Diagnóstico de la calidad de vida laboral y satisfacción laboral de los empleados del área de salud pública en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E.

Carolina Castillo Lozano & Lesly Katherine Melo

Noviembre 2015.

Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud
Bogotá D.C
Especialización Gerencia de la Salud

i. Tabla de contenido

1. Información general del proyecto 1

2. Introducción 3

3. Antecedentes 5

4. Diseño metodológico 8

4.1. Planteamiento del problema de investigación 8
4.2. Formulación de la pregunta de investigación 11
4.3. Objetivos 11
4.3.1. Objetivo general del estudio. 11
4.3.2. Objetivo general del estudio. 11
4.4. Propuesta metodológica 11
4.5. Fases de la investigación 13

5. Marco teórico 14

6. Análisis de la información 18

7. Conclusiones 22

8. Sugerencias y recomendaciones a la experiencia 24

9. Lista de referencias 26

10. Anexos 27

Tabla de gráficas

1. Gráfica 1: Dimensión apoyo directivo…….....19

2. Gráfica 2: Dimensión carga laboral……20

3. Gráfica 3: Dimensión motivación intrínseca……..21

4. Gráfica 4: Calidad de vida laboral global……...……22

1. Información general del proyecto

Título: Diagnóstico de la calidad de vida laboral y satisfacción laboral de los empleados del área de salud pública en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E.	
Investigador Principal: Carolina Castillo, Katherine Melo	Filiación Institucional: Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud
Correo electrónico: carolinacastillolozano@gmail.com lekamesu@gmail.com	Teléfono Celular : 3016609264 - 3133778618
Dirección de correspondencia: Diagonal 73 sur # 78 I 41	
Coinvestigadores (nombre, Celular y correo electrónico) Mario Ernesto Morales Martínez, 310 266 1597, memorales@fucsalud.edu.co Filiación Institucional: FUCS, HOSPITAL TUNJUELITO II NIVEL E.S.E.	
Dirección de correspondencia (Investigador Principal): Diagonal 73 sur # 78 I 41	
* Nombre del Grupo de Investigación (GrupLAC) GAERSE	Total de Investigadores (número) 3
Semillero de Investigación que presenta la propuesta **(Si la propuesta no vincula semilleros utilice la sigla N/A)	Total de semilleros vinculados.
*Línea de Investigación:	
Facultad: Facultad de Ciencias Sociales, Administrativas y Económicas	
Asesor Metodológico: Erika Buchelli	

Área o Servicio:
[1]Duración (en meses): 6 meses
Costo Total: **Desembolsable : $** 0 **No desembolsable $** 0
El proyecto será presentado a convocatoria interna: Si____ No__X__
Descriptores / Palabras claves: Calidad de vida laboral, Satisfacción laboral, Salud pública.
Fecha de Radicación : Junio 27 de 2015

2. Introducción

¨Uno de los factores condicionantes básicos de la productividad es el grado de bienestar o satisfacción que los profesionales tienen con su trabajo. Hoy día se considera que el grado de calidad de los servicios sanitarios que se ofrecen en un sistema de salud está relacionado con el grado de satisfacción de sus profesionales siendo a la vez, la satisfacción laboral, uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones sanitaria con la finalidad de evaluar la calidad global de la organización¨. (Araque, 2007)

En entidades de salud como el hospital Tunjuelito, lugar en el que se desarrolla esta investigación, se brindan servicios de salud ofrecidos por un equipo interdisciplinario del área de la salud, es por esto que el talento humano, es la principal herramienta de trabajo de estas instituciones, además de ser la imagen que se llevan los usuarios de la entidad que presta estos servicios. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, en los servicios de salud hay una relación directa entre la satisfacción del trabajador y el servicio que brinda a sus usuarios, lo anterior se expone en el capítulo de antecedentes, donde se citan algunos trabajos de investigación relacionados con nuestro objeto de estudio, tanto a nivel nacional como internacional. Posteriormente está el capítulo de diseño metodológico en el cual se hace una descripción del problema de investigación;

En el caso puntual del área de salud pública del Hospital, cabe resaltar que no se evidencia el ejercicio de medición de satisfacción y calidad de vida laboral en el último año, cuando este debería ser un ejercicio periódico para establecer las estrategias

pertinentes y en consecuencia mejorar continuamente los procesos. Adicionalmente se identifican algunas problemáticas como la alta rotación de personal y la entrega inoportuna de las metas establecidas, problemáticas que se exponen en el apartado de descripción del problema de investigación, las cuales, según la literatura, tienen correlación con la insatisfacción de los trabajadores y una baja calidad de vida laboral. Es por eso que se ve la necesidad de realizar una medición de la calidad de vida y satisfacción laboral, como proceso de mejora continua en la institución. En este mismo capítulo se enseña la pregunta planteada dentro de la investigación y los objetivos, general y específicos.

Además, se expone la propuesta metodológica que posibilita el abordaje del actual problema de investigación, donde se implementa una herramienta de medición de la calidad de vida y satisfacción laboral (cuestionario CVP- 35) a algunos trabajadores del área de salud pública del Hospital Tunjuelito; basados en estos resultados generar sugerencias a la experiencia.

Fundamentando el presente informe, encontrara el capítulo de marco teórico, donde se realizó la revisión bibliográfica pertinente para direccionar el presente estudio.

Consecutivamente, está el análisis de la información recolectada a través de la implementación de la herramienta de medición y en consecuencia las conclusiones y sugerencias a la experiencia.

Para concluir, con base en lo anterior, el presente informe pretende conocer la situación actual sobre la calidad de vida y satisfacción laboral que perciben los empleados del área de salud pública en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E, como

diagnostico situacional que permitan el planteamiento de estrategias para el mejoramiento de estas condiciones en futuras investigaciones.

3. Antecedentes

para el desarrollo del presente informe de investigación, se involucra información recabada en algunos trabajos relacionados con el objeto de estudio del actual documento, como se expone a continuación:

A nivel internacional se encuentran varios estudios relacionados con la problemática planteada. Por ejemplo, un estudio realizado por la universidad de Tarapacá, Arica, Chile, a los funcionarios de organizaciones públicas de salud de la ciudad de Arica, Chile, donde se describe ¨la calidad de vida laboral y su relación con el clima organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en estos empleados, dando como resultado la asociación entre las variables organizacionales e interpersonales que confluyen en el ámbito laboral con las valoraciones subjetivas que los sujetos construyen sobre las características de su entorno de trabajo, modulando su implicación y productividad, resaltando la importancia de mantener una adecuada calidad de vida laboral y en consecuencia a esta un alto grado de satisfacción laboral¨. Zapata, D. Peralta, J. Fernández, P. (3 de junio de 2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. Recuperado de: (http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000200012&lang=pt, 2014)

Por otra parte, un estudio realizado a profesionales de la salud, en atención especializada, de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid, España, ¨con el fin de hacer un análisis a las variables predictoras de satisfacción laboral en estos empleados y posteriormente buscar un modelo válido que permita el planteamiento de estrategias preventivas y de intervención en el contexto laboral analizado, como vía para aumentar los niveles de satisfacción y salud laboral. Aquí se evidencian los conceptos en los que hay mayor y menor satisfacción laboral y la forma de abordar a futuro la satisfacción laboral, considerando el impacto interrelacionado de algunos indicadores puntuales como la organización del trabajo, liderazgo, gestión del líder, trabajo en equipo, desarrollo de planes y políticas organizacionales¨. Jiménez, A. Izquierdo, P. Jiménez, L. Bardón, I. Casado, M. (diciembre de 2009). Satisfacción laboral: Análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales de la salud, en Atención Especializada, de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid. Recuperado de: (http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2009000400006&script=sci_arttext, 2009)

A nivel nacional se pone en mención los siguientes artículos relacionados con el estudio actual. En primer lugar: ¨calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia), con el propósito de describir la Calidad de vida laboral (CVL) y el estilo de liderazgo percibido por estos empleados, donde se evidencia en general una CVL satisfactoria y ausencia de liderazgo. Se resalta la responsabilidad social que tienen los directivos en el bienestar de los trabajadores de la salud y, consecuentemente, en la atención al paciente”. Contreras,

F. Espinoza, J. Hernández, F. Acosta, N. (26 de agosto de 2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). Recuperado de: (http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2009000400006&script=sci_arttext, 2013)

Por otro lado, en relación al clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral y CVL, se encuentra un estudio realizado en cuatro ciudades colombianas (Barranquilla, Bogotá, Cali, Bucaramanga) ¨para determinar estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, haciendo un estudio comparativo, donde se concluye que los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los referidos a las relaciones interpersonales, el clima organizacional, aunque no es óptimo, tampoco es adverso. Estas variables influyen directamente en la CVL y satisfacción laboral de los empleados, ya que la empresa es la directamente encargada de implementar adecuadamente su cultura organizacional y promoverla entre sus trabajadores¨. Contreras, F. Barbosa, D. Juárez, F. Uribe, A. Mejía, C. (2 de noviembre de 2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v12n2/v12n2a02.

4. Diseño metodológico

4.1.Planteamiento del problema de investigación

Al ser el Hospital Tunjuelito entidad del área de la salud, se ve inmerso en un mercado altamente competitivo en varios aspectos, siendo evaluados principalmente por la calidad de los servicios prestados a los usuarios. Cabe resaltar que en este campo, los productos que se brindan son dados directamente por los trabajadores de la salud y es por esta razón que se debe reconocer la importancia de los mismos, teniendo en cuenta que el principal recurso de estas empresas es el recurso humano.

Para contextualizar, el Hospital Tunjuelito es una Institución de II Nivel prestadora de servicios de salud, comprometida con las necesidades de los usuarios, que brinda atención integral humanizada y de calidad con procesos de docencia, innovación, asesoría en salud y responsabilidad social, que contribuye a impactar los determinantes en salud a través de un equipo humano orientado a la excelencia, la sostenibilidad financiera y el respeto de lo público.

Así mismo se propone para el 2016 ser una institución acreditada y reconocida en el sector salud a nivel Nacional, con procesos innovadores que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de salud del individuo, la familia y la comunidad, con un excelente equipo humano, respetuoso del medio ambiente, del ejercicio de lo público, líder del trabajo en red y la responsabilidad social y que garantiza la sostenibilidad financiera.

El Hospital se organiza en diferentes unidades con cobertura en toda la Localidad Sexta (Tunjuelito) de Bogotá, una de las unidades del Hospital es la unidad de Salud Pública, la cual desarrolla actividades individuales y colectivas direccionadas a mejorar las condiciones de salud de los habitantes de la localidad a través de estrategias de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Esta cuenta con personal administrativo y asistencial, alineados para dar cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Institución y puntualmente se enmarca en el modelo de Atención Primaria en Salud, bajo el componente de Ámbitos de Vida Cotidiana del Programa Territorios Saludables, trabajando desde equipos interdisciplinarios que abordan a la población haciendo una lectura integral de sus necesidades en salud y dando respuesta a las mismas, bien desde su propia competencia o desde la articulación con otros sectores públicos y privados. Este conformado de la siguiente manera: equipo de respuesta inicial, equipo de respuesta complementaria, equipo de digitación, gestión de políticas, equipo PAI (programa ampliado de inmunización) y vigilancia epidemiológica.

Dentro del área de salud pública del hospital, se resalta que en el último año no se han implementado herramientas que permitan determinar el grado de satisfacción y calidad de vida laboral que perciben los empleados, por lo tanto no es clara la situación actual de los trabajadores frente a estos temas y en consecuencia no hay acciones de mejora periódicas para los procesos e cuanto a los clientes internos. Adicionalmente se identificaron algunas problemáticas presentes en el área de salud pública del hospital Tunjuelito. Aquí se puntualizan dos situaciones que podrían llegar a tener relación con los conceptos primordiales de este estudio que son la calidad de vida laboral (CVL) y

satisfacción laboral, En primer lugar se evidencia una rotación frecuente del personal, generando altos costos para la organización ya que se requiere iniciar nuevos procesos de convocatoria, selección de personal, inducción y entrega de productos (documentos en físico o digitales que soportan cada actividad ejecutada) del funcionario anterior. En segunda instancia, durante las auditorías realizadas al hospital por la secretaria distrital de salud en Bogotá, se generan glosas a la organización, tras encontrar que no está la totalidad de los productos facturados en un periodo de tiempo determinado o que algunos de estos productos no cuenten con la calidad adecuada, generando pérdidas financieras para el hospital y discontinuidad en estos procesos de salud.

Es fundamental resaltar la importancia que tiene la calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de una organización, afirmando que, ¨Uno de los factores condicionantes básicos de la productividad es el grado de bienestar o satisfacción que los profesionales tienen con su trabajo. Hoy día se considera que el grado de calidad de los servicios sanitarios que se ofrecen en un sistema de salud está relacionado con el grado de satisfacción de sus profesionales siendo a la vez, la satisfacción laboral, uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones sanitaria con la finalidad de evaluar la calidad global de la organización¨. (Araque, 2007)

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente sobre la importancia del recurso humano dentro de las entidades prestadoras de servicios en salud, la calidad de vida y la satisfacción laboral , además del posible vínculo entre estos, el presente estudio pretende conocer la situación actual sobre la calidad de vida y satisfacción laboral que perciben los empleados del área de salud pública en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E, como

diagnostico situacional que permitan el planteamiento de estrategias para el mejoramiento de estas condiciones en futuras investigaciones.

4.2.Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuál es el grado de calidad de vida y satisfacción laboral percibida por los empleados del área de salud pública en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E?

4.3.Objetivos

4.3.1. Objetivo general del estudio.

Determinar el grado de calidad de vida laboral y satisfacción laboral que perciben los empleados del área de salud pública en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E.

4.3.2. Objetivo específicos.

- Realizar la caracterización sociodemográfica de la población estudio.
- Identificar los factores que influyen en la variabilidad de la calidad de vida laboral.
- Determinar los factores que influyen en la variabilidad de satisfacción laboral.
- Establecer sugerencias y recomendaciones a la experiencia

4.4.Propuesta metodológica

El tipo de estudio que se presenta en este documento, es un estudio de tipo cualitativo - cuantitativo. Cuantitativo porque nos permitirá medir el grado de

satisfacción laboral y calidad de vida laboral a través de la encuesta CVP-35, la cual recopila información medible. Y por otro lado, cualitativo porque se evaluara la percepción de los trabajadores frente a estos temas.

La construcción de nuestro objeto estudio se sustenta en la recopilación de la información a través de la aplicación de encuestas anónimas estructuradas (CVP-35) a individuos que cumplen con los criterios de inclusión del presente estudio que se exponen más adelante. El objetivo de esta recopilación se genera en la necesidad de identificar la percepción actual de calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados del área de salud pública en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E, como diagnostico situacional que permitan el planteamiento de estrategias para el mejoramiento de estas condiciones en futuras investigaciones.

El ámbito de estudio se desarrolla en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E, en el área de salud pública, programa territorios saludables.

La población estudio son todos los trabajadores del área de salud pública, territorios saludables teniendo como criterios de inclusión: área de gestión de políticas y programas, equipo de respuesta inicial y respuesta complementaria, equipo de digitación y coordinaciones. Criterios de exclusión: programa ampliado de inmunización (PAI) y equipo de vigilancia epidemiológica, para un total de 200 trabajadores. La muestra se toma por conveniencia, debido a que los individuos están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico, es por esto que se aplica al 10% de la población total (20 individuos).

Para este informe de investigación, el instrumento utilizado para la recogida de datos es el cuestionario anónimo CVP-35, el cual permite medir la percepción multidimensional de la calidad de vida. Tiene 35 ítems, los cuales se agrupan en 3 dimensiones: apoyo directivo, que hace referencia al apoyo emocional recibido por parte de los superiores (12 ítems); demandas de trabajo, que se refiere a la percepción que tiene el trabajador de las demandas del puesto de trabajo (12 ítems) y la motivación intrínseca que tiene el trabajador hacia sus tareas (10 ítems). En este informe no se omitirá ninguna de las preguntas. A continuación se especifica las preguntas correspondientes a cada dimensión:

Dimensión 1: Apoyo directivo Preguntas 2,3,4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28 y 30. Dimensión 2: Cargas de trabajo Preguntas 1, 6,7, 8,17, 18,19, 21, 24, 25, 33. Dimensión 3: Motivación intrínseca Preguntas 9,12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 35. Calidad de Vida Profesional global percibida: Preguntas 34.

En la elaboración del actual informe de investigación se han tenido en cuenta aspectos éticos; en este caso no se requiere un consentimiento informado firmado debido a que no es experimental, pero se presentó el estudio a los individuos a encuestara través de un comunicado verbal, exponiendo que el cuestionario es anónimo y la manera de contestarlo. Para la realización del presente informe, hemos pedido permiso al Subgerente de servicios de salud del Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E.

4.5. Fases de la investigación

1. Construcción de cronograma de actividades
2. Elaboración del título y descripción del problema
3. Planteamiento de objetivos

4. Revisión bibliográfica y construcción de marco teórico
5. Selección de herramienta de medición CVL e implementación
6. Recolección de información y análisis de resultados
7. Conclusiones y sugerencias
8. Elaboración del informe final

5. Marco teórico

En las instituciones del área de salud, las personas son el principal recurso de la organización, teniendo en cuenta que los servicios prestados en estas entidades son brindados directamente por el personal que las integra.

Al respecto Varo J. afirma que:

¨ La calidad de los servicios prestados en las organizaciones sanitarias se relaciona directamente con la satisfacción de los profesionales que las integran¨ (Varo, 1995)

Es por eso que actuar en pro de la satisfacción laboral y la calidad de vida de los trabajadores debería ser un objetivo fundamental de las organizaciones prestadoras de servicios de salud.

Diferentes estudios muestran la importancia de mejorar la satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo, como variables con mayor relación a la calidad de los servicios brindados. Al respecto en el estudio ¨la calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría¨, se afirma que:

¨conocer la calidad de vida laboral de los trabajadores es muy importante porque tiene relación con el rendimiento laboral, la obtención de mejores resultados y una elevada productividad¨. Hanzeliková, A. García, M. Pomares, M. Pardo, M. Del Monte Paz, J. (8 de abril de 2011). La calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría. Recuperado de: (http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000400012&script=sci_arttext., 2011)

Tras la investigación realizada concluyen que ¨Existe la percepción de baja calidad de vida profesional de las enfermeras. Con una adecuada motivación intrínseca, pero con cierta insatisfacción relacionada con la carga de trabajo y una escasa percepción de apoyo directivo. Los resultados obtenidos indican la necesidad de un cambio cultural organizativo basado en la participación, en la motivación y aumentando el apoyo directivo¨. Hanzeliková, A. García, M. Pomares, M. Pardo, M. Del Monte Paz, J. (8 de abril de 2011). La calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría. Recuperado de: (http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000400012&script=sci_arttext., 2011)

Dentro de los conceptos principales en esta investigación se encuentra la satisfacción laboral, que puede definirse como:

¨la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen¨. (Chiavenato, 2002)

En relación a esto, se enuncia el estudio:

¨Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio¨, donde se analizó ¨la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos socio-psicológicos (motivación, satisfacción laboral, liderazgo) en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Aquí se analizaron los indicadores que más influyen positiva y negativamente en cada una de las variables estudiadas. ¨Se determinó que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo.¨. Hernández, V. Quintana, L. Mederos, R. Guedes, R. García, B. (3 de noviembre de 2008). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Recuperado de: (http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572009000100007&script=sci_arttext, 2009)

Como se ha visto en los estudios mencionados, para lograr un buen nivel de satisfacción laboral y CVL, es necesario implementar una serie de estrategias que busquen la mejora permanente, incluyendo desde factores psicosociales, adecuado clima organizacional para cada institución hasta actividades recreativas para los empleados, así como lo afirma el estudio de “Calidad de vida en el trabajo: Profesionales de la salud de Clínica Río Blanco y Centro de Especialidades Médicas en chile, con el fin diagnosticar o conocer el grado de satisfacción con la calidad de vida en el trabajo percibida por trabajadores, donde se concluye que es importante crear estrategias o programas de intervención que puedan ofrecer una ruta para acceder a una mayor satisfacción profesional y una mejor calidad de vida en el trabajo y de esta manera será mejor el clima organizacional y la calidad de los servicios ofrecidos.“. Delgado, D. Inzulza, M. Delgado,

F. (septiembre de 2012). Calidad de vida en el trabajo: Profesionales de la salud de Clínica Río Blanco y Centro de Especialidades Médicas. Recuperado de: (http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2012000300006&script=sci_arttext&tlng=ptrg , 2012)

Es por esto que La creación de estrategias, programas, grupos de entrenamiento y capacitación, genera una red de apoyo en los trabajadores, que trae consecuencias positivas para el bienestar de los empleados. Si se ofrecen condiciones bien fundamentadas en dónde el beneficio del empleador y del trabajador sea mutuo y ecuánime, esto genera satisfacción en el trabajador, quién se desempeñará con esfuerzo y motivación en todas las áreas de sus funciones laborales.

En cuanto a los factores psicosociales que pueden verse involucrado en esta problemática, el estudio:

¨factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de Assbasalud E.S.E. Manizales, determino que la Calidad de Vida Laboral tiene que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, se fundamenta en aspectos como: participación de los empleados en las decisiones, reestructuración del trabajo, innovación en el sistema de recompensas para influir en el clima organizacional y mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas.“. Cañón, S. Galeano, G. (31 de octubre de 2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de Assbasalud E.S.E. Manizales (Colombia). Recuperado de: (http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/831, 2013)

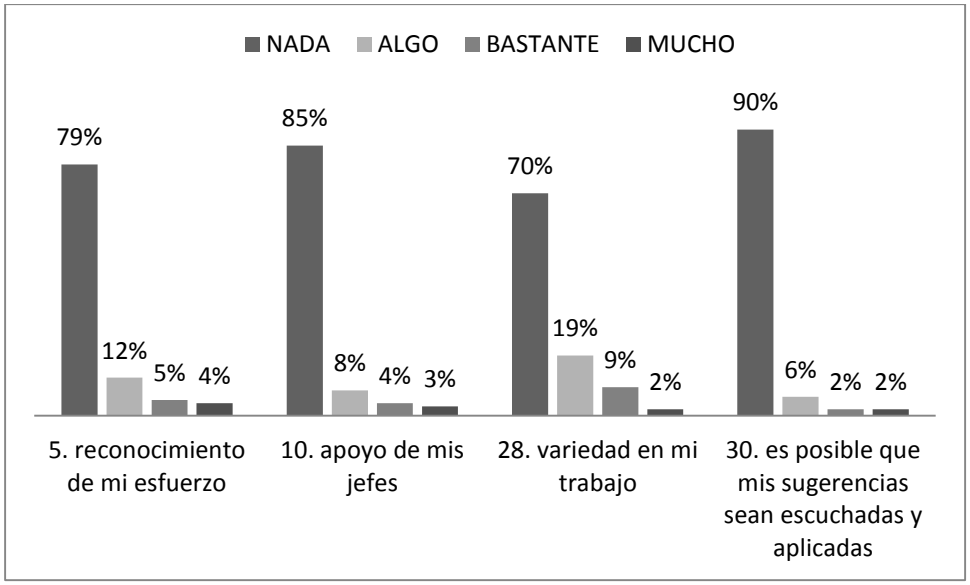
Otros factores que también pueden llegar a generar variabilidad a la hora de determinar la manera en que los empleados perciben si CVL y satisfacción laboral, se evidencian el en siguiente estudio: ¨ calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de Aburrá – Colombia, con el fin de conocer la apreciación frente a la calidad de vida laboral lograda en su trabajo, haciendo un estudio cuantitativo, donde se concluye una mediana satisfacción frente a necesidades fisiológicas, de seguridad y afiliación; e insatisfacción en las necesidades de autorrealización, reconocimiento, motivación, creatividad y necesidades de descanso¨. (Vélez, 2010)

Es por esto que las organizaciones deben enfocarse a que las condiciones laborales de los empleados sean óptimas y consecuentes con los tipos de funciones que cada trabajador va a desempeñar, previamente a esto determinar el grado de satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo que perciben los empleados y así tomar decisiones al respecto, con proyección de bienestar laboral integral para los trabajadores.

6. Análisis de la información

En este apartado se describen los resultados obtenidos a través del instrumento implementado en un total de 20 personas que cumplieran los criterios de inclusión; este cuestionario se empleó para determinar el grado de calidad de vida laboral y satisfacción laboral que perciben los empleados del área de salud pública en el Hospital Tunjuelito II nivel E.S.E.

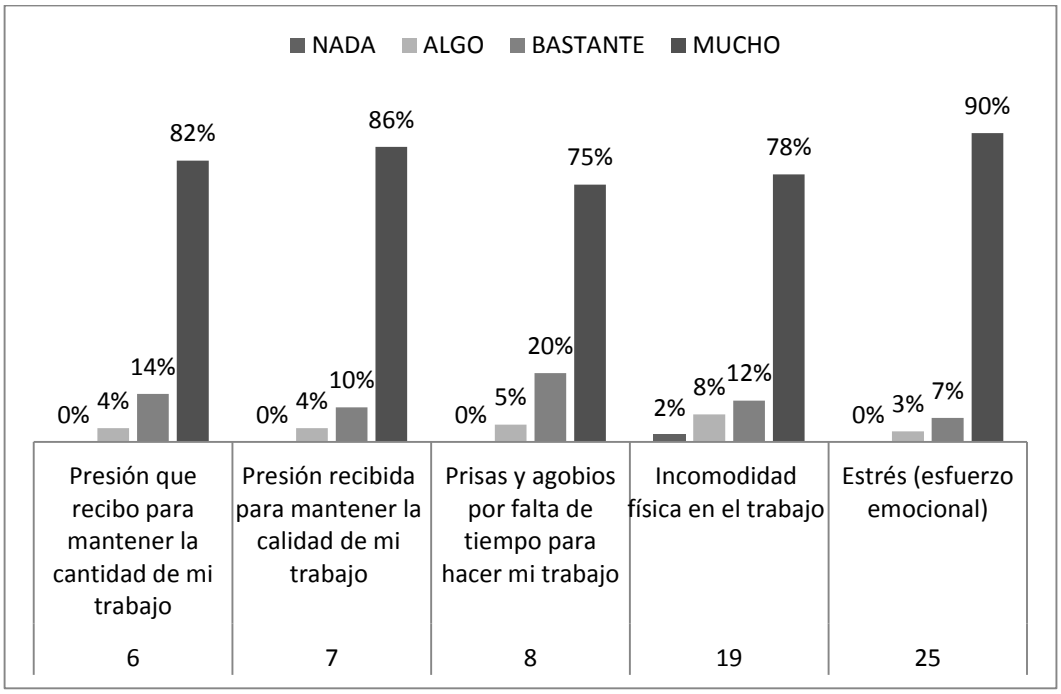
Gráfica 1: Dimensión apoyo directivo.



Fuente: las autoras.

Dentro de la dimensión de apoyo directivo, se evidencia que la mayoría de la población encuestada percibe que no hay un soporte institucional durante la ejecución de sus funciones laborales, mostrando un alto porcentaje para estas preguntas dentro de la opción de nada.

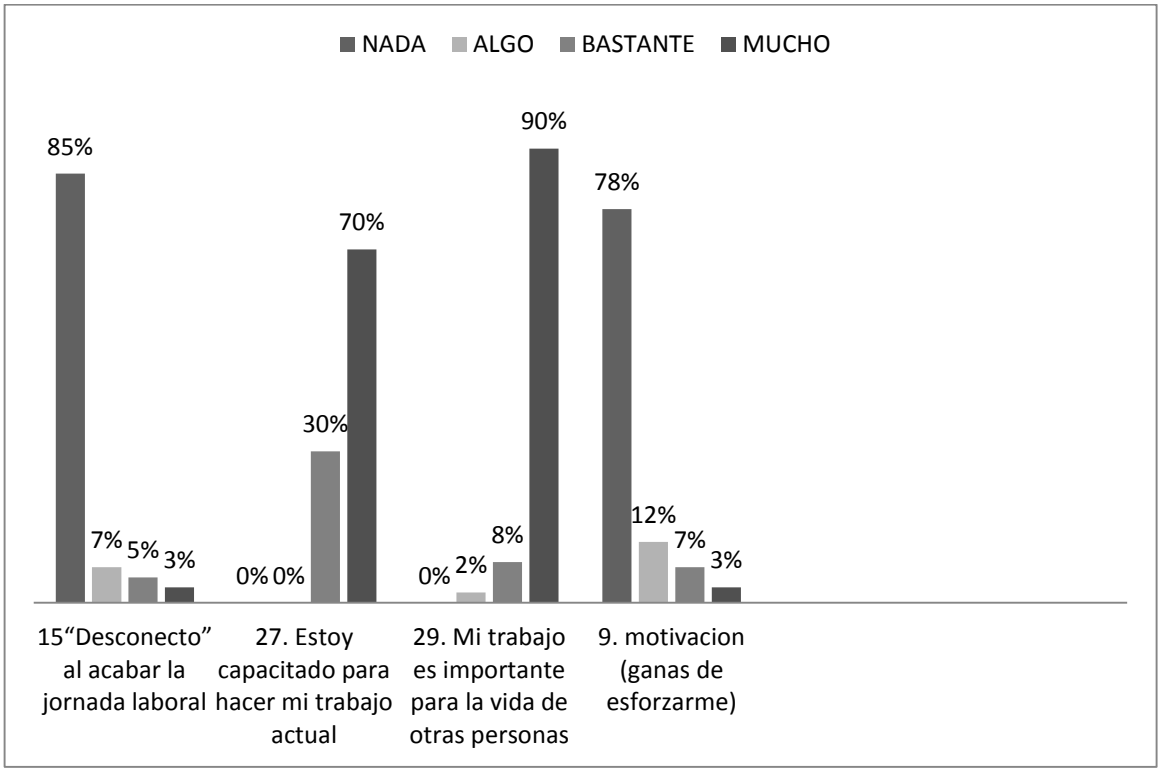
Gráfica2: Dimensión carga laboral.



Fuente: las autoras.

En la presente grafica se evidencia la percepción de carga laboral alta, relacionado directamente con variables como trabajar bajo presión para dar cumplimiento a las actividades programadas, alterando la integralidad del trabajador como ser biopsicosocial al generar un alto esfuerzo emocional.

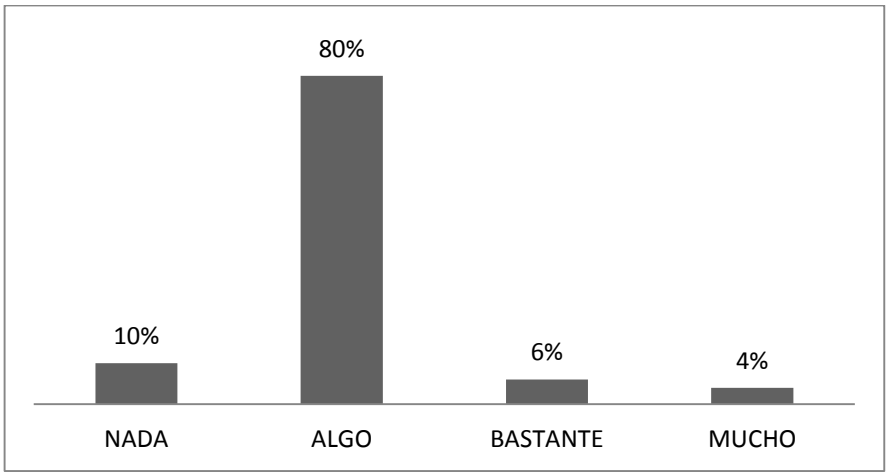
Gráfica 3: Dimensión motivación intrínseca



Fuente: las autoras.

Respecto a la motivación intrínseca se resalta la insatisfacción psicológica que los trabajadores aprecian en relación a sus funciones laborales, ya que a pesar de ser personas altamente calificadas y reconocer la importancia de su labor dentro de la comunidad, las ganas de esforzarse para la ejecución de sus actividades es mínima, relacionando esto a la falta de motivación propia de sus superiores.

Gráfica 4: Calidad de vida laboral global.



Fuente: las autoras.

La calidad de vida laboral global es baja debido a que el bienestar, la motivación y la satisfacción para los trabajadores no es la mejor, se evidencia un desgaste físico y mental, soportando presiones, estrés, incomodidad física, no apoyo por parte de la institución ni sus superiores, sin mayor protesta debido a la crisis económica por la que atraviesa nuestro país.

7. Conclusiones

Finalmente la interpretación de los resultados indica que existe una puntuación baja en la calidad de vida laboral global percibida por los trabajadores encuestados. Esto

relacionado con los factores abordados a lo largo del cuestionario, los cuales influyen para lograr alcanzar calidad de vida en el trabajo donde se evidencia un bajo grado de esta en general. Aquí se logra identificar deficiencia en varios elementos claves para satisfacer las necesidades de los trabajadores, desde un inadecuado espacio físico para el desarrollo de las actividades de cada trabajador, hasta sentir presión por parte de sus superiores para lograr un objetivo, en lugar de implementar estrategias que causen motivación intrínseca en los trabajadores de la organización y en consecuencia alcanzar estas metas por iniciativa propia y no por obligación; Es claro que para lograr que un trabajador desarrolle sus funciones con calidad, se debe satisfacer sus necesidades laborales, aquí se resalta la responsabilidad que tienen los directivos en el bienestar de los trabajadores y, en consecuencia, responsabilidad sobre la atención que estos trabajadores brinden a los pacientes. Se podría afirmar que la organización no ve al trabajador como ser biopsicosocial, ya que no busca satisfacer el total de las necesidades que pueden tener los trabajadores y aquí son muy pocas las necesidades que refieren generar satisfacción laboral , una de estas es el salario, la gran mayoría de los encuestados refieren estar satisfechos con el sueldo que reciben pero en contraste hay carga laboral excesiva, no se desconectan del trabajo al llegar a sus casas, sienten que su trabajo no es valorado por sus superiores y esto en conjunto genera estrés laboral en un alto porcentaje de la población. Se evidencia un panorama no muy positivo al interior del área de salud pública en cuanto al ambiente laboral, es fundamental implementar tácticas enfocadas en mejorar la calidad de vida laboral y aumentar el grado de satisfacción en los trabajadores.

La calidad de vida laboral busca favorecer a la salud del trabajador, el ambiente y el bienestar de los mismos, así como la relación con el entorno físico y es por esto que resulta necesario tener cambios administrativos en los procesos que generen obstáculos para el logro de los objetivos de la organización y del buen desempeño de sus trabajadores para alcanzarlos.

8. Sugerencias y recomendaciones a la experiencia

La calidad de vida laboral busca favorecer a la salud del trabajador, el ambiente y el bienestar de los mismos, así como la relación con el entorno físico y es por esto que resulta necesario tener cambios administrativos en los procesos que generen obstáculos para el logro de los objetivos de la organización y del buen desempeño de sus trabajadores para alcanzarlos.

Es importante la motivación intrínseca en el trabajador esta se podría dar a través de programas de recompensas y reconocimientos, como lo es compensación económica, reconocimiento por las buenas actividades desarrolladas, día libre, entre otros, esto es de vital importancia para que el trabajador desarrolle sus actividades laborales con calidad.

Es necesario considerar aumentar el nivel de motivación y satisfacción, para esto se debe tener en cuenta porque los trabajadores están en la institución, si es por gusto, por conocimiento, porque no tiene otra opción, debido a esto se debe tener en cuenta, la relación con los superiores, compañeros, condiciones de lugar de trabajo, y a estas crear

estrategias para su respectiva corrección, con esto se genera motivación y aumenta la satisfacción.

9. Lista de referencias

Araque, F. (2007). *BIBLIOTECA LAS CASAS*. Obtenido de http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.php

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Bogotá: McGraw- Hill Interamericana.

http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/831. (2013).

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2009000400006&script=sci_arttext. (2009).

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2009000400006&script=sci_arttext. (2013).

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2012000300006&script=sci_arttext&tlng=ptrg . (2012).

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000400012&script=sci_arttext. (2011). Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000400012&script=sci_arttext.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572009000100007&script=sci_arttext. (2009).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000200012&lang=pt. (2014).

Psicología, A. C. (2009). ESTILOS DE LIDERAZGO, CLIMA ORGANIZACIONAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN ENTIDADES DEL SECTOR SALUD. UN ESTUDIO COMPARATIVO.

Varo, J. (1995). La calidad de la atención médica. En J. Varo, *La calidad de la atención médica* (págs. 538, 539, 540).

Vélez, G. (2010). CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPLEADOS TEMPORALES DEL VALLE DE ABURRÁ . *Revista Ciencias Estratégicas*.

10. Anexos

A continuación se presenta el instrumento utilizado para el desarrollo del actual informe de investigación:

ESCALA DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (CVP-35)
(Adaptado por Cabezas, 1998).

A continuación encontrará una serie de afirmaciones respecto a diferentes aspectos de su trabajo. Lea atentamente cada frase e indique su grado de acuerdo o desacuerdo en cada una de ellas, en una escala de 1 a 10. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a su situación. Recuerde que éste cuestionario es completamente anónimo, no hace falta que escriba su nombre u otro dato que lo identifique. Gracias por su colaboración.

NADA	ALGO	BASTANTE	MUCHO
1 - 2	3 – 4 - 5	6 – 7 - 8	9 - 10

1.Cantidad de trabajo que tengo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Satisfacción con el tipo de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Satisfacción con el sueldo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Posibilidad de promoción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Reconocimiento de mi esfuerzo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Motivación (ganas de esforzarme)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Apoyo de mis jefes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Apoyo de mis compañeros	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Apoyo de mi familia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Ganas de ser creativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Posibilidad de ser creativo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. "Desconecto" al acabar la jornada laboral	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Recibo información de los resultados de mi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

trabajo										
17. Conflictos con otras personas de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Falta de tiempo para mi vida personal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. Incomodidad física en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Carga de responsabilidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. Tengo autonomía o libertad de decisión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Interrupciones molestas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. Estrés (esfuerzo emocional)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. Capacitación necesaria para hacer mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Variedad en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. Es posible que mis sugerencias sean escuchadas y aplicadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31. Lo que tengo que hacer es claro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32. Me siento orgulloso de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33. Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34. Calidad de vida de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35. Apoyo de los subordinados (si tiene cargos de dirección)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10