



TALLER DE PRODUCCIÓN DE **TESINA**

“Grado de satisfacción laboral, que presenta el personal de enfermería, del servicio de terapia intensiva del Hospital Humberto Notti”

Autores: Savietto Juan

Quiroga Ruth

Mendoza, febrero 2013

ADVERTENCIA

El presente estudio de investigación es propiedad de la Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencia Médicas, Universidad Nacional de Cuyo, y no puede ser publicado, copiado ni citado, en todo o en parte, sin el previo consentimiento de la citada Escuela o del autor o los autores.

APROBACIÓN

Presidente:

Vocal 1:

Vocal 2:

Trabajo Aprobado el:/...../.....

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias por la paciencia y comprensión del tiempo que nos llevo lograr realizar este trabajo.

Al nuestros compañeros de trabajo por brindarnos su tiempo y colaboración para la obtención de los datos.

A todos los profesores de la Escuela de Enfermería, de la Universidad Nacional de Cuyo, por todas las aportaciones, conocimientos y enseñanzas que nos brindaron durante los años cursados.

Y un agradecimiento especial para la Lic. María R. Reyes por la orientación, el apoyo, la paciencia y los conocimientos brindados para realización de nuestra tesis.

LOS AUTORES.

PRÓLOGO

El presente trabajo se realizó con la finalidad de determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería que se desempeña en el servicio de terapia intensiva del Hospital Notti. El método utilizado fue el descriptivo, la población estuvo conformada por 30 enfermeros en total.

La técnica utilizada para la recolección de datos, fue cuestionarios con opciones de respuesta, dando como resultado un amplio porcentaje del personal de enfermería que presenta insatisfacción laboral, vinculado a la falta de motivación.

INDICE

Capítulos	pág.
INTRODUCCION	1
I. EL PROBLEMA	2
Descripción del problema	3
Formulación del problema	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Justificación del problema	4
II. MARCO TEÓRICO	5
Enfermería como profesión	5
Satisfacción laboral	11
Motivación	24
Definición de términos	38
Operacionalización de la variable	39
III. DISEÑO METODOLOGICO	42
Hipótesis	42
Diseño metodológico	42
Tipo de investigación	42
Población	42
Recolección de datos	43
IV. REPRESENTACION Y ANALISIS DE DATOS	44
Gráficos	45
Tablas bivariadas	65
V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFIA	76
ANEXOS	78

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico N°1.....	45
Grafico N°2.....	46
Grafico N°3.....	47
Grafico N°4.....	48
Grafico N°5.....	49
Grafico N°6.....	50
Grafico N°7.....	51
Grafico N°8.....	52
Grafico N°9.....	53
Grafico N°10.....	54
Grafico N°11.....	55
Grafico N°12.....	56
Grafico N°13.....	57
Grafico N°14.....	58
Grafico N°15.....	59
Grafico N°16.....	60
Grafico N°17.....	61
Grafico N°18.....	62
Grafico N°19.....	63
Grafico N°20.....	64
Grafico N°21.....	65
Grafico N°22.....	66
Grafico N°23.....	67
Grafico N°24.....	68
Grafico N°25.....	69
Grafico N°26.....	70
Grafico N°27.....	71

INTRODUCCIÓN

El grado de satisfacción del personal de enfermería debe obtenerse para realizar el cambio en la cultura de la institución, la cual se refiere a la percepción que los trabajadores tienen de los factores externos de la organización y varía frecuentemente según la percepción individual. Cuando hay insatisfacción, el personal genera ausentismo elevado, agresividad en el puesto de trabajo y bajo rendimiento. Es evidente que la satisfacción laboral tiene una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, puesto que no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho laboralmente.

La enfermería es una profesión que se basa en la atención a los seres humanos en relación al proceso salud – enfermedad. El personal de enfermería fundamenta sus acciones a través de funciones asistenciales, administrativas, docentes de investigación y gremiales.

En la función administrativa debe aplicar el proceso administrativo en sus diferentes etapas: planificación, organización, coordinación, dirección y control.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Grado de satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería, que se desempeña en el servicio de terapia intensiva del Hospital Humberto Notti.

Descripción del Problema

Podríamos definir la satisfacción laboral como la actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su trabajo, un alto grado de satisfacción se puede ver reflejado en una actividad positiva hacia las actividades cotidianas, los factores que determinan la satisfacción laboral son: un trabajo mental interesante, la equidad en los premios, las condiciones propias del trabajo y la buena relación con los colegas.

Los motivos, incentivos y necesidades son las razones que dirigen el comportamiento hacia ciertas metas, el liderazgo, las metas y las recompensas pueden inducir el comportamiento y dirigirlo a un fin particular las necesidades varían en cada individuo y en consecuencia llevan a diferentes patrones de conductas a su vez estas varían con el tiempo porque los sistemas de valores evolucionan continuamente; una parte integral de esta evolución es el proceso de motivación, el logro y el reconocimiento ante un buen desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades, los ascensos y en particular las recompensas económicas acordes con el desempeño son ejemplos de factores motivadores importantes.

Se observa que en el servicio de Terapia Intensiva pediátrica del Hospital Humberto Notti, algunos enfermeros no se sienten motivados con el trabajo cotidiano debido a diversos factores como, la alta complejidad del trabajo diario, las condiciones físicas de trabajo, la falta de recursos materiales y espacio físico, la falta de reconocimiento o incentivo laboral, el cumplimiento de recargos etc. A consecuencia de esto se advierte, el aumento de partes médicos (psiquiátricos entre otros), desinterés en el trabajo que realizan, falta de cuidado personal, falta de comunicación o interacción con los pacientes y

familiares, ambiente hostil entre médicos y enfermeros, desaliento para la participación en cursos y jornadas.

Esto lleva a que su labor profesional se convierta en una carga y no como un ejercicio satisfactorio disminuyendo de esta manera su grado de satisfacción laboral.

También hay quienes se sienten más motivados con su trabajo, manifestando actitudes de satisfacción frente al ejercicio diario, realizando educaciones dentro del servicio, mejor desempeño en su trabajo, interés en el conocimiento científico de los casos que se presentan, mejor relación con el equipo de salud, entre otros.

Formulación del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería, que trabaja en el servicio de terapia intensiva del Hospital Humberto Notti, durante los meses de julio a agosto, del año 2012?

Objetivo general:

- Conocer cuál es el grado de satisfacción laboral que presentan los enfermeros que trabajan en terapia intensiva del Hospital Humberto Notti.

Objetivos específicos:

- Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería.
- Identificar las actividades que realizan las enfermeras, que les producen mayor y menor satisfacción

- Comparar el nivel de motivación laboral que presenta el personal de enfermería con más antigüedad, con los que recientemente comienzan su actividad profesional.

Justificación del estudio

La presente investigación se considera de gran interés, con el fin de conocer el grado de satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería que trabaja en terapia intensiva pediátrica, y de esta manera conocer cuáles son los factores que influyen en el grado de satisfacción laboral que presentan en su ámbito laboral.

Es imprescindible el trabajo que realiza el personal de enfermería en unidades de cuidados críticos y el grado de satisfacción que presentan para realizar su trabajo ya que esto repercute tanto positiva como negativamente frente a los cuidados del paciente.

El concepto fundamental a investigar es la satisfacción profesional de los enfermeros frente al trabajo cotidiano y de esta manera encontrar criterios que faciliten la toma de decisiones que mostraran como consecuencias, una mejora de la práctica cotidiana de los nuevos profesionales, una mejora observable, en la calidad de vida, estado de salud y relaciones humanas del personal de enfermería y evidentemente en la calidad del cuidado profesional.

Es deber de todos los enfermeros identificarse plenamente con la profesión de lo contrario surgen sentimientos negativos que repercuten en la ausencia de armonía del entorno bio-psico socio espiritual del sujeto enfermero, por lo que esta investigación arrojará resultados que ayuden en los procesos motivacionales y participativos en los centros de trabajo y formación.

La profesión de enfermería se encuentra en la actualidad en principios de desarrollo profesional y práctica avanzada, es tiempo de desarrollar los escenarios ideales en los que se permita el crecimiento, desarrollo y la satisfacción profesional de enfermería.

Una enfermera no puede dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que ésta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Enfermería como profesión

Florence Nightingale escribió en el 1859: La Enfermería tiene la responsabilidad de cuidar de la salud de las persona... Y tiene que poner a la persona en la mejor forma posible para que la naturaleza pueda actuar sobre ella. Un siglo más tarde Virginia Henderson en 1961 escribió: La Enfermería es la asistencia a la persona, enferma o sana, en la ejecución de aquellas actividades que favorecen su salud o la recuperación de la misma, o una muerte en paz, tareas que él podría realizar sin ayuda si tuviera la energía, fuerzas de voluntad o conocimientos necesarios.¹

La esencia de la Enfermería es cuidar y mantener la salud de la persona, la familia y la comunidad y contribuir a satisfacer sus necesidades de atención y bienestar. La necesidad de servicios de Enfermería es universal, en la práctica de la profesión es importante el respeto a la vida, la dignidad y los derechos del hombre.² Los profesionales de la Enfermería deben poseer capacidad para contribuir con inteligencia, respeto y justicia a la atención a los pacientes.

La enfermera asume la responsabilidad de hacer el bien y proteger los valores más preciados: la vida, la salud y los derechos de las personas bajo su cuidado. También es responsable de salvaguardar un medio sano: físico, social y emocional; y de promover la calidad de vida del ser humano.

Florence dejó como legado a la Enfermería actual 2 cualidades morales que deben caracterizar a sus profesionales: la veracidad y la fidelidad.

La persona, familia, comunidad y sociedad constituyen el centro de atención y el deber ineludible del profesional de Enfermería como ser social, ciudadano y profesional. Las enfermeras deben estar consientes de que la responsabilidad ética surge de sus propios sistemas de valores personales y profesionales que les hace elegir una conducta ante decisiones frente a los pacientes, en el plano profesional, ante el sistema de salud y la sociedad.

¹ Restrepo de A. CM. Simbolismo de la profesión. En: Historia de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Medellín; 1997. P. 162-98.

² Brooks J, Kleine KA. Evolución de una definición de Enfermería. Citado por: Velandia AL. Historia de la enfermería en Colombia: Antecedentes y propósitos. Bogotá: Universidad Nacional – Facultad de Enfermería; 1995. P. 13-17

El proceso de socialización logra que la enfermera acepte, cambie y crezca en las diferentes etapas del desarrollo profesional, mediante las experiencias educativas y ocupacionales, creencias, conocimientos y habilidades que al integrarse a las normas legales y morales, caracterice el servicio profesional de competente a comprometido, así como fomente el desarrollo de una personalidad de acuerdo al desarrollo científico-técnico del momento histórico-cultural.³

La profesión de enfermería, a través de la historia, se ha caracterizado por la capacidad para responder a los cambios que la sociedad ha ido experimentando y en consecuencia, a las necesidades de cuidado que la población y el sistema de salud han ido demandando. Desde siempre la enfermera ha cuidado a las personas apoyándolas en las circunstancias en las que su salud puede verse afectada y en las cuales no pueden responder de forma autónoma o, promoviendo la salud y previniendo la enfermedad de los individuos sanos.

Con el tiempo la enfermería ha ido consolidando el objeto *su hacer* - el cuidado - a través del desarrollo del arte, la ciencia y la tecnología, pues como lo expresaba metafóricamente Dock-Stewart en 1925: *“corazón, manos y cabeza - alma, habilidad y ciencia - se fueron uniendo firmemente para asentar los poderosos cimientos de la enfermería moderna”*, cimientos que hoy la profesión concibe como aspectos ético - legales, científico- técnicos y prácticos. “Todas las profesiones tienen muchas cosas en común, sirven para ‘algo’, pero no todas sirven a ‘alguien’, entendiendo siempre que ese alguien se refiere al ser como individuo”, con sus componentes biológicos, psicológicos, sociales, culturales y espirituales.⁴

La enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio, para ello debe desarrollar y fortalecer actitudes, aptitudes y valores que involucran el ser y que deben acompañar su hacer; esperándose así, un enfermero reflexivo, crítico, comprometido, humanista, solidario, respetuoso, honesto,

³ Alberdi RM. Las enfermeras para el tercer milenio. Rol de Enfermería 1993;178:43-50.

⁴ . Restrepo de A. CM. Simbolismo de la profesión. En: Historia de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia.Medellin.

creativo, participativo y responsable para atender a las personas en un sistema de atención en salud que trata de atender las necesidades de los pacientes y sus familias. Necesidades que pueden verse afectada y en las cuales no pueden responder de forma autónoma o, promoviendo la salud y previniendo la enfermedad de los individuos sanos.

Al hablar de enfermería como servicio al ser humano, sano o enfermo, la práctica cotidiana dirige su labor hacia el individuo, la familia y la comunidad, en los diferentes escenarios en los que se desarrolla. Para lograrlo, la enfermería debe apoyarse en las ciencias biológicas, sociales, humanas y la disciplina de la ética, para favorecer el desarrollo armónico del ser humano en sus diferentes espacios, fortalecer y reformar sus capacidades y potencialidades del cuidado de su salud y del logro de sus aspiraciones de vida y bienestar.⁵

Así mismo, la enfermería define sus actividades y realiza investigación desde la práctica, apoyada en la base teórica, y la relación práctica – teórica debe retroalimentarse en el día a día. El poseer un cuerpo de conocimientos especializado, permite ser aplicado a la resolución de los problemas del paciente, a través de la utilización del Proceso de Atención de Enfermería o de teorías y modelos conceptuales existentes, que le dan autonomía al profesional para orientar sus funciones asistenciales, docentes, investigativas y administrativas.

En respuesta a las necesidades de cuidado y políticas de salud cambiantes, el perfil de formación del profesional de enfermería debe ajustarse a la realidad, para poder satisfacer las necesidades de los individuos y de las comunidades. Para ello, el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) ha clasificado las funciones de la enfermería en cuatro áreas:

- Promoción de la salud
- Prevención de la enfermedad

⁵ Castrillón MC. La disciplina de Enfermería. En: Desarrollos y perspectivas de la profesión de Enfermería. Inv Edu Efer 2000; 10(2):53-6.

- Recuperación y mantenimiento de la salud
- Alivio del sufrimiento.⁶

A la Enfermería, como profesión de servicio a las personas, le corresponde el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas a los problemas de salud presentes o potenciales. Para llevar a cabo estas actividades se ha apoyado en el proceso de atención de enfermería, ya que es un método que ayuda a los profesionales a emplear sus conocimientos, solucionar problemas, desarrollar su creatividad y tener presente el aspecto humano de su profesión. Este método tiene como objetivo proporcionar cuidados de enfermería individualizados, y permitir la interacción con el sujeto de cuidado en forma holística, es decir, en sus dimensión biológica, psicológica, socio – cultural y espiritual.

Código de Ética en la Enfermería

El Consejo Internacional de Enfermería (CIE) estableció por primera vez el Código Internacional de Ética de la profesión en el año 1953. Este hace hincapié en la responsabilidad de la enfermera(o) en las relaciones con la población y la sociedad.⁷ Contar con un código de ética es una de las premisas más importantes de la profesión y constituye un mecanismo de autocontrol profesional. Este indica la aceptación de la responsabilidad y la confianza que en ella ha depositado la sociedad, además de desarrollar valores éticos-morales en su modo de actuación, resaltando el humanismo como sello distintivo del cuidado de salud.

En su última revisión en el año 2000 aparecen aspectos relativos a cuestiones profesionales tales como la práctica, competencia y relaciones con colaboradores, condiciones de empleo, propósito de la profesión y conducta personal, responsabilidad de desarrollar conocimientos y normas para la profesión y el papel y responsabilidad en la delegación de funciones. Abarca además cuestiones relativas a los pacientes como: respeto de la vida y dignidad, mantenimiento de la confidencialidad; no discriminación por motivos

⁶ CIE. La definición de enfermería. Disponible en Internet: <http://www.actualidad.enfermundi.com/enfin/enfincie/index.asp>. consultado den marzo del 2005

⁷ Amparo Magali Castro. Manual de procedimientos de Enfermería. La Habana: Ed. Ciencias Medicas, 2002

de nacionalidad, credo, raza, condiciones socioeconómicas, sexo u opiniones políticas; así como la seguridad al paciente salvaguardándolo de posibles daños. Contempla también cuestiones sociales como examinar y mejorar las necesidades sanitarias y sociales de la comunidad, directrices éticas para la investigación, relaciones con el estado y cumplimiento de las leyes del país y los criterios sobre Eutanasia.

Este código tiene 4 elementos que constituyen el contexto de las normas de conducta:

1. La enfermera y las personas
2. La enfermera y la práctica
3. La enfermera y sus compañeros de trabajo
4. La enfermera y la profesión⁸.

La enfermera como profesional al servicio de las personas, debe desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades comunicativas para ofrecer a los sujetos de atención, un cuidado integral e integrador que los conduzca al alcance del más alto nivel de armonía y bienestar; y debe reconocer que el cuidado es su deber y es el derecho de las personas que demandan sus servicios.

En relación con la ayuda profesional de enfermería, basada en la asistencia del *cuidado* a las personas, se reflejan algunos elementos que influyen negativamente en la salud del personal, puesto que trabajar con personas a las que hay que atender, cuidar, orientar, ayudar o sencillamente acompañar cansa doblemente. Durante el proceso del *cuidado*, el enfermero se enfrenta al dolor, al sufrimiento y a la muerte, a los riesgos biológicos, al estrés mantenido por situaciones de urgencias y emergencias, así como función de roles (de madre, hermano, de amigo).

⁸ Ballesteros MM, Jiménez L. La enfermería, una profesión de servicio a las personas. *Metas de enfermería* 2003; 6(59):65-7.

Otros elementos que pueden ser valorados en este sentido son, el ser los únicos cuidadores permanentes del paciente las 24 horas del día, la alta responsabilidad dentro del proceso asistencial, los posibles problemas de relaciones humanas y de comunicación dentro del propio equipo de trabajo, las condiciones y la sobrecarga de trabajo; y si a estos elementos se le añaden, las tareas que debe emprender la enfermera en su hogar, como el cuidado de su propia familia y sus condiciones propias de salud, muestran realmente que el enfermero está sometido a múltiples factores estresantes, tanto de carácter organizacional, como propios de la tarea que ha de realizar. Estas características hacen que el síndrome de *burnout* tenga una incidencia relativamente alta en esta profesión.

La salud de los enfermeros es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran los cuidados específicos de enfermería.

La enfermería, como único cuidador permanente en el proceso asistencial, se encuentra sometido a varios factores estresantes que lo convierten en un personal altamente vulnerable a padecer afecciones físicas y psicológicas, como el cansancio profesional o síndrome de *burnout*, si no sabemos canalizar adecuadamente nuestra entrega durante el proceso del cuidado.

Los enfermeros, como defensores de la salud de los seres humanos, debemos fomentar en nuestra propia persona, un adecuado autocuidado, que fomente nuestro bienestar bio-psico-social, para desarrollar una personalidad terapéutica que trasmita e inspire salud.



Satisfacción laboral

Actualmente el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI.

En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas la esferas de la vida del trabajador⁹.

El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones Como disciplina científica.

Los estudios realizados por Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas¹⁰.

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

⁹ Topa Cantisano, Gabriela; Morales Domínguez, José. Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 2005, Vol. 5, Nº 1, pp. 73-83.

¹⁰ Meliá, J. L.; Peiró, J. M. Cuestionario de satisfacción laboral: S10/12. Disponible en URL: <http://www.uv.e/seguridadlaboral>. Fecha de acceso: 10 de marzo de 2010.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto"¹¹.

Muchinsky, considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo¹².

En estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

¹¹ Pérez Bilbao, Jesús. Fidalgo Vega, Manuel. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Disponible en URL: <http://www.mas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/>.

¹² Muchinsky, P. M. Psicología aplicada al trabajo. Editorial. Desalee de Brouwer S.A, 1994.

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente¹³.

Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

Otro aspecto que ha sido fuente de debates científicos, en relación con la satisfacción laboral, lo ha sido el de las teorías o enfoques que pretenden explicar este fenómeno psicosocial. Estas teorías han sido elaboradas desde puntos de vista teóricos no siempre coincidentes pero, en definitiva, han aportado un conjunto de interpretaciones y conocimientos que han servido de soporte teórico a las investigaciones e intervenciones prácticas.

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick Herzberg (1959). Herzberg, consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir

¹³ Atalaya Pisco, María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología -Año III Nº 5 Septiembre, 1999.

satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores¹⁴.

En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto.

Teoría Bifactorial de Herzberg

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.	INSATISFACTORES	• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.		• Incremento del salario.	• Bajo salario.
	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.

El enfoque de la equidad plantea que la **satisfacción** en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la **satisfacción** o **insatisfacción** estarán determinadas por las comparaciones que hace el

¹⁴ Atalaya Pisco, María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología - Año III N° 5 Septiembre, 1999.

individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia¹⁵.

El enfoque o modelo de las expectativas, considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor¹⁶.

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos o extrínsecos¹⁷.

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto. Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia. Sin desestimar la influencia de los factores mencionados con anterioridad, se coincide con Mónica Márquez Pérez quien considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.

¹⁵ El enfoque de equidad está basado en la Teoría de la Equidad de Adams (teoría explicativa de la motivación laboral).

¹⁶ El enfoque de las expectativas se basa en la Teoría de las Expectativas de Vroom (teoría explicativa de la motivación laboral).

¹⁷ <http://www.udec.cl/~clbustos/apsique/lab0>.

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo¹⁸.

Dentro de la categoría reto en el trabajo adquieren una importancia primordial las características propias de la actividad laboral. Según Hackman y Oldham (1975), estas características se estructuran en cinco dimensiones fundamentales: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto mismo¹⁹.

Robbins (1998) integra estas dimensiones con el rótulo “reto en el trabajo”. Los trabajadores tienen la tendencia a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, que impliquen variados deberes y que favorezcan la libertad y la constante retroalimentación de su desempeño; de modo que un desafío moderado fortalece el bienestar del obrero²⁰.

Por estas razones, resulta beneficioso enriquecer el contenido del puesto con el objetivo de incrementar la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de la propia actuación y, por tanto, la satisfacción laboral. Se debe tomar en consideración que el reto no debe exceder las capacidades y habilidades del trabajador, pues se crearían sentimientos de frustración y fracaso y, por ende, disminuiría la satisfacción laboral.

El sistema de recompensas justas se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización. Los salarios o sueldos son la gratificación que reciben los obreros a cambio de su labor. Las promociones y ascensos se refieren a los cambios de puestos que generan un incremento en las responsabilidades y posición social del sujeto en el marco organizacional. Ambos aspectos deben ser representados por los trabajadores como algo justo, libre de favoritismos y que se adecuan a sus expectativas.

¹⁸ <http://www.udec.cl/~clbustos/apsique/labo>.

¹⁹ http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm.

²⁰ Atalaya Pisco, María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología -Año III N° 5 Septiembre, 1999.

Las condiciones favorables de trabajo se refieren al hecho de que a los trabajadores les gusta realizar su labor en un ambiente placentero, diseñado en dependencia de las particularidades de la actividad y, por lo tanto, favorecedor de su bienestar y de la calidad de su trabajo. Aquí también influye la cultura organizacional de la empresa: una organización donde las metas organizacionales y personales sean compatibles; será percibida de forma positiva y propiciará un mayor grado de satisfacción laboral.

El trabajo le permite al hombre satisfacer necesidades de comunicación e interacción social. El tipo de liderazgo ejercido por el jefe o supervisor se constituye en uno de los determinantes fundamentales de la satisfacción laboral.

Aunque existen diferencias en lo referente a cómo debe ser un líder en dependencia de las particularidades individuales y de la conducta de orientación a la tarea; se considera de forma general que un jefe que comprende los problemas de sus empleados, escucha sus opiniones, les brinda información sobre las dificultades que enfrenta la producción y, en sentido general, se preocupa por la producción y por el hombre que trabaja favorecerá una mayor satisfacción²¹.

La compatibilidad entre persona y puesto de trabajo se refiere a la relación que existe entre las aptitudes y habilidades individuales y el puesto que se desempeña. Una persona que tenga talentos compatibles con la labor que realiza; será más eficiente en su trabajo, recibirá mayor reconocimiento social y siempre buscará nuevas formas para potenciar la calidad de su labor.

La relación entre satisfacción laboral y productividad constituye uno de los temas que más interés y polémicas han despertado en el campo del comportamiento organizacional.

²¹ Atalaya Pisco, María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología -Año III N° 5 Septiembre, 1999.

Las primeras posiciones teóricas referidas a esta relación consideraban que un trabajador satisfecho es siempre productivo. Sin embargo, en la actualidad la falta de soporte empírico ha debilitado este enfoque y se ha comenzado a considerar que es la productividad la que produce satisfacción; es decir, si un hombre realiza de forma eficiente su trabajo desarrollará una alta sensación subjetiva de bienestar.

A pesar de los argumentos descriptos con anterioridad, el autor considera que un individuo que se siente bien en su labor, al que se le atienden sus necesidades, se le respeta y trata de forma humana, en fin, un trabajador satisfecho; realizará su labor con mayor eficiencia y calidad y responderá adecuadamente a las necesidades de la organización.

Los trabajadores manifiestan su insatisfacción a través de una gran variedad de actitudes, comportamientos, manifestaciones verbales y estados de ánimo. Estas respuestas estarán condicionadas por las características personales del individuo, de los grupos donde se inserta y de la sociedad en su conjunto.

Según el criterio de C. Rusbult y Lowery, ante la insatisfacción se presentan cuatro tipos de respuestas que se integran en dos dimensiones: afán constructivo, destructivo y actividad-pasividad. Los tipos de respuestas se definen de la siguiente manera²²:

- **Abandono:** la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- **Expresión:** la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con los supervisores, etc.
- **Lealtad:** expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

²² Atalaya Pisco, María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología - Año III N° 5 Septiembre, 1999.

- **Negligencia:** implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento de errores²³.

La satisfacción laboral se puede evaluar desde el punto de vista global o por factores. Los resultados aportados por la primera alternativa brindan una visión integral del comportamiento de este fenómeno psicosocial en una organización determinada. La segunda opción propicia el conocimiento de las causas de la insatisfacción a partir del análisis de las variables o dimensiones que se encuentran alteradas.

De esta manera, se considera que el diagnóstico de la satisfacción laboral debe integrar ambas perspectivas ya que facilitará una evaluación consecuente, tomar las medidas adecuadas y obtener resultados que favorezcan la eficiencia organizacional y el bienestar de los trabajadores.

Luego de realizado el diagnóstico de la satisfacción laboral y determinadas las variables que inciden negativamente en ella, resulta imprescindible buscar los medios o alternativas que permitan revertir la situación.

Actualmente, se reconoce la existencia de tres enfoques fundamentales dirigidos a solucionar la insatisfacción.

El primero consiste en realizar ajustes en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación y el diseño del puesto; de tal forma que estas se adecuen lo máximo posible a las necesidades y exigencias de los trabajadores²⁴.

El segundo enfoque consiste en trasladar a los obreros a otro puesto laboral o grupo de trabajo; con el propósito de alcanzar un mayor grado de compatibilidad entre sus particularidades subjetivas y las características de la actividad laboral. Esta perspectiva está limitada por las peculiaridades de la organización, sus necesidades y las propias del individuo²⁵.

²³ Atalaya Pisco, María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología - Año III N° 5 Septiembre, 1999.

²⁴ <http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/>.

²⁵ <http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/>.

El tercer enfoque consiste en intentar cambiar las apreciaciones y expectativas que tienen los trabajadores con respecto a su labor. Este enfoque, resulta eficaz cuando existen dificultades en la comunicación organizacional que propician la gestación de noticias e interpretaciones erróneas²⁶.

La relación que se establece entre la satisfacción laboral y la motivación es muy compleja; lo que ha dado lugar a interpretaciones o posiciones teóricas diversas.

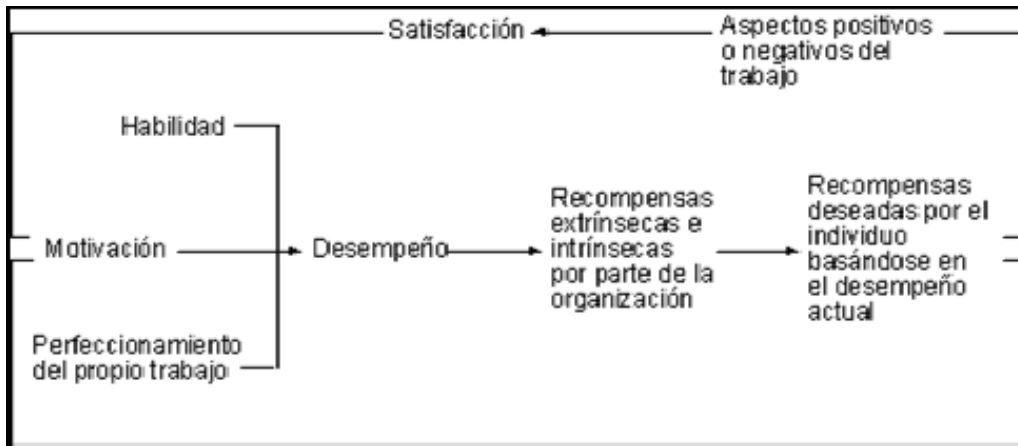
Una de estas posiciones teóricas es el modelo de Porter y Lawler. En este modelo se plantea que la satisfacción es el producto de la interacción entre la motivación, el desempeño (la medida en que las recompensas utilizadas por la organización satisfacen las expectativas del trabajador) y de la percepción subjetiva entre lo que este aporta y lo que recibe a cambio de su labor²⁷.

Del mismo modo, se considera que en el nivel de satisfacción influyen de forma directa aspectos como las relaciones interpersonales, la autorrealización, entre otros factores intrínsecos a la actividad laboral y la expectativa que tiene el trabajador en relación a lo que debe recibir a cambio de su esfuerzo.

Además, se plantea que en el desempeño no sólo influye la motivación del individuo, sino también, sus habilidades y particularidades subjetivas y el nivel de esfuerzo que este considera necesario para realizar de forma eficiente su actividad productiva.

²⁶ <http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/>.

²⁷ Wexley, K.N. y Yukl, G.A. (1990) Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Compañía Editorial Continental S.A.



El modelo de Porter y Lawler, al colocar las recompensas como punto de conexión entre la satisfacción y la motivación, se constituye en una perspectiva muy interesante para la comprensión de la relación entre ambas variables organizacionales.

El autor considera que esta influencia no debe ser comprendida de manera inmediata o lineal sino que se deben tomar en consideración las diferencias personales; es decir, la influencia que ejercen las particularidades psicológicas de los individuos en la dinámica de este complejo proceso. Por este motivo, todo cambio que se desee efectuar en el ambiente laboral debe tomar en consideración las características personales lógicas de los trabajadores, el modo en que es percibido por ellos y la influencia que ejercerán en su desempeño y rendimiento laboral.

Jerarquía de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow (1943) planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza para ser satisfechas. Postuló que en cada persona se encuentra un ordenamiento particular de cinco necesidades fundamentales. Se trata de un sistema o pirámide de necesidades que van desde las necesidades primarias a las necesidades secundarias²⁸.

²⁸ MASLOW, A. (1943): A theory of motivation. *Psychology Review*, pp. 370 – 396.

- **Básicas o fisiológicas:** son las necesidades relativas al sostén y la sobrevivencia. Se refieren principalmente al hambre, sed, las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.
- **Seguridad:** son las necesidades relativas a la defensa y protección de daños físicos y emocionales; a la ausencia de peligro físico y de medio ante la pérdida de posesiones, alimento y refugio. La seguridad garantiza que las necesidades primaria estarán cubiertas tanto tiempo como sea posible
- **Sociales:** dado que los seres humanos son seres sociales, necesitan, ser aceptados por otros. Estas necesidades aluden a lo afectivo, la pertenencia y la participación social.
- **Estima:** una vez que las personas empiezan a satisfacer sus necesidades de pertenencia, tienden a buscar la estimación, tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, status y autoconfianza.
- **Autorrealización:** esta la máxima necesidad dentro de la jerarquía y se refiere al deseo de convertirse en lo que es capaz, es decir, maximizar el potencial propio y lograr resultados mediante el aprovechamiento del talento personal.

En la medida en que una necesidad queda razonablemente satisfecha, la siguiente se vuelve imperativa (Maslow, 1943). Ninguna necesidad queda satisfecha plenamente, sin embargo, si está suficientemente satisfecha, deja de ser una fuente de motivación personal²⁹. Las primeras dos necesidades (fisiológicas y de seguridad) se conocen tradicionalmente como necesidades de orden inferior y las últimas tres (sociales, de estima y autorrealización) corresponden a necesidades de orden superior.

²⁹ ROBBINS, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.

Robbins (2004) señala que la distinción entre unas y otras radica en que las necesidades de orden superior obtienen gratificación interna, mientras que las de orden inferior deben ser satisfechas desde el exterior o entorno de la persona³⁰.

Según Davis y Newstrom (1993), en el ámbito del trabajo las necesidades inferiores básicas no suelen dominar, debido a que ellas se encuentran normalmente satisfechas. Los trabajadores se verán motivados principalmente por las necesidades de seguridad, sociales, de estima y, por último, de realización personal. Cabe señalar que según estos autores, las necesidades de orden superior nunca podrán ser plenamente satisfechas debido a que los seres humanos estarán constantemente en búsqueda de nuevas y mejores posibilidades de crecimiento personal.

En esta línea, Senge afirma que *“la efervescencia que hoy vemos en el mundo de la administración continuará hasta que las organizaciones comiencen a abordar las necesidades superiores: autoestima y autorrealización”*³¹



³⁰ ROBBINS, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.

³¹ SENGE, P., ROBERTS, C., ROSS, R., SMITH, B. y KLEINER, A. (2004): *La quinta disciplina en la práctica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.p.24.

Motivación

Hacia un concepto de motivación

Existe una importante cantidad de información teórica y práctica acerca de la motivación en las personas. Su desarrollo conceptual es histórico e involucra el aporte de diversas disciplinas. Su origen se encuentra en la filosofía y en los aportes de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros. Aquí, el énfasis estaba en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y en la división entre el alma y el cuerpo. En la era moderna, Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación. Más tarde, Charles Darwin propuso la idea de instinto y su origen genético y William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana, idea que los etólogos modernos denominaron patrones de acción fija.³²

Todo este cúmulo de información puede ser analizado desde diversos puntos de vista. Desde las teorías psicoanalíticas, la motivación se relaciona con las pulsiones inconscientes que determinan la vida psíquica del individuo. Desde la fisiología, es el resultado de una reacción homeostática que busca disminuir la tensión fisiológica que se genera ante un estado de insatisfacción o necesidad. Otros autores, desde perspectivas humanistas, proponen modelos integrados y jerarquizados donde diversos procesos son analizados a la luz de su fuerza motivacional. Los psicólogos sociales abordan el tema de los incentivos y aspectos cognitivos que median la conducta en contextos reales, y los conductistas, harán énfasis en los reforzadores ambientales y en las contingencias que afectan el comportamiento de las personas. Ya en la década de los setenta, el modelo sistémico y su cibernética de primer orden destierran conceptos como el de motivación, para hablar de autorregulación.

Paralelamente, la mirada cognitiva se inspiraba en la metáfora del ordenador e ignoraba en parte procesos como la emoción y la motivación.³³

Por otra parte, se puede concebir a la motivación como aquellos "*procesos que*

³²BOYETT, J. y BOYETT, J. (1999): *Hablan los gurús: las mejores ideas de los máximos pensadores de la administración*.

Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

³³REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill.

dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta³⁴. Esta definición posee tres elementos principales: intensidad, esfuerzo y persistencia. La intensidad consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. La persistencia se refiere a la medida tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo.

Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, algunos autores afirman que *"la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja"*³⁵. Cada uno de dichos motivos existe siempre en alguna magnitud distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá la mayor influencia en la conducta.

Prácticamente todo el comportamiento de los seres humanos es motivado. Las necesidades e impulsos crean estados de tensión interna que funcionan como *arranque* para que el organismo analice su entorno y procure satisfacer dicha necesidad. Esta dinámica puede ser comprendida a la luz del Modelo de Davis y Newstrom (1993). En él, la motivación ocurre como consecuencia de una necesidad que provoca tensión en el organismo, de manera que se realiza un esfuerzo - mediado por una oportunidad de obtener la meta - que conduce a comportarse de una determinada forma. Dicha actuación traerá consecuencias que retroalimentan positiva o negativamente al organismo en términos de satisfacción de las necesidades, direccionando en consecuencia la conducta del individuo.

Tolman, entre los años 1925 y 1959, realizó valiosos aportes en su investigación. Consideró que las personas siempre tienden a obtener o cumplir sus objetivos o metas. Afirmó que la conducta era principalmente intencionada y correspondía a una manifestación de la cognición o del conocimiento³⁶. La

³⁴ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 155.

³⁵ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 6

³⁶ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill.

persona utiliza hipótesis, expectativas y estrategias para alcanzar sus metas y evitar sus obstáculos. La cognición y los conocimientos serán la base de una expectativa según la cual una meta ambiental particular podía satisfacer una exigencia corporal. Las expectativas pueden ser consideradas *"unidades de conocimiento almacenadas en la memoria y que son activadas por acontecimientos biológicamente significativos"*³⁷. Al aprender qué estímulo es lo que conduce a qué consecuencia, la persona comprende que la presencia de un estímulo específico predice de forma fiable la presentación de un segundo estímulo.

En consecuencia, el organismo va adquiriendo una serie de asociaciones y crea un "mapa cognitivo" de su entorno, de modo que cada vez que emerja el requerimiento biológico se hará uso de dichos mapas, con el fin de realizar conductas intencionadas dirigidas a una meta.

Otro teórico que realizó importantes aportes al enfoque cognitivo de la motivación es Kurt Lewin, quien entendió al individuo como un organismo que busca obtener metas y que está en un constante movimiento de acercarse y alejarse de ellas. Las necesidades provocan una tensión que únicamente desaparece mediante la acción consumatoria dirigida hacia una meta. La valencia será el constructo que permita referirse *"al grado de valor positivo o negativo de los objetos del entorno de la persona"*³⁸. De esta forma, aquellos objetos atractivos para el sujeto poseen valencia positiva, en tanto aquellos que se interponen a la satisfacción de las necesidades tienen una valencia negativa.

En suma, desde este punto de vista las necesidades, una vez activadas, producen mucha actividad cognitiva y conductual y el objeto – meta se torna atractivo en función de las necesidades que tiene la persona de obtenerlo. En esta secuencia cognición – acción, existen tres tipos de acontecimientos mentales que ocurren, que son: consistencia, planes y metas.

³⁷ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 167.

³⁸ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 168.

La consistencia se refiere a que las personas tienden a buscar la consistencia en sus cogniciones y acciones, de modo que se esfuerzan para que sus pensamientos sean coherentes entre sí y con respecto a sus comportamientos. Asimismo, construyen representaciones cognitivas ideales acerca de sus acciones, los objetos que los rodean y los acontecimientos propios de la vida. Por otra parte, las personas están conscientes de su estado actual, de los objetos que las rodean y los acontecimientos que les ocurren. Así, los planes surgirán como acciones de ajuste a partir de la inconsistencia entre el estado actual y el estado ideal de las personas. Dicha incongruencia actuará como un impulso motivacional y el plan representará el esfuerzo por restablecer la congruencia cognitiva.

El mecanismo mediante el cual los planes energizan la conducta se denomina TOTE (*test – operate – test – exit*), que en español significa testear, operar, testear y salir. Testear se refiere a comparar el estado actual con la situación ideal; si no existe correspondencia se genera una incongruencia y la persona pone en marcha una secuencia de acción. Al operar sobre su medio, el sujeto se esfuerza por lograr el estado ideal. Luego de la operacionalización se realiza un nuevo testeo y en el caso de arrojar nuevamente incongruencia, se opera y así sucesivamente, en un ciclo continuo en pos de disminuir la brecha entre la situación ideal y la real³⁹.

De esta manera, las personas se encuentran adscritas a un plan y atentas a la retroalimentación para detectar desajustes entre el sí mismo actual y el ideal, modificando su conducta para minimizar dichas diferencias. Los planes no son modos de actuar fijos e inalterables, sino por el contrario, están sujetos a modificaciones sistemáticas. Será la motivación correctiva la que gatillará el proceso de toma de decisiones, en la que la persona evalúa las diversas formas de reducir la incongruencia⁴⁰.

³⁹ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill.

⁴⁰ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill.

Semejante al plan, la meta "es aquello que la persona se esfuerza por conseguir" (Locke, Shaw, Saari y Lathman, 1981)⁴¹.

Estos mismos autores afirman que las metas aumentarán significativamente la conducta en tanto sean específicas, difíciles y desafiantes. Este tipo de metas centra la atención de la persona, movilizan el esfuerzo, aumentan la persistencia y motivan a la persona a desarrollar nuevas estrategias para mejorar su rendimiento.

(Erez, 1977) agrega otra variable a la efectividad de las metas: la retroalimentación progresiva, es decir, la evaluación constante acerca del rendimiento en tanto este es equivalente, superior o inferior al necesario para alcanzar la meta. La persona recoge la incongruencia y reorienta su conducta mejorando el desempeño⁴².

Se han descrito cuatro razones principales por las cuales la fijación de metas aumentan el rendimiento:

1. las metas dirigen la atención hacia la tarea.
2. las metas movilizan el esfuerzo, en especial si la tarea es percibida como difícil.
3. las metas aumentan la persistencia y reducen la posibilidad de deserción.
4. las metas alientan el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar el rendimiento⁴³.

Uno de los principales problemas en la fijación de metas hace referencia a la aceptación cognitiva del grado de dificultad de la meta propuesta. Cuando se acepta una meta fijada externamente, la persona deberá interiorizar dicha meta y fijarla internamente. Este es un punto clave, pues en la medida que la persona no la haga suya, la meta no facilitará el aumento en el rendimiento. En

⁴¹ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 171.

⁴² REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 172.

⁴³ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 172.

otras palabras, *"antes de que una meta externamente fijada provoque un rendimiento positivo, ha de convertirse en una meta interiorizada y auto – impuesta"*⁴⁴.

La aceptación de una meta implicará un compromiso personal y una promesa de esfuerzo; por el contrario, la imposición de una meta implica rechazo, indiferencia y falta de compromiso. Una meta puede rechazarse debido al extremo grado de dificultad con que se perciba y la auto percepción de fracaso con respecto a ella.

Cuando la persona inicia la tarea con un nivel de motivación intrínseca baja, las metas a corto plazo aumentan la competencia, porque le confieren a la persona una mayor sensación de competencia. Por otra parte, si el nivel motivacional intrínseco inicial es alto, serán las metas a largo plazo las que aumentarán la motivación intrínseca⁴⁵.

Desde esta perspectiva, los planes y las metas están asociadas a una búsqueda de coherencia del sí mismo personal. A partir del procesamiento activo de información y de las experiencias, las personas construyen un sí mismo o representación general que corresponde a esquemas o *"generalizaciones cognitivas sobre uno mismo derivado de la experiencia pasada que sirven para orientar y organizar el procesamiento de la información referida a uno mismo que se da en las experiencias que tiene la persona"*⁴⁶.

En otras palabras, estos esquemas son producto de la reflexión sobre los eventos y el significado personal atribuido a ellos. Son fuente de motivación, ya que las discrepancias entre el sí mismo actual y el sí mismo ideal elicitán conductas que dirigen el comportamiento. La tensión motivacional provocada por la desconfirmación del autoconcepto inicia y mantiene la conducta hasta que la retroalimentación indique niveles aceptables de coherencia interna⁴⁷.

⁴⁴ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 173.

⁴⁵ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 173.

⁴⁶ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 184.

⁴⁷ REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill. P 184.

Como motivarse a si mismo

El hombre es el único exponente del reino animal, que mediante el funcionamiento de su conciencia, puede controlar voluntariamente sus emociones desde adentro, en vez de verse obligado a hacerlo así, por las influencias externas. Sólo él puede cambiar delicadamente sus hábitos de respuesta emocional a través de estímulos internos.

El estímulo es aquello que induce a la acción o determina la opción. Es aquello que proporciona un motivo. Un motivo es un impulso interior dentro del individuo que le incita a actuar, por ejemplo, un deseo o una idea. Es la esperanza u otra fuerza que pone en marcha una acción en un intento de producir resultados concretos⁴⁸. "Cuando una persona se propone mejorar su situación, puede ser motivada para esto de distintas maneras. Generalmente, piensa en solucionar algún problema y tiene en mente ciertas metas concretas. Como por ejemplo, percibir mayores ingresos económicos, ampliar sus conocimientos, aumentar su prestigio, incrementar sus relaciones sociales, etc. Pero comúnmente, tiene sólo una vaga idea sobre lo que en realidad debería hacer para cumplir con este propósito".

Lo importante es establecer por principio de cuentas, qué es lo que en su propia situación concreta, y bajo ciertas circunstancias en las que se encuentra, es lo más conveniente que haga. Es necesario revisar los objetivos vitales y profesionales y de ahí tomar las decisiones que ayuden en la superación de la falta de motivación que crea ineficacia, morosidad, mal manejo del tiempo y mucha frustración entre otros males. Para motivarse a sí mismo es indispensable tener una actitud positiva, precisar metas y no perder el entusiasmo cada día. Parece existir una relación directa entre la facilidad con la cual se alcanza un objetivo y la fuerza de su motivación. Las personas tienen la capacidad de vivir y procurarse nuevas experiencias, nuevos valores, nuevos

⁴⁸ ANCONA, L. Aspecto de la motivación, el conflicto psicológico y los mecanismos de defensa. Enciclopedia temática de la psicología, Barcelona, 1984.

trabajos, nuevos estilos y formas de vida congruentes con sus deseos y posibilidades⁴⁹.

En este punto cobra singular importancia el tema de la resistencia al cambio, que se transforma en una incapacidad para fomentar o aceptar la innovación en los diversos planos de la vida humana. Cuando los temores son injustificados o perjudiciales, pueden y deben ser neutralizados. La gente necesita renovar su actitud (volver a establecer una manera positiva). La renovación es un proceso diario. Para muchas personas, unos cuantos momentos de meditación son la respuesta. La mente del hombre puede alcanzar lo que desee con una actitud mental positiva. Es importante experimentar constantemente el afán de mejorar y perfeccionar no sólo la propia persona sino también el mundo que nos rodea.

Dentro de la cabeza, es en donde todo empieza, la actitud es un panorama mental. Es la manera en que se ven las cosas desde la mente. Está en las manos de las personas concentrarse en el panorama de la vida que desean. Dado que el éxito o el fracaso que puedan producirse al afrontar los desafíos del cambio dependen de su actitud mental. Al dirigir los pensamientos y controlar las emociones, se regula de este modo la actitud. Se puede elegir entre una actitud positiva o negativa. Adopte la decisión de influir, utilizar, controlar, o bien establecer relaciones armoniosas con los cambios que se produzcan en sí mismo y en el ambiente. Se puede encaminar el destino. Si se afrontan los desafíos del cambio con una mentalidad positiva, se pueden resolver con inteligencia todos los problemas que se presenten. Siendo capaz de hacer algo distinto y mejor de lo que hizo ayer⁵⁰.

Se debe aprender a utilizar una adecuada sugestión para influir en los demás. Por medio de la palabra se puede inducir a otros a actuar. Cuando se le dice a otra persona: ¡puedes hacerlo!, ello constituye una sugestión. Cuando se dice a sí mismo: ¡puedo hacerlo! Se está estimulando por medio de la autosugestión.

⁴⁹ BOLLES, Robert C. Teoría de la motivación (investigación experimental y evaluación), Ed. Trillas, 5a. ed., México, 1983

⁵⁰ ANCONA, L. Aspecto de la motivación, el conflicto psicológico y los mecanismos de defensa. Enciclopedia temática de la psicología, Barcelona, 1984.

El secreto para conseguir las cosas consiste en actuar. El mecanismo de autoarranque es el factor de auto motivación. La esperanza es el ingrediente básico para el estímulo de sí mismo o de los demás. Es conveniente estimular a los demás a tener confianza en sí mismos, mostrándoles que se confía en ellos y que confía en sí mismo. Independientemente de quien sea o haya sido una persona, puede generar en su interior un ardiente deseo de ser útil a los demás. Hay que buscar lo bueno y cuando hay algo no tan bueno se debe analizar para ver si se puede mejorar. Se debe hacer el máximo uso de talento, estableciendo metas diarias, semanales, mensuales y a largo plazo y proceder a lograrlas a través de diversas técnicas de automanejo. "La mayoría de las personas son capaces de lograr mucho más de lo que hacen, se pierde mucho en la vida al conformarse con menos de lo que se puede obtener".

Ser responsable y auto dirigirse es necesario para un crecimiento personal afectivo. La autoconciencia acelera las oportunidades de desarrollo. Si se sabe dónde está y dónde quiere estar se avanzará paulatinamente, siempre que estemos adecuadamente estimulados, hasta alcanzar la meta. Hace falta esfuerzo, paciencia y práctica. Es importante enfrentarse con nuevos e interesantes retos. Antes de lanzarse a conseguir las metas hay que emprender un inventario personal. Estableciendo cuál es la situación y adonde se quiere llegar. Una de las maneras más efectivas para cambiar su vida es mediante la técnica de la visualización. Que es una manera de llamar en su ventaja la concentración y enfocarla. Es necesario pensar que el éxito de la motivación se alcanza con un propósito definido, una reflexión limpia y clara, una visión creadora, una acción valiente, todo ello aplicado con entusiasmo y fé e intentándolo una y otra vez, es decir, con constancia. Hay que recordar que lo que la mente del hombre puede imaginar y creer, la mente del hombre puede alcanzarlo⁵¹.

⁵¹ ANCONA, L. Aspecto de la motivación, el conflicto psicológico y los mecanismos de defensa. Enciclopedia temática de la psicología, Barcelona, 1984.

Beneficios de la motivación

- Creatividad: La gente motivada piensa con mayor claridad. Dedicar más recursos intelectuales a su proyecto actual y el resultado es una mayor creatividad.
- Energía: Cuando estamos motivados necesitamos menos sueño, no porque estemos constantemente secretando adrenalina sino porque tenemos una emoción genuina y energizante.
- Flexibilidad: La motivación nos hace descubrir que la flexibilidad es una habilidad que se puede desarrollar y que no depende de las circunstancias. Cuando las circunstancias cambian, estamos más abiertos a ceder para manejar la situación en lugar de permanecer rígidos.
- Salud: Las personas con sentimientos positivos sobre su vida y su potencial, tienen razones para estar y mantenerse saludables. Han experimentado la diferencia que hay en materia de salud y energía cuando pasan por momentos de desmotivación, y prefieren estar motivadas.
- Magnetismo: Una vida motivada es interesante y la gente motivada tiene cierto magnetismo. Las personas se sienten naturalmente atraídas por los ganadores, que generan energía por hábito y por naturaleza.
- Ímpetu: La motivación se perpetúa a sí misma. Va ganando velocidad en su paso por oficinas, hogares y comunidades. Vivir motivado se facilita, se convierte en un hábito.
- Multiplicación: La motivación es contagiosa: se propaga y se multiplica. A la gente que rodea, a una persona desmotivada "se le pega" esa motivación.
- Reconocimiento: Las personas motivadas sobresalen. Los demás las

respetan por sus logros, admiran sus valores y les ofrecen su ayuda.

- Optimismo: Un individuo motivado descubre que el optimismo abre más puertas que el negativismo. Lo mejor es aprender a encontrar el potencial que hay en todas las cosas.
- Productividad: La gente motivada hace más cosas, es más activa y asume las tareas con entusiasmo. Se mueve rápida y deliberadamente y siempre quiere tener la actitud de sentir que puede hacer las cosas.
- Estabilidad: Al estar motivados nos concentramos y no nos distraemos ni nos alejamos de nuestro destino. Estamos sintonizados con el objeto de nuestra motivación⁵².

La motivación y el trabajo:

Los conceptos que se vinculan a la motivación laboral están basados en todos los factores, que influyen en la conducta y van hacia el cumplimiento de un objetivo. La motivación es un vínculo directo entre el hombre y la situación.

Es una empresa los administradores realizan y aplican diferentes técnicas, con las cuales los trabajadores pretenden concluir sus impulsos y deseos. Esta motivación que nace de los administradores se aplica a los impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

El ciclo de la motivación:

El ciclo motivación es un proceso cuya función principal es satisfacer las necesidades⁵³.

⁵² http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=15:motivacion&id=201:la-motivacion-y-el-exito-icuales-son-los-beneficios-de-estar-motivado-&option=com_content&Itemid=3

⁵³ http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=15:motivacion&id=201:la-motivacion-y-el-exito-icuales-son-los-beneficios-de-estar-motivado-&option=com_content&Itemid=3

Dicho ciclo posee etapas o niveles:

1. *Homeostasis*: La empresa mantiene un equilibrio interno y externo.
2. *Estimulo*: Se genera cuando hay una necesidad.
3. *Necesidad*: Si no está satisfecho, se avanza en un territorio llamado estado de tensión.
4. *Estado de tensión*: Se produce cuando el impulso da paso a un comportamiento.
5. *Comportamiento*: Se encarga de la satisfacción de la necesidad.
6. *Satisfacción*: Se satisface la necesidad y el organismo lograr llegar a un punto de equilibrio⁵⁴.

En el caso que la necesidad no se satisfaga, esto pueda acarrear una serie de reacciones. Dentro de las cuales pueden ser:

- Un comportamiento cuya conducta no sea lógica y sin explicación
- Agresividad (sea física o verbal)
- Ansiedad
- Nerviosismo
- Apatía
- Desinterés⁵⁵

Elementos que influyen en la motivación laboral

1. Ambiente confortable

Este ambiente debe ser agradable, debe ofrecer seguridad, a través del control y vigilancia. La motivación es personal y los encargados deben conocer cuáles son las principales motivaciones del personal.

⁵⁴ http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=15:motivacion&id=201:la-motivacion-y-el-exito-icuales-son-los-beneficios-de-estar-motivado-&option=com_content&Itemid=3

⁵⁵ http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=15:motivacion&id=201:la-motivacion-y-el-exito-icuales-son-los-beneficios-de-estar-motivado-&option=com_content&Itemid=3

2. Ambiente la motivación

Es el proceso de comunicación que tienen los distintos grupos sociales.

3. Comunicación

Para la organización, lo más importante es la comunicación, ya que permite llevar la dirección y saber cuál es el futuro.

4. Comunicación organizacional

Muy parecido al elemento anterior.

5. Cultura organizacional

Se utiliza para mostrarle interés al trabajo que realiza el trabajador en la empresa.

6. Incentivos

Aquí se encuentra la motivación extrínseca y la motivación intrínseca.

7. Motivación del empleado

Le permite al hombre obtener recompensas sociales por ejemplo: respeto, interacciones sociales. Etc.

8. Motivación en el trabajo

Son las empresas que reconocen al personal por su poder y talento frente a la actividad que desarrollan.

9. Responsabilidad en el trabajo

Es la capacidad por una acción, este elemento posee tres dimensiones.

- Individual: El líder responsable, es la persona que se encuentra capacitada para desarrollar una respuesta rápida y es responsable en todo sentido.

- Colectiva: Es la capacidad de influir en un grupo.
- Generacional: Su meta es dejar parte de su trabajo o sus actitudes a sus herederos⁵⁶.



⁵⁶ BOLLES, Robert C. Teoría de la motivación (investigación experimental y evaluación), Ed. Trillas, 5a. ed., México, 1983.

Definición de términos

1. **Satisfacción Laboral**: Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este.⁵⁷
2. **Enfermería**: La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación.⁵⁸

Variables

Variable dependiente: personal de enfermería

Variable independiente: satisfacción laboral

⁵⁷ <http://www.eumed.net/tesis/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>

⁵⁸ <http://www.icn.ch/es/about-icn/icn-definition-of-nursing/>

Operacionalización de la variable

Variable teórica	Variable intermedia	Variable empírica
1. Personal de enfermería	✓ Edad	<ul style="list-style-type: none"> • De 20 a 24 • De 25 a 29 • De 30 a 34 • 35 y más
	✓ Sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
	✓ Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de Enfermería • Enfermero Profesional • Lic. en Enfermería
	✓ Antigüedad	<ul style="list-style-type: none"> • De 1 a 5 años • De 6 a 10 años • Más de 10 años en adelante
	✓ Empleos	<ul style="list-style-type: none"> • 1 empleo • 2 empleos • Más de 2 empleos
	✓ Hs. Semanales trabajadas	<ul style="list-style-type: none"> • 40 hs • Mas de 40hs
	✓ N° de hijos	<ul style="list-style-type: none"> • 1 hijo • 2 hijos • De 3 a 4 y más • Ninguno
	✓ Estado civil	<ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Otros
	✓ Familia a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • 1 familia a cargo • Más de 1 familia a cargo

Variable teórica	Variable intermedia	Variable empírica
2. Satisfacción laboral	✓ Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de capacitación • Oportunidad de ascenso • Premios otorgados por buen desempeño • Oportunidad de rotación en otros hospitales.
	✓ Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad en el trato • Reconocimiento a su labor profesional • Reconocimiento de los pacientes
	✓ Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación dentro de la institución • Capacitación fuera de la institución
	✓ Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico favorable para el trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Muy favorable - Medianamente favorable - Poco favorable
	✓ Relación interpersonal con los compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. <ul style="list-style-type: none"> - Muy buena - Buena - regular
	✓ Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral seguro <ul style="list-style-type: none"> - Muy seguro - Medianamente seguro - Poco seguro
	✓ Tensión relacionada con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación de salud <ul style="list-style-type: none"> - Excesiva - Intermedia - Mínima

Variable teórica	Variable intermedia	Variable empírica
2.Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con los superiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Enfermería <ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - Mala • Supervisor <ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - Mala
	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales y equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento del servicio <ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - Mala
	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestaciones de servicio <ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - Mala • Remuneración <ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - mala

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

Hipótesis

El grado de satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería que se desempeña en el servicio de terapia intensiva del Hospital Huberto Notti, está ampliamente relacionado con el nivel de motivación profesional que manifiesta cada uno.

Diseño Metodológico

El presente capítulo se basa en la descripción completa del trabajo de investigación, es decir cómo se llevara a cabo el estudio y los elementos que la conforman.

Tipo de investigación

Se trata de un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo transversal, según Canales (2005) define que un estudio es descriptivo cuando “están dirigidos a describir como es y como está la situación de las variables que deberán estudiarse en una población, en quienes, donde y cuando se está presentando determinado fenómeno”⁵⁹.

A su vez define que un estudio transversal “estudia las variables simultáneamente en determinado momento haciendo un corte en el tiempo”⁶⁰.

Al mismo tiempo es un estudio de campo, porque los datos los vamos a recolectar directamente con la población en estudio, y aplicada ya que está dirigida a la solución de problemas prácticos.

Población

Según Canales (2005) la población o universo “es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”⁶¹.

⁵⁹ Canales (2005). Metodología de la investigación. México, pág. (138). Editorial Noriega

⁶⁰ Canales (2005). Metodología de la investigación. México, pág. (135-136). Editorial Noriega

⁶¹ Canales (2005). Metodología de la investigación. México, pág. (145). Editorial Noriega

Con respecto a la población de la presente investigación, está conformada por el personal de enfermería que se desempeña en el servicio de Terapia Intensiva del Hospital pediátrico Huberto Notti, que consta de 30 enfermeros en total

Recolección de datos

La información se recogió a través de un instrumento tipo cuestionario, el cual, está estructurado en dos partes; la primera parte recoge información referente a datos socio demográficos de la población en estudio, compuesta por 8 preguntas con alternativas de selección en su respuesta.

La segunda parte recolecta la información en relación con la variable satisfacción laboral lo cual está dirigido al personal de enfermería, está compuesta por 12 preguntas con opciones de respuesta.

CAPITULO IV

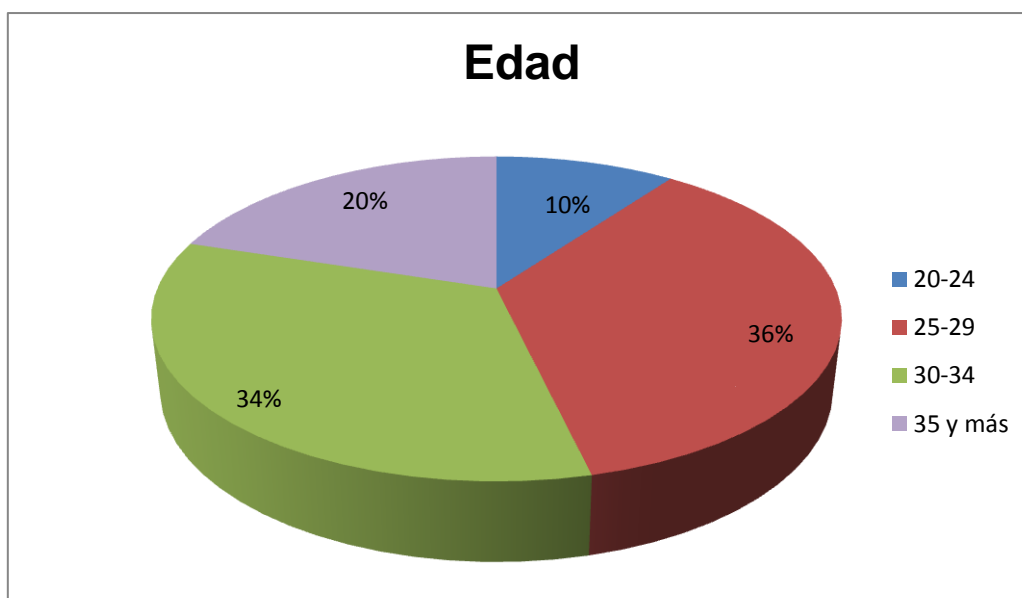
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En este capítulo se presentan los resultados estadísticos obtenidos de la encuesta aplicada en la población de 30 personas, conformada por Auxiliares de Enfermería, Enfermeros Profesionales y Licenciados, a través de gráficos, con el respectivo análisis, para de esta manera dar respuesta a los objetivos planteados.

“Los datos para la confección de los gráficos fueron aportados con la colaboración del personal de enfermería que se desempeña en el área de terapia intensiva del hospital Humberto Notti, con el fin de determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan”

Gráfico N° 1 (Edad)

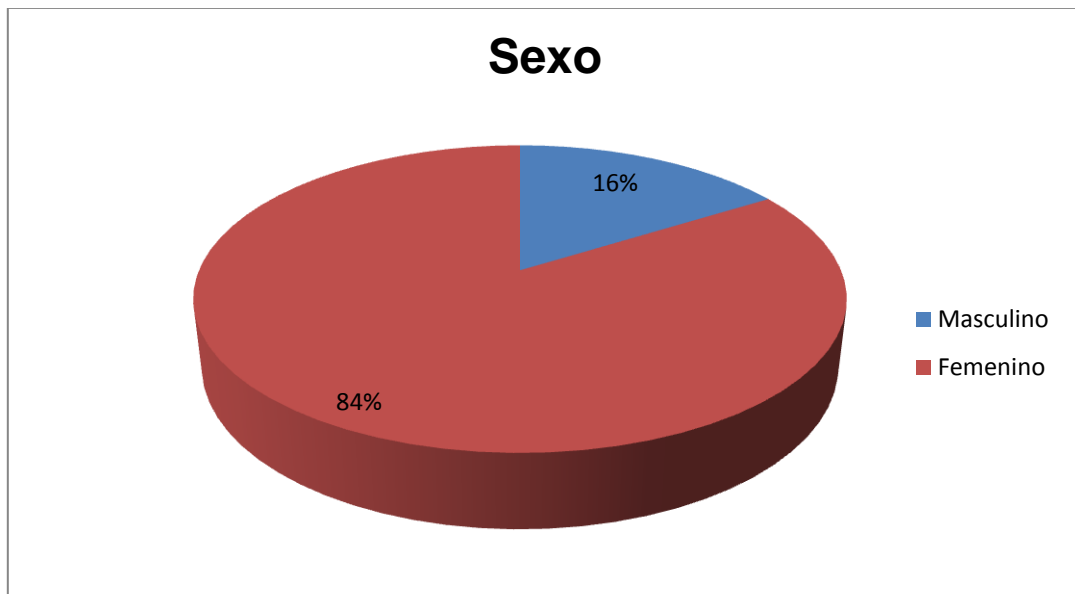
Edad	FA	FR	Fr%
20-24	3	0,1	10%
25-29	11	0,36	36%
30-34	10	0,33	33,3%
35 y mas	6	0,2	20%



El siguiente gráfico nos muestra que hay mayor porcentaje de personal joven que adulto, esto muestra que hay un incremento de ingreso de personal nuevo en el servicio.

Gráfico N° 2 (Sexo)

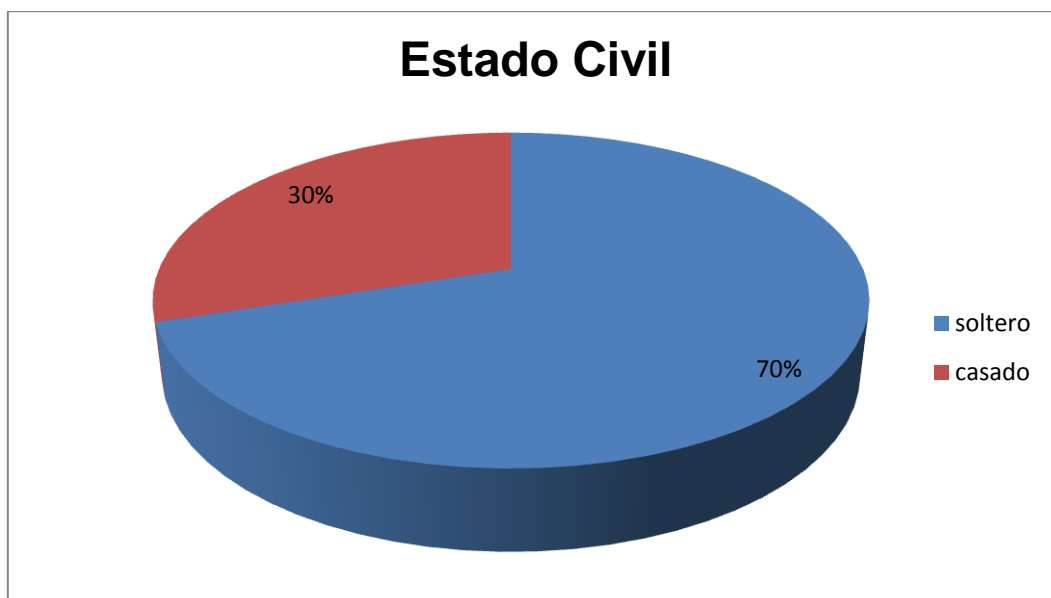
Sexo	FA	FR	Fr%
Masculino	5	0,16	16%
Femenino	25	0,83	83%



El siguiente gráfico nos muestra que hay un alto porcentaje del personal de enfermería que es de sexo femenino con un 84% que de sexo masculino con un 16%.

Gráfico N° 3 (Estado Civil)

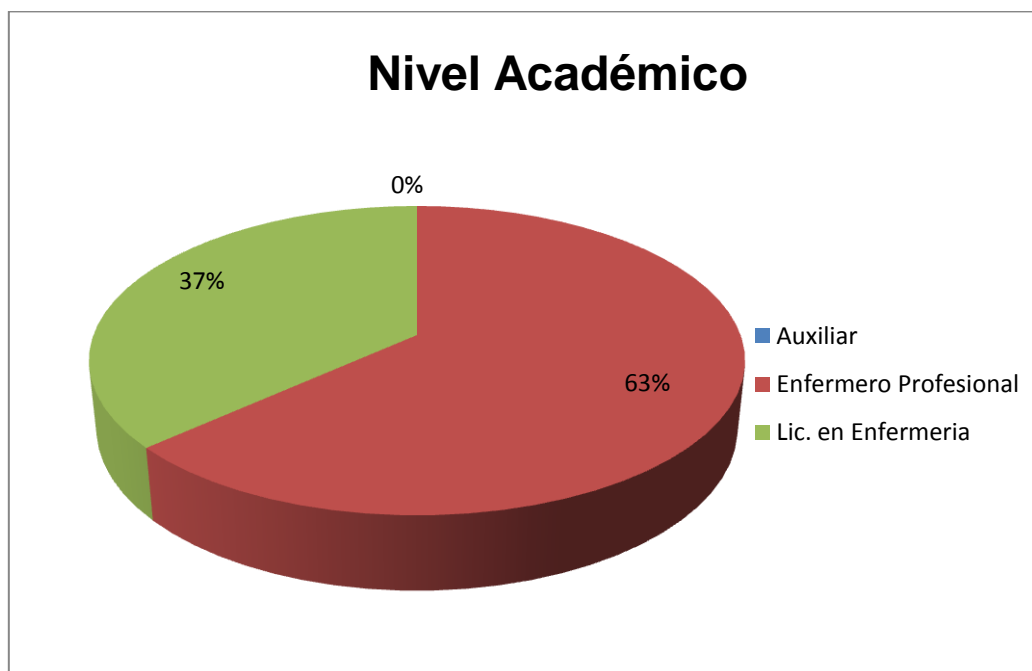
Estado civil	FA	FR	Fr%
Soltero	21	0,7	70%
Casado	9	0,3	30%



El siguiente gráfico nos muestra que hay un alto porcentaje del personal de enfermería que con solteros con 70% y el 30% restante son casados.

Gráfico N° 4 (Nivel Académico)

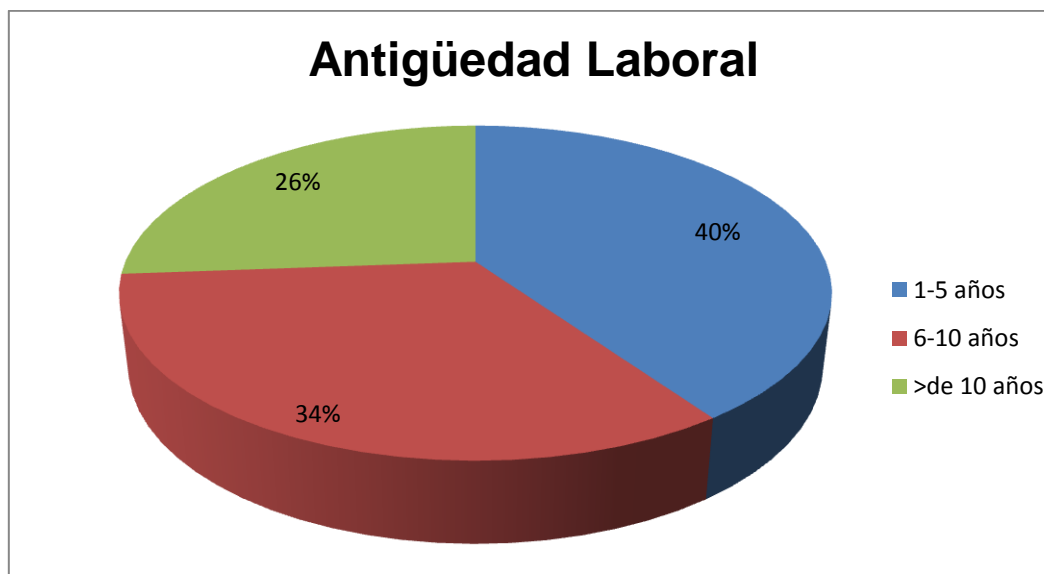
Nivel Académico	FA	FR	Fr%
Auxiliar	0	0	0%
Enfermero Prof.	19	0,63	63,3%
Lic. en Enfermería	11	0,36	36,6%



El siguiente gráfico nos muestra que hay un alto porcentaje del personal que son enfermeros profesionales con un 63% el resto son Licenciados, no hay auxiliares.

Gráfico N° 5 (Antigüedad Laboral)

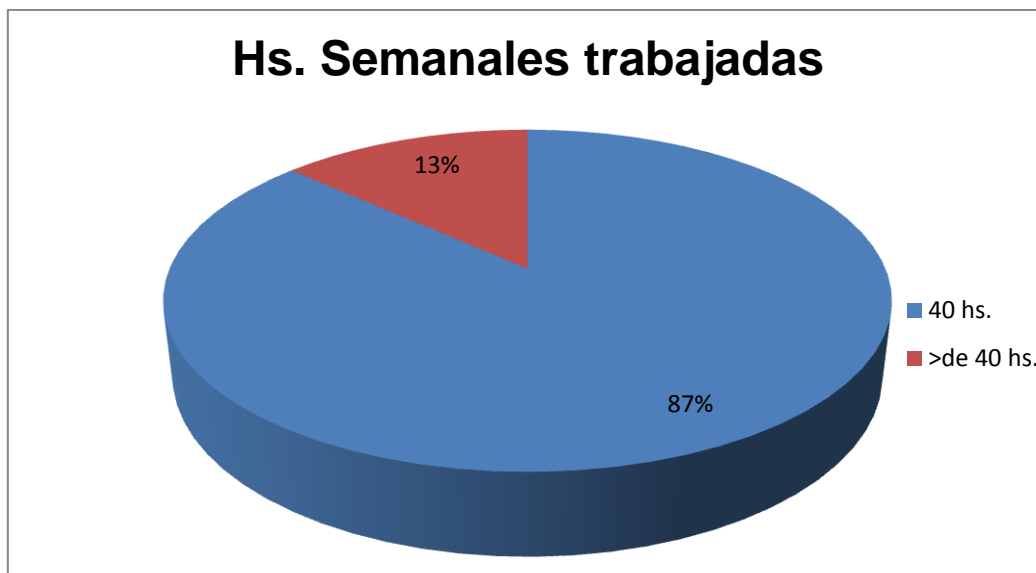
Antigüedad Laboral	FA	FR	Fr%
1-5 años	12	0,4	40%
6-10 años	10	0,33	33,3%
>De 10 años	8	0,26	26%



El siguiente gráfico nos muestra que hay un elevado porcentaje del personal de enfermería que presenta una antigüedad no mayor a los 10 años. Esto no lleva a observar que hay una mayor cantidad de personal nuevo dentro del servicio.

Gráfico N° 6 (Hs. Semanales trabajadas)

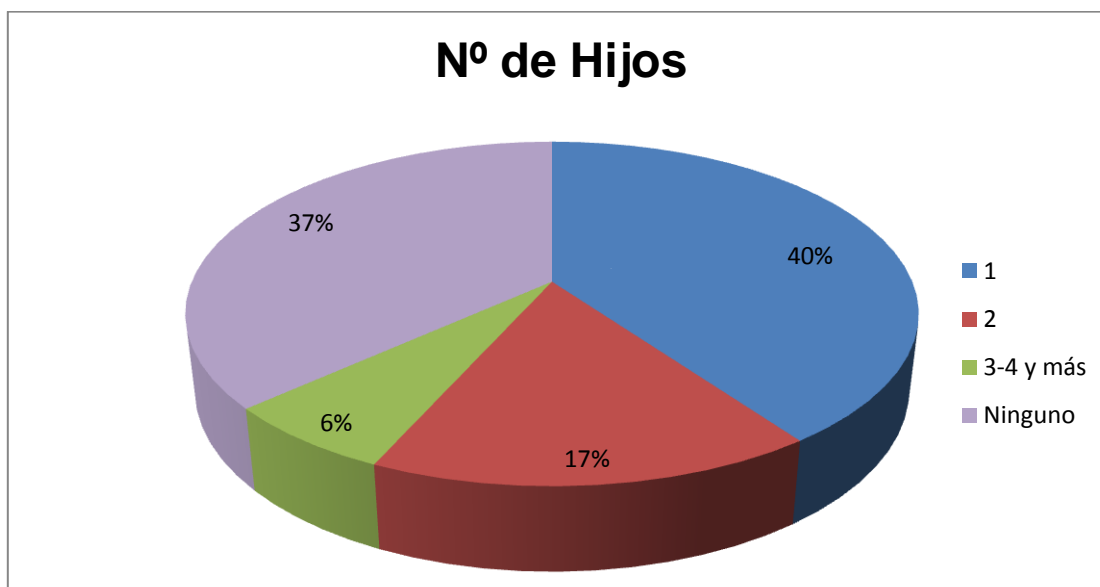
Hs. Semanales trabajadas	FA	FR	Fr%
40 hs.	26	0,86	86,6%
>de 40 hs.	4	0,13	13,3%



El gráfico no muestra que un 87% del personal de enfermería trabaja 40 hs. Semanales y un 13% del personal restante trabaja más de 40hs. Semanales hay mayor cantidad del personal que prefiere cumplir con un trabajo y no excederse en las horas.

Gráfico N° 7 (N° de hijos)

N° de hijos	FA	FR	Fr%
1	12	0,4	40%
2	5	0,16	16,6%
3-4 y más	2	0,06	6,6%
Ninguno	11	0,36	36,6%

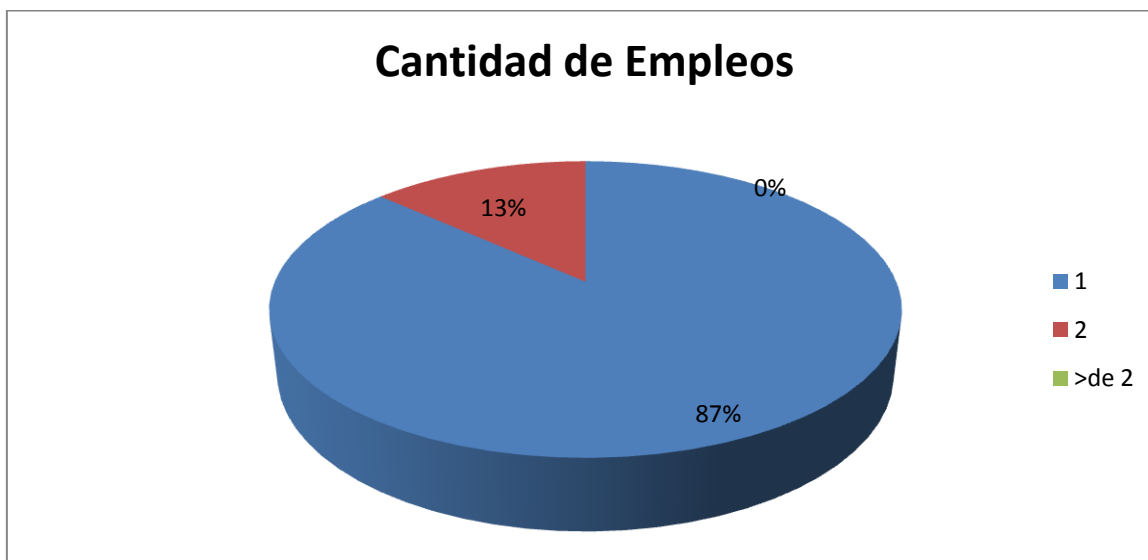


El gráfico nos muestra que un 40% del personal de enfermería tiene 1 hijo, un 17% que tiene 2 hijos, un 6% que tiene entre 3 y 4 hijos, y un 37% que no tienen hijos.

Hay un mayor porcentaje del personal de enfermería que no tiene hijos, o solo tienen 1.

Gráfico N° 8 (cantidad de empleos)

Empleos	FA	FR	Fr%
1	26	0,86	86,6%
2	4	0,13	13,3%
>de 2	0	0	0%

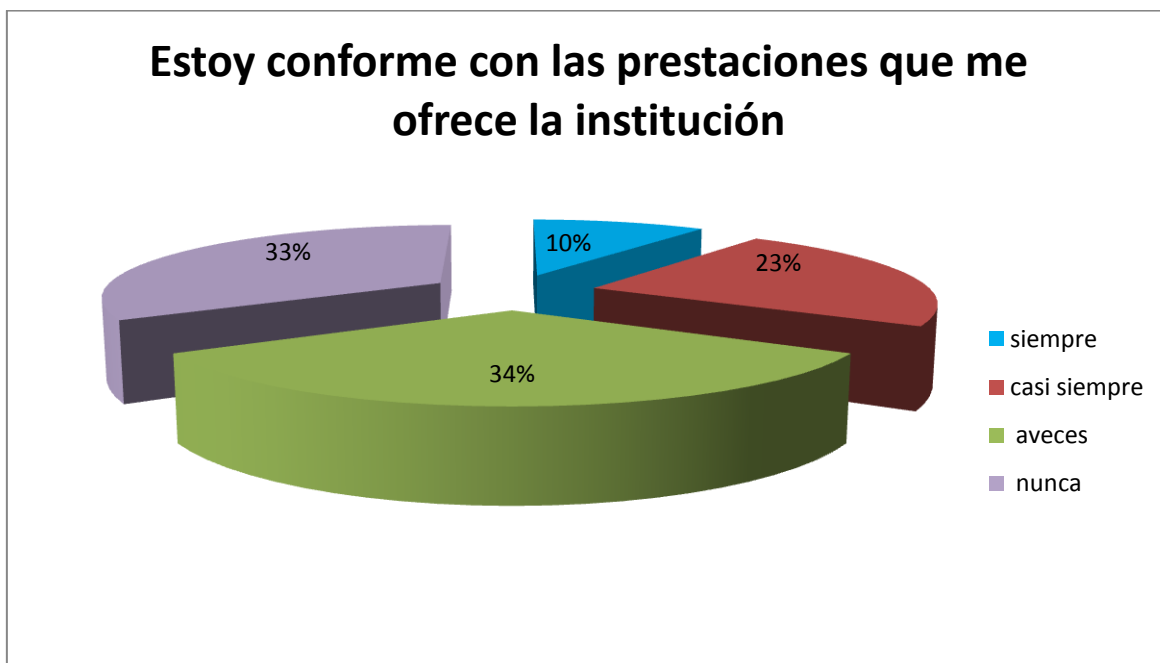


El gráfico nos muestra que hay una mayor cantidad del personal de enfermería que solo tiene un empleo con un 87%, y hay un 13% del personal que tiene 2 empleos.

Esto está ampliamente relacionado con las horas de trabajo, se repiten los mismos porcentajes del personal de enfermería que cumplen 40 hs semanales o más.

Gráfico N° 9

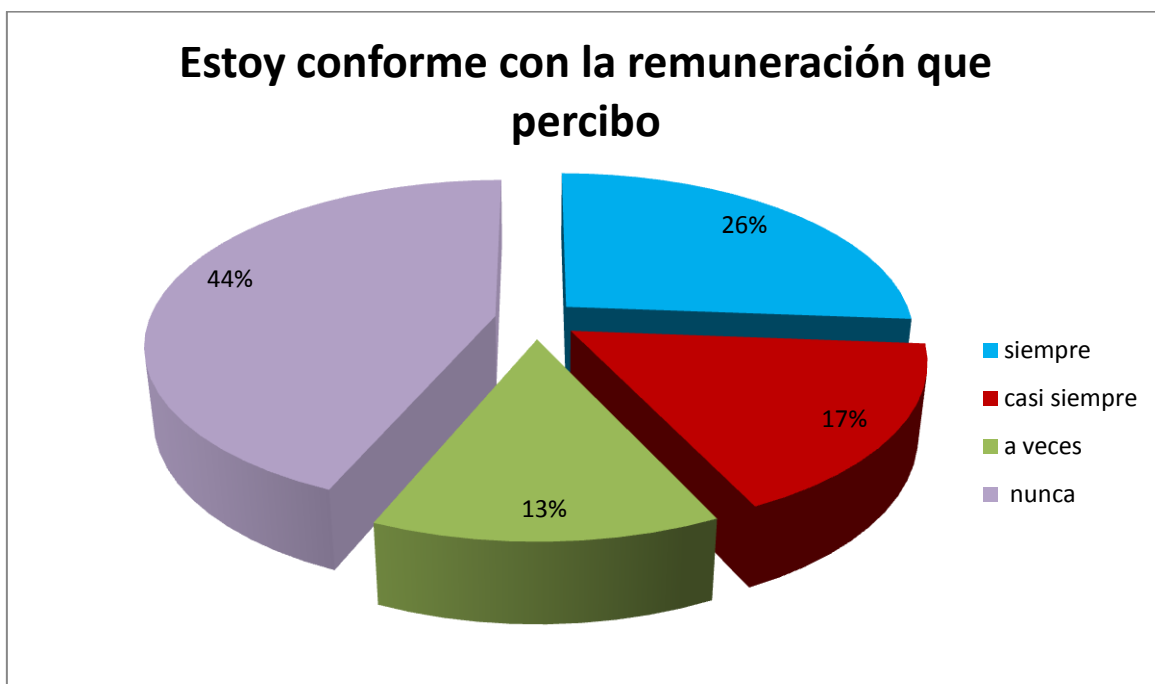
Estoy conforme con las prestaciones que me ofrece la institución	FA	FR	Fr%
Siempre	3	0,1	10%
Casi siempre	7	0,23	23,3%
A veces	10	0,33	33,3%
Nunca	10	0,33	33,3%



El gráfico nos muestra que hay mayor porcentaje del personal de enfermería que “a veces” con un 34%, se encuentra satisfecho con las prestaciones que le ofrece la institución, un 33% del personal “nunca” se sintió satisfecho con las prestaciones, un 23% opina que “casi siempre”, y un 10% “siempre”.

Gráfico N° 10

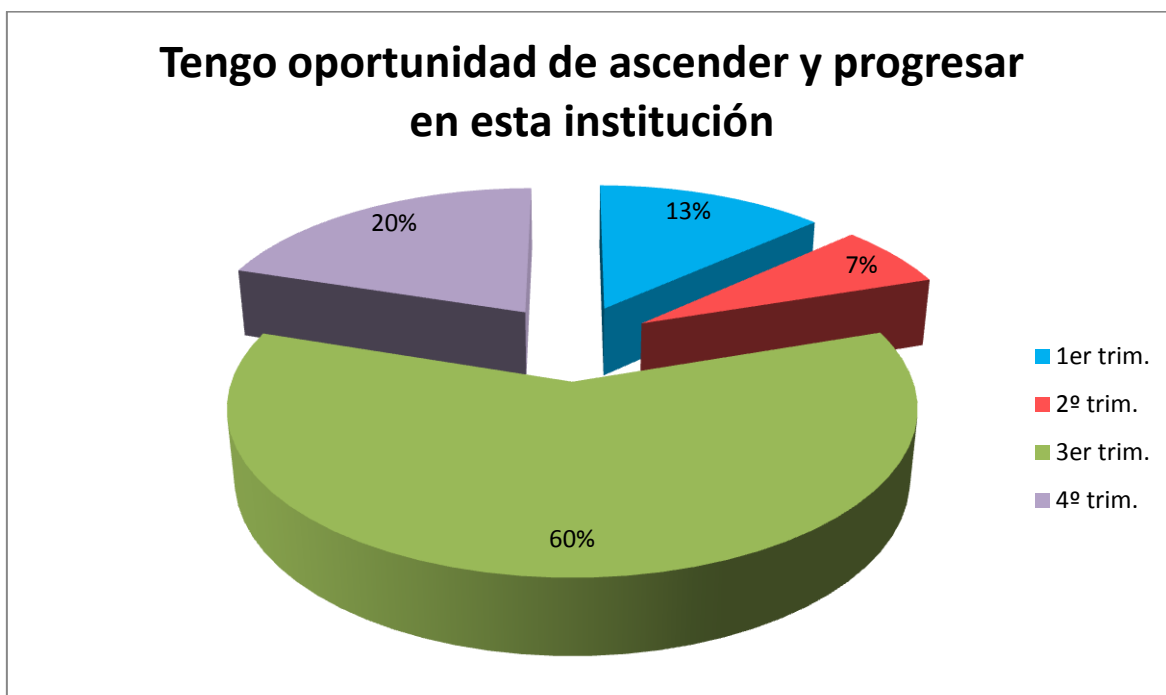
Me siento conforme con la remuneración que percibo	FA	FR	Fr%
Siempre	8	0,26	26%
Casi siempre	5	0,16	16,6%
A veces	4	0,13	13,3%
Nunca	13	0,43	43,3%



El gráfico nos muestra que hay mayor porcentaje del personal de enfermería con un 44%, que no está satisfecho con la remuneración que percibe mensualmente, un 26% se encuentra satisfecho y un 13% y 17% a veces o casi siempre se encuentra satisfecho.

Gráfico N° 11

Tengo oportunidad de ascender y progresar en esta institución	FA	FR	Fr%
Siempre	4	0,13	13,3%
Casi siempre	2	0,06	6,6%
A veces	18	0,6	60%
Nunca	6	0,2	20%



El siguiente gráfico nos muestra que hay mayor porcentaje del personal de enfermería que siente “a veces” con un 60% que tiene oportunidad de ascender y progresar en esta institución, mientras que el 20% piensa que no tiene posibilidades de ascender y progresar en la institución, un 10% opina que “siempre” y un 7% “casi siempre”.

Gráfico N° 12

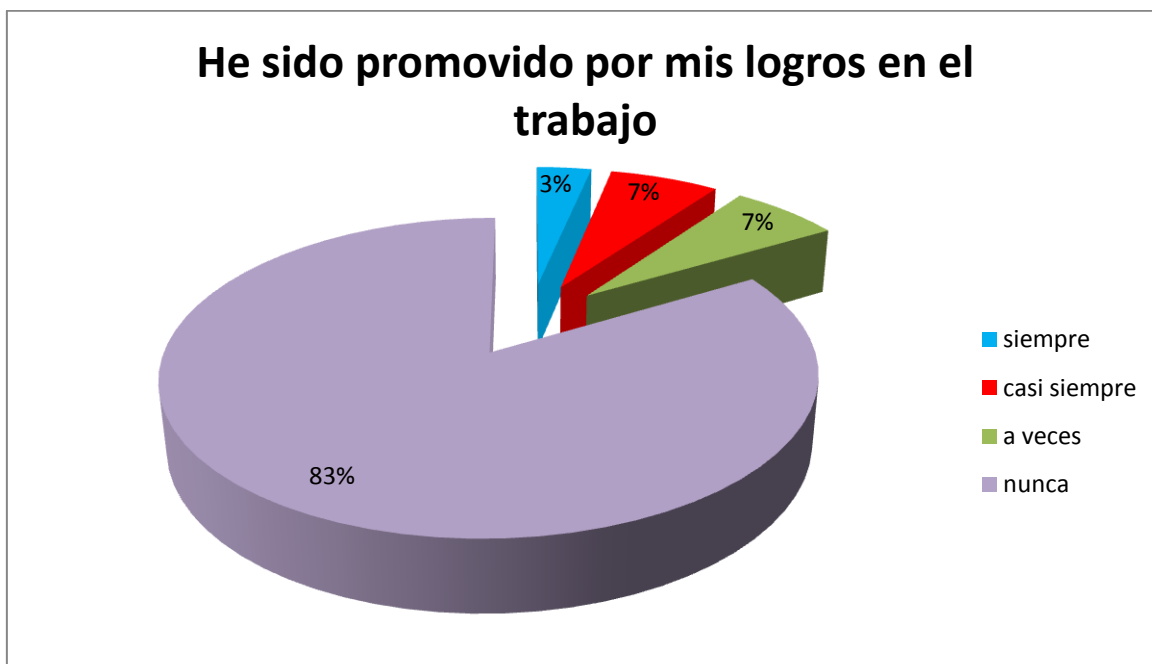
La institución me ofrece oportunidades de capacitación	FA	FR	Fr%
Siempre	3	0,1	10%
Casi siempre	2	0,06	6,6%
A veces	15	0,5	50%
Nunca	10	0,33	33,3%



El siguiente gráfico nos muestra que hay mayor porcentaje del personal de enfermería que siente “a veces” con un 50%, que la institución le ofrece oportunidades de capacitación, mientras que un 33% opina que “nunca”, un 10% que “siempre”, y un 7% que “casi siempre”.

Gráfico N° 13

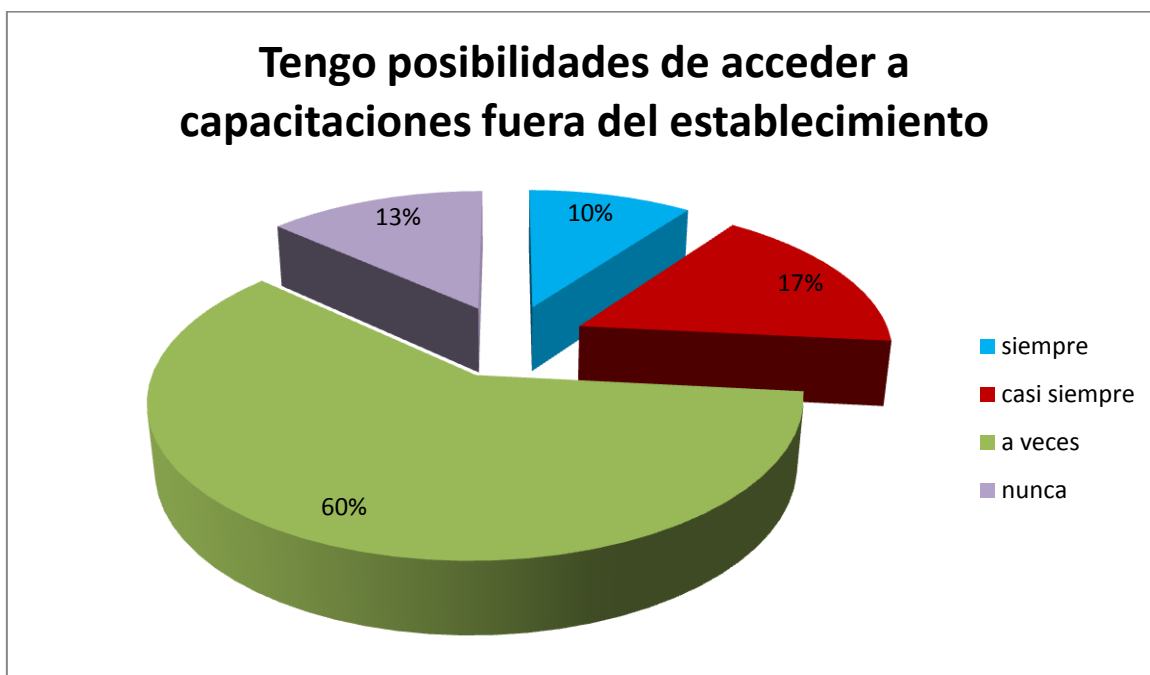
He sido promovido por mis logros en el trabajo	FA	FR	Fr%
Siempre	1	0,03	3,3%
Casi siempre	2	0,06	6,6%
A veces	2	0,06	6,6%
Nunca	25	0,83	83,3%



El siguiente gráfico nos muestra que hay mayor porcentaje del personal de enfermería con un 83% que “nunca” ha sido promovido por sus logros en el trabajo, mientras que hay un 7% que opina que “casi siempre” o “a veces”, y el 3% restante ha logrado una promoción.

Gráfico N° 14

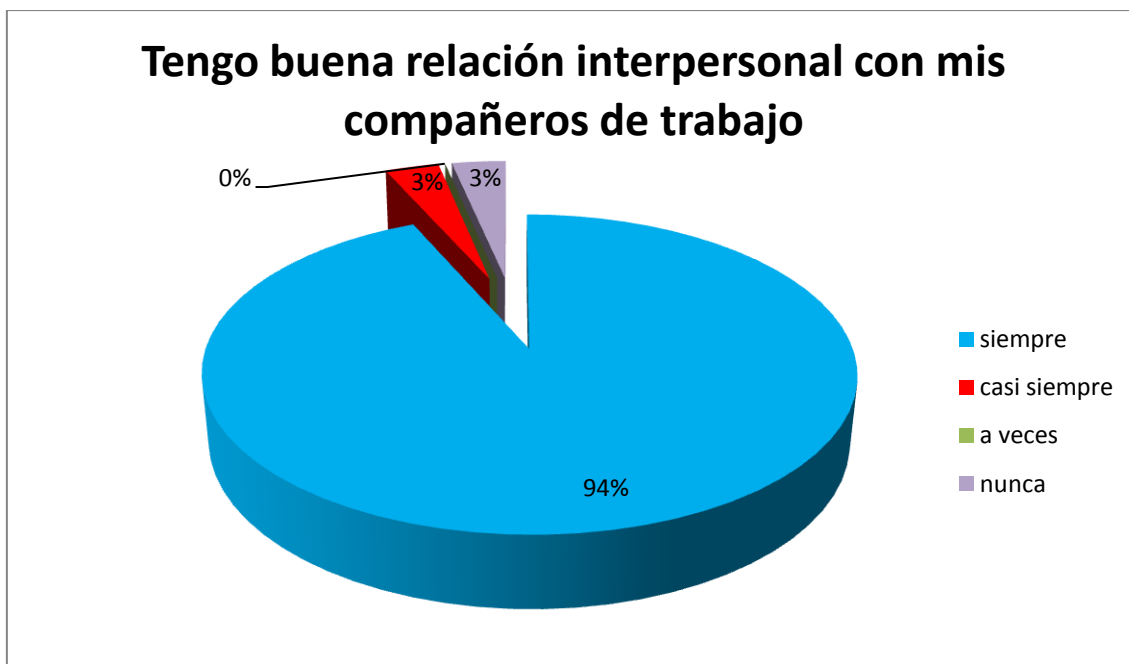
Tengo posibilidades de acceder a capacitaciones fuera del establecimiento	FA	FR	Fr%
Siempre	3	0,1	10%
Casi siempre	5	0,16	16,6%
A veces	18	0,6	60%
Nunca	4	0,13	13,3%



El siguiente gráfico nos muestra que hay mayor porcentaje del personal de enfermería con un 60% que “a veces” tiene posibilidades de acceder a capacitaciones fuera de la institución, mientras que un 17% opina que “casi siempre”, un 13% que “nunca” y un 10% que “siempre”.

Gráfico N° 15

Existe buena relación interpersonal con mis compañeros de trabajo	FA	FR	Fr%
Siempre	28	0,93	93,3%
Casi siempre	1	0,03	3,3%
A veces	0	0	0%
Nunca	1	0,03	3,3%



El siguiente gráfico nos muestra que hay un 94% del personal de enfermería que mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que un 3% opina que casi siempre o nunca.

Gráfico N° 16

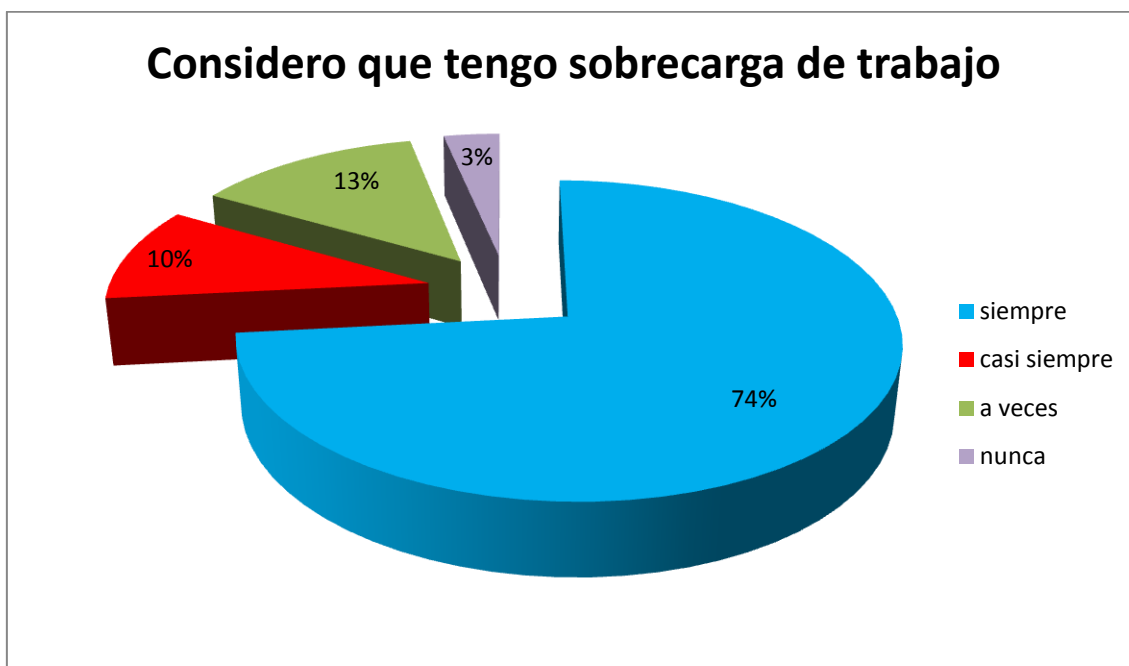
El ambiente físico donde me desempeño es seguro para la realización de mi trabajo	FA	FR	Fr%
Siempre	1	0,03	3,3%
Casi siempre	7	0,23	23,3%
A veces	16	0,53	53,3%
Nunca	6	0,2	20%



El siguiente gráfico nos muestra que hay un 54% del personal de enfermería que piensa que “a veces” el ambiente físico donde se desempeña es seguro, mientras que un 23% piensa que casi siempre, un 20% que nunca y un 3% que siempre.

Gráfico N° 17

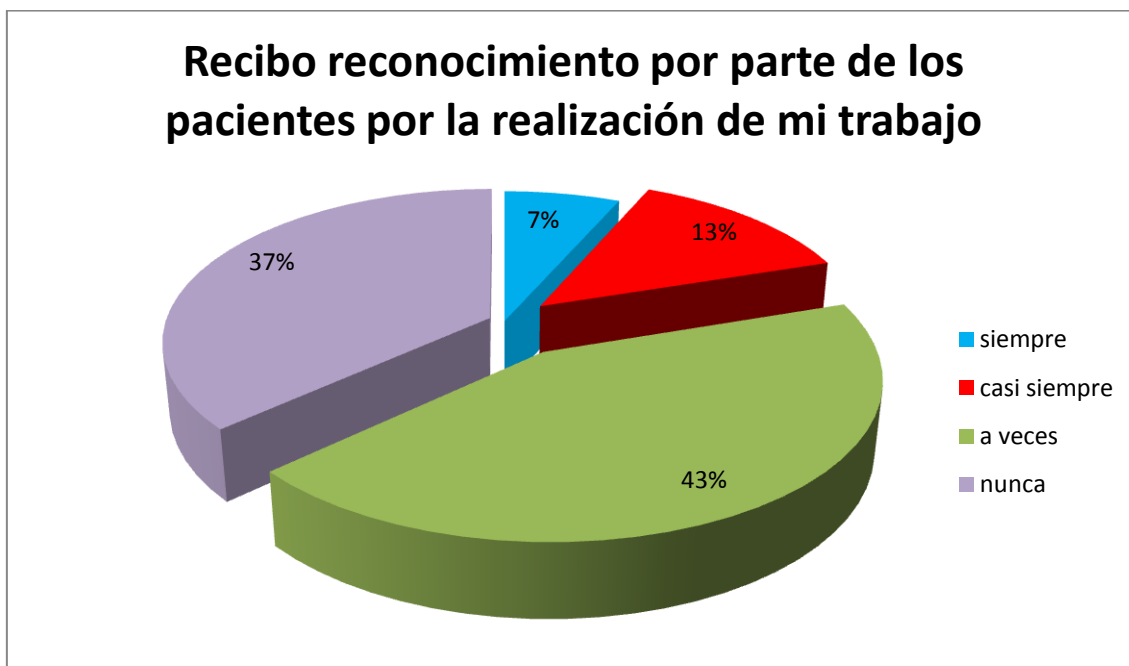
Considero que tengo sobrecarga de trabajo	FA	FR	Fr%
Siempre	22	0,73	73,3%
Casi siempre	3	0,1	10%
A veces	4	0,13	13,3%
Nunca	1	0,03	3,3%



El siguiente gráfico nos muestra que hay un 74% del personal de enfermería que opina que tiene sobrecarga de trabajo, mientras que un 13% opina que “a veces”, un 10% que “casi siempre”, y un 3% que “nunca”.

Gráfico N° 18

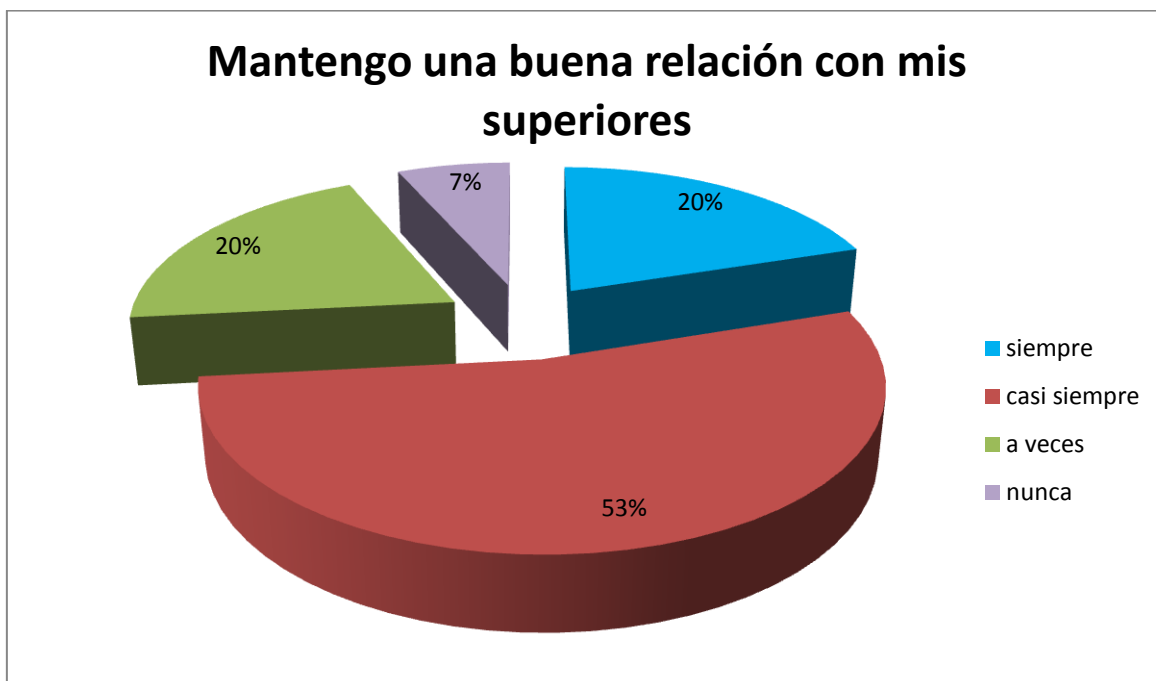
Recibo reconocimiento por parte los pacientes por la realización de mi trabajo	FA	FR	Fr%
Siempre	2	0,06	6,6%
Casi siempre	4	0,13	13,3%
A veces	13	0,43.	43,3%
Nunca	11	0,36	36,6%



El siguiente gráfico nos muestra que hay un 43% del personal de enfermería que piensa que “a veces” reciben reconocimiento por parte de los pacientes por su labor, mientras que un 37% opina que “nunca”, un 13% que “casi siempre”, y un 7% “que siempre”.

Gráfico N° 19

Mantengo una buena relación con mis superiores	FA	FR	Fr%
Siempre	6	0,2	20%
Casi siempre	16	0,53	53,3%
A veces	6	0,2	20%
Nunca	2	0,06	6,6%



El siguiente gráfico nos muestra que hay una mayor cantidad del personal de enfermería con un 53% que opina que “casi siempre” mantiene buena relación con sus superiores, mientras que un 20% opina que “siempre” o “a veces”, y un 7% que “nunca”.

Gráfico N° 20

Los materiales y equipos con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo	FA	FR	Fr%
Siempre	6	0,2	20%
Casi siempre	3	0,1	10%
A veces	15	0,5	50%
Nunca	6	0,2	20%



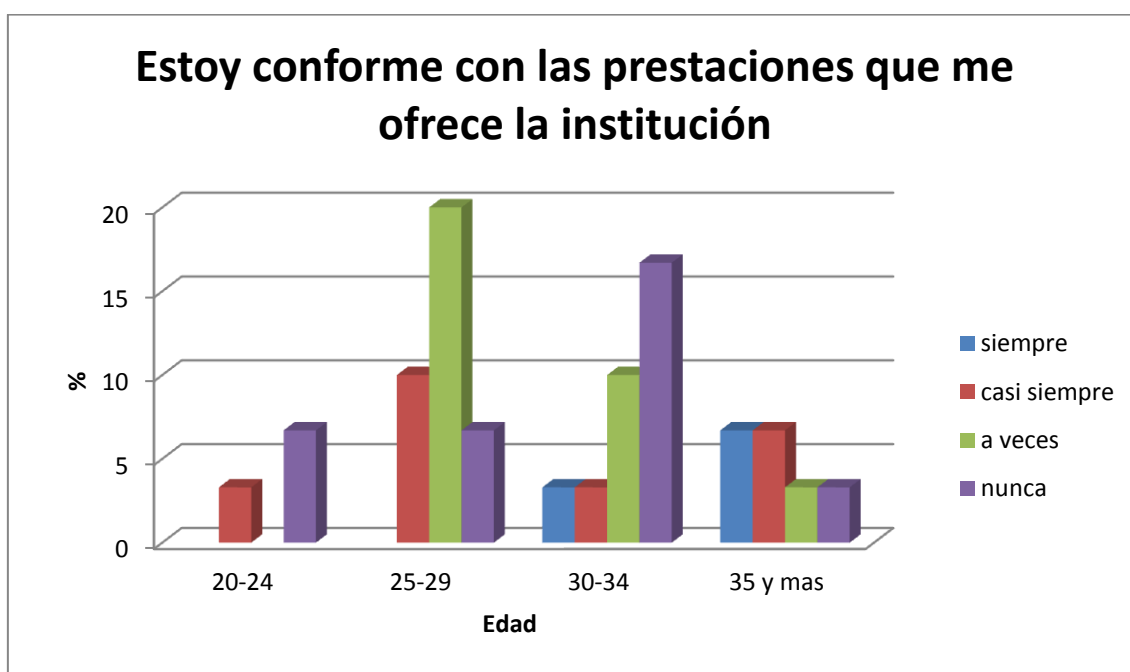
El siguiente gráfico nos muestra que hay una mayor cantidad del personal de enfermería con un 50% que opina que “a veces” los materiales y equipos con los que cuentan son los adecuados para realizar su trabajo, mientras que un 20% opina que “siempre” o “nunca” y un 10% que “casi siempre”.

Tablas bivariadas

Cuadro N° 21

Muestra la relación que existe entre la variable edad y la variable, “estoy conforme con las prestaciones que me ofrece la institución”.

	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
20-24 años			1	3,3			2	6,7	3	10
25-29 años			3	10	6	20	2	6,7	11	36,7
30-34 años	1	3,3	1	3,3	3	10	5	16,7	10	33,3
35 y mas	2	6,7	2	6,7	1	3,3	1	3,3	6	20
total	3	10	7	23,3	10	33,3	10	33,4	30	100

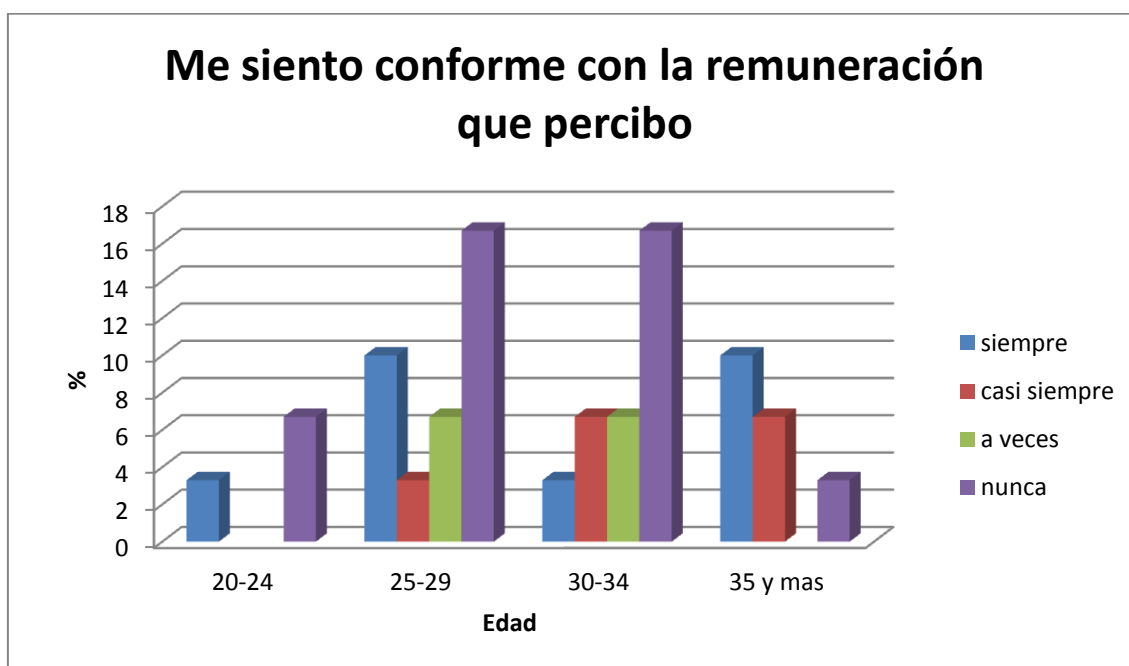


En relación con la variable edad combinado con el indicador “estoy conforme con las prestaciones que me ofrece la institución”, podemos observar que entre las edades de 20-24, 25-29, y 30-34 años, hay una elevada tendencia que nos muestra que nunca o a veces se sintieron satisfechos con las prestaciones, mientras los que tienen entre 35 años y mas, están conformes con las prestaciones.

Cuadro N° 22

Muestra la relación que existe entre la variable edad y la variable, “me siento conforme con la remuneración que percibo”.

	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
20-24 años	1	3,3					2	6,7	3	10
25-29 años	3	10	1	3,3	2	6,7	5	16,7	11	33,7
30-34 años	1	3,3	2	6,7	2	6,7	5	16,7	10	33,4
35 y mas	3	10	2	6,7			1	3,3	6	20
total	8	26,6	5	16,7	4	16,4	13	43,4	30	100

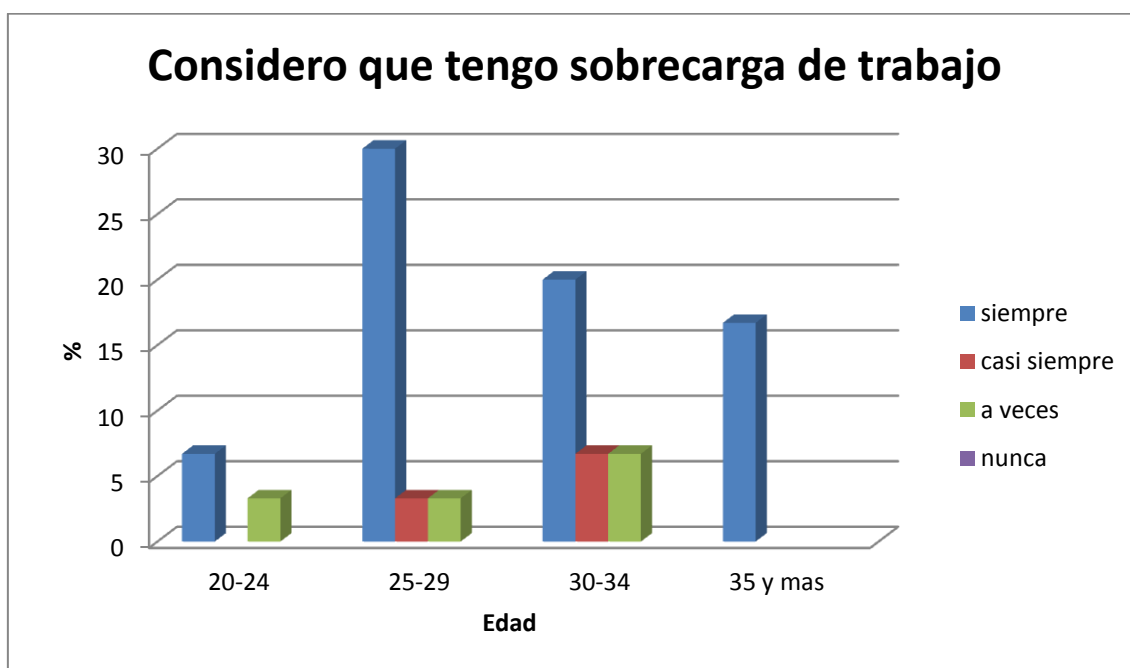


En relación con la variable edad combinado con el indicador “estoy conforme con las prestaciones que me ofrece la institución”, nos muestra que entre las edades de 20-24, 25-29, y 30-34 años, hay un elevado porcentaje que nos muestra que nunca se sintieron satisfechos con la remuneración que perciben, mientras los que tienen entre 35 años y mas, se sienten satisfechos con su liquidación.

Cuadro N° 23

Muestra la relación que existe entre la variable edad y la variable, “considero que tengo sobrecarga de trabajo”.

	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
20-24 años	2	6,7			1	3,3			3	10
25-29 años	9	30	1	3,3	1	3,3			11	36,6
30-34 años	6	20	2	6,7	2	6,7			10	33,4
35 y mas	5	16,7					1	3,3	6	20
total	22	73,4	3	10	4	13,3	1	3,3	30	100

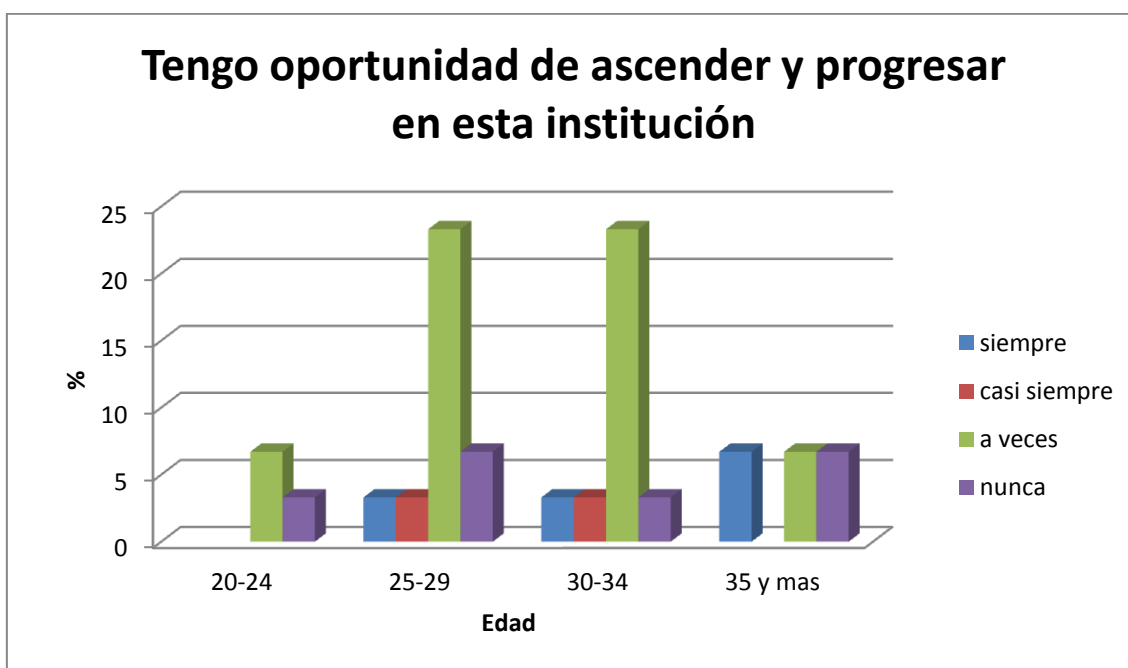


En relación con la variable edad combinado con el indicador “considero que tengo sobrecarga de trabajo”. Observamos que hay en general en todas las edades del personal, un elevado margen que considera que siempre tienen sobrecarga de trabajo.

Cuadro N° 24

Muestra la relación que existe entre la variable edad y la variable, “tengo oportunidad de ascender y progresar en esta institución”.

	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
20-24 años					2	6,7	1	3,3	3	10
25-29 años	1	3,3	1	3,3	7	23,3	2	6,7	11	36,6
30-34 años	1	3,3	1	3,3	7	23,3	1	3,3	10	33,2
35 y mas	2	6,7			2	6,7	2	6,7	6	20,1
total	4	13,3	2	6,6	18	60	6	20	30	100

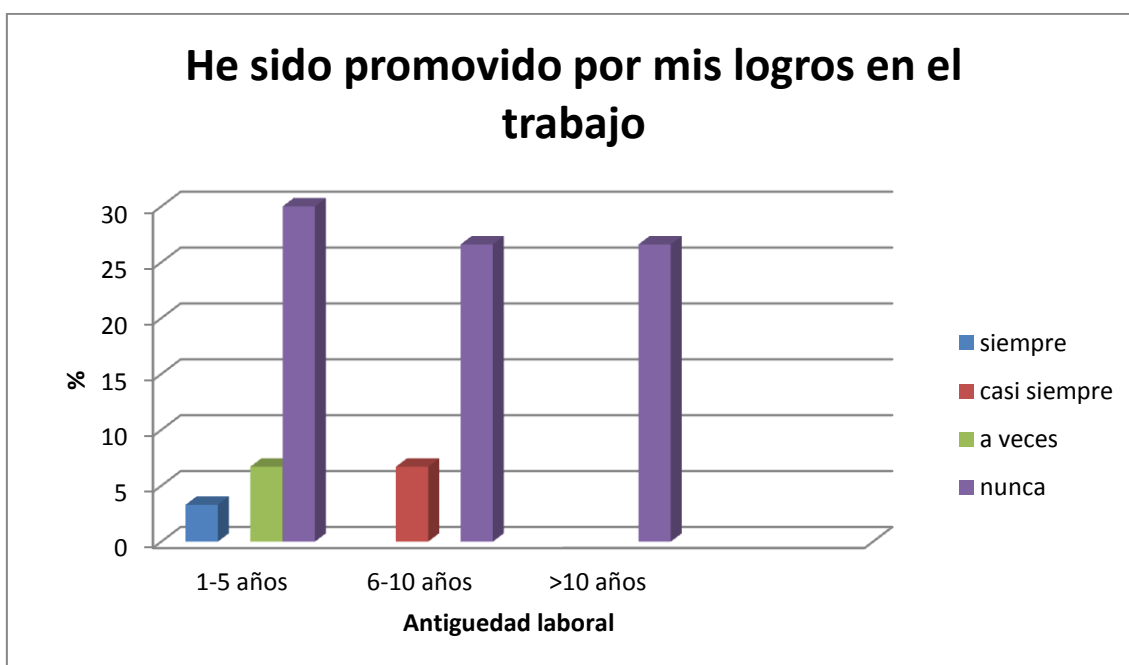


En relación con la variable edad combinado con el indicador “tengo oportunidad de ascender y progresar en esta institución”. Observamos en el gráfico que el personal entre las edades 20-24, 25-29 y 30-34 años, mantienen una tendencia en relación a que a veces se sienten con oportunidades de progreso. Mientras que el personal de más edad, mantiene un equilibrio entre siempre, a veces y nunca.

Cuadro N° 25

Muestra la relación que existe entre la variable antigüedad laboral y la variable, “he sido promovido por mis logros en el trabajo”.

	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1-5 años	1	3,3			2	6,7	9	30	12	40
6-10 años			2	6,7			8	26,6	10	33,3
>10 años							8	26,6	8	26,6
total	1	3,3	2	6,7	2	6,7	25	83,2	30	100

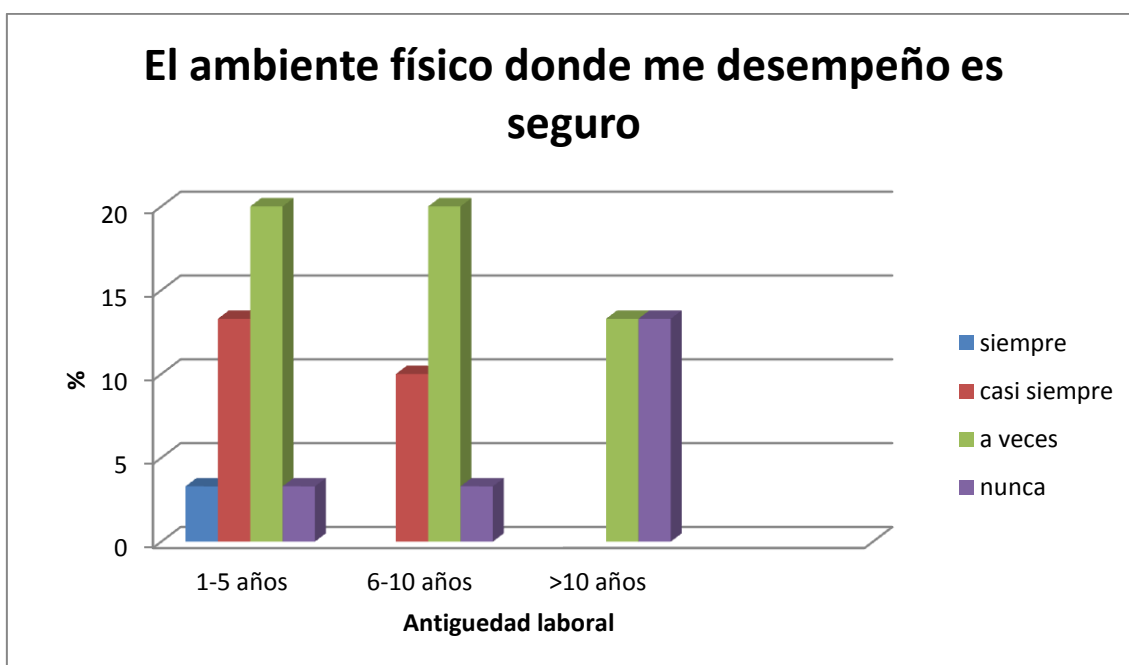


En relación con la variable antigüedad laboral combinado con el indicador “he sido promovido por mis logros en la institución”. Observamos en el gráfico que hay un mayor porcentaje del personal que nunca ha logrado una promoción, mientras que una pequeña fracción del personal que tiene de 1 a 5 años de antigüedad laboral si lo ha logrado.

Cuadro N° 26

Muestra la relación que existe entre la variable antigüedad laboral y la variable, “el ambiente físico donde me desempeño es seguro”.

	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1-5 años	1	3,3	4	13,3	6	20	1	3,3	12	39,9
6-10 años			3	10	6	20	1	3,3	10	33,3
>10 años					4	13,3	4	13,3	8	26,6
total	1	3,3	7	23,3	16	53,3	6	20	30	100

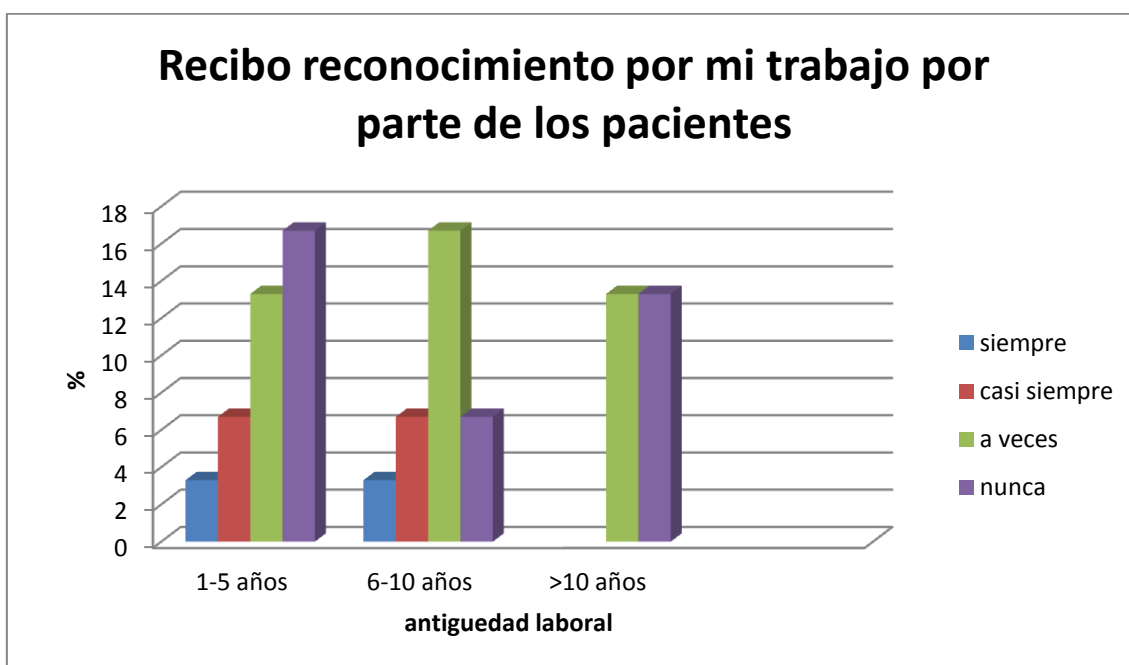


En relación con la variable antigüedad laboral combinada con el indicador “el ambiente físico donde me desempeño es seguro”. Observamos en el gráfico que hay un mayor porcentaje del personal de mayor y menor antigüedad, que piensa que no es muy seguro el ambiente físico donde se desempeñan.

Cuadro N° 27

Muestra la relación que existe entre la variable antigüedad laboral y la variable, “recibo reconocimientos por parte de los pacientes por mi trabajo”.

	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1-5 años	1	3,3	2	6,7	4	13,3	5	16,7	12	40
6-10 años	1	3,3	2	6,7	5	16,7	2	6,7	10	33,4
>10 años					4	13,3	4	13,3	8	26,6
total	2	6,6	4	13,4	13	43,3	11	13,7	30	100



En relación con la variable antigüedad laboral combinada con el indicador “recibo reconocimiento por mi trabajo por parte de los pacientes”. Observamos en el gráfico que hay un mayor porcentaje del personal de mayor y menor antigüedad, que piensan que nunca o a veces reciben reconocimiento por parte de los pacientes por su labor.

CAPITULO V

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIÓN

Los resultados de la siguiente investigación nos muestra que hay una insatisfacción laboral general en los enfermeros que trabajan en el servicio de Terapia Intensiva del Hospital Humberto Notti, ya que la mayoría concuerdan con ciertos aspectos que los llevan a no estar satisfechos con su lugar de trabajo.

El perfil de los enfermeros que trabajan en el servicio de terapia intensiva del Hospital Humberto Notti es el siguiente: la mayoría son jóvenes entre 25 y 34 años de edad, más mujeres que hombres, la mayor parte están solteros y trabajan 40 hs. Semanales, hay más Enfermeros profesionales que Licenciados. Y la antigüedad que prevalece es de 1 a 10 años y solo tienen 1 empleo.

En cuanto a la remuneración y sobrecarga laboral son las variables que más insatisfacción muestran, debido a que la mayor parte del personal de enfermería expresan no estar satisfechos con estos aspectos.

La mayoría de los enfermeros creen que no tienen posibilidades de capacitación, promoción y que no se les reconoce su trabajo, esto está ampliamente ligado a la falta de motivación que presentan en su lugar de trabajo.

Los aspectos que más satisfacción les producen es que mantienen una buena relación entre compañeros de trabajo y superiores, esto les brinda seguridad en su entorno laboral y el trabajo directo con los pacientes.

Una considerable parte del plantel de enfermería son jóvenes que tienen entre 1 y 10 años de antigüedad, que aspiran a lograr cambiar de trabajo en otra institución, la otra parte de mayor antigüedad se sienten cómodos en su lugar de trabajo, ya que expresan que se adaptaron con el tiempo.

Esto nos lleva a concluir que se confirma la hipótesis de que la satisfacción laboral está ampliamente ligada al nivel de motivación profesional que presenta cada uno, puesto que la mayor parte afirma no tener motivación para seguir con su labor profesional en esta institución.

B. RECOMENDACIONES

1. Investigar la insatisfacción encubierta: es aquella que se debe sospechar frente a una encuesta en donde se han respondido correctamente todas las preguntas eligiendo buenas opciones, pero que en el final del interrogatorio, cuando se le da la oportunidad de agregar algún comentario personal, manifiesta algún tipo de dificultad. Generalmente en este último ítem es donde se pueden obtener datos importantes que permitan sospechar o confirmar insatisfacción encubierta. Luego, podrá comprobarse debidamente a través de otros métodos como, por ejemplo, la entrevista personal.
2. Transformar al hospital en un espacio menos tensionante y más satisfactorio, para que la carga de trabajo y la presión a la que están expuestos los enfermeros y demás profesionales, no incremente los problemas de salud relacionados con el estrés.
3. Adoptar medidas de prevención para disminuir los errores y aumentar la satisfacción.
4. Fortalecer el equipo de trabajo: La igualdad de oportunidades y el trato justo a las personas permitirían que se integren mejor al equipo de trabajo. Además, los miembros del equipo deberían ser informados continuamente sobre los asuntos que afecten directamente a sus trabajos o a sus personas. Si no se trabaja en equipo, está demostrado que los resultados no son todo lo satisfactorios que deben ser.
5. Intentar que el estudio de satisfacción sea un sistema de evaluación continua. Evitar que éstas sean evaluaciones puntuales y esporádicas. El análisis de satisfacción requiere de un seguimiento constante a través del cual se produzca una retroalimentación de acciones tendientes a mejorar o corregir las áreas de debilidad.
6. Propender a que los estudios de satisfacción sirvan para medir la calidad profesional propia y se establezca una suerte de comparación con otras evaluaciones en otros centros asistenciales.

Medidas concretas propuestas:

Realizar un análisis con los jefes y supervisores de la institución, a fin de crear instancias que permitan mejorar aquellos aspectos del trabajo que generan insatisfacción a los enfermeros que ahí trabajan, con la finalidad de mejorar el clima organizacional en beneficio de los profesionales de enfermería, jefaturas del servicio y de la atención que se preste a los usuarios, así como para mejorar las condiciones de trabajo de los enfermeros

Las propuestas son la siguiente:

- El jefe de enfermería junto con el supervisor a cargo, debería realizar reuniones frecuentemente con el propósito de mantener una comunicación abierta, afectiva y efectiva con el personal subordinado.
- La institución debe proporcionar tanto recursos humanos como materiales que permitan un buen desempeño laboral y por ende el personal se sienta satisfecho.
- Se recomienda programar talleres o cursos sobre gerencia en salud u otros temas específicos, y promover la educación continua en el personal de enfermería.
- Proponer reconocimientos como días libres, al personal de enfermería que cumple con su labor a modo de incentivo para disminuir el ausentismo y aumentar la satisfacción.
- Brindar contención y seguridad al personal de enfermería en cuanto a los riesgos que se puedan presentar en su trabajo, para que se sienta cómodo y seguro.
- Valorar mensualmente cuales son las demandas y necesidades que manifiesta el personal de enfermería para proponer soluciones y mejorar la satisfacción.

BIBLIOGRAFIA

- Apuntes otorgados por la Lic. Reyes, en la materia taller de tesis de la carrera Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo año 2012.
- BOLLES, Robert C. Teoría de la motivación (investigación experimental y evaluación), Ed. Trillas, 5a. ed., México, 1983.
- Disposiciones generales para el personal de Enfermería. Ed. Política, 1981
- CANALES (2005). Metodología de la investigación. México, pág. (138). Editorial Noriega
- ANCONA, L. Aspecto de la motivación, el conflicto psicológico y los mecanismos de defensa. Enciclopedia temática de la psicología, Barcelona, 1984.
- REEVE, J. (1994): *Motivación y Emoción*. Madrid, España: Ediciones Mc Graw Hill.
- ROBBINS, S. (2004): *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.
- SENGE, P., ROBERTS, C., ROSS, R., SMITH, B. y KLEINER, A. (2004): *La quinta disciplina en la práctica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- BOYETT, J. y BOYETT, J. (1999): *Hablan los gurús: las mejores ideas de los máximos pensadores de la administración*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- MASLOW, A. (1943): A theory of motivation. *Psychology Review*.
- Wexley, K.N. y Yukl, G.A. (1990) *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- Atalaya Pisco, María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología - Año III N° 5 Septiembre, 1999*.
- Muchinsky, P. M. *Psicología aplicada al trabajo*. Editorial. Desalee de Brouwer S.A, 1994.
- Meliá, J. L; Peiró, J. M. Cuestionario de satisfacción laboral: S10/12.
- Topa Cantisano, Gabriela; Morales Domínguez, José. Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 2005, Vol. 5, N° 1
- Ballesteros MM, Jiménez L. La enfermería, una profesión de servicio a las personas. *Metas de enfermería* 2003; 6(59):65-7.
- Amparo Magali Castro. *Manual de procedimientos de Enfermería*. La Habana: Ed. Ciencias Medicas, 2002
- Castrillón MC. La disciplina de Enfermería. En: *Desarrollos y perspectivas de la profesión de Enfermería*. *Inv Edu Efer* 2000; 10(2)
- Alberdi RM. Las enfermeras para el tercer milenio. *Rol de Enfermería* 1993;178:43-50.
- Restrepo de A. CM. Simbolismo de la profesión. En: *Historia de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia*. Medellín.

- Brooks J, Kleine KA. Evolución de una definición de Enfermería. Citado por: Velandia AL. Historia de la enfermería en Colombia: Antecedentes y propósitos. Bogotá: Universidad Nacional – Facultad de Enfermería; 1995. P. 13-17.
- Mosby (2004). Diccionario Medico. Editorial Océano. Edición 2004.

Fuentes electrónicas

- <http://www.eumed.net/tesis/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- <http://www.icn.ch/es/about-icn/icn-definition-of-nursing/>
- http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=15:motivacion&id=201:la-motivacion-y-el-exito-icuales-son-los-beneficios-de-estar-motivado-&option=com_content&Itemid=3
- [http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/.](http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/)
- <http://www.udec.cl/~clbustos/apsique/lab0>
- http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm.
- [http://www.mas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/.](http://www.mas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm/)
- <http://www.actualidad.enfermundi.com/enfin/enfincie/index.asp>

ANEXOS



La presente encuesta es realizada con el fin de obtener información acerca de la satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería, para la realización del trabajo final de investigación de la carrera de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo. La misma está estructurada en dos partes; la primera parte recoge información individual. La segunda parte recolecta la información en relación con la variable satisfacción laboral. Muchas Gracias por su colaboración:

Parte 1

(Datos de Identificación)

Marcar con una (x) la alternativa correcta.

1. Sexo

Masculino _____

Femenino _____

2. Estado civil

Soltero(a) _____

Casado(a) _____

Otros _____

3. Edad

20-24 _____

25-29 _____

30- 34 _____

35 y más _____

4. Nivel académico alcanzado

Licenciado en enfermería _____

Enfermero Profesional _____

Auxiliar en Enfermería _____

5. Tiempo de servicio en la institución

1 a 5 años _____

6 a 10 años _____

Más de 10 años en adelante _____

6. Horas semanales trabajadas

40 hs. _____

Más de 40hs _____

7. Nº de hijos

1 hijo _____

2 hijos _____

3 – 4 y mas _____

Ninguno _____

8. Cantidad de empleos

1 empleo _____

2 empleos _____

Más de 2 empleos _____

Parte 2

(Encuesta de Satisfacción Laboral)

Instrucciones:

Encierre con un círculo el número de la alternativa que usted considere adecuada.

- 1- Siempre**
- 2- Casi siempre**
- 3- A veces**
- 4- Nunca**

1) Estoy conforme con las prestaciones que me ofrece la Institución.

1 2 3 4

2) Me siento conforme con la remuneración que percibo.

1 2 3 4

3) Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución.

1 2 3 4

4) La institución me ofrece oportunidades de capacitación.

1 2 3 4

5) He sido promovido por mis logros en el trabajo.

1 2 3 4

6) Tengo posibilidades y se me da la facilidad de acceder a capacitaciones fuera de mi establecimiento.

1 2 3 4

7) Existe buena relación interpersonal con mis compañeros de trabajo.

1 2 3 4

8) El ambiente físico donde me desempeño es seguro para la realización de mi trabajo.

1 2 3 4

9) Considero que tengo sobrecarga de trabajo.

1 2 3 4

10) Recibo reconocimiento por parte de los pacientes por la realización de mi trabajo.

1 2 3 4

11) Mantengo una buena relación con mis superiores.

1 2 3 4

12) Los materiales y equipos con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.

1 2 3 4

Si usted considera que existen otros factores que podrían estar afectando su grado de satisfacción laboral y que no han sido mencionados en el cuestionario que acaba de responder, le pedimos que los escriba y explique de qué manera le influyen. Para ello utilice el espacio siguiente.

Tabla matriz de datos (Nº1)

U A	SEXO		EDAD				Estado civil		Nivel académico			Antigüedad			Hs semanales trabajadas		Nº de hijos				Empleos		
	Masc.	Fem.	20 24	25 29	30 34	35 y más	Casado	Soltero	Lic.	Enf Prof.	Auxiliar	1-5 años	6-10 años	>10 años	40 hs	>de 40hs	1	2	3-4 Y mas	ninguno	1	2	>2
1		X				X		X	X				X	X					X	X			
2	X			X				X	X		X				X				X		X		
3		X			X		X		X			X		X		X				X			
4	X			X				X	X		X			X					X	X			
5		X	X					X	X		X			X		X				X			
6		X			X		X		X				X	X			X			X			
7		X				X	X		X			X		X				X		X			
8		X	X					X	X		X			X					X	X			
9		X				X	X		X		X			X				X		X			
10		X	X					X	X		X			X			X			X			
11	X				X		X		X			X			X	X	X				X		
12		X			X			X	X		X			X					X	X			
13	X			X				X	X		X			X					X	X			
14		X		X				X	X		X			X					X	X			
15		X				X		X	X				X	X					X	X			
16		X		X				X	X		X			X					X	X			
17		X			X		X		X		X			X		X				X			
18		X				X	X		X				X	X			X			X			
19		X			X			X	X			X		X		X				X			
20		X			X			X	X				X	X					X	X			
21		X			X		X		X				X	X		X				X			
22		X		X				X	X			X		X					X	X			

23		X		X				X		X		X			X		X				X		
24		X		X			X		X			X			X	X						X	
25		X		X				X		X			X			X	X						X
26	X					X		X	X					X	X		X					X	
27		X		X				X	X				X		X		X					X	
28		X		X				X		X			X		X		X					X	
29		X			X			X		X				X	X			X				X	
30		X			X			X		X			X		X			X				X	
T	5	25	3	11	10	6	9	21	11	19		12	10	8	26	4	12	5	2	11	26	4	

Tabla matriz de datos (Nº2)

U A	Estoy conforme con las prestaciones que me ofrece la institución				Me siento conforme con la remuneración que percibo				Tengo oportunidad de ascender y progresar en esta institución				La institución me ofrece oportunidades de capacitación				He sido promovido por mis logros en el trabajo				Tengo posibilidades de acceder a capacitaciones fuera de mi establecimiento				Existe buena relación interpersonal con mis compañeros de trabajo				El ambiente físico donde me desempeño es seguro				Considero que tengo sobrecarga de trabajo				Recibo reconocimiento de los pacientes por mi trabajo				Mantengo buena relación con mis superiores				Los materiales con los que cuento son los necesarios para realizar mi trabajo							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	X				X				X								X	X												X	X							X														
2		X			X				X							X				X						X						X								X												
3	X					X			X				X			X				X					X			X			X						X				X											
4				X				X					X			X			X				X			X			X			X						X				X										
5				X			X			X		X				X			X				X			X				X			X						X				X									
6				X			X			X			X			X			X						X	X						X	X					X	X					X								
7		X				X				X			X			X				X			X			X				X						X					X				X							
8				X			X			X			X	X		X			X			X	X			X	X				X	X				X			X			X				X						
9	X				X			X			X			X	X			X					X			X			X						X			X			X			X								
10		X			X				X			X				X			X				X			X			X							X			X			X				X						
11			X			X				X			X				X			X				X	X				X	X						X				X				X								
12			X				X			X				X		X			X					X	X											X				X				X								
13			X			X				X					X	X			X					X			X					X					X				X				X							
14			X				X			X			X					X	X						X	X				X	X					X					X				X							
15			X				X			X	X				X	X			X							X	X									X			X				X				X					
16		X				X				X			X			X			X				X						X							X				X				X				X				
17				X			X			X				X				X	X						X			X								X					X				X				X			
18		X				X				X			X					X	X						X	X											X			X				X				X				
19		X					X			X						X			X						X	X									X				X									X				
20					X					X			X			X			X						X	X												X			X								X			
21			X				X			X						X			X																				X											X		

22				X						X				X			X		X									X	X					X			X					X							
23				X			X			X				X			X		X		X							X	X						X	X					X								
24			X	X			X			X	X			X			X		X		X							X	X						X	X					X								
25			X	X			X			X	X			X			X		X		X							X	X						X				X			X							
26	X			X	X					X				X			X		X		X							X	X						X				X			X							
27			X				X			X				X			X		X		X							X	X						X				X			X							
28				X			X			X				X			X		X		X						X		X						X				X			X							
29			X				X			X				X			X		X		X							X			X					X	X			X			X						
30				X			X			X				X			X		X		X							X		X						X			X			X							
T	3	7	10	1	8	5	4	1	4	2	18	6	3	2	15	1	1	2	2	2	3	5	18	4	2	1	0	1	1	1	7	16	6	22	3	4	1	2	4	13	11	6	16	6	2	6	3	15	6

Ítems:

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Nunca