

TRABAJO DE GRADO

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA
SALUD QUE LABORAN EN EL ÁREA DE AUDITORÍA DE UNA ENTIDAD
PRESTADORA DE SALUD**

Estudiantes: Mónica Osorio y Diana María Porras

Docente Tutor: Fabián Díaz

**Maestría en Administración de Empresas de Salud
Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas
Universidad EAN**

Bogotá, D.C. Colombia – Diciembre 2019

Tabla de contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
MARCO TEÓRICO	5
MARCO METODOLÓGICO	11
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	14
RESULTADOS	18
CONCLUSIONES	24
BIBLIOGRAFÍA	25
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el 2008 en Estados Unidos, se determinaron tres dimensiones para ampliar el sistema de salud con objetivos vinculados: la mejora de la experiencia individual de la atención, mejorar la salud de las poblaciones y reducir el costo per cápita de atención. (Nolan & Whittington, 2008).

En el 2014, se estipuló que la triple meta no tiene en cuenta el rol crítico del profesional de la salud, para la transformación en la salud, por lo que proponen crear una cuarta dimensión “mejorar la experiencia del profesional de la salud”; no visto como un sinónimo de felicidad sino la sensación de importancia al final del día y el sentimiento de éxito y satisfacción que resulta de un trabajo significativo. (Bodenheimer & Sinsky, 2014)

En un estudio realizado en 2011 en Tabasco, México se evaluó la satisfacción del personal de salud en un hospital universitario, se reportaron los resultados con un nivel alto de satisfacción en un 58%, el 35% satisfacción promedio y al 6% con satisfacción baja. Según los autores un factor que influye negativamente en el grado de satisfacción del trabajador es que la mayoría del personal médico, además de trabajar en el hospital, también lo hace en 2 o 3 instituciones de salud y da consulta privada; plantean que es importante tener en cuenta elementos que contribuyen a involucrar todos los aspectos que rodean su actuar en conjunto, sobre su percepción de satisfacción (Pavón León, Gogiascochea Trejo, Blázquez Morales, & Blázquez Domínguez, 2011).

Pilar Alfonso en el 2008, en Huelva, España, se realizó un estudio en una universidad pública de satisfacción laboral donde concluyó “que existe una relación significativa entre la insatisfacción laboral en sus diversos factores con el rendimiento del trabajador en su puesto de trabajo lo que es congruente con los

hallazgo de una series de estudios, razón por la cual consideran que los gerentes deberán evaluar el clima laboral en sus empresas para identificar las variables que inciden entre la insatisfacción y el rendimiento, así como la relación entre ellos, esto beneficiaria la eficiencia y la eficacia en el desarrollo del trabajo por parte del trabajador” (Martin, 2008).

Actualmente no se cuenta con una medición en la entidad promotora de salud que nos permita conocer la satisfacción de los profesionales de la salud, se tiene una percepción subjetiva manifestada por cada colaborador del área donde comunica de manera frecuente el maltrato, desmotivación frente a las actividades realizadas.

La satisfacción baja del profesional de la salud impacta de forma negativa a la empresa, ya que los resultados para el cumplimiento de los objetivos no será el propuesto y el colaborador en vez de sentirse parte del objetivo se siente obligado a cumplir las metas propuestas por el área, por lo que la propuesta de las acciones que se van a realizar impacta directamente también en los resultados de la empresa.



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 nº. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica

universidadean.edu.co



MARCO TEÓRICO

La satisfacción laboral se ha explorado desde 1935 con estudios sistemáticos impulsados por Hoppock (Torres Álvarez, San Sebastián Mendizábal, Asua Batarrita, & Arregui Goenaga, 1992). Para la definición se encuentra una serie de autores que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas y otra serie de autores considera que va más allá de solo las emociones si no que tiene que ver con las conductas. (Chiang Vega & Ojeda Hidalgo, 2015).

Tabla 1. Definiciones de satisfacción laboral

DEFINICIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL		
<i>Estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas</i>		
1969	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos y repuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral
1976	Locke	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona
1990	Muller y McCloskey	Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.
1993	Muchinsky	Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo
1993	Newstron y Davis	Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.
<i>Actitud generalizada ante el trabajo</i>		

1962	Porter	La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.
1964	Beer	Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo.
1975	Schneider y Snyder	Una actitud generalizada ante el trabajo
1976	Blue	Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general.
1983	Harpaz	Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral
1986	Griffin y Baternan	Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las practicas de la organización.

Fuente: Chiang, Martin y Nuñez (2010)

La teoría de Maslow está basada en la jerarquía de necesidades donde encontramos cinco necesidades

1. Fisiológicas: alimento, descanso y refugio
2. Seguridad: laboral, familiar y física
3. Pertenencia: aceptación, amistad y afecto
4. Reconocimiento: confianza, respeto y éxito
5. Autorrealización (StarMeUp, 2018)

La teoría de los dos factores de Herzberg que propone la satisfacción laboral como una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos donde los factores intrínsecos se relacionan con la sensación de felicidad del empleado sobre el trabajo en sí y sus responsabilidades y los factores extrínsecos también llamados factores de higiene estos tiene que ver con las condiciones objetivas del trabajo como la compensación, los beneficios y las oportunidades de desarrollo. (StarMeUp, 2018)

Para la investigación se va a tomar la definición de satisfacción laboral dada por Veenhoven: “La satisfacción es un estado mental, una apreciación valorativa de algo. Se considera un “disfrute” y puede tener apreciaciones cognitivas como también afectivas. Se puede entender en el contexto global más que sentimientos actuales o síntomas psicossomáticos específicos”. (Veenhoven, 2015).

Escalas para medición de la satisfacción profesional

Font Roja: es un instrumento que se usa en el medio hospitalario, fue creada por Aranaz y Mira en 1988. Tiene 24 ítems valorados a través de una escala tipo Likert, se evalúa con una escala numérica que va del 1 al 5, siendo el 1 el mínimo grado de satisfacción y el 5 el máximo. (Manrique-Abril, Herrera Amaya, & Méndez Fandiño, 2019).

En el 2007 se propuso y validó una ampliación del cuestionario, consta de 26 ítems divididos en varios factores (Núñez-González E, 2007)

- Satisfacción por el trabajo, visto como grado de satisfacción que experimenta un individuo en su puesto de trabajo
- Presión en el trabajo que corresponde al grado de presión que el ejercicio de la profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral
- Relación personal que hace referencia al grado de satisfacción que le producen las relaciones sociales.
- Distensión en el trabajo
- Adecuación para el trabajo definido como grado en que la estructura física e instalaciones le favorecen en la realización de su trabajo
- Control sobre el trabajo
- Variedad en la tarea hace referencia al grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo.

Nursing work index (PES): Fue realizada en 1989 por Kramer y Hafner, inicialmente para estudiar la relación entre la satisfacción laboral de las enfermeras y su trabajo, teniendo en cuenta las características organizativas de los hospitales y la calidad de los cuidados prestados por las enfermeras. Después fue revisada por Lake y propuso la escala de entorno de práctica del NWI (PES-NWI) Se trata de una escala multifactorial formada con cinco factores diferentes y 31 ítems distribuidos de la siguiente manera:

- “Participación de la enfermera en asuntos de centro” factor que hace referencia al “hecho de que el personal de enfermería tenga representantes en el equipo que toma las decisiones de políticas de centro” y al cual se le otorgan nueve ítems.

- “Fundamento enfermero de la calidad de los cuidados” que se refiere a “la existencia de un plan de cuidados escrito y actualizado para cada paciente” con sus diez ítems correspondientes.

- “Capacidad, liderazgo y apoyo a las enfermeras por parte de los gestores enfermeros” que se define como “existencia de un papel comprensivo de la supervisora o coordinadora y de sus tareas de asesoramiento y apoyo” con cinco ítems disponibles.

- “Dimensión de la plantilla y adecuación de los recursos humanos” el cual hace referencia a “si existe un número suficiente de enfermeras tituladas para proveer cuidados de calidad” al que han sido cedidos cuatro ítems.

- “Relaciones entre enfermeras y médicos” procurando que se den bajo condiciones de colaboración adecuada, con los tres últimos ítems de la escala.

Todos los ítems son respondidos según una escala tipo Likert que cuenta con cuatro posibles respuestas asociadas a números: totalmente en desacuerdo (asociada con el número 1), ligeramente en desacuerdo (asociada con el número 2), ligeramente de acuerdo (asociada con el número 3) y totalmente de acuerdo (asociada con el número 4). Este tipo de escala carece de posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) por lo que el entrevistado ha de posicionar obligatoriamente su decisión. (Of et al., n.d.)

La escala de satisfacción laboral de War, Cook y Wall: Define las variables del concepto de satisfacción laboral para que sean medibles y manejables y cuyos resultados proyectan la respuesta afectiva (respuesta emocional) de los trabajadores hacia el contenido de su trabajo. Su versión en español denominada Escala general de satisfacción NTP 394 fue desarrollada por Pérez-Bilbao y Fidalgo en el año 1995 y validada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Esta escala tiene como característica destacada la brevedad y la facilidad de administración (autoadministrada,

pudiendo hacerse de forma colectiva), por lo que es una elección usual entre los investigadores sobre satisfacción laboral. Sin embargo, cuenta con insuficientes instrumentos de medición ajustado. Por ello, no se presta como una fiel evaluadora de la salud pública ya que obvia aspectos importantes como son los factores organizacionales del sistema.” (Of et al., n.d.)

Cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró: Validado en distintos contextos laborales formales en 1989, considerado bien dotado de validez aparente en base a la formulación directa de preguntas acerca del grado de satisfacción o insatisfacción de los sujetos. Este instrumento cuenta con los siguientes constructos: a) satisfacción con la supervisión, b) satisfacción con el ambiente físico de trabajo, c) satisfacción con las prestaciones recibidas, d) satisfacción intrínseca y e) satisfacción con la participación²³, en la cual se consideran por un lado los sentimientos y expectativas que una persona tiene sobre su trabajo, además del entorno laboral, ya que las condiciones físicas de trabajo, las relaciones con los colegas y directivos, los horarios, remuneraciones, seguridad en el trabajo, responsabilidad, reconocimiento y las horas de trabajo han sido descritas como algunas de las principales fuentes de satisfacción laboral” (Luengo, Lara, Ángel, & Enfermería, 2016)

Una vez revisadas estas escalas y de acuerdo a lo referente a los factores que generan insatisfacción laboral en el área de auditoría, se definió que la escala a utilizar es la de la Font roja, ya que cuenta con las variables que se necesitan conocer para realizar la propuesta. También es que mejor se adapta para la satisfacción laboral vista como un estado mental, una apreciación valorativa de algo. A esta escala en junio de 2018 se le realizó el estudio de validez y fiabilidad en Colombia y la conclusión fue “la versión en español de la font roja mide la satisfacción laboral de forma válida y fiable en el contexto colombiano, y es posible que pueda ser un instrumento de evaluación de satisfacción en Latinoamérica, en países en condiciones socioeconómicas similares”. (Manrique-Abril et al., 2019)

MARCO METODOLÓGICO

La teoría fundamentada es un método de investigación cualitativa que se usa cuando para aquellas investigaciones relacionadas con el contexto social, sobre todo en educación por su enfoque exploratorio, para entender en profundidad un fenómeno poco investigado, por su contribución al desarrollo de teorías y por su rigor como diseño cualitativo. Emplea técnicas de investigación cualitativa como la observación, las entrevistas a profundidad, entre otras. (Camacho, 2016)

En la década de los 60, el Dr. Strauss sociólogo creó un método de investigación en el cual los datos provienen de entrevistas, observaciones, documentos y también de videos u otras fuentes de información con datos cualitativos. (Silvia Bénard Calva, 2016)

Esta metodología está basada en dos estrategias: el método comparativo constante y el muestreo teórico. A través de las cuales se busca fundamentar los conceptos en datos. (Camacho, 2016)

La transferencia de conocimientos consiste en la utilización y transposición de conocimientos aprendidos en una situación a una situación nueva. (Alexander, 2006) Según Brandsford, Brown y Cocking (2003) para que la transferencia se logre es un requisito que se haya tenido un aprendizaje inicial significativo.

La transferencia de conocimientos no es un acto puntual sino un proceso que se debe desarrollar (Szulanski, 2000).

La investigación se va a desarrollar a través de la teoría fundamentada y transferencia de conocimientos, porque a partir de la experiencia durante la internacionalización en el Foro Europeo se van a dar recomendaciones para

acciones de mejora de la satisfacción laboral de profesionales de salud que laboran en el área de auditoría de una empresa promotora de salud.

Durante la experiencia de internalización en junio de 2019 el Dr. Oscar Morocho, director gerente del servicio navarro de salud – Osasunbidea desde agosto 2015, nos presentó los resultados que han encontrado en el sector público de satisfacción de los profesionales de la salud, y posteriormente nos comentó como realizan la encuesta primero teniendo una línea de base y luego si enfocando en los aspectos que quieren evaluar para mejorar.

Se decide utilizar la escala Font Roja porque ya se encuentra validado su uso en Colombia y tiene diferentes factores para el análisis de la información.

El cuestionario de la Font Roja es un instrumento utilizado ampliamente en el sector salud que considera 7 componentes para medir la satisfacción laboral; entre estos componentes tenemos:

1. Satisfacción por el trabajo
2. Presión en el trabajo
3. Relación personal
4. Distensión en el trabajo
5. Adecuación para el trabajo
6. Control sobre el trabajo
7. Variedad de la tarea

Existen estudios publicados por López-Soriano, Bernal y Cánovas (2001) en un Hospital Comarcal de Murcia obtuvieron un índice de satisfacción de 3.21, Ríos-Risquez y GodoyFernández (2008) alcanzaron un nivel de 3.38 para profesionales de enfermería de urgencias en esta misma Comunidad, y Fernández, Moinelo, Villanueva, Andrade, Rivera y Gómez (2000) obtuvieron un grado de satisfacción de 3.12 entre los profesionales de Atención Primaria de Madrid. López et al. (2011) y Molina, Avalos, Valderrama y Uribe (2009), obtuvieron un índice de satisfacción medio (2.96 y 2.93, respectivamente) para profesionales de enfermería en Atención Especializada.

La satisfacción global media entre los profesionales de enfermería que trabajan en hospitales ingleses muestran también índices similares (3.05) (Ruzafa-Martínez, Madrigal-Torres, Velandrino-Nicolás y López Iborra, 2008), y los odontólogos-estomatólogos del Servicio Gallego de Salud manifiestan un nivel de satisfacción ligeramente inferior (2.85) (Ignacio, Ferreiro, Fontao y Martínez, 2004). Donde se evidencia la aplicación y/o utilización del cuestionario de la Font Roja para conocer la satisfacción laboral, por los componentes a evaluar este permite conocer ampliamente y en diferentes aspectos la satisfacción de los profesionales lo que permitirá identificar los factores contribuyentes para mejorar su satisfacción laboral y con base a este desarrollar la propuesta para impactar frente a los resultados que se encuentren posterior a la aplicación de la encuesta

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Objetivo general: Evaluar a nivel nacional, a través de la herramienta “Font roja” la satisfacción de los profesionales de salud que laboran en el área de auditoría de una empresa administradora de planes de beneficios a corte de julio de 2019 para proponer acciones de mejora.

Objetivos específicos:

1. Medir a través de la herramienta “font roja” aplicada en un cuestionario en línea el nivel de satisfacción de los profesionales de salud a nivel nacional de una entidad promotora de salud para establecer una línea de base del área de auditoria
2. Revisar la literatura sobre los factores que contribuyen a la satisfacción de los profesionales de la salud para proponer acciones de mejora específicas en el área según lo encontrado con la aplicación de la herramienta Font Roja.

La totalidad de la población de auditoría de la entidad promotora de salud, entre médicos, enfermeras, coordinadoras y auxiliares operativos es de 96 colaboradores a los que se les va a realizar el cuestionario Font Roja.

Se va a realizar un formulario de google y enviar al correo con el consentimiento informado y una explicación para cada colaborador.

Se tendrá de soporte el consentimiento informado, donde se explica que como se van a utilizar los datos y la meta del estudio (Anexo 3).

Las variables a analizar son las encontradas en la escala Font Roja adicionalmente el tiempo en la entidad promotora de salud.

Según lo expuesto durante la internacionalización con la experiencia de estas encuestas en España, la primera medición va a dar un porcentaje muy bajo, mientras se logran cambios basados en las mediciones que se realizan.

Población a estudio:

La población a estudio la constituyen los profesionales de medicina, enfermería y auxiliares administrativos que hacen parte del grupo de la gerencia de Auditoría de una EAPB que representan a las 6 regionales (Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Bogotá, Centro oriente y Medellín)

Muestra y tamaño de la muestra:

El número total de profesionales que hacen parte del Área de Auditoría es de 97 distribuidos de la siguiente forma:

1. Regional Barranquilla: 12 profesionales (médicos - enfermeros)
2. Regional Medellín: 7 profesionales (médicos, enfermeros y auxiliares administrativos)

3. Regional Centro oriente: 10 profesionales (médicos, enfermeros y auxiliares administrativos)
4. Regional Cali: 7 profesionales (médicos, enfermeros y auxiliares administrativos)
5. Regional Bucaramanga: 7 profesionales (médicos, enfermeros y auxiliares administrativos)
6. Regional Bogotá: 54 profesionales (médicos, enfermeros y auxiliares administrativos)

Se aplicará la encuesta a todos los profesionales, de forma voluntaria, motivo por el que no se realiza cálculo de tamaño de muestra.

Variables de análisis:

Las variables a analizar se encuentran las nominales incluidas en la información general como son (Sexo, edad y tiempo de antigüedad en la organización).

Satisfacción por el trabajo, Presión en el trabajo, Relación personal, Distensión en el trabajo, Adecuación para el trabajo, Control sobre el trabajo y Variedad de la tarea.

Recolección de los datos:

La recolección de los datos se realizara a través del formulario de google drive donde se predetermino el cuestionario de la FONT ROJA, a cada funcionario se le explicará el objetivo del estudio y recibirá un consentimiento informado en el cual nos autoriza la utilización de los datos para realizar la investigación

Consideraciones éticas:

De acuerdo a la resolución 8430 de 2013, ésta es una investigación clasificada de riesgo mínimo, puesto que éste estudio emplea técnicas y métodos de investigación basado en pruebas psicológicas a grupos en los que no se manipulará la conducta del sujeto. Siguiendo las recomendaciones metodológicas,

se realizó un consentimiento informado que permita obtener la voluntariedad de la participación, y garantizar al encuestado el tratamiento de datos de forma anónima, confidencial, y con fines exclusivos en el marco de la presente investigación. El consentimiento informado se encuentra en los anexos.

Análisis de datos:

Se realizará análisis de estadísticos descriptivos por variable de la Font Roja que permitan obtener frecuencias, y medias de cada una de ellas para el análisis y conclusiones correspondientes.

Resultados esperados:

En cuanto a los resultados esperados se pretende conocer la satisfacción de los profesionales que conforman del área de Auditoría de una EAPB y así fortalecer la implementación de una propuesta que permita mejorar la satisfacción laboral

Las posibles soluciones están orientadas hacia los resultados las cuales se basarán en la motivación, escucha al cliente interno, competencias blandas, conocer los programas con los que cuenta la organización y poder participar de ellos.

RESULTADOS

Una vez aplicada la encuesta a los profesionales del área de auditoría de la entidad prestadora de salud, a la cual accedieron de forma voluntaria 84 profesionales se procedió a la tabulación y análisis obteniendo lo siguiente:

Los resultados se organizaron en dos factores:

En el primero se detallan datos sociodemográficos como la edad, sexo, generación y tiempo de permanencia en el Área

El segundo se relaciona con las 7 dimensiones correspondientes a: Satisfacción por el trabajo, Presión en el trabajo, Relación personal, Distensión en el trabajo, Adecuación para el trabajo, Control sobre el trabajo y variedad de la tarea de acuerdo al resultado de estas dimensiones se obtiene la satisfacción global

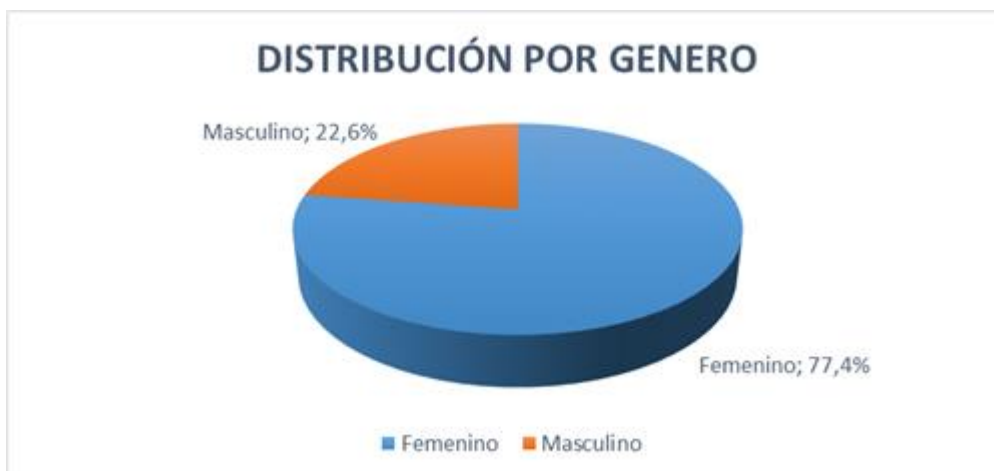
Rasgos demográficos



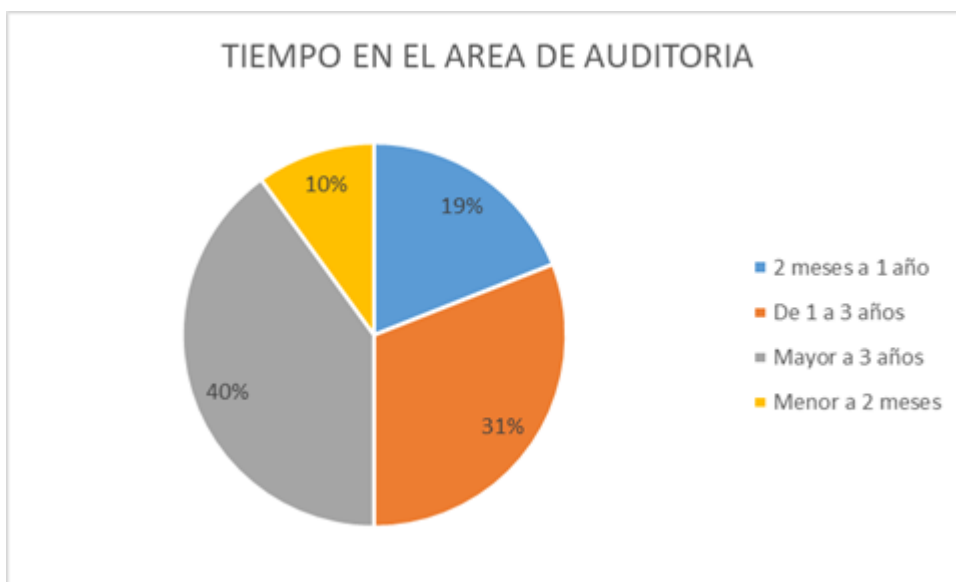
En cuanto a la distribución por generación podemos decir que en el área de auditoría de la EAPB prevalece aquellos empleados entre 37 a 53 años observándose en una proporción del 53,60%, seguido del rango de la población joven entre 24 a 36 años con una proporción del 42,80% y en una proporción reducida del 2,40% > 54 años.

Por lo anterior se puede decir que las personas que laboran en la entidad prestadora de salud objeto del estudio se distinguen por pertenecer a la generación X cuyo nacimiento ocurrió entre los años 1965 a 1980 esta generación se caracteriza por ser personas que saben trabajar en equipo y fomentan relaciones laborales de confianza estables y suelen dar buenos resultados , otra generación con una participación importante es la Y o Millennials su nacimiento ocurrió entre los años 1981 a 1996 ellos se caracterizan por emprender y aprender así como formar parte de la toma de decisiones ante que un sistema de jerarquías, no les asusta cambiar de trabajo y tienen deseos de progresar profesionalmente para poder tomar decisiones y ganar reconocimientos

Genero de los profesionales



El género se encontró distribuido de la siguiente manera el 77,4% como féminas y el 22,6% como masculino de acuerdo a este resultado se puede argumentar que la EAPB tiene un esquema de genero preferencial para la población femenina.



En cuanto al tiempo que llevan los profesionales en el área de auditoria en la EAPS corresponde que el 40% es superior a los 3 años, el 31 % mayor a 1 año, el 19% entre 2 meses a 1 año y 10% dijeron estar vinculados desde hace menos de 2 meses.

Las satisfacción laboral experimentada por los profesionales de la salud que hacen parte del área de auditoria de una EPS según las 7 dimensiones a través de los cuales se midió Satisfacción por el trabajo, la Presión en el trabajo, las Relación personal, la Distensión en el trabajo, la Adecuación para el trabajo, el Control sobre el trabajo y la Variedad en la tarea que muestra que tan satisfecha se encuentran los integrante del equipo en su empleo.

El procedimiento para calcular los niveles de satisfacción fue el resultado del promedio en las respuestas indicadas por los funcionarios en la encuesta donde las opciones estaban expresadas en una escala de 1 a 5 expresadas así:

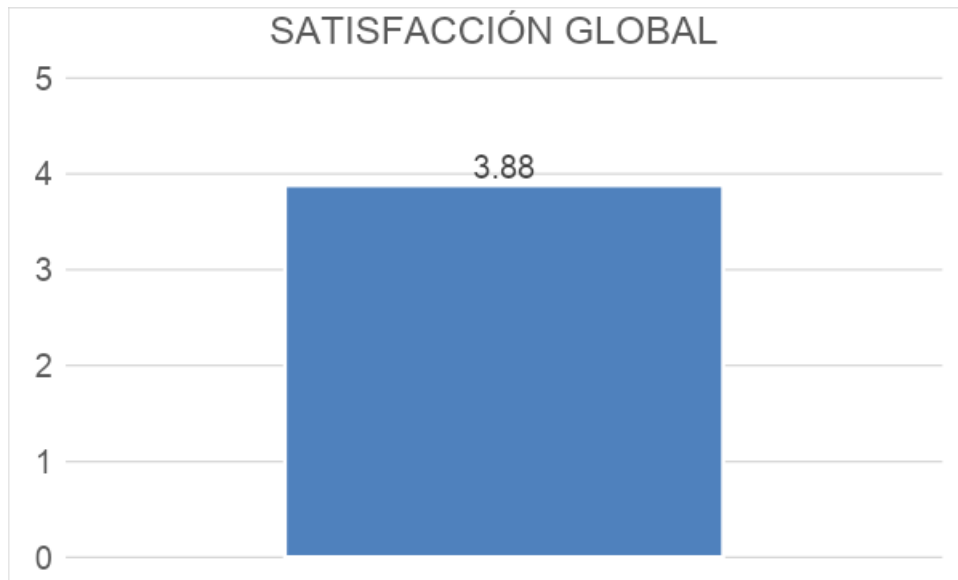
1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. indiferente
4. de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Los cálculos del promedio de las respuestas se ubicaron en los siguientes rangos para poder clasificar el nivel de satisfacción:

- 1,00 - 1,99: Muy bajo
- 2,00 - 2,99: Bajo
- 3,00 - 3,99: Moderado
- 4,00 - 5,00: Alto



En la satisfacción por dimensiones se evidencia que la relación personal obtuvo una calificación de 4,17 lo que hace referencia al grado de satisfacción que le producen las relaciones sociales de los profesionales, seguido de la presión en el trabajo con una puntuación de 4,12 lo que nos permite asegurar que el grado de presión no se manifiesta en el cansancio que experimente, la variedad de la tarea obtuvo una calificación de 4,12 lo que evidencia que esta no afecta la rutina de las relaciones con los compañeros, la satisfacción por el trabajo obtiene una calificación de 3,99 lo que nos permite identificar una intervención para mejorar la condición del puesto de trabajo, entre las dimensiones que se encontraron con promedio bajo tenemos la distensión en el trabajo presenta una calificación de 3,73, el control sobre el trabajo con 3,69 y la adecuación para el trabajo con 3,29 lo que nos permite identificar que la estructura física e instalaciones no les favorece para desempeñar las labores diarias y adicional el horario no alcanza para desarrollar las tareas asignadas.



En cuanto a los resultados de la satisfacción global se evidencia que el 81% de los colaboradores presentan una satisfacción moderada lo que muestra que hay un estado positivo de la percepción subjetiva de sus experiencias laborales. Esto tendría un alto impacto personal y organizacional pues se espera tener buena calidad de vida y bajas tasas de ausentismo y abandono de la organización.

CONCLUSIONES

Para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores se propone lo siguiente: para los puntajes bajos se sugiere realizar visitas a los espacios asignados en cada IPS para los auditores de la EAPB, para validar las condiciones de ambiente físico e identificar las oportunidades de mejora a intervenir según cada caso. Otro factor a intervenir es el control sobre el trabajo, se propone revisar el tiempo utilizado para las actividades a desarrollar en el ejercicio diario y realizar acompañamiento para optimizar los tiempos.

Para los puntajes medios se propone el enriquecimiento de trabajo que permitirá otorgar mayores responsabilidades al empleado, dando tareas cada vez más complejas de manera que este encuentre la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal.

Para esto, Herzberg incluso, señala 7 estrategias: eliminación de controles innecesarios, aumento de la responsabilidad, asignación de los empleados a unidades naturales y completas de trabajo (IPS, zonas y regionales), conceder más autonomía en las actividades, elaboración de informes periódicos sobre calidad de desempeño, introducción de nuevas e interesantes tareas y asignación a tareas especializadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Bodenheimer, T., & Sinsky, C. (2014). From triple to Quadruple Aim: Care of the patient requires care of the provider. *Annals of Family Medicine*, 12(6), 573–576. <https://doi.org/10.1370/afm.1713>
- Camacho, P. L. De. (2016). La teoría fundamentada: precisiones epistemológicas , teórico-conceptuales , metodológicas y aportes a las ciencias (Grounded theory : epistemological , theoretical and conceptual , and methodological clarifications and contributions to science), 2(1), 101–114.
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2015). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres11Proyecto de investigación N°072116 4/R de la Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile. 22Las ferias libres, cuya existencia data desde la época de. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39–60. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(13)71209-9)
- Luengo, C., Lara, R., Ángel, M., & Enfermería, L. (2016). escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso , Chile / Analysis of the main components of the job satisfaction scale (S20-23) measured in a , 1–9.
- Manrique-Abril, F. G., Herrera Amaya, G. M., & Méndez Fandiño, Y. R. (2019). Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja job satisfaction questionnaire in Colombia. *Hacia La Promoción de La Salud*, 24(2), 46–59. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2019.24.2.5>
- Martin, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 24, 16.
- Nolan, T. W., & Whittington, J. (2008). The Triple Aim: Care, Health, And Cost, 759–769. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.27.3.759>
- Of, R., Of, S., Satisfaction, J. O. B., To, A., Nursing, S., Borja, S., ... Grado, C. A. (n.d.). REVISIÓN Y SELECCIÓN DE LAS ESCALAS ADAPTADAS A LA.

- Pavón León, P., Gogiascoechea Trejo, M. del C., Blázquez Morales, M. S., & Blázquez Domínguez, C. (2011). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud En Tabasco*, 17(1), 13–21. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48721182003>
- Silvia Bénard Calva. (2016). *La Teoría Fundamentada: una metodología cualitativa*.
- Torres Álvarez, E., San Sebastián Mendizábal, X., Asua Batarrita, M., & Arregui Goenaga, F. (1992). Diferencias en satisfacción laboral de profesores de organizaciones educativas del País Vasco. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, (14), 109–116.
- Veenhoven, R. (2015). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervencion Psicosocial*, 3, 87–116. Retrieved from <https://repub.eur.nl/pub/16195/>
- Alexander, P. (2006). *Psychology in learning and instruction*. Nueva Jersey: Pearson Merrill Prentice Hall.
- Szulanski, G. (2000). *The Process of Knowledge Transfer: A Diachronic Analysis of Stickiness*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.