos Físicos:

Los efectos que producen los agentes físicos se debe a un intercambio de energía del individuo y el ambiente a una velocidad y potencial mayor al que el

organismo puede soportar, el cual puede producir una enfermedad profesional.

(14)

La clasificación de los riesgos físicos es:

- Ruido
- Iluminación
- Carga térmica
- Radiaciones no ionizantes
- Bajas temperaturas
- Vibraciones

Riesgos Mecánicos:

Se contempla aquellas formas de ocurrencia de accidentes las cuales se clasifican en: ⁽¹⁵⁾

- Caídas de altura
- Caídas al agua
- Caídas al mismo nivel
- Caídas de objetos
- Golpes o choques con o por objetos
- Cortes con o por objetos
- Proyección de partículas
- Atrapamientos, aplastamientos, aprisionamientos
- Pisadas sobre objetos

Riesgos Biológicos:

También conocido como Biohazard en inglés, es la presencia de un organismo o sustancia derivada de un organismo que puede ser una amenaza a la salud humana, son considerados enfermedades comunes pero si su contagio se produce en el trabajo es considerada enfermedad profesional, se clasifica de la siguiente forma: ⁽¹⁵⁾

- Virus
- Bacterias
- Hongos

Riesgos Químicos:

Son agentes ambientales presentes en el aire que puede ingresar al organismo por las vías respiratoria, cutánea o digestiva que puede generar una enfermedad profesional. ⁽¹⁵⁾

Los riesgos químicos se encuentran presentes en el ambiente como vapores, gases, polvos, rocíos, nieblas y humos metálicos, por lo que se clasifica en:

- Inhalación de polvos
- Inhalación de gases
- Inhalación de vapores
- Inhalación de humos

Riesgo Psicológico:

Como se presenta en cualquier trabajo existe el riesgo del estrés laboral, la fatiga física, mobbing y el burnout o estar quemado. ⁽¹⁶⁾

SATISFACCIÓN LABORAL

DEFINICIONES

Según Bravo *“La satisfacción laboral se puede abordar desde dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como actitud con relación al trabajo en general. La segunda considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los sujetos en relación con cada uno de ellos.”*

⁽⁹⁾

Según Muñoz, la satisfacción laboral la define como *“el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”* ⁽¹⁰⁾

Según Warr, Cook y Wall indica que *“la satisfacción intrínseca: es el reconocimiento que obtiene el colaborador por su trabajo, responsabilidad,*

promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Y que la satisfacción extrínseca: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc.” ⁽¹⁷⁾

Thurman indica que la satisfacción evoluciona según las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. Desde este punto de vista es considerada como *"un proceso dinámico que permite la comparación entre factores"* ⁽¹⁸⁾

Palma definió a la satisfacción laboral como un *"Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto"* ⁽¹⁹⁾
"Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él". Según Lucas & Pujol ⁽²⁰⁾

Taylor asume que la satisfacción en el trabajo está relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas. ⁽²¹⁾

Barbash la considera dinámica, alude a la constante adaptación del individuo para mantener el nivel de satisfacción que le conviene y de allí, esta resulta una *"Función de sus propias capacidades para adaptarse a una situación de trabajo dada o para modificarla en función de sus propias necesidades"*. ⁽²²⁾

Maslow explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio. ⁽²³⁾

Locke (1969) expone que, la satisfacción se entiende como resultante de una evaluación que pone de manifiesto la divergencia entre los valores del individuo, lo que espera de su empleo y la percepción que tiene de su empleo. ⁽²⁴⁾

Lawler (1971) considera que la persona compara lo que constituye un aspecto real de su empleo con relación a lo que desearía que fuese. ⁽²⁵⁾

Según Uruquiza *“La satisfacción laboral se asocia a la organización psicosocial del trabajo en los cuales tenemos dos tipos: el clásico el cual es criticado por prescindir del elemento humano (necesidades, valores y motivaciones) y el moderno se caracteriza por que centra su actividad en el ser humano, ocupándose de las características intelectuales, emocionales y motivacionales del trabajador”* ⁽⁸⁾

Es muy difícil tener una definición de satisfacción, existe una larga lista de conceptos que tratan de delimitar un concepto que trate de agrupar una infinidad de variables, considerando que para la satisfacción laboral no existiría una medida que se pueda calificar, motivo por el cual podríamos definirla; como un *“constructo hipotético que se mide tanto en parámetros cognitivos como afectivos, por este motivo puede variar mucho de un individuo a otro”*.⁽²⁶⁾ Con esta base la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o un grupo de necesidades. Es decir, satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. ⁽²⁷⁾

La importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral no solo es una de las garantías del bienestar laboral de los trabajadores, sino que repercute en la productividad y el rendimiento. Un empleado contento rendirá más y estará más comprometido con la organización, mientras que uno que no lo esté generará todo lo contrario.

Además de en la productividad, la satisfacción laboral también se refleja en la rotación de la plantilla, la fuga de talento o retención, y el absentismo.

Satisfacción laboral y motivación

La satisfacción, sin embargo tiene más que ver con el grado de complacencia del empleado en general, mientras que la motivación esta relacionada con su acicate, con ese aliciente y afán de superación para seguir mejorando o para conseguir los objetivos que se ha marcado

CARGA LABORAL

La carga de trabajo del personal médico de emergencia puede ser un factor de riesgo importante de estrés. Aquí te explico cómo:

1. Sobrecarga de trabajo: En situaciones de emergencia, el personal médico suele enfrentarse a una gran cantidad de tareas que deben completarse en poco tiempo. Esto puede provocar largas jornadas laborales y una sensación de no poder cumplir con las exigencias del trabajo ⁽¹⁾.

2. Demandas laborales: Las altas exigencias laborales, como un ritmo de trabajo rápido y la necesidad de realizar múltiples tareas, pueden aumentar el estrés. Los estudios han descubierto que las altas exigencias laborales aumentan siete veces el riesgo de agotamiento emocional ⁽²⁾.

3. Ambigüedad y conflicto de roles: las responsabilidades y expectativas laborales poco claras, así como los conflictos entre los roles laborales y personales, pueden aumentar el estrés ⁽³⁾.

4. Malas relaciones en el trabajo: Las malas relaciones con compañeros de trabajo o supervisores pueden aumentar el estrés. Esto puede incluir falta de apoyo en el lugar de trabajo, acoso y violencia ⁽³⁾.

5. Inseguridad laboral: La inseguridad laboral, como el miedo a perder el trabajo o la falta de oportunidades de avance, puede aumentar el estrés ⁽³⁾.

Es importante recordar que la implementación de estrategias adecuadas de gestión de la carga de trabajo y de gestión del estrés puede ayudar a mitigar

estos riesgos. Esto puede incluir implementar horarios de trabajo flexibles, promover un ambiente de trabajo positivo y proporcionar recursos y apoyo para el manejo del estrés.

ESCALA DE MEDICIÓN DE LA CARGA LABORAL

La carga de trabajo se puede medir utilizando varios métodos y técnicas, como:

1. Escala Cooper-Harper: Mide la carga mental mediante evaluación subjetiva de la dificultad de la tarea, con un rango de 0 a 10 ⁽¹⁾

2. Swat (Técnica de Evaluación Subjetiva): Evalúa la carga de trabajo en términos del tiempo requerido, el esfuerzo mental que implica y el estrés laboral que genera ⁽¹⁾.

3. NASA-TLX⁴ (Índice de carga de tarea): Es una herramienta subjetiva de evaluación de la carga de trabajo que mide la percepción del usuario sobre la carga de trabajo ⁽¹⁾.

4. Número de tareas y análisis de compromiso: la carga de trabajo también se puede analizar en términos del número y compromiso de tareas que la empresa requiere que los empleados completen ⁽²⁾.

5. Evaluar la frecuencia de manipulación, la forma de la carga, la distancia recorrida y las características personales del trabajador: Estos factores pueden ayudar a medir la carga física de trabajo ⁽²⁾.

Es importante tener en cuenta que estos métodos pueden variar dependiendo del tipo de trabajo y las circunstancias específicas del entorno laboral ⁽⁴⁾.

DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL. -

- a. Las necesidades.
- b. Los valores.
- c. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del “debería ser” son:

⁴ NASA.TLX: herramienta subjetiva de evaluación de la carga de trabajo que mide la percepción del usuario sobre la carga de trabajo

- a. Las comparaciones sociales con otros empleados.
- b. Las características de empleos anteriores.
- c. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- a. Retribución.
- b. Condiciones de trabajo.
- c. Supervisión.
- d. Compañeros.
- e. Contenido de puesto.
- f. Seguridad en el empleo.

Dentro de las dimensiones e indicadores de la calidad de vida según Patlán (2016) podemos diferenciar que la calidad de vida laboral, es el resultado de los esfuerzos que se realicen por lograr la óptima salud ocupacional de los trabajadores y su calidad de vida laboral. Los factores o dimensiones e indicadores de la calidad de vida laboral, enunciados por esta autora, se describen en la tabla 1. ⁽²⁸⁾

Tabla 1 Dimensiones e indicadores sobre calidad de vida laboral según Patlán 2016

Dimensiones	Indicadores
1) Factores individuales	Equilibrio trabajo-familia Satisfacción en el trabajo Desarrollo laboral y profesional Motivación en el trabajo Bienestar en el trabajo
2) Factores del ambiente de trabajo	Condiciones y medio ambiente de trabajo Seguridad y salud en el trabajo

3) Factores del trabajo y la organización	Contenido y significado del trabajo Retribución económica adecuada Autonomía y control en el trabajo Estabilidad laboral Participación en la toma de decisiones
4) Factores del entorno sociolaboral	Relaciones interpersonales Retroalimentación Apoyo organizacional Reconocimiento

Fuente: Construcción y propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo. Patlàn 2016.⁽²⁸⁾

INSATISFACCIÓN LABORAL

DEFINICIONES

Muñoz Adánez, (1990) define la insatisfacción laboral como *“el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”*.⁽²⁹⁾

Según Robbins entiende que *“una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”*. Nos explica cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción.⁽³⁰⁾

- Salida: comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además de la renuncia.
- Voz: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejora, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
- Lealtad: espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo correcto”.

- Negligencia: permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores ⁽³⁰⁾

TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

- **TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG:**

Esta teoría indica que los individuos tienen dos grupos de necesidades, el ambiente físico (necesidades higiénicas) y psicológico del trabajo (necesidades de motivación)

Cuando se cumple las necesidades higiénicas el individuo no se siente satisfecho ni insatisfecho, queda en un estado neutro, cuando estas necesidades no se cumplen estará insatisfecho, quedará completamente satisfecho si se cumplen las necesidades higiénicas y las de motivación. En el caso de que no se cumplan las necesidades de motivación no se encontrará insatisfecho sino estará neutro. ⁽⁸⁾

- **TEORIA MODELOS DE LAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAWLER**

Esta teoría nos muestra una relación entre las expectativas y recompensas en distintas facetas del trabajo y la importancia de la percepción individual de la satisfacción laboral.

Si la recompensa alcanza o excede a la expectativa entonces el individuo está satisfecho, de lo contrario si esta no sobrepasa la expectativa el individuo estará insatisfecho. ⁽⁸⁾

- **TEORÍA DE LA PIRÁMIDE DE MASLOW**

Es una teoría psicológica que formula la jerarquía de las necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados.

Es una pirámide que tiene 5 niveles en cuyo vértice se encuentran las necesidades más altas que nos llaman la atención solo cuando ya se cubrieron

las necesidades básicas como las fisiológicas que se encuentran en la base de la pirámide según Maslow (Cuadro 2)

Cuando un individuo tiene un trabajo seguro que le permita asegurar la comida entre otras necesidades básicas y un entorno social que nos acepta nos ocupamos de la autorrealización.

Cuanto más desarrolla un individuo más alto será su requerimiento en cuanto a la pirámide de Maslow ⁽³¹⁾

SEGÚN URQUIZA FACTORES O DIMENSIONES VINCULADAS CON LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EN EL TRABAJO

CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones físicas y ambientales

Si se trata de un lugar grande, viejo o nuevo, si está bien iluminado, etcétera; pueden influir en cómo de cómodo se siente el trabajador. **Se trata de una cuestión importantísima** que repercute directamente en los resultados.

- Condiciones de seguridad

Varios estudios han establecido la correlación positiva de la seguridad y salud en el trabajo con niveles adecuados de satisfacción laboral.

- Horario de trabajo

Un horario que responda a las necesidades efectivas del trabajador, y permita desenvolverse en sus actividades ayuda a aumentar la satisfacción en el trabajo.

FORMACIÓN

Es necesario promover incentivos de desarrollo profesional, superación para alcanzar un sentido de crecimiento personal.

- Formación recibida para el desarrollo profesional

- Posibilidades de Formación para el desarrollo profesional
- Respuestas a las peticiones de formación

PROMOCION Y DESARROLLO PROFESIONAL

Las posibilidades de crecimiento es otro aspecto que condiciona la satisfacción laboral. Es decir, si el trabajador sabe que ha tocado techo, que no puede seguir desarrollándose, es probable que busque otro empleo y acabe marchándose por lo que es importante buscar:

- Satisfacción con el trabajo desempeñado
- Grado de aprovechamiento de la capacidad profesional
- Satisfacción de las expectativas de promoción o desarrollo profesional

RECONOCIMIENTO

- Reconocimiento del trabajo en la propia unidad
- Reconocimiento de las personas en función del cumplimiento de sus responsabilidades

RETRIBUCIÓN

- Retribución en relación con el trabajo desarrollado
- Retribución en relación con el resto de categorías
- Retribución en relación con otros sectores

RELACIÓN JERÁRQUICA

- Capacitación del superior directo para ejercer sus funciones organizativas
- Orientación y apoyo suministrado por el superior directo para el desempeño
- Trato personal recibido por el superior directo

PARTICIPACIÓN

- Posibilidad de participación en la mejora del funcionamiento de la unidad
- Frecuencia con la que el superior directo discute los proyectos que afectan a la unidad

ORGANIZACION Y GESTION DE CAMBIO

- Grado de conocimiento sobre la estructura, las unidades y las actividades del hospital
- Organización del trabajo en la unidad
- Coordinación entre las distintas unidades

CLIMA DE TRABAJO

Comprende desde las relaciones interpersonales del trabajador con el resto de sus compañeros, e incluso las condiciones físicas del trabajo, si se trata de un lugar grande, viejo o nuevo, si está bien iluminado, etcétera; pueden influir en cómo de cómodo se siente el trabajador.

COMUNICACIÓN INTERNA

- Información recibida para la correcta ejecución del trabajo
- Información para las decisiones tomadas por la dirección con repercusión en el trabajador
- Repercusión de las sugerencias/ aportaciones realizadas para la mejora de la unidad

CONOCIMIENTO E IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS

- Adecuación de los objetivos y planes de actuación de la unidad
- Nivel de conocimiento sobre los objetivos, proyectos y resultados

PERCEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN

- Adecuación de las decisiones tomadas por el equipo directivo
- Receptividad de la dirección a problemas/demandas de los trabajadores

POLÍTICA E IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

- Adecuación de la política medioambiental
- Importancia del plan de gestión medioambiental
- Grado de implicación en el plan de gestión medioambiental

OTRA CLASIFICACIÓN RELACIONADA CON LA CALIDAD DE EMPLEO

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

SUELDO

- Jornada laboral
- Cualificación necesaria
- Posibilidad de promoción laboral

CONDICIONES DE TRABAJO

- Mercado laboral en su conjunto
- Condiciones de trabajo
- Facilidad de entrar y salir del mercado laboral

VALORACION SUBJETIVA DEL TRABAJADOR

- Relacionada con ese puesto de trabajo ⁽⁸⁾

SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout es un trastorno que se desarrolla en profesiones con altos niveles de estrés y responsabilidad, como es el caso del personal de salud. Este síndrome es el resultado de un estrés laboral crónico y está caracterizado por el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal ⁽¹⁵⁾.

Los profesionales de la salud, en particular, pueden ser especialmente susceptibles al síndrome de Burnout debido a su contacto constante con situaciones imprevistas, su exposición al sufrimiento humano y a la muerte, y el hecho de que son uno de los servicios donde más agresiones a profesionales se producen.

Los síntomas del síndrome de Burnout pueden incluir fatiga crónica, dolor de cabeza y estómago, irritabilidad, frustración y ansiedad, y puede afectar notoriamente el rendimiento laboral. Además, puede llevar a una disminución del rendimiento laboral, accidentes, absentismos, pérdidas económicas para la empresa e incluso suicidio ⁽¹⁵⁾.

Es importante destacar que el síndrome de Burnout puede tener serias consecuencias para la salud mental y física, así como para la calidad de vida en general. Por lo tanto, es crucial que se tomen medidas para prevenir y tratar este síndrome en el personal de salud.

MARCO LEGAL

La Constitución Política del Estado aprobada el 25 de enero de 2009 y promulgada el 7 de febrero de 2009 en su artículo 46 especifica “el derecho 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”.

La Ley General del Trabajo, ya en 1942 en sus artículos 67°, 68° y 69° instituyó algunas disposiciones generales vigentes hasta la fecha, sobre Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El Código de Seguridad Social (C.S.S.) Respecto a los Riesgos Profesionales, dispone en los artículos 27° a 133° de su Sección C y en los arts. 34° y 35° de la Sección D, que las Cajas de Salud tienen la obligación de otorgar atención integral en salud a todos los trabajadores de sus empresas afiliadas en casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, no solo hasta su recuperación o dotación de prótesis, sino también hasta su readaptación laboral. El Reglamento del C.S.S. en sus artículos 169° al 175°, considera la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, la obligatoria conformación de instancias de atención en Empresas y Cajas de Salud al Régimen y en sus artículos 507° a 514° considera rentas y pagos globales por Riesgos Profesionales.

a) La Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar contenida en el D. L. 16998 de 2 de agosto de 1979 contribuye a llenar un vacío jurídico y clarifica las relaciones de trabajo, su vinculación con la inseguridad industrial cuyas consecuencias repercuten directamente en las entidades gestoras de la Seguridad Social, medidas mínimas de prevención y protección de trabajadores ante los diferentes riesgos, incluido el riesgo Psicosocial y el rol de las instituciones involucradas en la atención del Régimen.

MARCO CONTEXTUAL

El Hospital Obrero No. 1 de la Caja Nacional de Salud, fue inaugurado el 31 de octubre de 1955 en la zona de Miraflores, fue entregado el 9 de abril de 1955 por el ex presidente de la República Dr. Víctor Paz Estensoro con una capacidad de 150 camas, con la creación del seguro Social General y el Seguro de Riesgo Profesional, dando una cobertura a los trabajadores,

El Hospital Obrero No. 1 de la Caja Nacional de Salud, cuenta con profesionales en el area clinica y quirurgica con un alto prestigio en el manejo de la salud, ya que es considerado uno de los mejores Hospitales en todo el territorio nacional, teniendo en Medicina Interna las Subespecialidades de Gastroenterología, Endocrinología, Nefrología, Reumatología, Hematología, Inmunología, Dermatología, Neumología, Servicio de Cardiología, Servicios de Cirugía General, Proctología, Cirugía Maxílo. facial, Servicio de Urología, Servicio de Neurología y Neurocirugía, Servicio de Oncología, Hemodiálisis, Servicio de Traumatología y Ortopedia, Servicio de Quirófano y Anestesiología Servicio de Quemados, Terapia Intensiva, Unidad Coronaria actualmente el Servicio de Cirugía Vascular y Cardiotorácica, además cuenta con uno de los Quirófanos más modernos con la adquisición de equipos de punta, el servicio de Imagenología es el más completo en Bolivia donde esta Rx, Tomografía, Ecografía, Axial Computarizadas con una digitalización sistematizada. ⁽³²⁾

Al ser un hospital de tercer nivel, el Hospital Obrero presta atención en su modalidad ambulatoria en especialidad, internación hospitalaria en especialidad y subespecialidad, servicios de diagnóstico y terapéutica en alta complejidad. ⁽³³⁾

⁽³⁴⁾

VISIÓN DEL HOSPITAL OBRERO N°1.

- *"Es servir a la sociedad asegurada a Corto Plazo, busca satisfacer las necesidades de los asegurados, trabajadores y/o beneficiarios, contribuyendo en la protección de su salud, como también a los de la*

tercera edad, con todos los servicios que presta el Hospital Obrero N°1 en la prevención, curación y rehabilitación de los pacientes con calidad, competitividad y eficiencia de sus especialistas médicos.

La Salud, es el compromiso con los aseguradores” (32)

MISIÓN DEL HOSPITAL OBRERO N°1.

- *“El Hospital Obrero N°1 busca fortalecer su liderazgo nacional en la provisión de seguros a corto plazo, con criterios de efectividad, equidad, transparencia y calidad”. (32)*

SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL OBRERO

El servicio de Emergencias del Hospital Obrero No.1 viene funcionando el mismo tiempo que el centro hospitalario desde su fundación con las especialidades de Cirugía general, Traumatología, Medicina Interna, Neurocirugía, Terapia Intensiva y Anestesiología, el servicio cumple horarios de 24 horas los 7 días de la semana.

Actualmente se tiene un total de 36 unidades de atención fácilmente ampliables de acuerdo a la necesidad de atención de los pacientes asegurados y beneficiarios de la institución, cuenta con equipos de monitorización de alta tecnología para los pacientes críticos, además de atención clínica y quirúrgica en las especialidades mencionadas. (33)

VI. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el nivel de satisfacción laboral en el personal médico del Servicio de Emergencias del Hospital Obrero No 1 de la Caja Nacional de Salud, La Paz - Bolivia 1er. Semestre Gestión 2023

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los parámetros sociodemográficos del personal médico en estudio.
- Determinar la antigüedad laboral del personal médico del servicio de emergencias.
- Identificar la especialidad médica del personal de emergencias en estudio.
- Determinar el nivel de satisfacción mediante los instrumentos usados en las variables cuantitativas y cualitativas.
- Identificar factores relacionados a la satisfacción laboral de los entrevistados.
- Profundizar el significado de satisfacción laboral de acuerdo a la teoría de Herzberg.

VII. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación tiene el siguiente diseño mixto concurrente:

- **ENFOQUE CUANTITATIVO:** Observacional, Transversal y descriptivo
- **ENFOQUE CUALITATIVO:** Teoría fundamentada

1 ENFOQUE CUANTITATIVO

1.1 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2 operalización de variables

VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTO
Edad	Años	Numérica	Encuesta

Sexo	Masculino Femenino	Nominal dicotómica	Encuesta
Estado Civil	Soltero Casado Unión Libre Divorciado Viudo	Nominal politómica	Encuesta
Antigüedad laboral	Años	Numérica	Encuesta
Especialidad	Cirugía Anestesiología Traumatología Medicina Interna Neurocirugía	Nominal politómica	Encuesta
Modalidad laboral	Contrato Ítem	Nominal dicotómica	Encuesta
VARIABLE INTERÉS	INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO

Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y /o materiales	1, 13, 21, 28, 32	Encuesta
	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	Encuesta
	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Encuesta
	Relaciones sociales	3, 9, 16, 24.	Encuesta
	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	Encuesta
	Desempeño de funciones	5, 11, 19, 26, 30, 35	Encuesta
	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	Encuesta
	Alto nivel de satisfacción	168 a 180 puntos.	Encuesta
	Regular Satisfacción	149 a 168 puntos.	Encuesta

	Regular insatisfacción	93 a 148 puntos	Encuesta
	Alto nivel de insatisfacción.	Igual o menor a 92 puntos.	Encuesta

1.2. CRITERIOS

○ CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personal médico que autorice su participación firmando el consentimiento informado.
- Personal médico que se encuentre desempeñando funciones asistenciales en el servicio de emergencia del HO⁵ No.1.
- Personal médico de contrato mínimo de 3 meses e ÍTEM.
- Personal médico con las especialidades de cirugía general, anestesiología, medicina interna, traumatología y neurocirugía.
- Personal médico de emergencias de ambos sexos y de distintas edades.

○ CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Personal médico que no haya autorizado su participación firmando el consentimiento informado.
- Personal médico que no estuviesen trabajando durante el periodo de estudio, ya sea por motivo de vacaciones licencias y/o permisos, o menor a 3 meses.
- Personal médico que tenga otras especialidades que no sean cirugía general, anestesiología, medicina interna, traumatología y neurocirugía.

⁵ HO: Hospital Obrero

- Personal médico que pertenezcan a otros servicios no correspondientes al servicio de emergencia.
- Jefe de Servicio de Emergencias del Hospital Obrero No. 1 de la Caja Nacional de Salud.

1.3. CONTEXTO O LUGAR DE INTERVENCIÓN

Caja Nacional de Salud, Hospital Obrero N°1, Servicio de Emergencias.

1.4. MEDICIONES O VARIABLES

Se realizará la medición como variable principal la Satisfacción laboral.

1.5. UNIDAD DE OBSERVACIÓN

Se tiene como unidad de observación al personal médico que trabaja en el servicio de Emergencias del Hospital Obrero No. 1 de la Caja Nacional de Salud.

1.6. UNIDAD DE ESTUDIO

El total de médicos que conforman el Servicio de Emergencias del Hospital Obrero No.1 C.N.S⁶., de acuerdo a los criterios de investigación.

1.7. MUESTRA

El presente estudio se realizará con un muestreo no probabilístico mediante la técnica de muestreo por conveniencia del total de médicos de Emergencias que son 30 profesionales.

1.8. PLAN DE ANÁLISIS.

El instrumento de recolección de datos Cuestionario de Satisfacción laboral (escala SL-SPC) que se aplicará a los usuarios internos para obtener el valor final de la medición de la variable Satisfacción laboral.

⁶ C.N.S.: Caja Nacional de Salud

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se usará excel y el paquete estadístico, SPSS para el análisis de los datos obtenidos en el presente estudio.

1.10. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

1.10.1. Se identificará el objeto de estudio mediante registro del personal que pertenece al servicio de emergencias.

1.10.2. Se recolectarán los datos y el vaciamiento de los mismos en una base de datos en excel. El instrumento se usará a través de la “Escala de satisfacción laboral” con un total de 36 ítems. El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una “Satisfacción frente al trabajo” y los puntajes bajos una “Insatisfacción frente al trabajo”. Medido en escala ordinal en los siguientes niveles:

- Alta satisfacción laboral: entre 168 a 180 puntos.
- Regular satisfacción laboral: entre 149 a 168 puntos.
- Regular insatisfacción laboral: entre 93 a 148 puntos.
- Alta insatisfacción laboral: igual o menor a 92 puntos.

1.10.3. La escala está a su vez compuesta por siete factores que evalúan la satisfacción laboral de forma parcial, los mismos que se detallaron en la operacionalización de variables.

1.10.4. Se hará el respectivo análisis de los resultados obtenidos.

1.10.5. Se procederá a preparar el informe final para su presentación.

VII. ENFOQUE CUALITATIVO

1. CONTEXTO O LUGAR DE INTERVENCIÓN

El estudio se llevó a cabo en el Servicio de Emergencias del Hospital Obrero N°1 de la Caja Nacional de Salud en La Paz, Bolivia.

2. CATEGORÍAS DE ESTUDIO

Las categorías de estudio se determinaron mediante un análisis cualitativo iterativo y se enfocaron en la satisfacción laboral del personal médico que trabaja en el servicio de Emergencias. Se descubrirán o se harán énfasis según el análisis cualitativo iterativo.

3. AMBIENTE DE OBSERVACIÓN Y PARTICIPANTES

La unidad de observación en este estudio fue el personal médico que trabaja en el Servicio de Emergencias del Hospital Obrero No. 1 de la Caja Nacional de Salud. Se realizó una entrevista con un Médico del Servicio de Emergencias del Hospital Obrero No.1 C.N.S⁷. que consintió y acordó participar en el estudio.

4. MUESTREO

El muestreo se realizó mediante una selección intencional del participante, con el objetivo de obtener una muestra representativa del personal médico que trabaja en el servicio de emergencias y que pudiera aportar información relevante sobre la satisfacción laboral. Obtuvimos la participación voluntaria de 2 médicos de turno en el servicio de emergencias.

5. RECURSOS Y PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Se usará el software ATLAS.ti⁸ versión 9 para el análisis de los datos cualitativos obtenidos. Se emplearon grabaciones en formato electrónico de audio y posterior transcripción mediante Google Docs con correcciones manuales.

⁷ C.N.S.: Caja Nacional de Salud

⁸ ATLAS.ti: software de análisis de datos de estudios cualitativos

El procedimiento de análisis se dividirá en dos partes: la primera denominada "análisis exploratorio" y la segunda que es la "configuración teórica".

- a) Análisis exploratorio. Se ofrecerá una descripción exploratoria que detalla con profundidad la percepción sobre satisfacción laboral, el recurso a utilizar es una de las entrevistas, la que posea más detalles en la entrevista a profundidad.
- b) Configuración teórica. Con la ayuda de ambas entrevistas, esta parte del análisis estará dedicada a configurar el sistema de categorías y de codificación de la teoría fundamentada.

La investigación cuantitativa previa usa una encuesta basada en la teoría de Herzberg sobre la satisfacción laboral, por tanto la codificación y categorización de la teoría fundamentada será **deductiva**.

Dicha codificación y categorización parte de una estructura previa, en este caso la teoría de Herzberg, por lo que será agrupada en dos grupos:

1) factores higiénicos y 2) factores motivadores.

Finalmente se presentará una matriz de codificación que muestre las categorías o la categoría central de la teoría fundamentada.

6. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se emplea una entrevista abierta no estructurada, y que se orientará hacia la satisfacción laboral.

7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

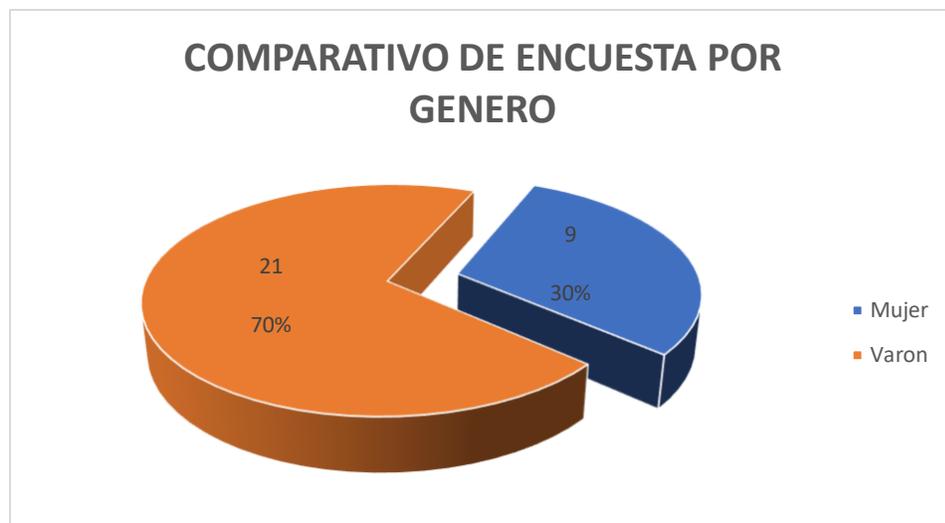
El presente estudio no rompe los principios establecidos en la declaración de Helsinki, de la asociación médica mundial, del año 2013, además es necesario mencionar que este estudio es voluntario, cuenta con consentimiento informado, protege la identidad de los participantes por lo que los datos serán usados de forma confidencial y mediante código.

VIII. RESULTADOS

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

En el presente estudio se recolectó 30 encuestas llenadas de manera anónima por el personal de Emergencias del Hospital Obrero, los datos recolectados fueron procesados en Excel

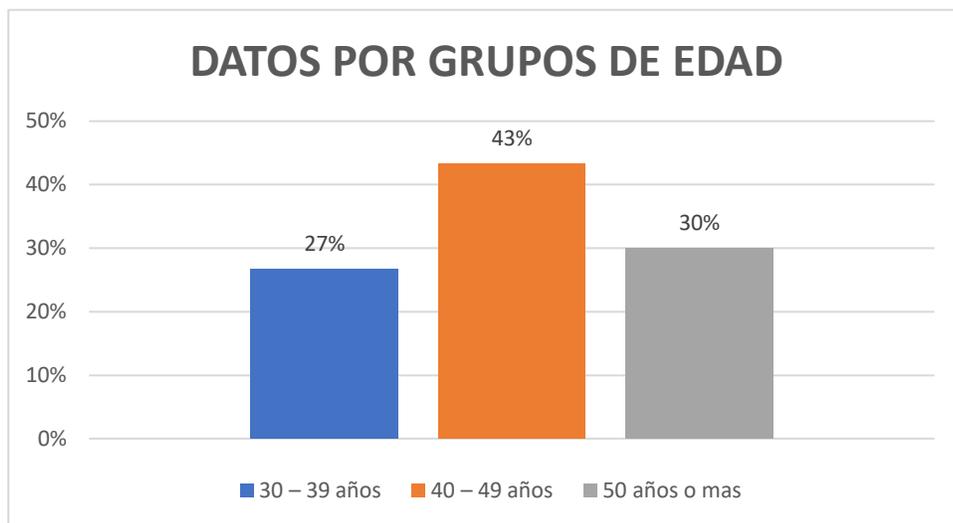
GRÁFICO 1



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los resultados obtenidos el 70 % es de sexo masculino y el 30% son de sexo femenino, haciendo un 100% del total encuestado.

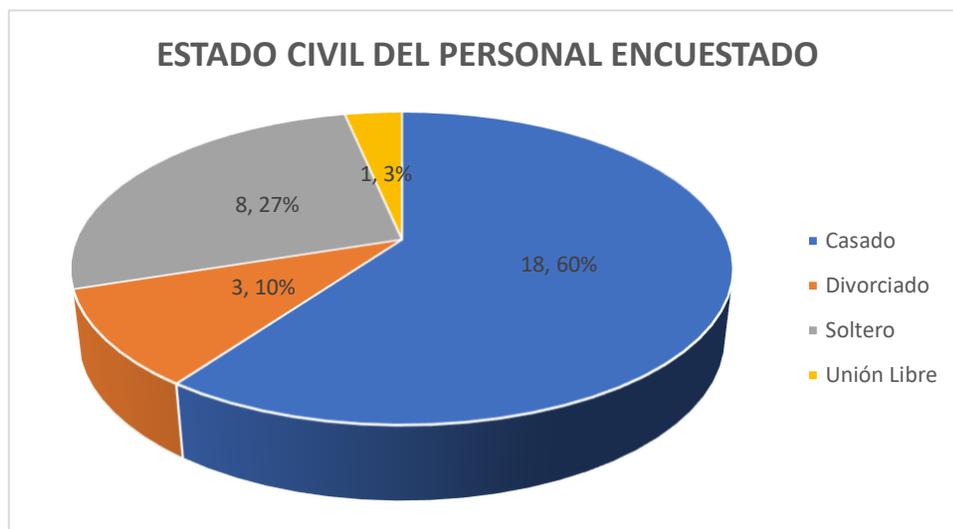
GRÁFICO 2



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los resultados obtenidos el 43 % se encuentran en el rango de 40 a 49 años de edad, el 30% están en el rango de 50 años a más y el 27% se encuentran en el rango de edad de 30 a 39 años.

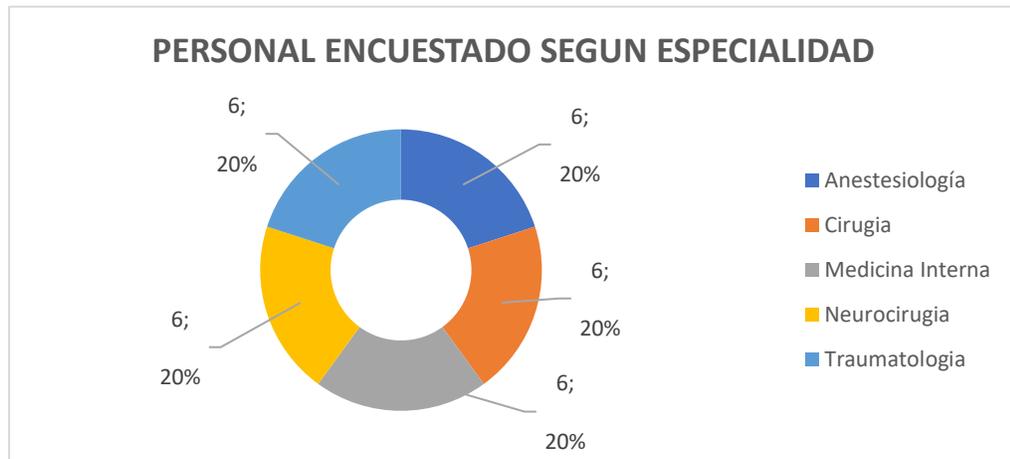
GRÁFICO 3



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los resultados obtenidos, el estado civil de los encuestados es del 60% son casados, el 27 % solteros, 10% divorciados y el 3 % se encuentran en unión libre.

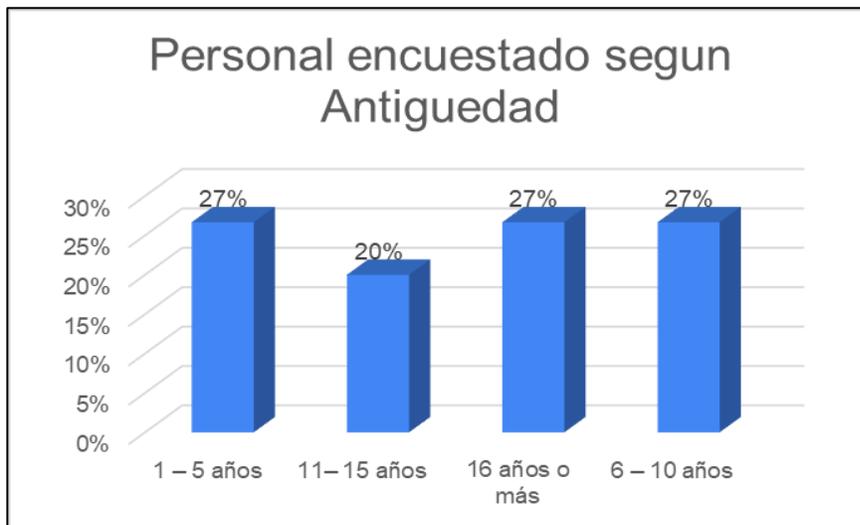
GRÁFICO 4



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

Se pudo evidenciar que existe una distribución equitativa del 20 % en las 5 especialidades que componen la Unidad de Emergencias del Hospital Obrero.

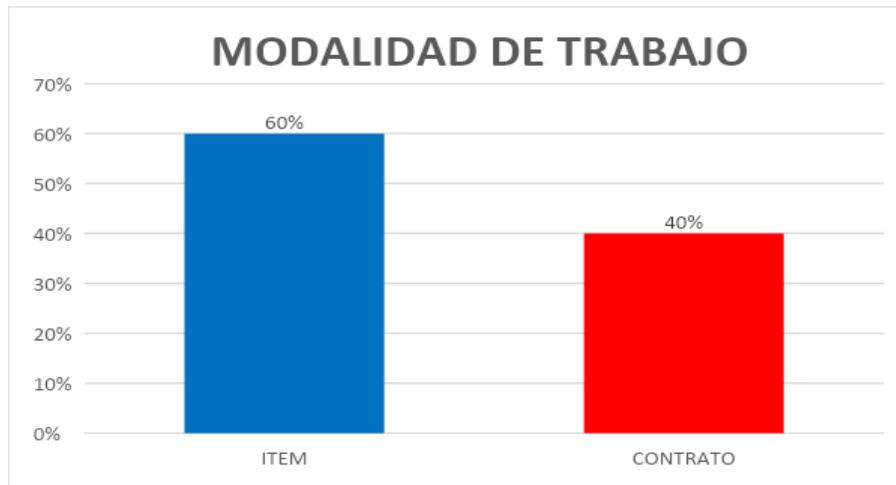
GRÁFICO 5



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los datos obtenidos el 27 % tiene una antigüedad de 16 años o más, el otro 27 % de 6 a 10 años, 27 % de 1 a 5 años y 20 % de 11 a 15 años.

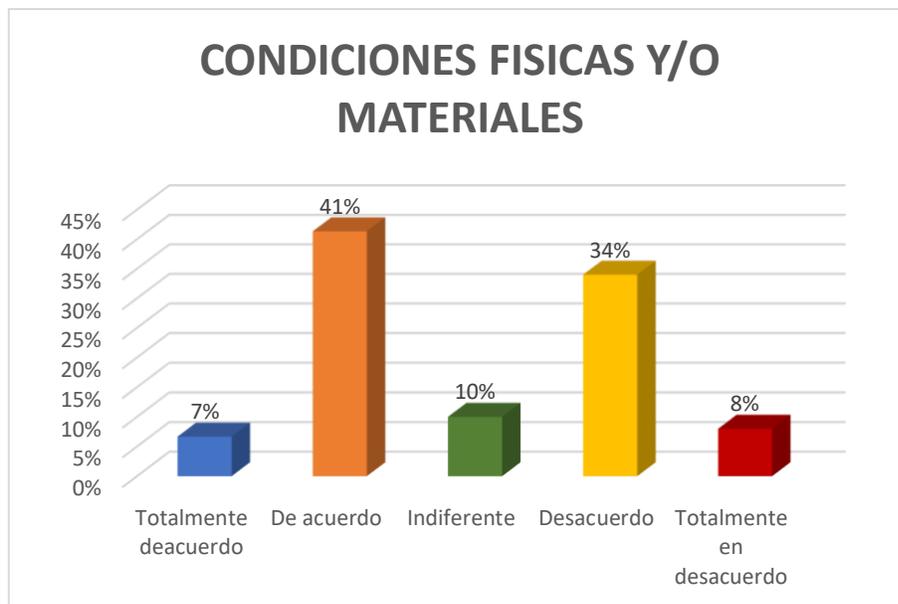
GRÁFICO 6



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los datos obtenidos el 60 % tiene la modalidad de trabajo por ítem y el 40 % es contrato.

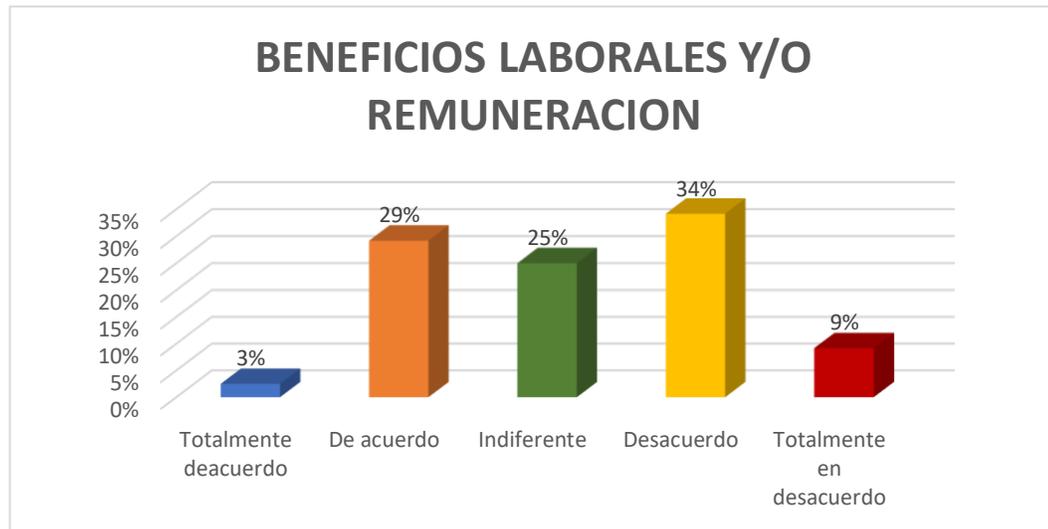
GRÁFICO 7



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los resultados obtenidos acerca de las condiciones físicas o materiales el 41% del personal está de acuerdo, el 34% está en desacuerdo, 10% es indiferente, el 8% está totalmente en desacuerdo y el 7% esta totalmente de acuerdo

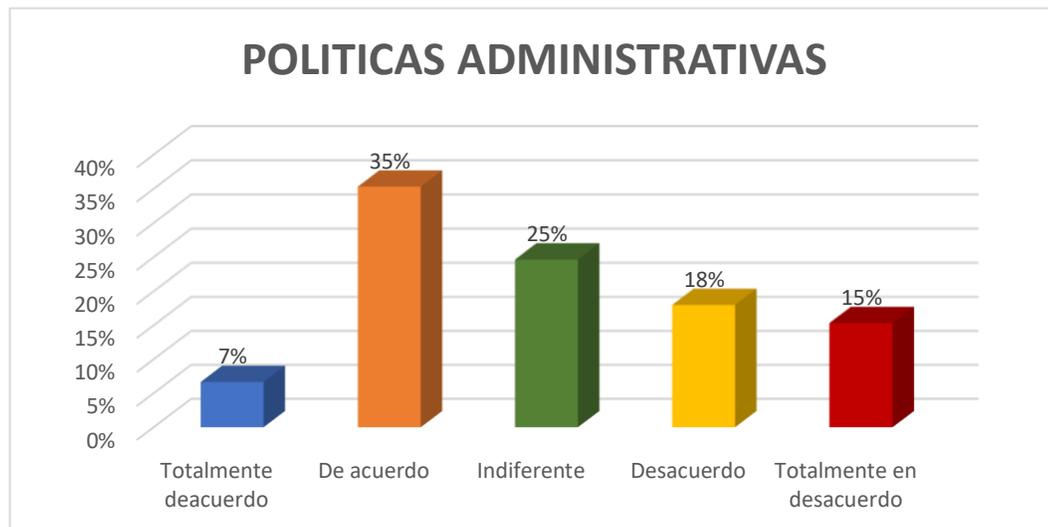
GRÁFICO 8



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

En relación a los beneficios laborales y/o remuneración el 34% del personal está en desacuerdo, el 29% está de acuerdo, 25% es indiferente, el 9% está totalmente en desacuerdo y el 3% está totalmente de acuerdo.

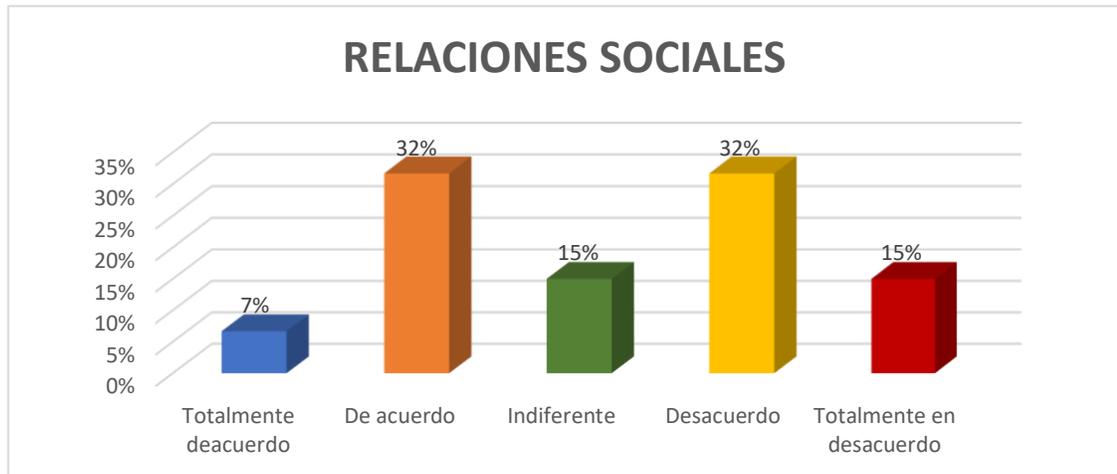
GRÁFICO 9



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

En relación a las políticas administrativas el 35% del personal está de acuerdo, el 25% es indiferente, el 18% está en desacuerdo, 15% esta totalmente en desacuerdo y el 7 % está totalmente de acuerdo.

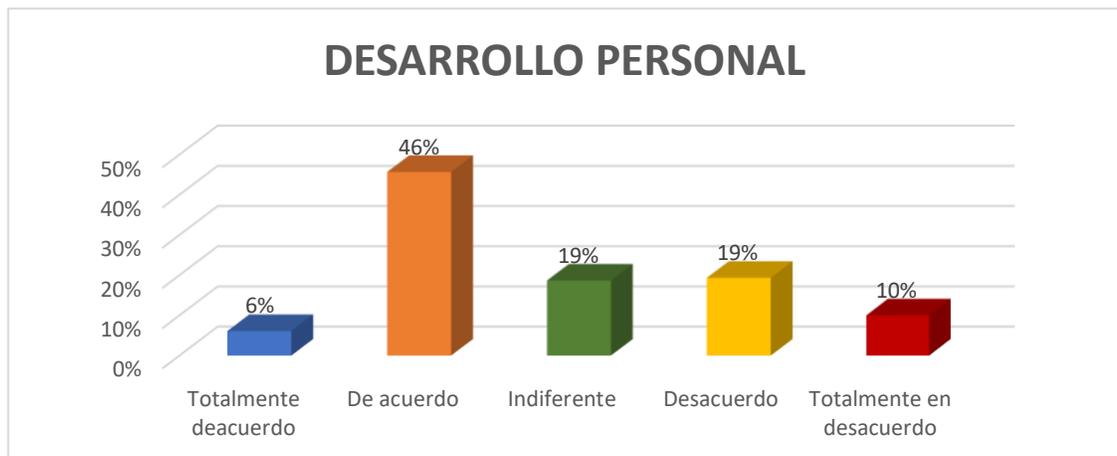
GRÁFICO 10



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

En relación a las relaciones sociales el 32% del personal está en de acuerdo al igual que otro 32% está en desacuerdo, 15% es indiferente y otro 15% está totalmente en desacuerdo y el 7% está totalmente de acuerdo.

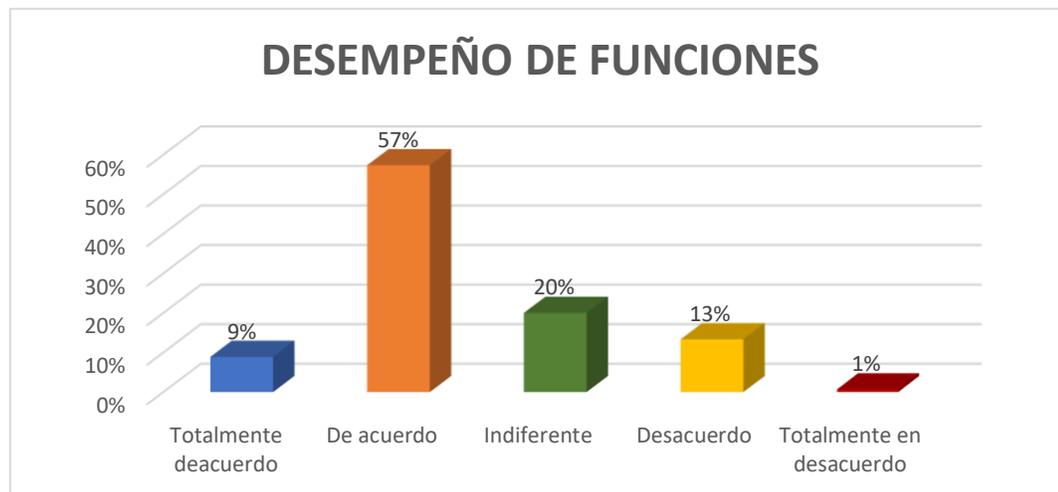
GRÁFICO 11



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los resultados obtenidos acerca del desarrollo personal el 46 % del personal está de acuerdo, el 19% es indiferente al igual que otro 19% está en desacuerdo, el 10% está totalmente y un 6% está totalmente de acuerdo.

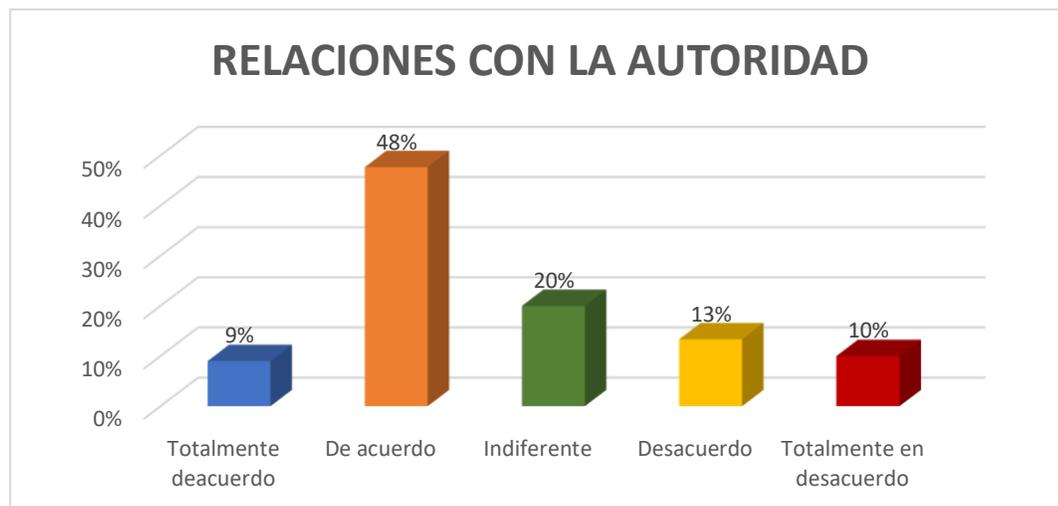
GRAFICO 12



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los resultados obtenidos acerca del desempeño de funciones el 57% del personal está de acuerdo, el 20% es indiferente, el 13% está en desacuerdo, 9% está totalmente de acuerdo y el 1 % está totalmente en desacuerdo.

GRÁFICO 13



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De los resultados obtenidos acerca de las relaciones con la autoridad el 48% del personal está de acuerdo, el 20% es indiferente, el 13% está en desacuerdo, 10% se encuentra en totalmente desacuerdo y el 9% está totalmente de acuerdo.

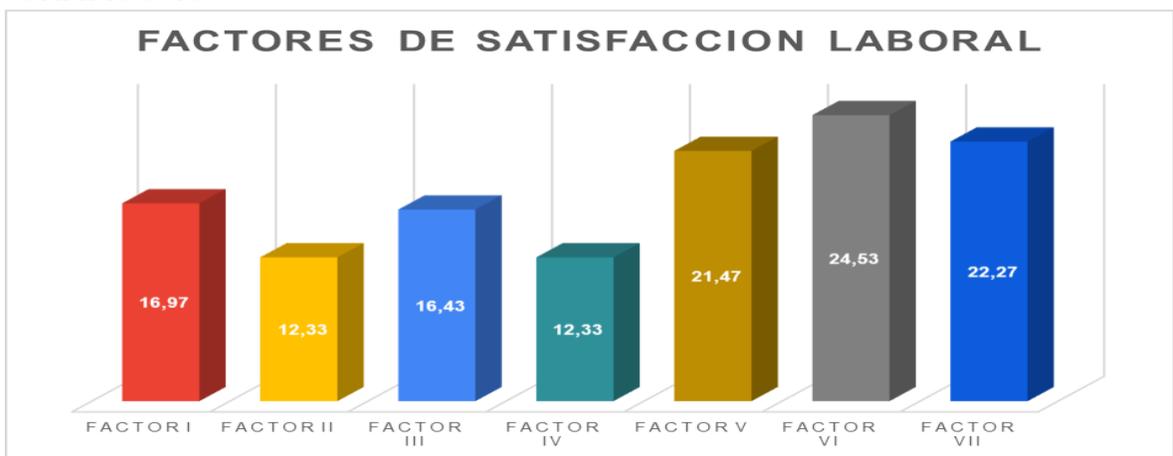
GRÁFICO 14



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

De acuerdo a los factores de categorización se encontró que el 60% de los médicos del servicio de emergencias del hospital Obrero N°1, presentan un regular nivel de satisfacción laboral, un 20% parcial satisfacción y parcial insatisfacción.

GRÁFICO 15



Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

Se encontró que el Factor VI (Desempeño de funciones) es el factor preponderante, con una frecuencia de 24,53%, seguida del Factor VII (Relación con la Autoridad) con una frecuencia acumulada de 22,27%, como último factor importante el Factor V (Desarrollo personal) con una frecuencia de 21,47%.

TEORÍA FUNDAMENTADA

1. ANÁLISIS EXPLORATORIO

1.1. CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE LABORAL Y DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

El ambiente: La sala de espera de emergencias es un ambiente de mucho movimiento, al lado se encuentra la oficina de triage, frente a ella la oficina de registro de pacientes con formulario AVC⁹ y a unos metros más la oficina de estadística. Salta a relucir un ambiente solemne que mezcla sosegamiento, angustia y ansiedad, el movimiento de familiares y pacientes es menos veloz que la del personal que se detiene únicamente para dar información o instrucciones a familiares y pacientes, ya que estos últimos requieren información sobre cómo ingresar a las salas o consultorios. Existen momentos en que no existen colas en la oficina para el registro de AVC, pero repentinamente se forma una que genera mayor espera y los usuarios pueden murmurar su aprobación o desaprobación de la cola para ser atendidos. En el ambiente puede parecer que existe más acción que reflexión, más orientación que explicación, ya que una paciente incluso interrumpe la entrevista abruptamente para preguntarnos por la ubicación del consultorio al que tenía que acudir y a la que se brindó de todas formas la información que ella requería.

Persona entrevistada: Es médico de profesión, lleva 8 años en la institución, ha transcurrido su formación y los años de ejercicio como especialista en el mismo Hospital, es cordial y de personalidad formal pero abierta a las preguntas realizadas. Posee expectativas fuera del ámbito laboral, y posee una idea concreta del quehacer diario en el servicio además de aspectos interesantes como el vinculado a sus creencias religiosas y la conciencia sobre el advenimiento de nuevas tecnologías y paradigmas en medicina.

⁹ Formulario AVC: Formulario de Aviso de afiliación del empleador

1.2. CATEGORÍAS O CONCEPTOS RECURRENTES EN LA PERSONA ENTREVISTADA



Nube de conceptos iterativos en la entrevista

Fuente: Elaboración propia con software ATLAS.ti¹⁰ versión 9.

Los 4 conceptos más recurrentes en la entrevista son: ***paciente, institución, trabajo, hospital***, y describen las ideas que giran en torno al deber y el compromiso en el trabajo como se puede apreciar en el núcleo de la nube. Otros conceptos, ubicados en la periferia no están desvinculados pero son menos iterativos. Podemos de esa forma considerar a estos conceptos recurrentes como categorías, las primeras 4 referentes al trabajo. La razón de sean iterativas se deben a la percepción de responsabilidad legal, es un motivo gravitante para poseer cautela en la profesión médica, así lo señala la entrevista:

¹⁰ ATLAS.ti: software de análisis de datos de estudios cualitativos

“...si tienes que hacer las cosas como tienen que hacerse, entonces te apoyas con la norma, protocolos y por todo lo que se tenía hacer, las demandas no estamos lejos de eso, pero yo creo que estaríamos exentos de eso, escribir en la historia clínica, cómo está el paciente y qué eventualidades podría pasar y bueno en lo personal trato de conversar con el familiar cuando tengo un paciente...”

Descripción de la satisfacción laboral.

“...me siento muy satisfecha por el hecho de que bueno trabajar acá es muy dinámico, no. Si uno se da la vuelta y ve que ha ayudado en la formación de muchos especialistas, tenemos colegas se convierten en más que colegas, somos amigos, y tratamos de colaborarnos en lo que se pueda y también vemos la parte de que ayudamos a muchos pacientes...”

Análisis:

Según Carrillo-García (17) los compañeros de trabajo y la estabilidad en el empleo generan mayor satisfacción laboral, en la reseña transcrita podemos apreciar que los compañeros de trabajo o los vínculos de amistad son puntos positivos para percibir la satisfacción laboral de forma positiva.

Descripción eventos contingentes a la satisfacción laboral.

“La inestabilidad laboral, eso realmente desanima bastante, a veces frustra el detalle de seguir en una institución y que de la noche a la mañana te empiecen a como decimos nosotros a “molestar”. El molestar es empezar a buscarte errores o como decir “cansarte”, también te pueden cambiar de horario a disponibilidad de servicio, te pueden dar unas cirugías bueno, te pueden dar más trabajo que no te corresponde”

Análisis:

El factor contingente podría enmarcarse en la teoría de Maslow dentro del 2do nivel o nivel de seguridad. La persona entrevistada señala en su percepción que la inseguridad proviene de un factor institucional que debería asegurar la

estabilidad y continuidad laboral, pero que es percibida como generadora de ansiedad.

Descripción del clima laboral

“...mis compañeros y que los colegas tengamos un ambiente más armonioso, si nos colaboramos y por simple palabra, y si digamos es otro personaje que se acaba, o sea, originado anticuerpos con nosotros lamentablemente siempre va ha existir, nosotros ya nos vamos a la parte más formal a la parte, así tienen que ser solicitudes escritas cosas escritas, o sea, ya no es nada verbal más formales...”

Análisis:

Soto⁽¹⁸⁾ afirma en su investigación cuantitativa que entre mayor clima organizacional y mayor calidad de atención de los profesionales de la salud. En la entrevista se percibe las relación positiva y negativa en torno a la relación interpersonal de colegas y personal de salud y vías para mantener la comunicación y el orden dentro del clima laboral, es crítico que el clima laboral sea llevado de manera que ofrezca la sensación de cooperación más que contingencia o rivalidad.

Descripción de expectativas.

“...En ese ambiente en ese aspecto yo tengo otro tipo de aspiraciones. Sí quisiera tener una vida empresarial en algún momento porque me atrae esa parte. Eh la idea familiar es buena, pero me gusta mucho el trabajo, entonces quisiera tal vez hacer alguna empresa, o una pequeña empresa, un emprendimiento eh... ir con la familia y el resto gracias a Dios pues no estamos llevando bien, es equilibrado más que todo en mi vida, ¿no?...”

Análisis:

Maslow en su teoría de la jerarquía de las necesidades afirma que en la cúspide de las necesidades humanas está la autorrealización. Se trata de un punto crítico que revela, en la descripción que hace la persona entrevistada, una aspiración que no es médica o ligada al Hospital Obrero, es una muestra de que las

expectativas van más allá de los elementos que configuran a la institución, y es válido porque expresa un deseo humano como el que tendría cualquier trabajador y es una fuente poderosa de motivación.

Descripción de creencias y valores.

“...no sigo todos los sacramentos que ha puesto, he sido parte de muchas religiones, en el cual al final del camino he dicho sí creer en Dios es la lógica, creer en algo divino eso hace mucho que tu fe ayude o no sé qué hace, pero hace mucho la fe...”

“...la inteligencia artificial todo eso con el criterio (clínico) eso no va, no iría eso sería como 5 millones de posibilidades, es mucho criterio y mucha empatía a veces con el paciente y eso es no, medio difícil”.

Análisis:

Yalom ⁽¹⁹⁾ describe cuatro “preocupaciones últimas” principales: la muerte, la falta de sentido, el aislamiento y la libertad. La entrevista señala abiertamente la búsqueda de una fe y un sentido para no tener dudas existenciales, se justifica una necesidad espiritual percibida y que no figura en la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow. El escepticismo hacia nuevas tecnologías como la inteligencia artificial es argumentada con el hecho que la clínica está lejos de ser reemplazada, al menos desde el punto de vista del trato humano.

1.3. CONFIGURACIÓN TEÓRICA

Matriz de Codificación Axial

Se basará en la teoría de Herzberg y estará en función de los fragmentos de las entrevistas a profundidad realizadas.

Categoria	Subcategorías	Palabras agrupadas	Respuestas	
			Entrevistado 1	Entrevistado 2
Factores higienicos	Estrés laboral	Estrés	“también te pueden cambiar de horario a disponibilidad de servicio, te pueden dar unas cirugías bueno, te pueden dar más trabajo que no te corresponde o bueno que teóricamente no hacías más. Es como sobrecargarte cosas”	“vienen personas con recomendaciones queriendo adquirir alguna atención privilegiada puede ser, cuando nosotros no podemos hacer eso”
	Clima organizacional	Ambiente	“Siempre nos hemos llevado con mucho respeto con todo el personal, con enfermería con los manuales con el personal de cocina siempre para de existir un respeto porque así no se han inculcado desde el primer día	“atendemos pacientes que están muy graves, moderadamente, pacientes que están estables o no estables es un reto como profesional
	Relaciones interpersonales	Interacciones	“Mucho no influye, pero sí hace que sea un ambiente diferente. De que mi compañero y que los colegas que tengamos un ambiente más armonioso, si nos colaboramos y por simple palabra”	“tengo muy buenas relaciones personales con todos mis colegas es el mejor servicio, no tenemos problemas”

	Antigüedad laboral	Antigüedad	“Bueno en este caso en los 8 años ya va a llevar 8 años, porque he egresado a los 30”	“Ya son más de 11 años que estoy en la institución”
Factores motivadores	Expectativas profesionales	Expectativas	“sí quisiera realizarme en esa parte y como usted dice, tener otros hobbies los tengo realizarlos: manejar, no tocar guitarra aprender otro idioma”	“a priori es mejorar la parte técnica en lo que venimos avanzando en cuanto a la ecografía, nos ayudado la venida o el uso del ecógrafo, nos está ayudando mucho a actuar de una mejor forma con el paciente”
	Aspiraciones personales	Aspiraciones	“yo tengo en mi proyecto que lo estoy tratando de hacer y una que otra la estoy haciendo yo me siento contenta con ese aspecto”	“investigación puede aportar, que es lo que no sabemos y tenemos seguir aprendiendo, somos profesionales en salud”

	Satisfacción laboral	Satisfacción	<p>“me agrada mucho ahora y en esta institución nuestros propios colegas que son jefes de servicio, son bastante personas y se ponen en nuestro lugar y nos respetan como tal, aceptando opiniones a veces un simple detalle</p>	<p>“a uno le frustra no contar con ciertos medicamentos para poder ayudar a un paciente, insumos y medicamentos y en cuanto a lo que me satisface bastante este que no es monótono que la atención médica</p>
	Oportunidades de promoción	Oportunidades	<p>“no sé si las convocatorias o los ascensos aquí en la institución tienen bueno, yo conozco a la institución y no lo veo malo, porque muchas personas que son ya antiguas que tienen conocimiento del caso suben a esos cargos”</p>	<p>“ya me habían ofrecido algunos cargos, pero lamentablemente porque pues tengo niños pequeños a cargo no me daría el tiempo por el momento”</p>
	Mejoras sugeridas	Mejoras	<p>“que valoren el trabajo de los profesionales eso siempre incentiva todo a todo personal. Yo conversando con mis colegas, no es en mi caso o alguna vez lo fue, muchos se quedan hasta tarde”</p>	<p>“los cambios que son en las jefaturas que se quedan a veces eternas que se quedan jefes por mucho tiempo”</p>

1.4. ANÁLISIS FACTORES HIGIÉNICOS

Estrés laboral: Ambos entrevistados mencionan el estrés como un factor higiénico que afecta su satisfacción laboral. El entrevistado 1 habla sobre la sobrecarga de trabajo y la posibilidad de cambios de horario, mientras que el entrevistado 2 menciona el desafío de tratar con pacientes en diferentes estados de salud.

Clima organizacional: El entrevistado 1 destaca la importancia del respeto y la buena relación con todo el personal, incluyendo enfermería y cocina, como parte del clima organizacional. Por otro lado, el entrevistado 2 menciona el ambiente armonioso y las buenas relaciones personales con los colegas como elementos clave para brindar el mejor servicio.

Relaciones interpersonales: El entrevistado 1 menciona que las interacciones y el ambiente armonioso con los colegas pueden influir en el ambiente de trabajo, aunque no considera que sea un factor determinante. El entrevistado 2 destaca tener buenas relaciones personales con todos sus colegas, lo que contribuye a un buen servicio y la ausencia de problemas.

Antigüedad laboral: Ambos entrevistados mencionan la antigüedad como un factor relevante. El entrevistado 1 comenta que lleva 8 años en la institución desde su egreso, mientras que el entrevistado 2 destaca que ha estado en la institución por más de 11 años.

En cuanto a las palabras agrupadas, el entrevistado 1 menciona palabras relacionadas con el estrés laboral, como sobrecarga de trabajo y cambios de horario. El entrevistado 2 utiliza palabras relacionadas con el clima organizacional y las buenas relaciones interpersonales, destacando el respeto, el ambiente armonioso y la colaboración.

En resumen, los factores higiénicos identificados en las respuestas de los entrevistados incluyen el estrés laboral, el clima organizacional, las relaciones interpersonales y la antigüedad laboral. Estos factores pueden influir en la satisfacción laboral y en la percepción del ambiente de trabajo.

1.5. ANÁLISIS FACTORES MOTIVADORES

Expectativas profesionales: Ambos entrevistados mencionan tener expectativas profesionales. El entrevistado 1 habla sobre su deseo de desarrollarse en nuevas áreas, como aprender otro idioma y mejorar en la parte técnica de la ecografía. El entrevistado

2 menciona la importancia de la investigación y seguir aprendiendo en el campo de la salud.

Aspiraciones personales: El entrevistado 1 menciona tener proyectos personales que le satisfacen, mientras que el entrevistado 2 destaca la importancia de la investigación y el aprendizaje continuo como aspiraciones personales relacionadas con su carrera médica.

Satisfacción laboral: Ambos entrevistados expresan sentir satisfacción en su trabajo. El entrevistado 1 destaca el respeto y la aceptación de opiniones por parte de los colegas y jefes como elementos que le agradan. El entrevistado 2 menciona la satisfacción de no tener una rutina monótona en la atención médica.

Oportunidades de promoción: El entrevistado 1 menciona la existencia de convocatorias y ascensos en la institución, y aunque no los ve como algo malo, reconoce que no ha tenido la oportunidad de aprovecharlos debido a sus responsabilidades familiares. El entrevistado 2 menciona que le han ofrecido algunos cargos, pero actualmente no puede aceptarlos debido a sus hijos pequeños.

Mejoras sugeridas: Ambos entrevistados mencionan mejoras que podrían beneficiar su satisfacción laboral. El entrevistado 1 destaca la importancia de valorar el trabajo de los profesionales como un incentivo, y menciona la situación de algunos colegas que se quedan trabajando hasta tarde. El entrevistado 2 menciona la necesidad de cambios en las jefaturas, ya que algunas personas permanecen en esos cargos durante mucho tiempo.

En cuanto a las palabras agrupadas, el entrevistado 1 utiliza palabras relacionadas con las expectativas profesionales, como realizar proyectos personales y desarrollarse en nuevas áreas. También menciona la satisfacción laboral a través del respeto y la aceptación de opiniones. El entrevistado 2 utiliza palabras relacionadas con las aspiraciones personales, la satisfacción laboral y las oportunidades de promoción, así como las mejoras sugeridas.

En suma, los factores motivadores identificados en las respuestas de los entrevistados incluyen las expectativas profesionales, las aspiraciones personales, la satisfacción laboral, las oportunidades de promoción y las mejoras sugeridas. Estos factores influyen en la motivación y en la percepción de satisfacción en el trabajo de los entrevistados.

IX. DISCUSIÓN

En nuestro medio existen trabajos con enfoque cuantitativo como el de *Huanca*⁽⁶⁾ que describe una satisfacción extrínseca alta del 65%, y satisfacción intrínseca media del 65%. Por su parte *Lacoa*⁽⁷⁾ señala un 64,3% de satisfacción extrínseca regular y un 96,4% de satisfacción intrínseca pésima, por su parte *Salinas*⁽³⁹⁾ indica un nivel de satisfacción alto del 54,5%, *Alarcon et al*⁽⁴⁰⁾ solo un 23% posee un alto nivel de satisfacción con predominio en el factor de condiciones físicas y/o materiales.

En el presente estudio posee un 60% de satisfacción calificada como regular, teniendo en cuenta la dimensión extrínseca como predominio en los factores Desempeño de función donde un 57% está satisfecho con las funciones diarias que realiza en el entorno laboral, relación con la autoridad 48% está satisfecho con las actividades designadas por su inmediato superior y el desarrollo personal 46% esta satisfecho con la autorrealización personal en el trabajo; sin embargo de todos los factores de satisfacción laboral elaborados en el estudio, están aquellos que cuentan con un nivel de satisfacción bajo, el factor II Beneficios laborales y/o remuneración y el factor IV de las relaciones laborales, estos 2 últimos factores ambos con un 12,33%, la motivación para una satisfacción laboral no van en relación en estos factores, para el personal de emergencias del Hospital Obrero N°1, los beneficios, bonos, o relacionarse con los demás no es un limitante para poder realizar sus funciones. *Huanca*⁽⁶⁾ por lo contrario en su estudio el personal de enfermería encontró mayor satisfacción con los beneficios laborales y/o remuneración, donde expresan que para ellos es importante poder recibir una paga justa por el trabajo realizado.

Vazques⁽⁴¹⁾ en su estudio predomina la satisfacción media, donde va destacando los factores de desempeño de funciones, relación con la autoridad, beneficios laborales y de remuneración. *Lacoa*⁽⁷⁾ por su parte divide en 2 aspectos la satisfacción, los intrínsecos y los extrínsecos donde en su estudio los factores

extrínsecos estaban en la satisfacción regular 64.3%, entre ellos están el sueldo, supervisión, beneficios laborales, compañeros de trabajo, comunicación, condiciones ambientales, físicas y los intrínsecos 96.4% tienen una satisfacción pésima entre estos están recompensas, reconocimiento y promoción.

Salinas ⁽³³⁾ el factor que tuvo menor nivel de satisfacción principal fue las condiciones físicas y/o materiales aun cuando cuentan con nuevas instalaciones y tecnología que fue inaugurado el año que se realizó el estudio.

En nuestro estudio cualitativo la teoría de Maslow se ajusta a nuestro criterio por abarcar un rango mayor de ítems de evaluación, con la única excepción de las necesidades espirituales de tipo religioso, dichas necesidades podrían ser enmarcadas mejor en los postulados de Yalom que incluso las dimensiona en el ámbito médico.

En cuanto al enfoque cualitativo no existen referencias locales o nacionales, pero a nivel regional la categoría “trabajo” es también ponderado en trabajos como el de *Betancourt* ⁽³²⁾, coincidimos con el autor en la percepción de sobrecarga laboral como fuente de insatisfacción laboral y que se amplía en las dimensiones de variabilidad de habilidades, autonomía, identidad de la tarea y retroalimentación. *Betancourt* también pondera el impacto de la labor como médico en la sociedad y la calidad de vida de los pacientes, nuestros resultados hacen énfasis en la repercusión legal y el trato humano como partes importantes para generar impacto y evitar ser objeto de cuestionamientos legales.

X. CONCLUSIONES

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

- a) El 70% de los médicos que trabajan en emergencias son de sexo masculino de los mismos el 43%, se encuentra entre las edades de 40 a 49 años de edad,
- b) No se encontraron diferencias marcadamente significativas al respecto de la antigüedad, encontrándose como promedio 27% en la antigüedad de 1-5 años, 6-10 años y 16 a más años.
- c) Las especialidades que participaron en el estudio son, Anestesiología, Cirugía, Medicina interna, Neurocirugía, Traumatología. siendo la participación de las 5 especialidades de manera equitativa.
- d) Al respecto de la dimensión profesional, las categorías son iterativas en torno al trabajo, al paciente y a la institución, éstos elementos proporcionan una experiencia que configura un sistema subjetivo que es consciente de la responsabilidad legal. En cuanto a la dimensión personal la satisfacción laboral se sostiene en base a las relaciones interpersonales, las expectativas y las creencias religiosas que actúan como contrapesos interesantes para no caer en el cientificismo y buscar asidero en la fe. La inestabilidad laboral, la sobrecarga y el deterioro de las relaciones interpersonales pueden ser percibidas como amenazas para la satisfacción laboral.
- e) El 60% del personal médico en el servicio de emergencias tiene un nivel de satisfacción regular. Además, se encontró que el Factor VI de Desempeño de las funciones es el más importante para la satisfacción o insatisfacción laboral.

INVESTIGACION CUALITATIVA

En base al análisis de los factores higiénicos y motivadores obtenidos de los resultados cualitativos de las entrevistas, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Factores Higiénicos:

El estrés laboral es un factor relevante que afecta la satisfacción laboral de los médicos entrevistados. La sobrecarga de trabajo y la posibilidad de cambios de horario son mencionados como fuentes de estrés.

El clima organizacional, caracterizado por el respeto y las buenas relaciones interpersonales, es considerado un elemento importante para el bienestar laboral.

Las relaciones interpersonales juegan un papel significativo en el ambiente de trabajo. La colaboración y el ambiente armonioso con los colegas son aspectos que contribuyen a la satisfacción laboral.

Factores Motivadores:

Las expectativas profesionales, como el desarrollo en nuevas áreas y la mejora en habilidades técnicas, son mencionadas como elementos motivadores por los entrevistados.

Las aspiraciones personales relacionadas con la investigación y el aprendizaje continuo también son factores motivadores en la carrera médica.

La satisfacción laboral se ve influenciada por el respeto y la aceptación de opiniones por parte de los colegas y jefes, así como por la ausencia de rutina monótona en la atención médica.

Las oportunidades de promoción son consideradas relevantes, aunque pueden estar condicionadas por responsabilidades familiares.

Las mejoras sugeridas incluyen el reconocimiento del trabajo de los profesionales y cambios en las jefaturas para evitar la permanencia prolongada en los mismos cargos.

En general, los resultados indican que tanto los factores higiénicos como los factores motivadores tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral de los médicos en estudio. El manejo adecuado del estrés laboral, la promoción de un clima organizacional favorable y el fomento de buenas relaciones interpersonales pueden contribuir a mejorar la satisfacción y el bienestar laboral. Asimismo, se resalta la importancia de ofrecer oportunidades de crecimiento profesional y valorar el trabajo de los profesionales como elementos motivadores.

Todo lo anterior proporciona una comprensión profunda de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los médicos en el contexto estudiado, lo cual puede servir como base para la implementación de estrategias y políticas orientadas a mejorar el ambiente de trabajo y promover la satisfacción y el compromiso de los profesionales de la salud.

META-INFERENCIA (CONCLUSIÓN CUANTITATIVA-CUALITATIVA)

Al analizar tanto el resultado cualitativo como el cuantitativo, podemos realizar una meta-inferencia que abarque ambos resultados y proporcione una visión general de los hallazgos:

En el ámbito de la medicina de emergencias, se observa una combinación de factores motivadores e higiénicos que influyen en la satisfacción laboral de los médicos. Los médicos de emergencias tienen altas expectativas profesionales y aspiraciones personales, como la realización de proyectos

personales, el desarrollo en nuevas áreas y la búsqueda de oportunidades de promoción. Esto indica una mentalidad orientada al crecimiento y al progreso en su carrera.

La satisfacción laboral se ve respaldada por las relaciones interpersonales, el respeto y la aceptación de opiniones en el entorno laboral. El clima organizacional favorable y las buenas relaciones con los colegas contribuyen a un ambiente armonioso y colaborativo. Estos aspectos subjetivos y personales son importantes para el bienestar y la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, se identifican desafíos y amenazas potenciales para la satisfacción laboral de los médicos de emergencias. El estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y la inestabilidad laboral son factores que pueden afectar negativamente la satisfacción. Además, el deterioro de las relaciones interpersonales puede influir en el bienestar y la satisfacción en el trabajo.

En cuanto a las características demográficas de los médicos de emergencias, se observa que la mayoría son hombres y que existe una presencia significativa de médicos de mediana edad, con edades comprendidas entre los 40 y 49 años. No se encontraron diferencias marcadas en cuanto a la antigüedad laboral, lo que indica una distribución similar en términos de experiencia.

Las especialidades médicas representadas en el estudio son equitativas, lo que destaca la diversidad y la contribución de diferentes especialidades al servicio de emergencias.

Finalmente, la satisfacción laboral de los médicos de emergencias se ve influenciada por factores motivadores e higiénicos. Las expectativas profesionales, las aspiraciones personales, las relaciones interpersonales

y el clima organizacional son elementos clave en la configuración de la satisfacción laboral. Sin embargo, el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y la inestabilidad laboral pueden representar desafíos. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar tanto los aspectos personales como los organizacionales para promover un entorno laboral satisfactorio y productivo en el campo de la medicina de emergencias.

XI. RECOMENDACIONES

- Es necesario ampliar las investigaciones de satisfacción laboral en todo el Hospital Obrero N°1, haciendo la disquisición por servicios y grupos de año de antigüedad y personal de ITEM y contrato, nivel de formación.
- Realizar otros estudios de enfoque cualitativo ampliando el tamaño muestral, en el que se tome en cuenta las expectativas laborales y la salud física y psicológica del profesional.
- Las conclusiones del presente estudio sólo pueden ser generalizadas al servicio de emergencias u otros similares en otros hospitales de similar característica, es por lo que es recomendable ampliar el estudio a todos los servicios del centro hospitalario.
- Considerar en futuras investigaciones la vivencia de los médicos y sus expectativas ya que tienen muy marcada en su conciencia el sentido del deber y la institución, no se debe dejar de lado que como seres humanos tienen necesidad de estima y de logros que desean alcanzar en su vida personal; reducirlos únicamente a entes laborales enmascara la realidad de la dinámica social que existe al interior de la institución y que es la auténtica fuente de satisfacción laboral.

XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Verbrugge LM. Work satisfaction and physical health. J Community Health. 1982 Summer;7(4):262-83. doi: 10.1007/BF01318959. PMID: 7130446.
2. Aazami S, Shamsuddin K, Akmal S, Azami G. The Relationship Between Job Satisfaction and Psychological/Physical Health among Malaysian Working Women. Malays J Med Sci. 2015 Jul-Aug;22(4):40-6.
3. López González AA y Ayensa Vázquez JA. Un método para anticiparse al estrés laboral: El modelo de Siegrist (I). Gestión Práctica de Riesgos Laborales nº 46, pág. 52, febrero 2008.
4. López González AA y Ayensa Vázquez JA. Un método para anticiparse al estrés laboral: El modelo de Siegrist (II). Gestión Práctica de Riesgos Laborales nº 47, pág. 32, marzo 2008.
5. Castillo B & Lipa G. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la clínica internacional sede San Borja. Lima; 2016.
6. Huanca MJ. Satisfacción laboral del personal de enfermería del Policlínico Caja Petrolera de Salud El Alto, Trabajo de Grado; 2019.
7. Lacoa V C. Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología Hospital de Especialidades Materno Infantil CNS regional La Paz, Trabajo de grado; 2021.
8. Urquiza Raúl. SATISFACCIÓN LABORAL, Y CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD. Rev. Méd. La Paz [Internet]. 2012; 18(2): 65-69. Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012&lng=es
9. Bravo PJMyRI. Satisfacción laboral. Tratado de Psicología del Trabajo. 2002;
10. Muñoz. Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. Medicina y Seguridad del Trabajo. 1990; 55(55-62).

11. Ramirez C. Seguridad Industrial.Un Enfoque Integral Mexico: MC Graw Hill; 2018.
12. Chavez D. Programa Posgrados en Riesgos Laborales. [Online].; 2022 [cited 2023 Junio 15. Available from: https://repositorio.pucese.edu.ec/handler/123456789/2103/browse%3Ftype%3Dauthor%26order%3DASC%26rpp%3D20%26value%3DCh%25C3%25A1vez%2BVer%2BDarwin%2BAntonio&ved=2ahUKEwi-4JzZ6uT_AhUgLrkGHSR7A3gQFnoECA8QAQ&usq=AOvVaw2KOdTiyqjUBsvzvGD-Yapl.
13. Marquez E. Ergonomía II. Instituto de diseño de Valencia. [Online].; 2012 [cited 2023 Junio 20. Available from: <http://es.slideshare.net/blogunefatecnologia/riesgo-ergonomico>.
14. Chavez J. procedimiento para una evaluacion de riesgo. [Online].; 2015 [cited 2023 junio 16. Available from: https://es.escribd.com/document/427729419/08-Procedimiento-Identificacion-de-Peligros-Evaluacion-de-Riesgos-y-Controles-Rev-01&ved=2ahUKEwimwpae8-T_Ah.
15. Plata UNdl. Riesgos Fisicos, Mecanicos, Quimicos y Biologicos. [Online].; 2018 [cited 2023 Agosto 24. Available from: https://unlp.edu.ar/gestion/obras/seguridad_higiene/riesgos-fisicos-mecanicos-quimicos-y-biologicos-8676-13676/.
16. OIT Oldt. Agentes quimicos. Seguridad y Salud en el trabajo. 2021 Marzo; 3.Fernando M. Escala General de Satisfacción Laboral. Psicología-Online. 2018 Marzo.
17. Thurman J. La satisfaction: aperçu international. Revue Internationale du Travail. 1997; 116(277-280).
18. A D. Satisfacción Laboral y felicidad en enfermeras peruanas. Scielo. 2019 Octubre; 18(54).
19. Pujol L&. Scielo. [Online].; 2018 [cited 2023 Febrero 15. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

20. Taylor F. The principles of Scientific Management. Nueva York. 1911.
21. Barbash J. Enquête sur les attitudes concernant la satisfaction au travail. document OCDE. 1974; 12.
22. Maslow AH. Motivación y Personalidad. Madrid. 1991.
23. Locke E. What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance. 1969; 4(309-336).
24. Lawler E. Pay and organizational effectiveness. a psychological view. 1971; McGraw-Hill/Vroom, V.K., "Work and Motivation", Wiley, 1964, p. 23. (www.archive.org)
25. MARRINER, (1993) "Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia", artículos de revisión".
26. Hoppok, R., & Spielgler. Job Satisfaction. Occupations: The Vocational Guidance Journal, 1938; 16(7), 636-643.
27. Patlán Pérez Juana. Construcción y propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo. Cienc Trab.;18(56): 94-105.
28. Muñoz A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Facultad de psicología, Universidad de Complutense. 1990;(293p).
29. Robbins S&CM. Administración. Prentice Hall Hispanoamericana. 1996.
30. Paper. La Pirámide de Maslow en la Evolución Personal. [Online].; 2008 [cited 2023 Enero 15. Available from: <https://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/gestioncapitalhumano2016/nodulo3/PAPER-PIRAMIDE-DE-MASLOW.pdf&ved=2ahUKEwjYwPjlo9X9AhXeqZUCHvdCs4QFnoECB0QBq&usq=AOvVaw0csD2OtH-yJWG8x2GAP1zo>.
31. Pierola Z, Sistematización del proceso de compras en el fondo rotatorio Hospital Obrero No. 1 Bolivia [Online].; 2012 [cited 2023 Enero 10. Available from: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/3231>.

32. Hospital Obrero No.1. 60 Aniversario. Revista del Hospital Obrero No.1 La Paz Bolivia. 2015
33. Ajata F, Rendimiento Academico y su Relacion con el desempeño laboral en cursantes de la practica clinica del Hospital Obrero No.1 Gestion 2021[Online].; 2021 [cited 2023 Febrero 8. Available from: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/30406>
34. Carrillo-García C, Martínez-Roche ME, Vivo-Molina MC, Quiñonero-Méndez F, Gómez-Sánchez R, Celdrán-Gil F. Satisfacción laboral de los médicos de Unidades Móviles de Emergencia y del Centro Coordinador de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061. Región de Murcia. Rev Calid Asist [Internet]. 2014 [citado el 13 de marzo de 2023];29(6):341–9. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-laboral-medicos-unidades-moviles-S1134282X1400120>
35. Soto JDS, Ortega AV, Céspedes BD, Arias Abarca YM. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022 Jun [citado 2023 Mar 14] ; 38(2): e5154. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es
36. Yalom, I. D. (1980). Existential psychotherapy. 1980. New York, NY: Basic Books. Disponible en: https://books.google.com.bo/books?hl=en&lr=&id=CL_VDwAAQBAJ&oi=fn&pg=PT8&ots=OARxovPLQP&sig=srmO6aVx3U1KUWOTYb7fb9rMDBM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
37. Betancourt, JC. Satisfacción laboral en profesionales médicos de una EPS en Santiago de Cali. Universidad del Valle. [citado el 17 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/17418/CB-0531567.pdf?sequence=1>

38. Alarcon N, Ganga F, Pedraja L, Monteverde A. [Internet]. Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile [citado el 14 de abril de 2023]. Disponible en: https://web.archive.org/web/20220704164000id_/https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.ac
39. Salinas F, Sotelo L, Luiggi J, Paul J, Grijalva N, et al. FACULTAD DE HUMANIDADES [Internet]. Edu.pe. [cited 2023 Abril 14]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32323/Felipa_SDL-Sotelo_JLJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Vazquez S. Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 [Internet]. Edu.pe. [citado el 14 de abril de 2023]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/488/Vasquez_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Decreto Ley N°16998 Ley General de higiene, seguridad ocupacional y bienestar. (2 de Agosto de 1979). La paz, Provincia murillo, Bolivia.
42. Código de Seguridad Social, 1956, Retrieved from: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1440/CODIGO%20DE%20SEGURIDAD%20SOCIAL.pdf>

XIII. ANEXOS

SATISFACCIÓN LABORAL.-

Es la sensación de bienestar y comodidad que el personal experimenta al realizar su trabajo. Será medido con la escala SL-SPC, elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo; la satisfacción laboral de medición ordinal. Comprende las siguientes dimensiones:

Anexo 1 Factores de la escala SL-SPC

- **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- **Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- **Factor III: Políticas Administrativas:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- **Factor IV: Relaciones Sociales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- **Factor V: Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- **Factor VI: Desempeño de Funciones:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- **Factor VII: Relación con la Autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

La calificación de la satisfacción laboral global, se considera:

- Alta satisfacción laboral: 168 a 180 puntos.
- Regular satisfacción laboral: 149 a 168 puntos.
- Regular insatisfacción laboral: 93 a 148 puntos.
- Alta insatisfacción laboral: Igual o menor a 92 puntos.

Anexo 2 CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL

A.- DATOS GENERALES Marque con una X

1.- EDAD	2.- ESTADO CIVIL	3.- ANTIGÜEDAD LABORAL	4.- ESPECIALIDAD
20 – 29 años ()	Soltero ()	1 – 5 años ()	Cirugia ()
30 – 39 años ()	Casado ()	6 – 10 años ()	Anestesiología ()
40 – 49 años ()	Unión Libre ()	11– 15 años ()	Traumatología ()
50 años o mas ()	Divorciado ()	16 años o mas ()	Medicina Interna ()
	Viudo ()		Neurocirugia ()

5.- MODALIDAD LABORAL Item () Contrato ()

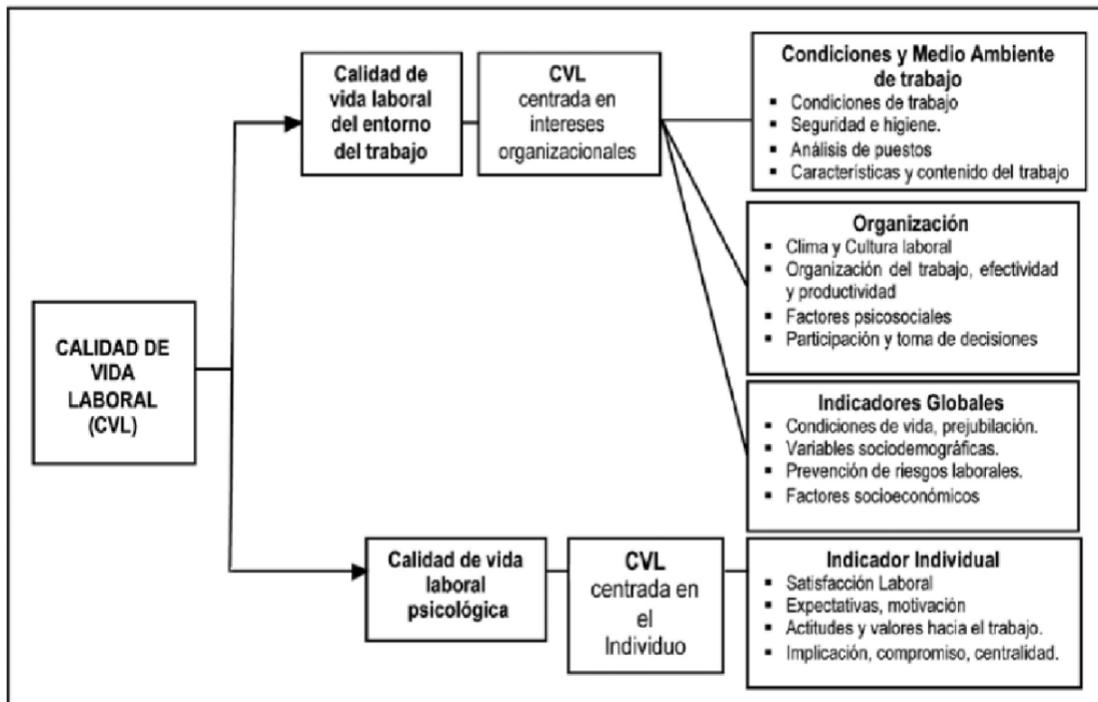
B.- CUESTIONARIO

Se presentan varias opciones de los cuales usted puede marcar aquella casilla que mejor represente su parecer

MARCAR "1"	Totalmente en desacuerdo	MARCAR "4"	De acuerdo
MARCAR "2"	Desacuerdo	MARCAR "5"	Totalmente de acuerdo
MARCAR "3"	Indiferente		

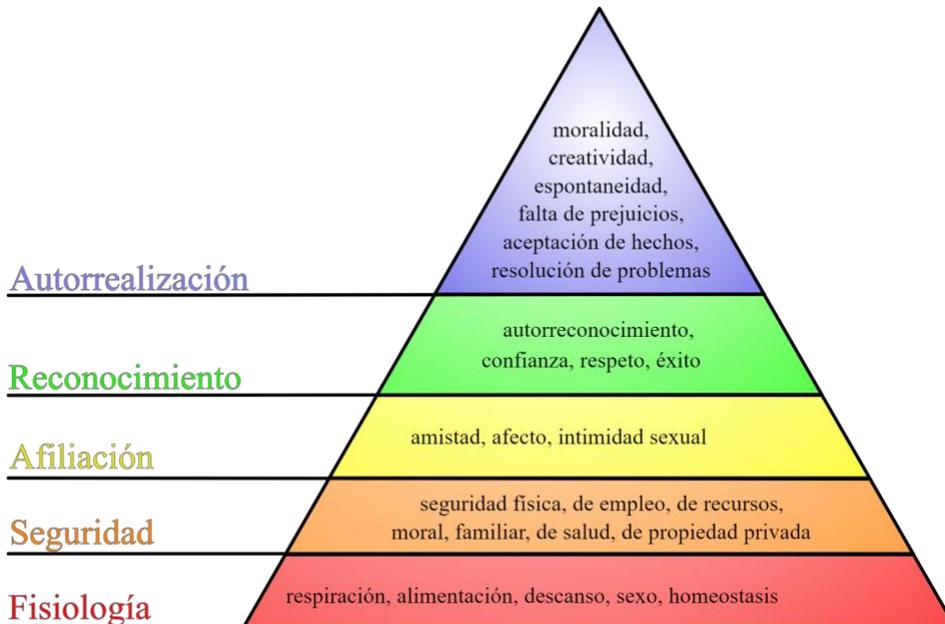
	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Con la infraestructura física de su servicio					
2	Con el ambiente de trabajo en relación a iluminación, ventilación y temperatura					
3	Con equipos de bioseguridad otorgados por la institución					
4	Con los equipos y aparatos de trabajo de su servicio					
5	Con la proporción y disponibilidad de materiales para cumplir tareas					
6	Con el salario en relación a su contribución brindada.					
7	Con el reconocimiento de su esfuerzo que hace la jefatura y las autoridades de la Institución					
8	Con el respaldo jurídico que da la institución en casos de denuncia hechas por los usuarios ante instituciones legales					
9	Con la atención que le brinda a usted el personal de comedor					
10	Con la distribución de horas y turnos de trabajo que realiza el Jefe de servicio.					
11	Con la estabilidad de su empleo					
12	Con la evaluación del desempeño					
13	Con el respeto de sus derechos como trabajador.					
14	Con las normas y reglamentos del hospital.					
15	Con el nivel de participación que usted tiene en el sindicato medico.					
16	Con el clima intergrupala de su servicio					
17	Con las relaciones interpersonales que usted tiene con el equipo multidisciplinario					
18	Con las relaciones interpersonales que usted tiene con sus colegas de trabajo.					
19	Con las becas o comision con goce de haberes que otorga la institución					
20	Con la cantidad y tipo de programas de capacitación que la institución le ofrece.					
21	Con la oportunidad que la institución le otorga para asistir a cursos de capacitación externa.					
22	Con la oportunidad de promocionarse y ascender en el trabajo.					
23	Con la facilidad que le brinda a usted el hospital para realizar investigaciones en los diferentes servicios que ofrece.					
24	Con la disponibilidad de tiempo que le brinda la institución para investigar					
25	Con la cantidad y equitatividad de trabajo que realiza					
26	Con la libertad que le ofrece la jefatura para elegir su propio método de trabajo.					
27	Con la variedad de tareas que realiza en el servicio.					
28	Con la satisfacción consigo mismo en el trabajo.					
29	Con la proporción entre el número de actividades y el tiempo dado para realizarlos					
30	Con la oportunidad que se le da para demostrar sus habilidades creativas.					
31	Con la facilidad de relación con sus superiores inmediatos					
32	Con el nivel de participación que le otorga el Jefe de su servicio en la planificación de actividades					
33	Con la atención que le presta sus superiores a las sugerencias que usted hace.					
34	Con la participación que usted tiene en la toma de decisiones.					
35	Con la delegación de responsabilidades que hace el Jefe del servicio.					
36	Con la autonomía que da la institución para ejercer su profesión.					

Ilustración SEQ Ilustración * ARABIC 1 Esquema de calidad de vida



Fuente: Esquema de calidad de vida laboral. Chiang, M & Ayres, K 2018

Ilustración 2 Pirámide de Maslow



Fuente: Paper. La Pirámide de Maslow en la Evolución Personal. [Online].; 2008 [cited 2023 Enero 15]

TABLAS

TABLA 1

Sexo	Cuenta de Sexo	Porcentaje
Mujer	9	30 %
Varón	21	70 %

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 2

Edad	Cuenta de Edad	
30 – 39 años	8	27%
40 – 49 años	13	43%
50 años o mas	9	30%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 3

Estado Civil	Cuenta de Estado Civil	
Casado	18	60%
Divorciado	3	10%
Soltero	8	27%
Unión Libre	1	3%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 4

Especialidad	Cuenta de Especialidad	
Anestesiología	6	20%
Cirugía	6	20%
Medicina Interna	6	20%
Neurocirugía	6	20%
Traumatología	6	20%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 5

Estado Civil	Cuenta de Estado Civil	
Casado	18	60%
Divorciado	3	10%
Soltero	8	27%
Unión Libre	1	3%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 6

MODALIDAD LABORAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
ITEM	18	60%
CONTRATO	12	40%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 7

	Con la infraestructura física de su servicio, usted esta:	Con el respeto de sus derechos como trabajador.	Con la oportunidad que la institución le otorga para asistir a cursos de capacitación externa	Con la satisfacción consigo mismo en el trabajo	Con el nivel de participación que le otorga el Jefe de su servicio en la planificación de actividades	Promedio	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	1	1	5	3	2	7%
De acuerdo	11	8	2	19	22	12,4	41%
Indiferente	1	2	3	4	5	3	10%
Desacuerdo	17	17	15	2	0	10,2	34%
Totalmente en desacuerdo	1	2	9	0	0	2,4	8%
TOTAL	30	30	30	30	30	30	100%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 8

	Con el ambiente de trabajo en relación a iluminación, ventilación y temperatura	Con el reconocimiento de su esfuerzo que hace la jefatura y las autoridades de la Institución	Con las normas y reglamentos del hospital	Con la oportunidad de promocionarse y ascender en el trabajo	PROMEDIO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	2	0	1	0,75	3%
De acuerdo	11	8	11	5	8,75	29%
Indiferente	2	11	11	6	7,5	25%
Desacuerdo	17	5	7	12	10,25	34%
Totalmente en desacuerdo	0	4	1	6	2,75	9%
TOTAL	30	30	30	30	30	100%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 9

	Con el respaldo jurídico que da la institución en casos de denuncia hechas por los usuarios ante instituciones legales	Con el nivel de participación que usted tiene en el sindicato medico	Con las relaciones interpersonales que usted tiene con el equipo multidisciplinario	Con la facilidad que le brinda a usted el hospital para realizar investigaciones en los diferentes servicios que ofrece	Con la atención que le presta sus superiores a las sugerencias que usted hace	PROMEDIO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	1	4	1	4	2	7%
De acuerdo	2	1	23	7	20	6	35%
Indiferente	6	15	1	10	5	7,4	25%
Desacuerdo	9	8	2	7	1	5,4	18%
Totalmente en desacuerdo	13	5	0	5	0	4,6	15%
TOTAL	30	30	30	30	30	30	100%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 10

	Con equipos de bioseguridad otorgados por la institución	Con la atención que le brinda a usted el personal de comedor	Con el clima intergrupala de su servicio	Con la disponibilidad de tiempo que le brinda la institución para investigar	PROMEDIO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	1	6	1	2	7%
De acuerdo	5	4	21	8	9,5	32%
Indiferente	4	4	2	8	4,5	15%
Desacuerdo	16	10	1	11	9,5	32%
Totalmente en desacuerdo	5	11	0	2	4,5	15%
TOTAL	30	30	30	30	30	100%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 11

	Con los equipos y aparatos de trabajo de su servicio	Con la distribución de horas y turnos de trabajo que realiza el Jefe de servicio	Con la cantidad y tipo de programas de capacitación que la institución le ofrece	Con la cantidad y equitatividad de trabajo que realiza	Con la proporción entre el número de actividades y el tiempo dado para realizarlos	Con la participación que usted tiene en la toma de decisiones	PROMEDIO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	6	1	1	0	2	1,833333	6%
De acuerdo	15	21	1	14	15	16	13,66666	46%
Indiferente	6	3	4	7	5	9	5,666666	19%
Desacuerdo	8	0	9	6	10	2	5,83333	19%
Totalmente en desacuerdo	0	0	15	2	0	1	3	10%
TOTAL	30	30	30	30	30	30	30	100%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 12

	Con la proporción y disponibilidad de materiales para cumplir tareas	Con la estabilidad de su empleo	Con las relaciones interpersonales que usted tiene con sus colegas de trabajo	Con la libertad que le ofrece la jefatura para elegir su propio método de trabajo	Con la oportunidad que se le da para demostrar sus habilidades creativas	Con la delegación de responsabilidades que hace el Jefe del servicio	PROMEDIO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	4	4	4	2	2	2,6666	9%
De acuerdo	11	15	25	19	12	21	17,1666	57%
Indiferente	6	5	1	7	10	7	6	20%
Desacuerdo	12	6	0	0	6	0	4	13%
Totalmente en desacuerdo	1	0	0	0	0	0	0,1666	1%
TOTAL	30	30	30	30	30	30	30	100%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

TABLA 13

	Con el salario en relación a su contribución brindada.	Con la evaluación del desempeño	Con las becas o comisiones con goce de haberes que otorga la institución	Con la variedad de tareas que realiza en el servicio	Con la facilidad de relación con sus superiores inmediatos	Con la autonomía que da la institución para ejercer su profesión	PROMEDIO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	2	3	3	2	2	2,666666	9%
De acuerdo	7	17	1	22	24	15	14,333333	48%
Indiferente	3	10	7	4	3	9	6	20%
Desacuerdo	11	1	8	0	1	3	4	13%
Totalmente en desacuerdo	5	0	11	1	0	1	3	10%
TOTAL	30	30	30	30	30	30	30	100%

Fuente: Datos propios Emergencias Hospital Obrero 2023

ANEXO 3

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA SATISFACCIÓN LABORAL

(Texto en negrita= preguntas del entrevistador)

Entonces bueno, en principio quiero manifestarle que es un placer visitarla a usted, es un placer estar nuevamente en la institución porque yo fui también interno acá en el hospital Obrero y bueno doctora entonces quisiera preguntarle... ¿cuál es su percepción con respecto a su quehacer diario el trabajo acá

¿La percepción o sea del trabajo nuestro o el trabajo o de mí?

De usted

Bueno, yo creo que estamos rindiendo como profesionales esta institución, primero que nos ha formado y dos al asegurado, ¿no? que nosotros debemos servirlos a ellos principalmente en todas nuestras medidas y en todas nuestras limitaciones, intentamos ayudar al paciente en lo que podemos.

Muy bien doctora. Quisiera antes que me comente, por ejemplo, que expectativas usted ahora tiene como profesional, me imagino me imagino que usted más allá del trabajo más allá de la satisfacción hacía en este caso los pacientes que satisfacción sientes que si podríamos profundizar un poco al respecto.

Satisfacción laboral o satisfacción personal

En varias dimensiones no sé si tiene algún vínculo por ejemplo con la familia, con su credo religioso o tal vez con otro tipo de aspiraciones que tal vez usted mantiene.

Realmente me siento muy satisfecha por el hecho de que trabajar acá es muy dinámico, no. Si uno se da la vuelta y ve que ha ayudado en la formación de muchos especialistas, tenemos colegas se convierten en más que colegas, somos amigos, y tratamos de colaborar en lo que se pueda y también vemos la parte de que ayudamos a muchos pacientes y a veces también los pacientes no salen como todos quisiéramos que salgan, por esa parte yo me siento muy satisfecha, evidentemente existen ciertas cosas que hubiera querido hacer más allá como prepararme más académicamente y que por limitación del trabajo no puedo hacerlo. Digamos entonces sí existe esa... no es tan grande, pero sí existe esa pequeña disconformidad o algo que me falta uno, pero se puede concretar. Solo hay que darle tiempo para organizarse un poco, pero yo creo que es una meta más que una frustración es una meta que se va a dar a un plazo corto o largo, pero se va a dar, eso.

Con respecto justamente a eso no a las expectativas quisiera preguntarle si tiene aspiraciones es decir, me refiero, por ejemplo, al respecto de la autorrealización más allá, por ejemplo del estrictamente médico, no sé si es que usted desea, por ejemplo más tarde escribir tal vez algunas memorias participar en investigaciones científicas o simplemente, bueno, creo que muchos aspiran, por ejemplo a jubilarse y disfrutar del resto de su tiempo con la familia, ¿cómo describiría usted sus aspiraciones?

En ese ambiente en ese aspecto yo tengo otro tipo de aspiraciones. Sí quisiera tener una vida empresarial en algún momento porque me atrae esa parte. Eh la idea familiar es buena pero me gusta mucho el trabajo, entonces quisiera tal vez hacer alguna empresa, o una pequeña empresa, un emprendimiento eh... ir con la familia y el resto gracias a Dios pues no estamos llevando bien ese es equilibrado más que todo en mi vida, no? Nada más y sí quisiera realizarme en esa parte y como usted dice, tener otros hobbies los tengo realizarlos: manejar, no tocar guitarra aprender otro idioma y como sea mismo ha dicho escribir a veces un libro si son cosas que tenemos yo tengo en mi proyecto que lo estoy

tratando de hacer y una que otra la estoy haciendo yo me siento contenta con ese aspecto, pero porque sé que lo voy a hacer en algún momento, eso.

¿En qué momentos doctores usted siente por ejemplo mayor estrés o ha sentido digamos dificultades o conflictos que puedan aminorar tal vez la sensación de satisfacción dentro del ambiente laboral?

La inestabilidad laboral, eso realmente desanima bastante, a veces frustra el detalle de seguir en una institución y que de la noche a la mañana te empiecen a molestar. El molestar es empezar a buscarte errores o como decir “cansarte”, también te pueden cambiar de horario a disponibilidad de servicio, te pueden dar unas cirugías, bueno, te pueden dar más trabajo que no te corresponde o bueno que teóricamente no hacías más. Es como sobrecargarte cosas con el fin de agotar y que renuncies en algún momento no o no o que no te valoren por lo que haces y por lo que eres, es así desanima, bastante hay en ocasiones en que nos mueven al personal como se les da la gana, o bien otras otros momentos en que de pronto ya el contrato se podría decir no está o dicen de la noche a la mañana solo es hoy día y cobran su sueldo hoy día y punto esas esa parte sí es bien, fea, bien burocrática y muy molesta, no hay respeto por la persona, no sé si será sus falencias allá que no, que no se ordenan. Pues sí, desanima, bastante como para decir ya no quiero seguir, no.

Entonces lo peor es que siento que tal vez existe una falla en la política, por ejemplo, de la política laboral, dentro de la institución siento tal vez que hay alguna falencia.

Sí, o bien no se organizan bien o bien yo pienso que es falta de organización porque todo está hecho, yo trabajo bastantes años aquí ya nada es nuevo o sea no están no están creando nuevas cosas no están viendo nuevos estatutos nuevas normas, ya está el camino ya hecho y solamente es hacer paso a paso, entonces la falla debe haber en que no se organizan o se aglomeran con trabajo

o no sé qué estará pasando, pero sí hay yo pienso que hay una parte de organización en la parte administrativa.

No sé bien tal vez porque las autoridades cambian continuamente, tal vez existe esa pequeña esa gran falencia, para que no siga un curso regular. Entonces piensa... No podría decir la parte de si es algo político, no político para mí es la coordinación administrativa, no existe un nexo una continuidad, eso siempre va a ser fallar, puede ser político o no, simplemente administrativo o cuestión de las personas que no saben hacer su trabajo y muchas razones.

Quisiera tal vez doctora ampliar un poco más sobre las fuentes de insatisfacción laboral y aquellas fuentes que sí le satisfacen laboralmente.

Primeramente aquellas que me satisfacen, me agrada mucho ahora y en esta institución nuestros propios colegas que son jefes de servicio, son bastante personas y se ponen en nuestro lugar y nos respetan como tal, aceptando opiniones a veces un simple detalle, sería pidiendo permisos cambios cosas así y entendiendo la situación por la que se hace digamos y no ponerse en una situación rígida de que cumples o cumples ese ese aspecto sí, a uno lo llena de satisfacción cuando también a uno lo preguntan es tu decisión, ve tú cómo vamos, vas a resolver el caso, entonces sí que te dan confianza.

Eso es realmente, a uno le dan ganas de venir y trabajar. Y como les vuelvo a repetir la parte que te hace decir ya no quiero ir, es a veces la irregularidad y el manejo del personal no digo a su querer, pero hasta dice el mismo contrato. Dice está sujeto a disponibilidad o sea lo que necesitas lo necesita la institución, lo vas a hacer y eso sí, un poco a mí en lo personal no me agrada. Yo entré en un lugar para algo y me gusta seguir en esa continuidad, en esa regla.

Y con respecto a las promociones dentro de la institución, ¿qué me podría decir al respecto? Es decir si usted está en sus expectativas, no? Surgir como una profesional en una carrera administrativa es decir subir a la jefatura tal vez a la dirección, no sé si me podría comentar algo al respecto si esas son también sus aspiraciones personales.

Tal vez algún día sí. Quisiera formarme, hacer algunos cursos de administración, educación superior porque aquí es un hospital también formador de especialidades donde existe una parte académica muy fuerte a la cual cualquiera yo creo que sería un honor participar en algún momento, pero con la experiencia adecuada. Ahora no me sentiría en la capacidad. No digo que no. Pero sí quiero hacerlo con formación. Ahora, no sé si las convocatorias o los ascensos aquí en la institución tienen bueno, yo conozco a la institución y no lo veo malo, porque muchas personas que son ya antiguas que tienen conocimiento del caso suben a esos cargos, no lo veo malo. Hay ascensos verticales horizontales convocatorias que se mueven así donde participan las personas, pero tampoco lo veo de malo porque yo creo que en algún momento yo voy a hacer parte de eso. No está, pero sí, pero en lo personal me quisiera formar mejor para algún día poder ser parte de eso y no está fuera de mis ideas, está dentro de mis posibilidades más a largo plazo

Muy bien Dra. y ¿cómo describiría usted el clima organizacional es decir el ambiente laboral con respecto, por ejemplo, a los colegas a los superiores o en este caso tal vez a las personas que están de su cargo, ejemplo interno residentes o el alcohol de relacionamiento tal vez con otro tipo de personal como enfermería o laboratorio?

Como le dije y vuelvo a repetir esta institución tiene buenos años, en los cuales he empezado a trabajar, yo le tengo mucho respeto a su organigrama, desde el día que he ingresado, yo no he hecho internado, yo he ingresado para la residencia, y desde el día que me han abierto las puertas, me ha mostrado el

organigrama. Siempre nos hemos llevado con mucho respeto con todo el personal, con enfermería con los manuales con el personal de cocina siempre para de existir un respeto porque así no se han inculcado desde el primer día, más aún con los jefes de servicio y con nuestros compañeros evidentemente y después se forman anexos diferentes que son los amigos más compañeros, pero el respeto siempre seguir el organigrama que estaba bien hecho y no hay donde perderse, se podría decir y eso hasta que yo normalmente eso está muy bien así nadie Salta paso, si yo necesito algo, voy a conversó con directamente con mi jefe directo con mi jefe de servicio y él va a ir a dirección y dirección va a ir otra asociación y así, o sea, eso ya lo tenemos, vamos bien

Tal vez me permite ser un poco atrevido, quisiera saber o preguntarle lo siguiente ¿influye, bastante las relaciones interpersonales en el desenvolvimiento del trabajo? Ejemplo su vida familiar, su vida privada por las mismas amistades que ha hecho aquí, por ejemplo, dentro del hospital.

Mucho no influye, pero sí hace que sea un ambiente diferente. De que mi compañero y que los colegas que tengamos un ambiente más armonioso, si nos colaboramos y por simple palabra, y si digamos es otro personaje que se acaba, o sea, originado anticuerpos con nosotros lamentablemente siempre va ha existir, nosotros ya nos vamos a la parte más formal a la parte, así tienen que ser solicitudes escritas cosas escritas, o sea, ya no es nada verbal más formales si tiene como para que nosotros podamos, podría afectar un poquito un poquito, pero no tanto si tenemos que hacer el trabajo con alguien en simples palabras que no nos agrada la tenemos que hacer si todo está en orden. En cambio, a veces cuando es nuestro amigo este paciente le falta esto, pero ya va a salir, pero hagamos esto, por favor, a veces ahí sí, inclinamos un poquito las cosas y hasta por la mitad también no sé si trabajamos, pero tratamos de acelerar las cosas.

Algunos aspectos con respecto a usted tal vez esta es una parte quién sabe un poco delicada, usted decide si quiere compartirlo o no, pero me encantaría saber por ejemplo ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es el relacionamiento con su familia? ¿Su familia le brinda tal vez el soporte o la base para poder por ejemplo apoyarla en su en su labor? porque a veces la familia es una fuente de motivación o puede no serlo, de repente la relación con la pareja o también no puede ser o tal vez usted hace una diferenciación de la vida sentimental con la familiar o con la vida laboral, o existirían algunos vínculos.

¿Mi estado civil? Yo sí soy soltera, no me he casado, no pues por cuestiones laborales o tal vez sí, nunca me he puesto a pensar, en mi vida personal el ambiente conyugal no lo he realizado, eso llega en un momento, pero que alguna vez haya afectado al trabajo no, siempre he estado acá, Gracias a Dios soy un poco más responsable y nunca me ha afectado eso. Sí tengo una familia que me ha apoyado bastante cuando la he necesitado, que a veces es bien cansador está de turno estar de guardia o estar trabajando todos los días en la mañana que a veces te quedas hasta muy tarde a veces en la noche te vas muy tarde, entonces es agotador, pero es gracias a Dios he tenido a mi familia, siempre la he tenido ahí **pendiente de mí, eh.. Como para ayudarme en lo que necesites y bueno, tal vez eso ha llevado a que no tenga necesidad no sé si necesidad, pero que no te realicen ni mi vida personal como pareja y todo lo demás son hijos y yo creo que si una persona sus hijos ya el ambiente cambia un poquito porque así las responsabilidades de otro tipo se incrementan, debe alterar un poquito el trabajo de uno poco mucho trabajo, entonces eso no le puedo decir yo.**

Exactamente doctora actualmente permítame tal vez la indiscreción, ¿Cuántos años tiene usted?

Yo tengo 38 años.

¿Y cuánto tiempo ha estado trabajando en la institución?

Bueno en este caso en los 8 años ya voy a llevar 8 años, porque he egresado a los 30, sí y al fin gracias a Dios en esa época no vio mucho profesional tampoco y nos absorbe rápidamente como contratos en los hospitales he trabajado, así como igual como reemplazo, vacaciones, he conocido hospitales de la seguridad social, del municipio, uno que otro de un pueblo, pero me ha parecido muy interesante quedarme en esta institución por el hecho de que la formación académica está vigente y eso hace que uno vaya actualizándose sin querer queriendo como decíamos nosotros, los residentes van leyendo y tú tienes que estudiar y eso me va, me ha inclinado en quedarme acá o intentar quedarme acá porque alguna vez he escuchado un buen consejo, que me han dicho quédate porque había trabajo. Quédate en el hospital donde tú te sientas bien y hay otros hospitales donde se trabaja menos, otros trabajan tal vez más o te pagan menos o te pagan más y nadie te molesta también como dicen, pero acá en la parte que te vas formando continuamente que vas aprendiendo, con los amigos, con los residentes mismos entonces eso sí me ha hecho inclinar a quedarme después el paso por los otros es que he aprendido mucho son otro tipo de pacientes, son muy distinto los pacientes de la Banca con los de la caja Nacional es muy distinta las condiciones son distintas.

¿Y qué mejoras usted podría sugerir para mejorar tal vez la satisfacción laboral de un clima laboral dentro de la institución a su percepción?

Que valoren el trabajo de los profesionales eso siempre incentiva todo a todo personal. Yo conversando con mis colegas, no es no es en mi caso o alguna vez lo fue, muchos se quedan hasta tarde, dan horas extras de sus de su cotidiano vivir y a veces se preocupan mucho, hay algunos así, otros que realmente no les importa nada y justamente, lastimosamente, a esas personas que se quedan tarde los sobrecargan, y podría decir son muy conscientes, que los molestan y a veces, no digo atropello, pero les sobrecargan con unas llamadas de atención,

que has hecho esto que no has hecho aquello, que ahora vas a hacer esto, y yo creo que el profesional se siente bajoneado al saber que yo me quedo hasta tarde, yo sigo a mis pacientes y que no lo sepan valorar el trabajo que se hace bien, eso sí desmotiva mucho y a donde dice, no mejor me voy, ya no quiero seguir aquí.

Perfecto doctora, pero usted no le tiene temor, por ejemplo a las demandas tal vez de tipo legal, por ejemplo las denuncias que son de negligencia médica en pericia, o cualquier figura legal también cree que influiría bastante en el clima laboral.

Mucho y demasiado, pero tenemos un dicho que hemos aprendido y seguido, si tienes que hacer las cosas como tienen que hacerse, entonces te apoyas con la norma, protocolos y por todo lo que se tenía hacer, las demandas no estamos lejos de eso, pero yo creo que estaríamos exentos de eso, escribir en la historia clínica, cómo está el paciente y qué eventualidades podría pasar y bueno en lo personal trato de conversar con el familiar cuando tengo un paciente, o si sé que no puede ir bien, trato de conversar con ellos y decirles que está entrando en estas condiciones y que las posibilidades que salgan son muy muy baja muy alta tratar de por lo menos explicarle por mi parte y así algún momento familiar entiende porque a veces yo creo que al familiar le molesta o algo o al mismo paciente, es que nadie le diga nada y de ahí empiezan los demandas todo lo demás y de pero la pregunta concreta es que a mí me daría miedo si me da mucho miedo por eso trato de hacer lo que es puntual, lo que tiene que hacerse cuando tiene que hacerse. Por todo lo que nosotros hemos aprendido entonces trato de seguir esas líneas y no salirme fuera de esas líneas, no porque no quiero hacer esas cosas, espero que no llegue eso, pero sí yo tuviera un problema de ese tipo claro me afectaría mucho, me afectaría mucho evidentemente hasta uno puede llegar a deprimirse y cuando uno se deprime pues el rendimiento baja mucho.

Exactamente doctora, por último, quisiera preguntarle doctora, tal vez temores futuros, quién sabe escenarios por así decirlo, Probables y por no decir irreales, quién sabe, pero quisiera preguntarle doctora ¿si usted ha oído hablar de la inteligencia artificial y si eso puede llegar a ser una amenaza para el ejercicio de la medicina?

No, jamás nunca, en mi especialidad hacemos cositas como recetas de cocina, pasos a seguir, protocolos como usted ha escuchado, la inteligencia artificial evidentemente puede repetir esos pasos a seguir, pero de ahí a que esos pasos sean adaptables para todos los pacientes es demasiado rápido, como le digo hay un paciente que va a reaccionar de esta forma al otro de esta y esta... hay que darle una cosa para cada uno y se ha demostrado de mil formas. Desde los dispositivos que utilizamos desde los medicamentos que utilizamos tratamientos que hacemos un ejemplo un antibiótico a usted le puede hacer muy bien pese a su a los laboratorios que ya le han hecho anti cultivos (antibiogramas) todo, pero no le puede sanar, curar una infección, en cambio a mí sí, entonces como ud. dice la inteligencia artificial todo eso con el criterio (clínico) eso no va, no iría eso sería como 5 millones de posibilidades, es mucho criterio y mucha empatía a veces con el paciente y eso es no medio difícil.

Entonces por lo que usted me dice que sería capaz de enfrentarse, por ejemplo, al advenimiento de lo que últimamente doctora también se ha oído hablar de la genómica y como consecuencia de la genómica la medicina personalizada, porque si usted tiene una lectura del genoma de cada uno de sus pacientes inclusive tiene la capacidad de poder predecir la expresión de algunos oncogenes o de algunos genes que regulen enzimas para reacciones farmacológicas adversas, justamente viene también el advenimiento, un cambio de paradigma en camino, por ejemplo el tema de la de la farmacoterapia clásica parecería ser que a futuro podría ser reemplazada inclusive para terapia biológica entonces. ¿Eso le provoca cierta ansiedad o cómo lo vería usted en perspectiva?

Bueno mire, en primeras, yo soy, no digo creyente, pero sí tengo bases sólidas de que realmente existe para cada persona un genoma, así es extremadamente exacto donde ustedes pueden hacer usted va a tener para decir va a padecer de las articulaciones si puede aparecer cinco pero aparece el cáncer puede escaparse de mil probabilidades de Cáncer y así sucesivamente todos tenemos ya nuestro genoma hecho, evidentemente es así y que se pueda regular manejar también pero a veces pero a veces vemos casos, no somos tan especializados no somos tan modernos, hemos visto tales cosas que dices o esto es un milagro o qué pasa, o sea la parte divina existe, mucho hace la fe que tienen los pacientes o como yo muchas veces digo si es su momento hagamos pues lamentablemente que hagamos no va a vivir, si no es su momento así este hecho pomada va a seguir, yo he visto algunos casos, muchos casos, en que no muere el paciente por nada del mundo. ***(Interrumpe brevemente una paciente)***

Doctora entonces usted sostiene algunas convicciones religiosas

Claro, no soy tan católica, no sigo todos los sacramentos que ha puesto, he sido parte de muchas religiones, en el cual al final del camino he dicho sí creer en Dios es la lógica, creer en algo divino eso hace mucho que tu fe ayude o no sé qué hace, pero hace mucho la fe. Como digo no soy cristiana cristiana o católica católica pero creo mucho en dios, y muchas veces a sido Dios o tal vez ha podemos llevarnos con la idea de nuestra mente que puede hacer mil cosas, eso dicen los que dicen los que no creen en dios, entonces me ha ayudado bastante y me ha acompañado muchas veces. A mucha gente yo les veo que si no saldan cuentas a veces en su vida pues tampoco fallecen así hagamos o no se haga, o se trate o no mejoran, pero no muere, se quedan en un limbo eso tampoco es tan normal. Porque otros le prometo que mueren por una cosita tan chiquita, insignificante, y eso es ¡zas!, se fueron, eso escapa a todos los conocimientos para mí, entonces debe haber siempre un componente divino, humano y evidentemente un componente científico que es donde estamos.