

Satisfacción laboral de los trabajadores de una IPS de servicios domiciliarios de salud

Labor satisfaction from a home health services' workers

COLCIENCIAS TIPO 5. REPORTE DE CASO

RECIBIDO: MARZO 3, 2013; ACEPTADO: MARZO 24, 2013

Anisbed Naranjo Rojas
ninis424@hotmail.com

Universidad Santiago de Cali, Colombia

Resumen

La satisfacción laboral y el clima organizacional son temas abordados ampliamente en diferentes instituciones tanto clínicas como administrativas, pero es muy poco lo investigado desde la prestación de los servicios de salud domiciliaria, lo cual hace que resulte interesante determinar la satisfacción laboral según el clima organizacional de los trabajadores de una IPS dedicada a este tipo de servicios. En este estudio se utilizó como metodología la aplicación de un instrumento tipo encuesta que evaluó la satisfacción laboral según los siguientes aspectos: caracterización socio-demográfica, ambiente físico, jornada laboral y estructura organizacional. Sus resultados permiten identificar factores con bajo nivel de satisfacción (e.g., la exposición al riesgo en la calle y la falta de oportunidades de desarrollo intelectual) y factores con alto nivel de satisfacción (e.g., el nivel autonomía y el estilo de liderazgo).

Palabras Clave

Satisfacción laboral; clima organizacional; atención domiciliaria en salud.

Abstract

Labor satisfaction and organizational climate are topics widely discussed in both clinical and administrative institutions. However, there is scarcely investigated at the provision of home health services, which makes it interesting to determine labor satisfaction as organizational climate IPS workers dedicated to these services. This study implements a survey instrument that assessed type job satisfaction according to the following aspects: socio-demographic characterization, physical environment, labor journey and organizational structure. Their results allow identifying the factors with a low level of satisfaction (e.g., exposure to risk in the streets and the lack of opportunities for intellectual development) and factors with a high level of satisfaction (e.g., level autonomy and leadership).

Keywords

Labor satisfaction; organizational climate; home health services.

I. INTRODUCCIÓN

Los enfoques respecto de clima organizacional han logrado demostrar que uno de los elementos fundamentales que se debe tener en cuenta en una organización es la percepción del trabajador sobre su estructura y sus procesos, que repercuten en la satisfacción laboral de los trabajadores. El trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de la percepción que él tenga acerca de estos factores. De ahí que el clima organizacional, debe reflejar su interacción con la satisfacción laboral de los empleados.

El clima organizacional es un pilar en la productividad de las empresas, las cuales pretenden con este tema, estar en un continuo mejoramiento de los procesos sin perder de vista el recurso humano, el cual es el protagonista del buen funcionamiento de la organización.

El ambiente de la atención domiciliaria en salud, la evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores, es un tema poco abordado desde la gerencia en este tipo de empresas, pues la dinámica de este tipo de servicio hace que, en muchas ocasiones, se pase por alto la importancia de potencializar los factores que determinan el clima organizacional.

II. METODO

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, para determinar la satisfacción laboral según el clima organizacional de los trabajadores de una IPS de servicios domiciliarios de salud del municipio de Palmira en el periodo 2011–2012; se aplicó como instrumento de medición una encuesta a los 36 colaboradores de carácter asistencial y administrativo de dicha empresa.

Los criterios de inclusión están definidos así: colaboradores asistenciales y administrativos de la empresa, que lleven laborando con la institución un periodo mínimo de 2 meses (i.e., el tiempo estipulado por la legislación laboral como periodo de prueba), que pertenezcan a la sede Palmira.

Se definieron las siguientes variables:

- *Según su ambiente físico*: medio de desplazamiento, riesgo físico, zonas de alto riesgo, implementos de trabajo y condiciones físicas de la sede administrativa.
- *Según la jornada laboral*: cumplimiento en la atención oportuna con los pacientes, fatiga física, tiempo

estimado en cada servicio, carga laboral, absentismo laboral y monotonía.

- *Según la estructura organizacional*: modelo jerárquico de la organización, liderazgo, apoyo, conflictos, educación continuada, retroalimentación del puesto de trabajo, supervisión, identidad de la tarea, participación en toma de decisiones, incentivos en recompensas a los trabajadores por la buena labor, relaciones sociales entre compañeros y directivos, trabajo en equipo, oportunidad de ascenso laboral.

II. RESULTADOS

La edad predominante es entre 30 y 35 años (31%), seguida de entre 25 y 30 (23%), lo que caracteriza a la población encuestada como una población joven. Según Rodríguez (2007) la edad influye en la satisfacción laboral puesto que las personas más jóvenes se encuentran adquiriendo experiencia, lo que hace que su satisfacción sea más alta, en comparación con los adultos que tienen una experiencia laboral larga, quienes, en consecuencia, tienen mayores expectativas.

Predominan las mujeres (88.9%). Según Sánchez, Fuentes y Artacho (2007) en el género femenino hay menos expectativas frente al empleo, lo que incide en que la expectativa sea mayor en el género masculino; las mujeres con nivel educativo técnico tienden a tener expectativas laborales más bajas.

Respecto de su formación, 5,7% ha realizado especialización, 31,43% es profesional y 62,86% tiene formación a nivel técnica. Entre menos nivel de escolaridad mayor será el grado de satisfacción, puesto que las expectativas frente al trabajo son menores, ya que desarrollar niveles de escolaridad altos hace que la visión ante mundo laboral sea más amplia frente al desempeño institucional (Albert & Davia, 2005).

Predomina el tipo de contratación por cooperativa (77,1%) a la contratación por nomina (22,9%). Como indica Gamero (2007), estar vinculado por terceros tiene un efecto negativo sobre el bienestar laboral y hace que exista menor sentido de pertenencia con la institución, lo que afecta el grado de satisfacción.

Solo una cuarta parte (27.7%) cuenta con auxilio de transporte y auxilio de movilización; cerca del 55% solo cuenta con auxilio de transporte. La motocicleta es el medio de transporte de mayor frecuencia en la institución, un medio de transporte que está relacionado con un alto riesgo

de accidentalidad y exposición a riesgos ambientales; sin embargo, la utilización de la motocicleta hace que el nivel de satisfacción sea más alto pues como se ve reflejado en el estudio de la ANDI (2011) la motocicleta ha jugado un importante papel en el desarrollo de la sociedad y la economía colombiana. *Asequibles, versátiles, económicas y eficientes, las motos son herramientas de transporte y trabajo para los colombianos de las clases menos favorecidas y, por esta razón, se han convertido en vehículos esenciales para multitud de hogares en el país* (ANDI, 2011, p.1), valor que sobrepasa la exposición al riesgo.

El 62,9% refirió que le afecta la congestión vehicular sobre el tiempo utilizado en la realización de su ruta, porque representa retrasos en su cumplimiento. La congestión vehicular afecta la satisfacción del personal generando stress por exposición al tráfico. El *Commuter Pain Survey* (IBM, 2010) reveló que el tiempo mal gastado en el tráfico podría ser utilizado en horas de trabajo, para tener horarios de salida más puntuales.

El 62,9% percibe en su jefe inmediato un liderazgo tipo participativo; cerca del 28,6%, un liderazgo autócrata; y 8,6 % uno de tipo liberal. Según la teoría referenciada en el contexto de la atención domiciliaria, el líder participativo ejerce una gran influencia, puesto que apoya a sus subalternos y no asume una postura de dictador, dándole continuidad al trabajo autónomo de los trabajadores. El liderazgo participativo que ejerce el jefe inmediato, en consecuencia, conduce a un alto grado de satisfacción.

El 71,1% refirió ser autónomo en la toma de decisiones en los diferentes procesos laborales. La teoría al respecto indica que la satisfacción es alta cuando el puesto de trabajo proporciona libertad e independencia, una situación muy común en la atención domiciliaria, pues que no hay una supervisión constante por parte de un superior.

En cuanto a la variable *promoción de espacios académicos* predomina la opción *ninguna de las anteriores* (97.2%) mientras que la publicación de artículos representa el 2.8%. Esto refleja que no existen espacios donde el trabajador participe activamente en actividades de producción intelectual, lo cual genera limitaciones en la adquisición de nuevos conocimientos académicos y participación activa en la ejecución de proyectos investigativos que apunten al crecimiento profesional. También pone en evidencia el poco interés por parte de la institución en la participación de los trabajadores en este tipo de actividades.

Según Haddad, Mojica y Chang (1987), realizar una permanente educación al trabajador hace que se promueva su desarrollo integral durante su vida laboral, lo que se convierte en un instrumento para buscar alternativas de solución a las demandas y necesidades sociales y de salud, apuntando a que el trabajador sienta que está en un constante crecimiento profesional que podrá aplicar en su quehacer diario.

III. CONCLUSIONES

La caracterización socio demográfica de la institución, donde predominan el género femenino, una población joven, de escolaridad técnica, que en su mayoría vive en estrato 3 y tienen una antigüedad laboral de menos de un año, favorece que el nivel de satisfacción sea alto pues, según estudios revisados, estas características influyen en una baja expectativa laboral.

Predomina la contratación por cooperativa, lo que influye de manera negativa en la satisfacción del personal, pues la inestabilidad laboral genera en el trabajador poco sentido de pertenencia y un estímulo bajo para el desempeño de sus actividades.

El medio de desplazamiento más utilizado es la motocicleta, lo que implica la exposición a diferentes agentes ambientales y alta accidentalidad, lo que debería generar un alto nivel de insatisfacción por su efecto en la salud física y mental del trabajador (lo que se refleja en el absentismo por enfermedad general). Sin embargo, este medio de transporte es escogido voluntariamente por su economía; los valores positivos asociados con esta selección prevalecen sobre los riesgos mencionados.

El liderazgo tipo participativo que ejerce el jefe inmediato, favorece solo en las decisiones que se toman a nivel asistencial, pues este consulta sus ideas; pero a nivel administrativo no sucede lo mismo, lo cual hace que los niveles satisfacción sean bajos.

La autonomía que tiene este tipo de trabajo genera gran satisfacción en el empleado, puesto que no tiene la presión de la supervisión continua, lo que le da al trabajador la oportunidad de tomar decisiones en sus actividades.

La monotonía influye de manera negativa en la satisfacción, pues la falta de rotación de pacientes hace que la tarea sea repetitiva; además, la falta de espacios que promuevan la investigación y la producción intelectual impide el crecimiento profesional y hace que la jornada laboral se torne poco interesante para el trabajador.

La jornada laboral reflejó que los empleados trabajan más horas de las contratadas, lo que hace que la carga laboral sea alta. Esto repercute en su nivel de satisfacción y altera su desempeño, aumenta los niveles de stress, presenta desgaste físico y disminuye el tiempo para compartir otros espacios.

IV. REFERENCIAS

- Albert, C. & Davia, M.A. (2005). *Educación, ingresos y satisfacción en el empleo* [ponencia en VI Jornadas de Economía Laboral, Sesión 2B]. Universidad de Alicante, España.
- Asociación Nacional de Industriales [ANDI] (2011). Importancia social de la motocicleta en Colombia [en línea]. Recuperado de http://www.andi.com.co/pages/proyectos_paginas/proyectos_detail.aspx?pro_id=232&ld=76&clase=8&Tipo=2
- Gamero, C. (2007). Análisis por género de la relación entre satisfacción laboral y tipo de contrato en España. En *XVI jornadas de la asociación de economía de la educación* [en línea]. Universidad de la Gran Canaria, España. Recuperado de http://www.congresos.ulpgc.es/aeet_aede/Descargas/Sesion1Sala2/Gamero.pdf
- Haddad, J., Mojica, M. & Chang, M. (1987). Proceso de educación permanente en salud. *Educación Médica y Salud*, 21(1), 11-29. Disponible en <http://hist.library.paho.org/Spanish/EMS/938.pdf>
- IBM (2010). *Commuter Pain Survey*. México D.F., México
- Rodríguez, R. (2007). Características socio-demográficas y laborales de los periodistas españoles e índice de satisfacción profesional. *Ámbitos*, 9-10, 487-504. Disponible en <http://grupo.us.es/grehcco/ambitos09-10/rodriguez.pdf>
- Sánchez, S., Fuente, F., & Artacho, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión*, 7(2), 55-67. Disponible en <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/724.pdf>

V. CURRÍCULO

Anisbed Naranjo Rojas. Magíster en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Libre (Cali-Colombia). Profesional en Terapia Respiratoria y Especialista en Docencia para la Educación. Docente de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali.