

# SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL PROFESIONAL FARMACÉUTICO DE LOS HOSPITALES NACIONALES DESCONCENTRADOS

Noemy Gutiérrez Ramírez  
Servicio de Farmacia, Hospital San Juan de Dios  
Flory Hidalgo Solano  
Servicio de Farmacia Hospital Nacional de Niños

## RESUMEN

*La presente investigación mostró los resultados obtenidos en relación con el nivel de satisfacción laboral en los profesionales farmacéuticos de los Hospitales Nacionales Desconcentrados de la Caja Costarricense de Seguro Social. Se diseñó con base en el modelo de análisis para la satisfacción laboral propuesto por Stephen Robbins, el cual toma en cuenta factores individuales, de grupo y organizacionales, así como la influencia que ellos ejercen sobre la misma.*

*La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de un cuestionario diseñado con base en los factores mencionados. Se trata de una investigación básica y descriptiva en la que el análisis de los resultados se basó en el sistema de puntos, el cual toma en cuenta la frecuencia relativa y la ponderación establecida para cada respuesta. El nivel de satisfacción se midió con base a una escala diseñada para tal efecto. Los resultados mostraron que existe un sentimiento de insatisfacción con respecto al ambiente y a los incentivos; también, existe bajo satisfacción baja hacia factores como la comunicación y cohesión de grupo, y de satisfacción media con respecto al liderazgo y estructura organizacional. También se logró determinar que las características demográficas de la población estudiada no influyen en el nivel de satisfacción laboral de dicho grupo. Se concluye que son muchos los factores que influyen en la vida laboral de una organización y que su calidad va a depender de la organización misma, de sus empleados y de la forma como estos se relacionan con su entorno.*

## INTRODUCCION

Gracias a los programas de mejoramiento en la vida laboral se aumenta la productividad de una empresa y se da un lugar importante al elemento humano. En la medida en que el trabajador se integre activamente a su trabajo y considere su desempeño importante aumentará la calidad de la producción beneficiándose la empresa, el empleado y la comunidad en general.

En Costa Rica las investigaciones sobre satisfacción laboral en el campo de la salud son escasas; en el presente trabajo se citan: el estudio sobre motivación del personal de salud en la Región Huetar Altántica, satisfacción laboral en personal profesional de enfermería y productividad del recurso humano en farmacia<sup>(1-3)</sup>.

La presente investigación es un primer acercamiento para conocer el nivel de satisfacción laboral en los profesionales farmacéuticos de los Hospitales Nacionales Desconcentrados.

Se trata de un estudio de tipo descriptivo, prospectivo y transversal, que logra identificar y describir la influencia de los factores individuales, de grupo y organizacionales en el nivel de satisfacción laboral de la población en estudio.

El tema de la investigación se generó ante la urgencia de detectar necesidades en este grupo de profesionales, cuyos es-

fuerzos se orientan hacia modelos de trabajo más eficientes y con altos índices de calidad, en los cuales no sólo se tome en cuenta el bienestar del usuario del servicio sino también del prestatario del mismo.

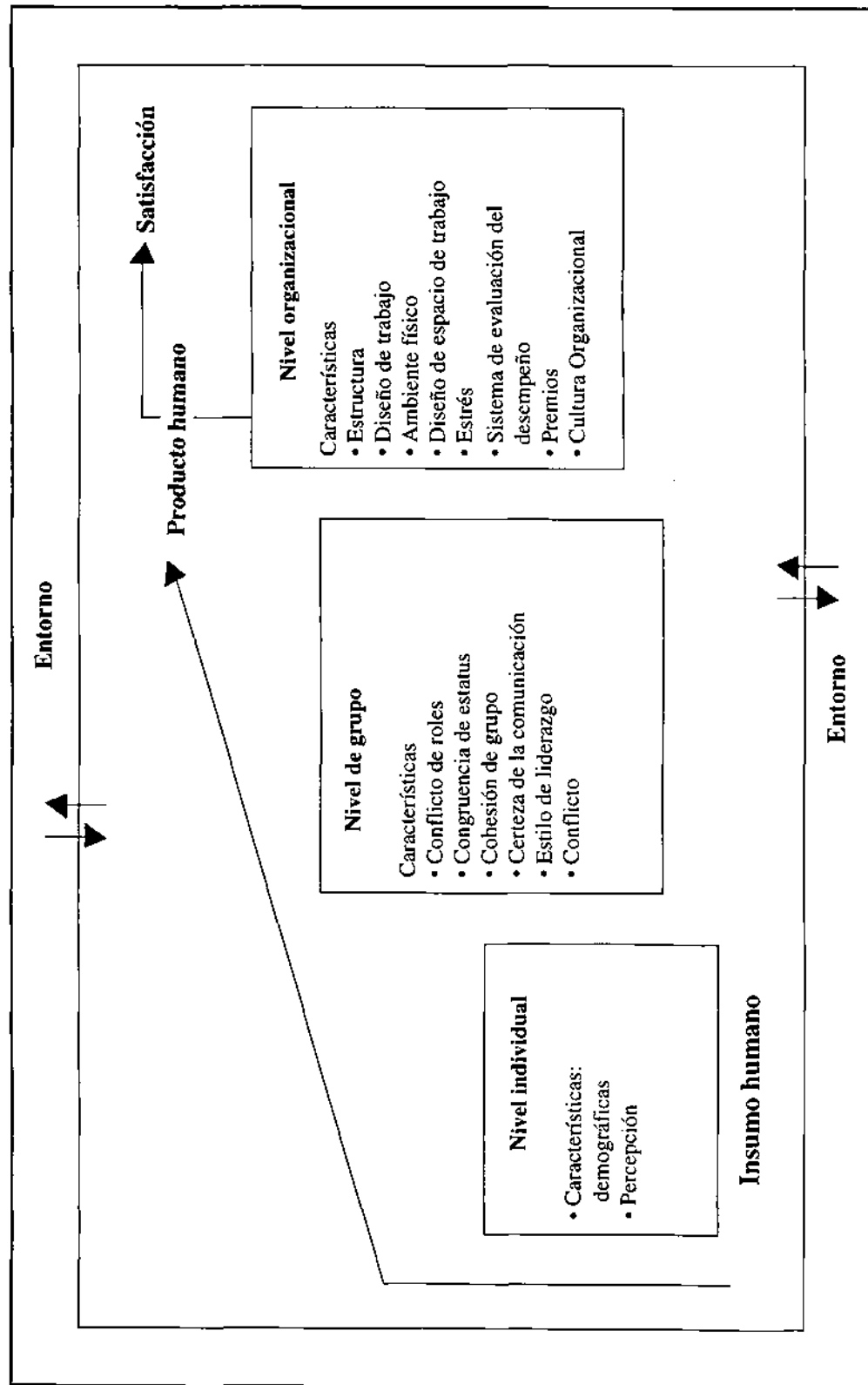
**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, profesionales farmacéuticos, hospitales nacionales, farmacia de hospital.

## MATERIALES Y METODOS

El presente artículo, describe los resultados obtenidos de la aplicación de un cuestionario sobre satisfacción laboral a 65 profesionales farmacéuticos de los Hospitales Nacionales Desconcentrados, de los cuales se obtuvo respuestas de 59 informantes, lo que corresponde al 90,7% de ellos.

El instrumento de recolección de datos fue diseñado con base en una serie de variables extraídas del Modelo de comportamiento organizacional de S. Robbins, a saber, factores individuales, de grupo y organizacionales (Figura 1)<sup>(4)</sup>. Los factores individuales estudiados incluyeron características demográficas como: edad, sexo, estado civil, antigüedad, tipo de nombramiento, grado académico y distancia de la casa al trabajo. Los

*FIGURA 1. Modelo de comportamiento organizacional para satisfacción laboral*  
 Stephen P. Robbins



factores de grupo incluyeron variables como: cohesión de grupo, conflicto de roles, liderazgo y comunicación. Los factores organizacionales comprendieron: estructura de la organización, diseño de trabajo, ambiente físico, diseño del espacio del trabajo y premios. El cuestionario respondió a una serie de preguntas para cada una de las variables.

Los datos recolectados se analizaron mediante un sistema de puntos, en el cual se adjudica un valor a cada una de las preguntas y por lo tanto a cada una de las variables<sup>(5)</sup>. Las respuestas a las preguntas fueron evaluadas en términos de: "siempre", "casi siempre", "la mitad de las veces", "pocas veces" y "nunca", de acuerdo con las escalas para medir actitudes<sup>(6)</sup> y se le asignó un peso a cada una. La alternativa "No sabe, no responde" no tiene ponderación y es igual a cero.

Para las diferentes alternativas de respuesta a una pregunta, se multiplica la frecuencia porcentual de respuesta de la población por el peso en puntos asignado para dicha alternativa. La sumatoria de estos porcentajes corresponde a la puntuación total para esa pregunta. Cada factor está definido por varias interrogantes; la puntuación para cada una será el promedio de las sumatorias de multiplicación como se representa en la Tabla 1.

Para determinar el nivel de satisfacción laboral, el valor de cada factor fue ubicado en una escala diseñada por las investigadoras para tal efecto como se muestra en la Tabla 2.

El cuestionario aplicado contiene además dos preguntas abiertas de respuesta múltiple, las cuales se categorizaron para su respectivo análisis (Tabla 3). Además se correlacionó algunas variables demográficas con los factores de grupo y organizacionales para medir el grado de influencia de ellas en la satisfacción (Tabla 4).

## RESULTADOS

Los resultados de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción laboral permitieron: caracterizar la población en estudio según factores individuales, conocer el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con factores de grupo y organizacionales y verificar la relación de algunas variables demográficas con estos factores.

La respuesta a las preguntas abiertas enriquecieron los resultados de la investigación y aportaron mayor información sobre la percepción de los farmacéuticos con respecto a su ambiente laboral y su satisfacción.

El grupo en estudio estuvo caracterizado por el 79.7% de farmacéuticos entre los 31 a 51 años de edad, el 88.1% son mujeres y el 57.6% son casados. En lo referente a la antigüedad, el 71.15 tenía de 7 a menos de 30 años de laborar para la Institución y el 55.9% estaban en nombramientos interinos.

El 100% de la población tienen grado académico de licenciatura en farmacia. Además el 74.6% de los profesionales encuestados no tienen problemas con el desplazamiento hacia su respectivo trabajo.

En los factores de grupo, el conflicto de roles refleja un puntaje de 74.1, seguido por el liderazgo con 70.1 puntos, cohesión de grupo con 66.3 y la comunicación con 60.2 puntos. El puntaje promedio obtenido para el conjunto de dichos factores fue de 67.7.

En los factores organizacionales, la estructura de la organización obtuvo un puntaje de 73.2, seguido por el diseño del trabajo con 67.2, luego los premios con 53 puntos, ambiente físico con 50.25 puntos y diseño del espacio del trabajo con 47.7 puntos.

El puntaje promedio para el conjunto de estos factores fue de 58.2 puntos.

La correlación de algunas variables demográficas como son: edad, estado civil, antigüedad y tipo de nombramiento con los factores de grupo y organizacionales se muestra en la Tabla 3. El nivel general de satisfacción laboral alcanzó un valor de 62.9 puntos.

Los datos aportados por las preguntas abiertas del cuestionario aplicado se presentan en la Tabla 4.

## DISCUSION

La satisfacción laboral está determinada por factores individuales, de grupo y organizacionales.

Los resultados de la aplicación del cuestionario mostraron que los factores individuales estudiados no tienen influencia en la satisfacción laboral, al contrario de lo que señala la literatura al respecto<sup>(4)</sup>, lo que se reflejó al correlacionar algunas de estas variables con los factores de grupo y organizacionales. El nivel de satisfacción laboral obtenido para los factores de grupo se ubicó en la escala diseñada en un nivel de satisfacción baja, donde las variables como cohesión de grupo y comunicación aportan los valores más bajos. Lo anterior se refuerza con los resultados de las preguntas abiertas, donde el mayor porcentaje de los informantes señalan que se deben mejorar estos aspectos.

Los farmacéuticos refieren que existe rivalidad entre compañeros y abstención de transmisión de conocimientos entre ellos, que la comunicación no es clara y oportuna y que no se toma en cuenta su opinión al hacer cambios en las labores que realizan.

Los factores organizacionales muestran un nivel de satisfacción más bajo que los factores de grupo, ubicándolos en un nivel de insatisfacción. De las variables estudiadas, los premios, el ambiente físico y el diseño del espacio físico obtuvieron los valores más bajos.

La población investigada señaló que la Institución no ofrece buenos incentivos, los ascensos no se realizan con criterios justos y no hay reconocimiento por el esfuerzo en el trabajo. Datos similares se obtuvieron en la investigación sobre productividad del recurso humano en farmacia efectuada por Castro y Col en 1994<sup>(3)</sup>.

Con respecto a ambiente físico y diseño del espacio del trabajo, los profesionales encuestados manifestaron trabajar en condiciones ambientales inadecuadas y sin los instrumentos necesarios para el trabajo que desempeñan. También refirieron inconformidad por la disposición del mobiliario y el tamaño del área física, además de que no sienten seguridad de las instalaciones. Lo anterior se refuerza con las respuestas a las preguntas abiertas, en donde manifiestan su deseo de cambiar la planta física. La investigación realizada por Quesada en 1994, sobre motivación del personal de salud de la región Huetaar Atlántica, reportó similares resultados<sup>(1)</sup>.

*TABLA 1. Sistema de puntos*

Alternativa	Frecuencia relativa	Peso	Puntos
Siempre	35%	10	3.5
Casi siempre	21%	8	1.68
La mitad de las veces	15%	6	0.90
Pocas veces	14%	4	0.56
Nunca	0%	2	0
No sabe, no responde	15%	0	0
Sumatoria			6.64

*TABLA 2. Nivel de satisfacción laboral*

Descripción	Puntaje
Satisfacción plena .....	100
Satisfacción alta .....	85-99
Satisfacción media .....	70-84
Satisfacción baja .....	55-70
Insatisfacción .....	menos de 55

*TABLA 3. Nivel de satisfacción laboral según correlación de factores individuales con factores de grupo y organizacionales*

Variable	Tipo de nombramiento		Estado civil		Antigüedad en años		Edad	
	Interino	Propiedad	Soltero	Casado	<7	>7	21 a <41	41 a 61
<b>Factores operacionales</b>								
Estructura organizacional	7,32	5,80	6,88	7,19	7,50	7,04	7,23	6,76
Diseño del trabajo	6,56	7,00	6,52	6,87	6,53	6,99	6,53	6,95
Ambiente físico	4,90	5,12	5,22	4,93	4,99	4,75	5,03	4,93
Diseño del espacio de trabajo	5,20	5,09	4,89	4,71	4,89	4,71	4,99	4,86
Premios	5,42	5,19	5,49	5,21	5,62	5,17	5,51	5,20
<b>Factores de grupo</b>								
Conflicto de roles	7,40	7,37	7,55	7,33	7,62	7,32	7,52	7,34
Conflicto de grupo	6,82	6,47	6,49	6,73	6,88	6,52	6,73	6,57
Liderazgo	7,10	6,95	7,32	6,82	7,04	7,01	7,15	6,96
Comunicación	6,13	6,26	6,58	6,03	5,87	6,33	6,19	6,20

**TABLA 4. Resultados de las preguntas abiertas del cuestionario sobre satisfacción laboral**

a) ¿Qué aspectos del servicio cambiaría usted si pudiera?

Descripción	Frecuencia de respuesta
Planta física, mobiliario y equipo	62%
Organización interna y normas de trabajo	55%
Reconocimiento de actitudes (incentivos)	31%
Liderazgo	24%

b) ¿Qué aspectos se pueden mejorar para el bienestar del Servicio y sus empleados?

Descripción	Frecuencia de respuesta
Comunicación	67%
Relaciones interpersonales y laborales	57%
Capacitación	31%
Disciplina y responsabilidad	28%

El valor obtenido para el nivel general de satisfacción lo ubica en un grado de satisfacción baja.

En conclusión, los factores de grupo y organizacionales tienen influencia en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales farmacéuticos de los Hospitales Nacionales Desconcentrados; sin embargo, las variables demográficas no influyen en el mismo. Por lo tanto, existe un bajo nivel de satisfacción laboral en dichos profesionales.

A la luz de los resultados obtenidos, es importante valorar la posibilidad de realizar cambios estratégicos orientados hacia un mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo, tomando en cuenta en forma integral todos los factores que influyen en ella.

Todo esto lleva a reflexionar sobre la necesidad de involucrar no solo al personal, sino también a las jefaturas y las autoridades de la Institución, a la creación de equipos de alto desempeño que permitan el desarrollo de los servicios con altos índices de calidad.

## BIBLIOGRAFIA

1. Quesada A. *La motivación de los empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social en la Región Huetaar Atlántica según la teoría dual de Herzberg*. Tesis, Universidad Autónoma de Centroamérica: San José, 1994.
2. Rosales R.; Zúñiga M. *Factores que intervienen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital San Juan de Dios, Hospital México, Hospital Calderón Guardia y un hospital privado*. Tesis. Universidad de Costa Rica, 1994.
3. Castro R.; Garro G.; Vargas R. *Factores que afectan la productividad del recurso humano en farmacia de los diferentes modelos de atención ambulatoria de la Caja Costarricense de Seguro Social*. Tesis. Universidad Nacional, 1994.
4. Robbins S. *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall Interamericana, 1989; 17, 27, 51, 52.
5. Fernández T.; Torres W. *Modelo de Medición y Mejoramiento continuo en la empresa BTicino, S.A. de Costa Rica*. Tesis. Instituto Tecnológico de Costa Rica, 1995. 257.
6. Hernández R., Fernández C.; Baptista L. *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana, 1991: 263-265.