

Sociedad Argentina de Pediatría
JORNADAS NACIONALES DEL CENTENARIO

Ejercicio Profesional

*Satisfacción Laboral:
una estrategia de calidad*

Dr. Mario Elmo

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

La medicina es la ciencia y el arte.....
..... **y el trabajo**..... de curar

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

TRABAJO*:

“ocupación retribuida” o “esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a *capital*.”

**Diccionario de la Real Academia Española*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

RELACIONES DE PRODUCCIÓN*:

el ejercicio profesional o el trabajo del médico nos incorpora en las **relaciones de producción** de nuestra sociedad con su estructura económica y superestructura jurídica y política y determinan también conciencia de ser social, de clase, trabajadora

* Karl Marx, *Prólogo a la Contribución a la crítica de la economía* (1859)

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

CALIDAD *:

“Grado en que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad que se produzcan los efectos buscados en la salud y son coherentes con los conocimientos profesionales del momento”.

**-Glosario de términos en Seguridad del Paciente. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica- Ministerio de Salud de la Nación*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

¿satisfacción laboral?



Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS (E. Mayo)*



* Elton Mayo. The Social Problems of an Industrial Civilization. The Macmillan Company. New York. 1933

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

- **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL (Hoppock-1935)***
 - Fatiga
 - Monotonía
 - Condiciones de trabajo
 - Supervisión

**-Hoppock, R. 1935. Job Satisfaction. New York. United States. Harper Ed.*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

- **SATISFACCIÓN LABORAL (SL)**

(Locke-1976)*:

“Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de una persona”

**-Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (ed.) Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

- **SATISFACCIÓN LABORAL:**

(Robbins-1987) *

“como la actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su trabajo”.

(Werther-1988)**

Un alto grado de satisfacción se verá reflejado en una actitud positiva hacia las actividades diarias”

* *Robbins SP. Comportamiento organizacional. Tercera edición. México: Prentice-Hall; 1987. p. 300-324*

** *Werther WB, Davis K. Administración de personal y recursos humanos. Segunda edición. México: McGraw-Hill; 1988. p. 185-205, 257-279*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

SATISFACCIÓN LABORAL (Donabedian-1991)*:

“La sensación de satisfacción puede favorecer el mejor desempeño del profesional”

“las organizaciones médicas deben también servir a los intereses de los prestadores del servicio”

* *Donabedian A. La calidad de la atención médica. México: Prensa Médica Mexicana; 1991*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

Dimensiones de la satisfacción laboral (Locke)*

Relaciones laborales

Con el trabajo

Con el salario

Con las promociones

Con el reconocimiento

Con los beneficios

Con las condiciones

Relaciones personales

Con la supervisión

Con los compañeros

Con la Organización

*Con el grado de autonomía***

*Con el tiempo libre***

*Con la formación***

**Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction.*

***Loitegui Aldaz, J.R. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Universidad Complutense de Madrid, 1990*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

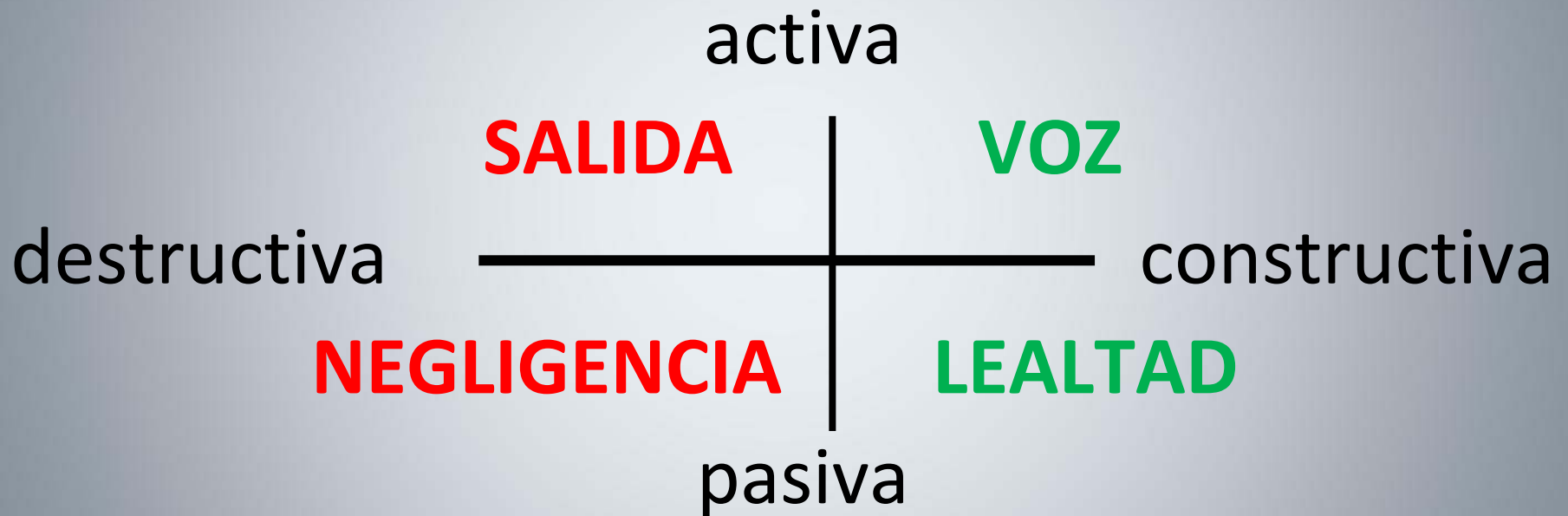
INSATISFACCIÓN LABORAL (Muñoz Adánez-1990)*

“el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y no recibe compensaciones acordes a sus expectativas”.

* Muñoz Adánez, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

Expresión de la insatisfacción laboral (Robbins)



* Robbins, S.P. y Coulter, M. *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

SL = ciencia y técnica (Fernández Canti 1995)*

“La satisfacción laboral en la atención sanitaria se ha igualado en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología “

** Fernández Canti G. Satisfacción laboral y salud psíquica en el mundo sanitario ¿un lujo? Todo Hosp 1995*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

Factores relacionados con la SL (Olivar-1999)*

“El grado de calidad de los servicios ofertados por una organización está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su vinculación con la motivación”

* Olivar C, González S, Martínez MM. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de Atención Primaria de Asturias. Aten Primaria 1999

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

SL y CALIDAD de la Organización (Ma.Fernández)*

“al determinar la satisfacción laboral se está midiendo la calidad de la organización y de sus servicios internos, lo que hace necesaria su valoración en cualquier modelo de calidad total”

* Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM et al. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del área 10 del Insalud de Madrid. Rev Esp Salud Pública 2000

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

Funciones de la Dirección de Calidad *:

Establecer parámetros de evaluación de la calidad de servicios, establecimientos y redes de salud, teniendo en cuenta la medicina basada en evidencias y la evaluación de tecnologías sanitarias.

** Funciones de la Dirección de Calidad de Atención de la Salud.
Resolución MSAL 233/03*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

GUÍA DE INDICADORES BÁSICOS DE CALIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (MSAL)*

Requisitos:

- Relevancia
- Precisión
- Sensibilidad
- Especificidad

*Resolución 54/2003. *Ministerio de Salud de la Nación*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

Guía de indicadores básicos de calidad para establecimientos de salud – MSAL*

- Razón de practicas ambulatorias de laboratorio por consulta
- Razón de ecografías ambulatorias cada 1000 consultas
- Porcentaje de consultas de guardia o de urgencia
- Promedio días de estada de los egresos
- Porcentaje de cesáreas
- Tasa de mortalidad neonatal ajustada por peso
- Índice de mortalidad/mortalidad esperada en UTI
- H Cl sin epicrisis a las 72 del alta
- Porcentajes de cirugías suspendidas o postergadas por mas de 24 hs
- Tasa anual de accidentes de trabajo del personal
- Porcentaje de egresos hospitalarios y por fugas
- Porcentaje de reingresos no programados dentro de las 72 hs del alta

*Resolución 54/2003. *Ministerio de Salud de la Nación*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

Encuesta satisfacción profesional SAP 2007*

“Es la satisfacción laboral de los pediatras, obtenida más a partir del agradecimiento y dialogo con las familias atendidas que por las condiciones del medio de trabajo”.

** Alda E., Gentile A. Encuesta sobre satisfacción profesional de los pediatras de la Sociedad Argentina de Pediatría. Comunicaciones SAP 2007*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

- **ROL DE LOS PEDIATRAS COMO ACTORES SOCIALES:**

- replantear los programas de calidad, actualmente enfocados en la satisfacción del usuario y saberes y tecnologías sanitarias, que con frecuencia minusvaloran **la satisfacción laboral** como componente estratégico de la calidad del Servicio
- contribuir en el campo sanitario con documentos técnicos e investigación científica sobre la relación entre satisfacción laboral y **calidad de atención**

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PROFESIONALES DE PEDIATRÍA SAP-UNICEF

objetivos:

conocer las condiciones laborales y el grado de satisfacción de los pediatras en la Argentina para generar las bases de información necesarias

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

- Para defender condiciones dignas de trabajo profesional*
- para defender el derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes*
- Para la mejora continua de la calidad de atención*

Satisfacción laboral: una estrategia de calidad

Muchas gracias !