



**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
CÁTEDRA DE SALUD MENTAL**



SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA PROFESIONAL

AUTORES:

Br. Anastasio Bentancor, Alejandra
Br. González Milber, Patricia
Br. Izaguirre Petrella, Lorena
Br. Marchesano Fontaine, Florencia
Br. Santa María Melián, Verónica

TUTORES:

Prof. Lic. Verde, Josefina
Prof. Lic. Dutra, Iris

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2010

AGRADECIMIENTOS

- A nuestras tutoras que con su constante apoyo y exigencias nos incentivaron a continuar y superar obstáculos encontrados.
- A los funcionarios de División de Enfermería del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela.
- A nuestras familias y amigos por su gran contención durante este proceso.

A todos, Muchas gracias!

ÍNDICE

- Agradecimientos.....Pág.3
- Resumen.....Pág.5
- Introducción.....Pág.6
- Justificación.....Pág.9
- Antecedentes.....Pág.10
- Planteamiento del Problema.....Pág.13
- Marco Teórico.....Pág.14
- Metodología.....Pág. 24
- Definición de las variables..... Pág.25
- Resultados de los datos obtenidos.....Pág.32
- Análisis.....Pág.68
- Conclusiones.....Pág.73
- Bibliografía.....Pág.75
- Anexos.....Pág.76

RESUMEN DEL PROYECTO

“El trabajo del Enfermero profesional asistencial y el entorno donde se ejecuta, puede no ser el mejor sitio para derivar en satisfacción profesional, debido a los factores estresantes a los que se enfrenta a diario, como es el caso del dolor, la muerte, el dar apoyo frente a las necesidades emocionales del usuario y la familia, sumándole que no siempre se obtienen los resultados deseados.” ⁽¹⁾

Factores como, el agotamiento, las pocas posibilidades de capacitación a nivel profesional, causantes entre otros del multi-empleo y/o factores socio-económicos, dan como resultado muchas veces la poca posibilidad de ascenso, dando una desmoralización entre los mismos profesionales, lo cual repercute significativamente en el concepto que actualmente se intenta emplear en todo el sistema de salud, el de "garantía de calidad total".

El objetivo general de la investigación es identificar el nivel de satisfacción del Enfermero profesional asistencial.

El tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo y de corte transversal.

El universo se compone de todos los Licenciados en Enfermería del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela, de los cuales se seleccionó una muestra aleatoriamente dando como resultado Licenciados en Enfermería de los servicios de Neurología, Quirúrgica B, Quirúrgica A, Medicina A y Ginecología, de los cuatro turnos.

Los resultados obtenidos de una muestra de 39 Licenciados, demuestran que más de la mitad de la población se encuentran satisfechos a nivel laboral, en menor grado se encuentra profesionales poco satisfecho y es inexistente el grado de insatisfacción laboral en este estudio.

Dentro del estudio pudimos concluir que la mayor parte de la muestra se encuentra satisfecha por lo que las variables son satisfactorias. Si a las mismas las tomamos aisladas vemos que el multiempleo, percepción del salario, y dotación de RRHH y RRMM participan como indicadores de insatisfacción. Por lo que consideramos como positivo la posibilidad de estudiar en un futuro como se pueden modificar estos indicadores y así contribuir a mejorar la calidad de los cuidados de enfermería profesional.

⁽¹⁾ B. Fernandez Larraguiba y T. Paravic Klijn, “*Nivel de satisfacción laboral en Enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción*”, Chile, 2003

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo corresponde a la investigación realizada por un grupo de cinco estudiantes de la carrera Licenciatura en Enfermería, Facultad de Enfermería de la Universidad de la República, el cual contribuye para la acreditación final de dicha carrera.

A modo de introducción podemos decir; que el trabajo es una actividad de vastos alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades.

Por otra parte, el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad.

Hoy día existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inmerso, ya que cualquier cambio alteraría al conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, y forzosamente a los demás. De ahí deriva el interés de investigar cientos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad. Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías entre otros.

Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en deterioro de la organización. Como contrapartida, los estudios demuestran que la satisfacción laboral conlleva a que los empleados tengan conductas de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo.

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral; influyendo en esto el cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos que dificultan la vida matrimonial y familiar, y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior

a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste.

Por otro lado mencionar las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en la sociedad donde vivimos.

“Las enfermeras trabajan en organizaciones dedicadas a prestar ayuda en la satisfacción de la necesidad de la salud de las personas. De ellas, las que trabajan en ámbitos principalmente de recuperación de la salud, lo hacen diariamente en hospitales y clínicas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud.” ⁽²⁾

Es así que, durante nuestra experiencia tanto en el trascurso de nuestra carrera como en nuestra vida laboral, hemos podido constatar y observar en distintos centros asistenciales los problemas y dificultades a los que se ven enfrentadas las enfermeras asistenciales, y en este caso las enfermeras del Hospital de Clínicas y más específicamente en los servicios de Neurología, Quirúrgico B, Quirúrgico A, Medica A y Ginecología del mismo donde vamos a realizar nuestro estudio; y que podrían estar indicando que el nivel de satisfacción laboral de éstas no es el mejor.

Por otra parte, sabemos que el trabajo les proporciona a estos profesionales la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad, y en nuestra profesión lo más gratificante es lo que se puede hacer por la sociedad; recordando la definición de enfermería que dice que:

La enfermería es *“la disciplina científica encaminada a fortalecer la capacidad reaccional de personas, familias, grupos y poblaciones, que realiza la atención a través de un proceso integral, humano, continuo, interpersonal, educativo y terapéutico en los diferentes niveles de atención”*. ⁽³⁾

(2) B. Fernandez Larraguiba y T. Paravic Klijn, “Nivel de satisfacción laboral en Enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción”, Chile, 2003

(3) Material extraído del Plan de estudio 93, Facultad de Enfermería.

Y como ya sabemos las cuatro funciones de la enfermera profesional son: asistencia, docencia, administración e investigación, donde cada una de estas se encuentran estrechamente relacionada con la otra; y es aquí donde podemos decir que aún donde las organizaciones de la salud no son las mejores en derivar en satisfacción laboral, la enfermera profesional puede buscar su satisfacción laboral enfocándose a los valores inculcados por los principios de la enfermería.

Por todo lo anteriormente expuesto, nos surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal de Enfermería profesional, en los diferentes servicios del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela en todos los turnos?

Con esta investigación pretendemos identificar cuáles son los factores que se vinculan con la satisfacción e insatisfacción laboral, para que de ésta manera se pueda modificar las variables insatisfactorias para una mejor calidad de vida laboral, mejora en las relaciones humanas del personal de enfermería y evidentemente una mejora en la calidad del cuidado profesional.

JUSTIFICACIÓN

La importancia de realizar la presente investigación radica en la necesidad de valorar la satisfacción profesional de enfermería del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela. Una enfermera no puede dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que ésta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente.

Las enfermeras se ven enfrentadas por los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, con sus pares y con el personal a su cargo, ya que éstas entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante. Las enfermeras se ven afectadas por diferentes factores entre ellos espacio muy reducido o a veces inexistente, asignado en sus lugares de trabajo. Por otra parte, sus históricas bajas remuneraciones y los escasos ascensos son dificultades que, junto a otras, estas profesionales deben enfrentar, con el consiguiente malestar que les implica.

El equipo de trabajo constituye un elemento esencial del aparato productivo de una institución; cualquier causa que altere la salud física y mental del trabajador tarde o temprano va a dar lugar a una pérdida productiva que en cierto modo repercute sobre la calidad de atención que se les brinda a los usuarios de dicha institución.

ANTECEDENTES

Se realiza investigación en buscadores científicos como el Bireme y Lilacs no encontrando antecedente de realización de investigaciones sobre Satisfacción Laboral en Enfermería Profesional.

Se realiza búsqueda en buscador Scielo encontrando una investigación de B. Fernandez y T. Paravic , “Nivel de satisfacción en Enfermería en Hospitales Públicos o Privados de la Provincia de Concepción”, Chile, Ciencia y Enfermería V9 n2 Concepción, 2003

Dicho trabajo de Investigación es de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados.

Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad.

Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Se utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.*; subescala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables socio demográficas y con la satisfacción en su vida personal, entre otras.

Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

Se realiza una Búsqueda en Biblioteca de la Facultad de Enfermería encontrando dos trabajos tomados como antecedentes para nuestra investigación:

1. Tesis Grado de Alfonso M., Amador U., Arismendi B., Paez Z., Pisciotano C., Techera G., “ Grado de satisfacción Laboral de Licenciadas de Enfermería De Áreas de Internación de Medicina de un Hospital Público”, UDELAR, Montevideo, 2009

El mismo trata de la satisfacción laboral de los trabajadores constituye unos de los componentes de calidad asistencial, en las actividades asistenciales los RRHH son tan o más importantes que los RRMM, por lo que se debería de potenciar la cualificación y satisfacción en un ambiente que fomente el desarrollo profesional.

Se plantaron como objetivo: Conocer el Grado de Satisfacción laboral de los Licenciados de Enfermería de las áreas de Internación de un Hospital público.

El mismo fue realizado mediante un diseño descriptivo de corte transversal, los datos fueron obtenidos a través de un cuestionario anónimo, auto administrado, con ítems valorados por escala de likert 1 -4, con una parte q recoge variable socio demográficos asociados al puesto de trabajo.

Los encuestados son Licenciados en Enfermería que desempeñan asistencia directa al usuario en áreas de medicina de segundo nivel de atención. Y este estudio se realizó en el mes de Enero de 2009.

Los resultados fueron que el índice de satisfacción laboral mostró que para el área de medicina I el Licenciado se encontraban bastante satisfechos mientras que, para las áreas L y P existe una tendencia a encontrarse poco satisfechos, siendo el área de medicina L en donde se encontró el índice más bajo de (2.4). La organización del trabajo mostró tendencia a la insatisfacción y las posibilidades de ascenso tendían a la no satisfacción.

Como conclusión tenemos que el área de internación de medicina q se encuentra con mayor grado de satisfacción laboral es el de medicina I. El factor que produce mayor efecto de insatisfacción es la organización del trabajo.

2. Tesis Grado Juan J., Sánchez T., Silva M., Vergara F., “ satisfacción Laboral de Enfermería”, UDELAR, Montevideo, 2006

En la misma se planteó la realización de la investigación con una metodología descriptiva y transversal, con el objetivo de conocer el Nivel de Satisfacción Laboral de las Licenciadas de Enfermería que se desempeñan en los servicios de Cuidados Intermedios, así como determinar el perfil socio – demográfico del profesional; identificar cual es la variable que provoca mayor satisfacción laboral y la variable que provoca menor satisfacción laboral.

La información fue recopilada por medio de un cuestionario anónimo voluntario y auto gestionado.

El análisis muestra que existe una tendencia por parte del Profesional de Enfermería a estar bastante Satisfecho en su situación laboral; la variable relación con colegas fue la que presento mayor nivel de Satisfacción Laboral, y las variables salario y organización presentan el menor nivel de Satisfacción percibido por la población investigada.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Área temática: Satisfacción laboral del personal de Enfermería Profesional.

Pregunta problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería profesional, en los diferentes servicios del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela en todos los turnos?

Objetivo General: Identificar el nivel de satisfacción laboral del Enfermero/a Profesional en los diferentes servicios del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela en todos los turnos.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de satisfacción profesional de enfermería.
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral.

MARCO TEORICO

Para realizar la siguiente investigación nos basamos en el presente soporte teórico.

La enfermería es *“la disciplina científica encaminada a fortalecer la capacidad reaccional de personas, familias, grupos y poblaciones, que realiza la atención a través de un proceso integral, humano, continuo, interpersonal, educativo y terapéutico en los diferentes niveles de atención”* (5) Las tres funciones de la enfermera profesional son: asistencia, docencia e investigación, donde cada una de estas se encuentran estrechamente relacionada con la otra.

“La investigación en enfermería es necesaria para generar nuevos conocimientos, evaluar la práctica, y aportar pruebas para configurar la formación, la práctica, la investigación y la gestión de enfermería. Es un medio poderoso para responder a preguntas sobre las intervenciones de atención de salud y hallar mejores formas de promover la salud, prevenir la enfermedad y dispensar cuidados y servicios de rehabilitación. La investigación de enfermería aplica el método científico para tratar de adquirir conocimientos, responder a preguntas o resolver problemas” (6)

- El trabajo en el campo sanitario: ¿ocupación o profesión?

- **La satisfacción laboral**

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

La satisfacción laboral, por si misma, es algo muy difícil de evaluar, ya que la medida de los diversos aspectos que la integran es sensible a las diferencias individuales. Una misma tarea puede ser por tanto satisfactoria para un sujeto como insatisfactoria para otro.

(5) Material extraído del Plan de estudio 93, Facultad de Enfermería

(6) Consejo Internacional de Enfermeras., www.icn.ch/matters_researchsp

El objetivo a obtener es la respuesta del sujeto frente a los distintos sentimientos que se le despiertan frente a su trabajo, como por ejemplo;

sorprendido, excitado, lleno de energía, alegre, feliz, confortado, satisfecho, calmo, deprimido, sin entusiasmo, ansiosos, tenso, con miedo, alarmado, etc.

Así mismo la satisfacción se puede constituir por lo tanto en un factor de protección, como en un factor desencadenante de malestar que puede conducir al distrés.

Los bajos niveles de satisfacción laboral pueden afectar no solo a la relación medico/enfermera-paciente, sino también comprometer la calidad del cuidado, atención o tratamiento.

La satisfacción laboral constituye uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral; por tanto, la satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida.

Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo, es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

Un concepto más generalizado de satisfacción establece que: *“la satisfacción en el trabajadores la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado que éste ve realizadas diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico e higiénico”*

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la *satisfacción laboral* y factores que podrían afectarla. **Hoppock** (1935) publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la *satisfacción laboral*. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la *satisfacción laboral*, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. (7)

Toda la teoría actual de la Enfermería tiene su base en **Abraham Maslow**. Maslow (1954) fue un psicólogo Judío-americano de ascendencia Rusa que hizo de la Autorrealización el centro de sus estudios. Conductista en su primera etapa, realiza amplias consideraciones sobre la motivación humana. La principal aportación que realiza Abraham Maslow a la Enfermería, es la **“Pirámide de las necesidades básicas humanas”**. desarrollando la jerarquía de necesidades humanas donde se incluye diferentes aspectos que influyen en la satisfacción como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización. (8)

(7) Hoppock R. job Satisfaction New York – United Status, Harper Ed; 1935

(8) Maslow A. Motivation and personality 2do Ed. United Status; harper and Row Ed; 1970

Dichas necesidades no se encuentran jerarquizadas en niveles; De ésta manera no se experimentarán las necesidades de un nivel superior hasta haber cumplimentado todas las necesidades del nivel previo. Los diferentes niveles en que se divide la citada pirámide son las:

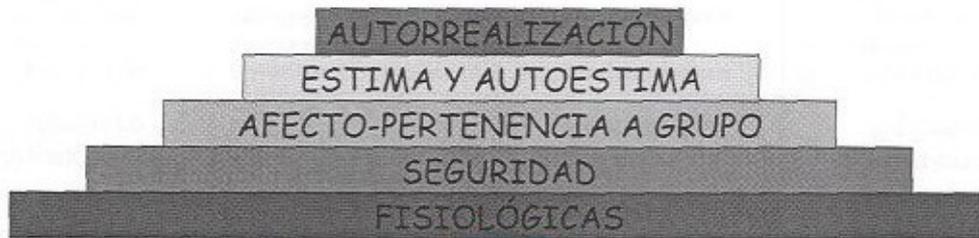


Fig. 1

Según Maslow el fin prioritario de la vida humana es la consecución del último nivel (de la autorrealización), por lo que cualquier carencia en algún nivel previo privaría al ser humano del bienestar (de la salud). La enfermería encuentra de ésta manera un anclaje para explicar una atención más holística de la persona en sus diferentes esferas **Biológica, Psicológica y Social** en las teorías de Maslow. Sin embargo el modelo de Maslow, siendo una propuesta filosófica, no es susceptible de aplicación en la práctica diaria, de ahí la importancia de la aportación de Virginia Henderson al proceso enfermero.

Posteriormente, **Herzberg**(1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.⁽⁹⁾

Herzberg propone dos tipos de factores que influyen sobre la motivación en el trabajo, los factores de higiene (desmotivan) y los factores de auténtica motivación (motivan).

Los **factores de higiene** son factores que influyen negativamente sobre el trabajador y que, si se corrigen, el trabajador no se sentirá insatisfecho. Son factores de higiene por ejemplo la política de empresa, la supervisión, el sueldo o el status en el trabajo. Al contrario de lo que se pueda creer el sueldo, por ejemplo, no es un factor motivador, sino desmotivador, es decir, si sientes que estás cobrando menos de lo que deberías te sientes insatisfecho y decae tu motivación, por el contrario, si tu sueldo es adecuado te sientes conforme pero no te motiva en exceso.

(9) Herzberg, F.I. 1987, 'One more time: How do you motivate employees?', Harvard Business Review, Sep/Oct87, Vol. 65 Issue 5, p109-120 (note: the reference to sales numbers is in the abstract written by the editors)

Por ese motivo los factores de higiene, aunque no motivan propiamente, deben ser tratados para “limpiar” el entorno de trabajo o la situación del trabajador de forma que no se desmotive, mientras que los **factores de motivación** (como pueden ser el reconocimiento, la responsabilidad o un ascenso) si que aumentan tu motivación y ganas por cumplir un objetivo.

Factores de higiene

- Política de la empresa.
- Sueldo.
- Relación con el supervisor.
- Status laboral.
- Beneficios y servicios sociales.

Factores de motivación

- El trabajo en sí.
- Reconocimiento.
- Responsabilidad (confianza).
- Realizarse
- Progresar profesionalmente.

Para **Gestal Otero**⁽¹⁰⁾ el riesgo psico – patológico implicado en las actividades laborales en general, experimenta una considerable elevación en los trabajos de gran responsabilidad, como ocurre en las profesiones sanitarias. El trabajo puede ser morbinógeno para el individuo por factores que dependen del mismo individuo (personalidad, existencia de conflictos, etc.), del ambiente de trabajo, de cómo establecen las relaciones de grupo y de las propias características del trabajo. Los trabajos sanitarios no solo deben incluirse en la serie de trabajos particularmente estresantes, sino que por no concluir el estrés con el fin de la jornada, se distinguen como actividades profesionales que ofrecen particulares dificultades para permitir relajarse durante las pausas y períodos de ocio. El autor destaca además, que la actividad profesional se desarrolla en medio de circunstancias que involucran las características del ambiente físico y organizativo; la importancia de éstos radica en que al ser generadoras de instancias estresantes, tienen gran repercusión en la satisfacción / insatisfacción laboral. También hace referencia a los factores de tensión percibidos en el trabajo que pueden dar lugar a dos tipos de reacciones: psicológicas y fisiológicas, que pueden ocurrir solas o en conjunto. Son las variantes psicológicas las que pueden incluir actitudes de satisfacción / insatisfacción en relación al trabajo.

(10) Gestal Otero J. Riesgo de trabajo del personal sanitario 2da Ed. España; interamericana/ Mc Graw-Hill; 1993; P. 10, 419- 421

En el año 1975, **Walton** ⁽¹¹⁾ mencionaba que en muchos ámbitos laborales, la distancia con las condiciones para un ambiente de trabajo saludable, es inconmensurable; el mismo describía las condiciones que estaban relacionadas con la calidad de vida en el trabajo, haciendo referencia a:

- Compensación justa y adecuada
- Condiciones de trabajo seguras y saludables
- Oportunidades para usar y desarrollar capacidades
- Oportunidad de crecimiento y empleo seguro
- Integración social en la organización
- Trabajo y espacio total en la vida del individuo
- Relevancia social en el trabajo.

Locke (1976) plantea que la *satisfacción laboral* es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.⁽¹²⁾

Interrelaciona un modelo causal de Satisfacción laboral y las variables independientes que tienen relación; ellas son:

- Tareas o actividades
- Condiciones de trabajo
- Supervisor o jefe
- Interacción con pares
- Remuneraciones
- Promociones
- Reconocimiento
- Beneficios
- Organización (empresa) y políticas

En resumen los factores que se le vinculan con la satisfacción e insatisfacción laboral:

- Las Variables de referencia en relación al medio laboral:
 - Condiciones del trabajo: salario, higiene del medio físico, relaciones humanas, interés y ritmo de trabajo, iniciativa, promoción.

(11) Walton. Criteris for anilities of life; New York; from Price; 1975

(12) Locke E. The nature and causes of job satisfaction. Chicago – United Status; Rand Mc Nally Collage Ed; 1976

- Características de la empresa: dimensión, prestigio, nivel tecnológico, estilo empresarial, etc.

- Las Variables de referencia en relación a la persona:
 - Del individuo: edad, sexo, nivel profesional, aptitudes, formación, tolerancia al estrés, etc.
 - Del medio: mercado de empleo, normas y valores, concepción del trabajo, importancia atribuida al salario, importancia atribuida al ocio, nivel socio- cultural de pertenencia, etc.

En 1990 **Wexley K.** ⁽¹³⁾ Hace referencia a que: “los resultados de la falta de satisfacción laboral pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede entre otras cosas, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo; por lo tanto, la insatisfacción produciría una baja en la eficiencia organizacional, pudiéndose expresar además atreves de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales:

Activo – Pasivo o Destructivo – Constructivo”

Calidad de vida:“ hay investigaciones que relacionan calidad de vida con la salud, y reconocen impactos sobre la salud del individuo que surgen de la interacción entre las características del medio ambiente laboral y la percepción del mismo por parte de las personas, que es la que determina sus pensamientos, emociones y comportamientos respecto al mismo”

Nos parece importante citar dentro del marco una concepción de la calidad de atención en enfermería; ya que los bajos niveles de satisfacción laboral pueden afectar no solo a la relación medico/enfermera-paciente, sino también comprometer la calidad del cuidado, atención o tratamiento a los usuarios.

Calidad de atención en enfermería:

Unidad de Gestión de Enfermería

En este Tercer Milenio la Salud es considerada por la mayoría de los gobiernos del mundo como uno de los principales problemas de la humanidad, no sólo por su valor en el sentido de la calidad de vida individual y social, sino por el peso estratégico que tiene en el desarrollo socio-económico de las naciones.

Enfermería se presenta a la vanguardia en esta nueva era de desafíos, con la convicción de ayudar a la población a vivir mejor. Cabría preguntarnos: ¿Cuál es el enfoque de la enfermería sobre la salud? ¿La salud de unos pocos o de la totalidad de la población? Esto indica cuestionarnos, analizar, repensar, reconstruir o crear nuevos caminos. Entender que los enfermeros tenemos una particular responsabilidad en relación a la salud de la población.

Para enfrentar estos desafíos, los enfermeros deberemos pensar en calidad de atención de enfermería

(13) Wexley K. Conducta organizacional y psicología del personal. México; Compañía Editorial continental S.A; 1990

La enfermería es una profesión con hondas raíces humanísticas, genuinamente preocupada por las personas que confían en su cuidado, en especial de quienes experimentan una situación de enfermedad. Sus fundamentos dan soporte a una práctica, que ha evolucionado con el avance científico-técnico. Por tanto, la calidad de atención se ha convertido en un elemento esencial en el diario desempeño.

La Organización Mundial de la Salud define calidad como: *“alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo de riesgos con un alto grado de satisfacción por parte del paciente, y resultados finales en salud”*. En general, se acepta que la atención es de calidad, si se hace lo correcto correctamente.

Calidad de atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente.

Análisis conceptual de algunos de los factores que determinan la Satisfacción Laboral que su vez son tomados como variables para la presente investigación:

En relación de la **Edad** de los trabajadores, el resultado más usual es que los asalariados de mayor edad están normalmente más satisfechos que los asalariados jóvenes (Clark, 1996; Clark y Oswald, 1996; Clark et al., 1996); ellos apuntan a explicar teóricamente la relación positiva entre satisfacción laboral y edad. Ellos refieren que los trabajadores mayores podrían tener mejores empleos, como consecuencia de su superior movilidad en el pasado. También pueden existir diferencias por grupos de edad respecto a los valores laborales; así, los empleados de mayor edad podrían conceder menos importancia a determinados aspectos que, generalmente, provocan insatisfacción como son los sueldos, oportunidades de promoción, entre otras.

Numerosas investigaciones apoyan la existencia de discriminación negativa contra el **sexo** femenino en el mercado laboral, que se traduce en segregación ocupacional, menor nivel retributivo y de oportunidades de promoción, comportamiento de acoso en el trabajo, mayores tasa de despido.

Puede esperarse una relación positiva entre **antigüedad** y satisfacción laboral. Conforme aumenta la antigüedad, el trabajo podría volverse más satisfactorio al enriquecerse con mayores oportunidades y responsabilidades en el centro de trabajo y, por tanto, ajustarse mejor al empleo deseado por el individuo. Sin embargo, los trabajadores podrían perder interés si se sienten “atrapados” en actividades rutinarias o si ven comprometida o restringida las flexibilidad de sus carreras profesionales.

El instituto Nacional de Estadística define la variable **multiempleo** como la situación laboral de los individuos que presentan dos o más trabajos.

La existencia de un trabajo digno es fundamental para el progreso social; éste derecho está contemplado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos que en su artículo 23, establece que toda persona tiene derecho a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a una remuneración que le asegure una existencia conforme a la dignidad humana.

Los **sueldos** o **salarios** incentivos y gratificaciones, son la compensación que los trabajadores reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de ésta actividad vital, garantiza la satisfacción de los empleados, lo cual a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Cabe destacar que las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización, son los principales factores que permiten al trabajador establecer lo que

“debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es importante resaltar que es la percepción de justicia por parte del empleado, la que favorecía la satisfacción.

El Instituto Nacional de Estadística define que la **Capacitación laboral** es la realización de cursos de capacitación destinados a la adquisición de habilidades específicas para lograr una mejor inserción en el mercado de trabajo es una posible estrategia de las personas para mejorar su empleabilidad. Durante los últimos años, se ha generalizado la presencia de instituciones privadas que ofrecen capacitación puntual con este objetivo. A su vez, en el ámbito público, desde la creación de la JUNAE a comienzos de la década de los noventa se han desarrollado políticas activas de empleo cuyo núcleo central es la realización de cursos de capacitación para los desempleados y otros grupos poblacionales que presenta dificultades en su acceso al mercado de trabajo.

En relación con el sistema de **promociones** y ascensos destacamos que son las promociones y los ascensos los factores que dan la oportunidad al trabajador para el crecimiento personal y profesional, así como una mayor responsabilidad e incremento del estatus social del individuo. En éste punto es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización; tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades, favorecerá la satisfacción del trabajador.

Otro aspecto de suma importancia a destacar es la influencia del factor **Supervisión**; el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe o supervisor es uno de los principales determinantes de la satisfacción del trabajador.

Los factores que hacen referencia a la **organización** pueden considerarse desde doble punto de vista: por una parte la coordinación y la distribución de actividades, condiciona la transmisión eficaz de las informaciones necesarias para el desarrollo del trabajo; bajo este aspecto es necesario considerar los sistemas de transmisión de información entre estamentos profesionales, en el cambio de turno y en la coordinación con otros servicios.

Otro factor muy importante referido a la organización del trabajo es la participación de los trabajadores en la toma de decisiones sobre aspectos relacionados con el trabajo (adquisición del material, métodos de trabajo, etc.) pues influye en la capacidad de autonomía personal de cada individuo, como en la consideración y valoración de la propia persona.

Un eje principal en todo el sistema son los recursos humanos, y referido a éste punto decimos que es importante fortalecer las **relaciones interpersonales** de dichos recursos en el ámbito de la Enfermería, en el marco de un medio

ambiente de trabajo cordial que permita la comunicación vertical y horizontal, son objetivos indiscutidos.

Normalmente es el propio individuo quien escoge sus relaciones, excepto las familiares que nos vienen dadas desde el nacimiento, u otras impuestas por su condicionamiento, como las relaciones de trabajo, que en nuestro caso concreto, están vinculadas con la relación del profesional de enfermería con sus supervisores, **colegas y subordinados**; pero incluso así, las relaciones mencionadas pueden ser más o menos intensas a elección del sujeto.

En cuanto a satisfacción laboral un estudio realizado por el INE en el año 2006 nos muestra:

La mayoría de los entrevistados declaran encontrarse conformes o muy conformes con su actual trabajo. Para el total de los ocupados las respuestas que implican una valoración positiva de la actual ocupación representan a más del 70% del total de ocupados. Sólo un 12% de los entrevistados declara encontrarse muy desconforme o desconforme con su empleo mientras que casi el 16% se muestra relativamente indiferente con respecto a su empleo, declarando que no se encuentra ni conforme ni desconforme. A su vez, las mujeres muestran una leve tendencia a presentar una actitud de conformidad mayor que los varones, pero las diferencias son relativamente pequeñas.

Los trabajadores entre 19 y 24 años declaran una mayor disconformidad con respecto a su puesto de trabajo, aunque nuevamente las diferencias no son muy importantes, salvo para el tramo de los ocupados con 60 años y más, donde más del 75% de los ocupados se declara satisfecho con su empleo

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio: descriptivo y de corte transversal.

Universo: Se compone de todos los Licenciados en Enfermería asistenciales del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela.

Muestra: Se eligió una muestra aleatoria sorteando todos los servicios de enfermería del Hospital de Clínicas; Siendo seleccionados los servicios de: Neurología, Quirúrgica B, Quirúrgica A, Medicina A y Ginecología,

La unidad de análisis son las Licenciadas/os de Enfermería de dichos servicios en todos los turnos. Una vez definido el marco muestral se realiza un listado con todos los Lic en Enfermería de los servicios.

Criterios de inclusión: Se realizaron entrevistas a todos los Lic. En Enfermería, que trabajan en el Hospital de Clínicas en los servicios de Neurología, Quirúrgica B, Quirúrgica A, Medicina A y Ginecología, en todos los turnos, en el periodo comprendido entre del 21 de septiembre al 2 de octubre concurriendo en días alternativos.

Criterios de exclusión: Se excluyó a todo aquel personal de enfermería profesional que se encontraba en períodos vacacionales así como también aquellos que estaban certificados, o quienes se negaron a realizar la entrevista.

Fuente de Información: Primaria obteniéndose la misma a través de datos recolectados por el equipo de investigador mediante la realización de entrevistas.

Procesamiento y Análisis de datos: Mediante tabulación de Frecuencias absolutas y Frecuencias relativa porcentuales de los datos obtenidos.

Variables

- **Variables Extralaborales:**

- Sexo
- Edad
- Estado Civil
- Número de Hijos

- **Variables Laborales:**

- Multiempleo
- Años de experiencia laboral
- Antigüedad en el cargo en la institución
- Antigüedad laboral en el sector
- Servicio en el que desempeña su función

- **Variables de Estructura:**

- Criterio de designación al sector
- Jerarquía
- Turno de trabajo asignado con mayor frecuencia
- Turno preferido
- Promoción interna o nivel de ascensos

- **Variables de percepción:**

- Cantidad de recursos humanos y materiales
- Salario

Definición operacional y conceptual de variables:

Hemos realizado una división de las variables de acuerdo a que hace mención

dicha variable, éstas pueden ser extra laborales, laborales, de estructura y de percepción.

Las que caracterizan a la persona son las variables extra laborales; las variables que nos hablan de la historia laboral del entrevistado son las variables laborales; las de estructura son las que hacen mención al sistema organizativo de la institución y más específicamente de cada servicio, y por último las de percepción refleja cómo se siente el entrevistado frente a diversas situaciones laborales.

□ **SEXO:**

Definición Conceptual: Características biológicas determinadas que hacen posible reconocer como diferentes a hombres y mujeres.

Nivel de medición: Variable cualitativa nominal

Categorías:

- Masculino
- Femenino

□ **EDAD:**

Definición conceptual: Período en años vividos, comprendido desde su nacimiento hasta la fecha.

Nivel de medición: Cuantitativa numérica continua

Categorías:

- 25 a 35
- 36 a 45
- 46 a 55
- 56 a 65

□ **ESTADO CIVIL:**

Definición conceptual: Situación que se encuentra frente al registro civil.

Nivel de Medición: se trata de una variable cualitativa nominal

Categorías: estado civil referido por el usuario al momento de completar el

formulario: Soltero

Casado

Divorciado

Unión Estable

Viudo

□ **NÚMERO DE HIJOS:**

Definición conceptual: Cantidad de hijos vivos de un individuo.

Nivel de Medición: Se trata de una variable cuantitativa discreta.

Categorías: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, mas de 6.

□ **MULTIEMPLEO:**

Definición conceptual: Persona que posee mas de un empleo

Nivel de medición: Cuantitativa discreta

Categorías: - 1 empleo

- 2

- más de 2 años

□ **AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL:**

Definición conceptual: Cantidad de años que ha trabajado un persona durante su vida

Nivel de medición: Cuantitativa continua

Categorías: - menos de un año de trabajo

- de 1 a 4 años de trabajo
- de 5 a 10 años de trabajo
- mas de 10 años de trabajo

□ **ANTIGÜEDAD EN EL CARGO EN LA INSTITUCIÓN:**

Definición conceptual: Tiempo que ha ejercido la profesión en la institución.

Nivel de medición: Variable cuantitativa continua.

Categorías: menos de 1 año

De 1 a 5 años

6 a 10 años

11 a 15 años

Más 15 años

□ **ANTIGÜEDAD LABORAL EN EL SECTOR:**

Definición conceptual: tiempo que ha ejercido la profesión en el sector.

Nivel de medición: cuantitativa continua.

Categorías: menos de 1 año

De 1 a 5 años

6 a 10 años

11 a 15 años

Más 15 años

□ **CRITERIO DE DESIGNACIÓN AL SECTOR:**

Definición conceptual: Razón por la cual la institución asigna a una licenciada en enfermería a determinado sector.

Nivel de medición: se trata de una variable cualitativa nominal.

Categorías: su elección, su experiencia, su capacitación (concurso), o arbitrariamente.

□ **JERARQUÍA**

Definición conceptual: es la disposición de personas, animales o cosas, en orden ascendente o descendente, según criterios de clase, poder, oficio, categoría, autoridad o cualquier otro asunto que conduzca a un sistema de clasificación.

Definición Operacional: Posición o cargo que desempeña la persona en el trabajo, y que le confiere beneficios y responsabilidades.

Nivel de medición: Variable cualitativa nominal

Categorías:

- Lic. Operativa
- Lic. Subrogante
- Lic. Jefe del sector

□ **TURNO DE TRABAJO ASIGNADO CON MAYOR FRECUENCIA:**

Definición conceptual: horario acordado previamente en el que corresponde desempeñar las tareas que les concierne a cada individuo.

Nivel de medición: Cuantitativa continua.

Categorías:

- 6 a 12 (mañana)
- 12 a 18 (tarde)
- 18 a 24 (vespertino)
- 0 a 6 (noche)

□ **TURNO PREFERIDO:**

Definición conceptual: Franja horaria laboral de mayor agrado para la licenciada en enfermería.

Nivel de medición: Se trata de una variable cualitativa nominal

Categorías:

- Matutino
- Tarde

- Vespertino
- Noche

□ **CANTIDAD DE RRHH Y RRMM:**

Esta variable depende de la percepción de cada Licenciada/o sobre la calidad de los recursos brindados por la institución.

Nivel de medición: Cualitativa nominal

- Categorías:
- Satisfecho
 - Poco Satisfecho
 - Insatisfecho

□ **SALARIO:**

Percepción acerca del dinero recibido por su labor.

Nivel de medición: Cualitativa nominal

- Categorías:
- Suficiente
 - Poco suficiente
 - Insuficiente

□ **POSIBILIDADES DE DESARROLLAR ROLES PROFESIONALES:**

Es la posibilidad que le brinda el servicio de desarrollar la totalidad de los roles de enfermería profesional.

Nivel de medición: cualitativa nominal

- Categorías:
- Satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Insatisfecho

□ **PROMOCIÓN INTERNA O NIVEL DE ASCENSO:**

Es la posibilidad que le brinda la institución de ascender de cargo.

Nivel de medición: cualitativa nominal

- Categorías:
- Satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Insatisfecho

□ **SATISFACCIÓN LABORAL:**

Sensación o estado único e irreplicable que se produce en cada sujeto como resultado de la realización de algo que se deseaba o alcance de metas profesionales. Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Definición operacional: se tomará como elemento de medida la percepción que tenga el entrevistado.

Nivel de medición: Variable cualitativa nominal

- Categorías:
- satisfecho
 - poco satisfecho
 - Nada satisfecho

RESULTADOS

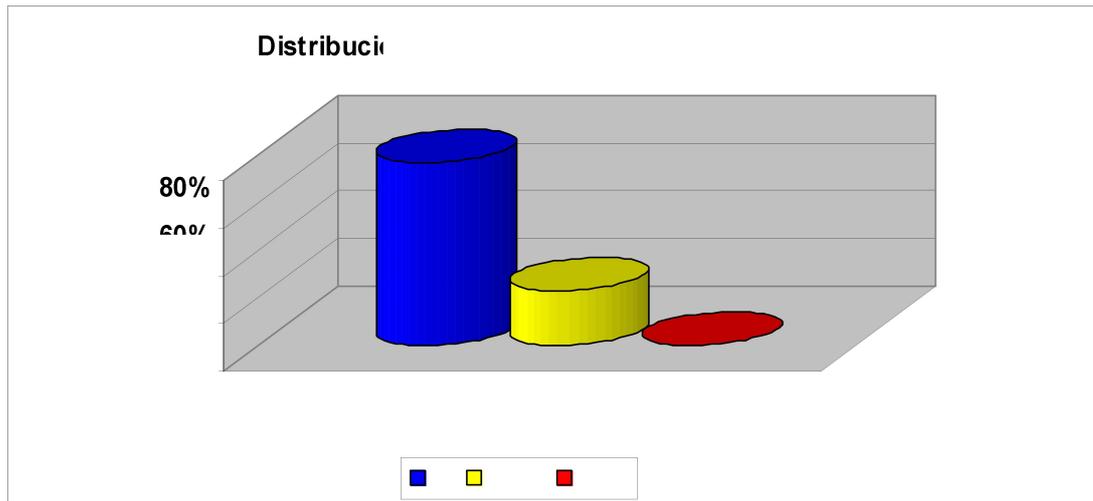
La población objetivo de nuestro informe es de **48** Licenciados en Enfermería que trabajan en los servicios de neurología, Quirúrgica B, Quirúrgica A, Medica A y Ginecotocología; teniendo una muestra de **39** licenciados.

Tabla N° 1: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Satisfacción a Nivel Laboral.

Se siente satisfecho	FA	FR	FR%
Si	30	7.7	77%
Poco	9	2.3	23%
Nada	0	0	0%
Total	39	1	100%

En cuanto a la satisfacción laboral en términos generales el 77% de la población estudiada se encuentra satisfecho. Cifra significativa que demuestra que enfermería del Hospital de Clínicas está satisfecho con su actividad laboral.

Grafico N°1: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Satisfacción a Nivel Laboral.



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N° 2: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Edad

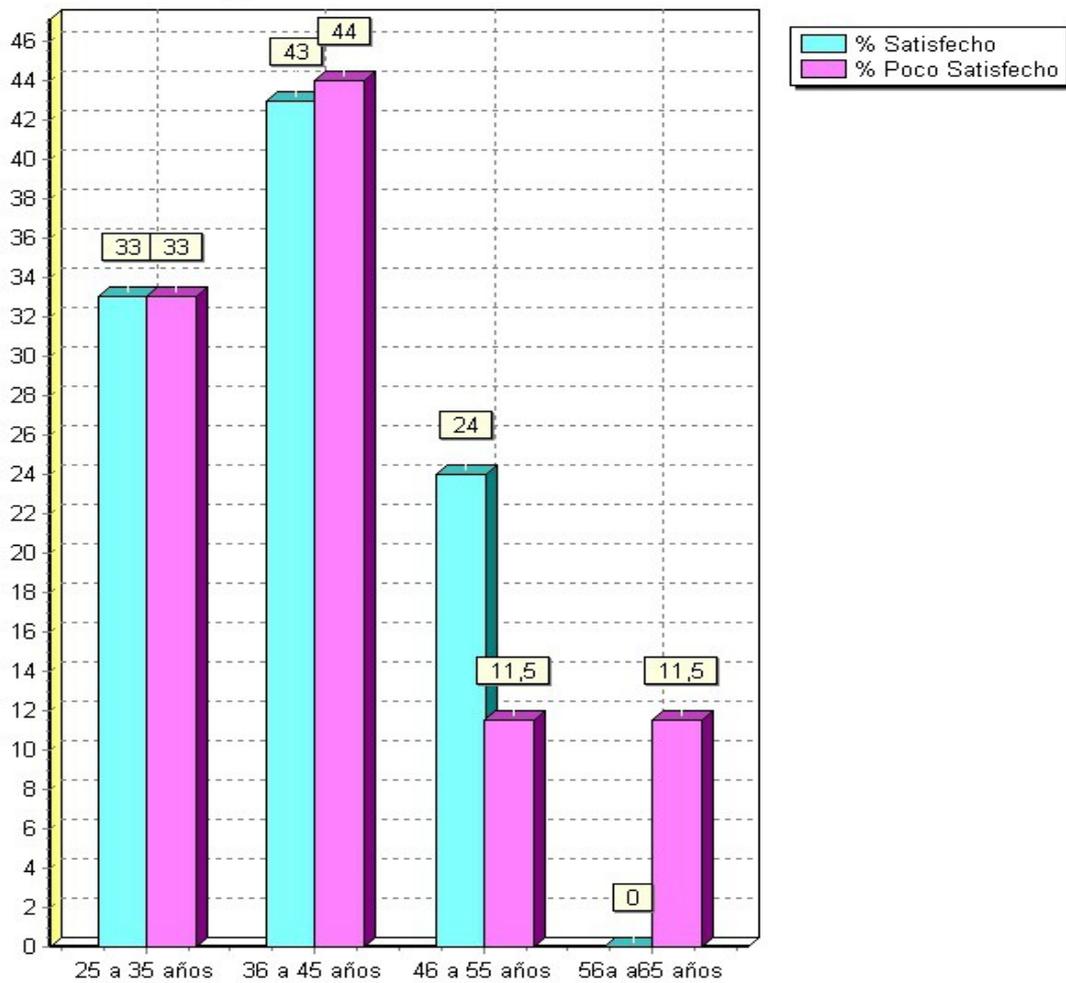
Edad	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
25 a 35 años	10	33	3	33	13	33.3
36 a 45 años	13	43	4	44	17	43.5
46 a 55 años	7	24	1	11.5	8	20.5.
56 a 65 años	0	0	1	11.5	1	2.5
Total	30	100	9	100		

El grupo etáreo predominante es de 36 a 45 años con el 43.5%. Vemos también que en este mismo rango de edad los porcentajes de satisfacción como de poca satisfacción son similares, 43 %y 44% respectivamente.

Estos resultados demuestran que la mayoría de los Licenciados encuestados se encuentran en la etapa adulta

Grafico N°2: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Edad

Distribución según Relación Satisfacción - Edad



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

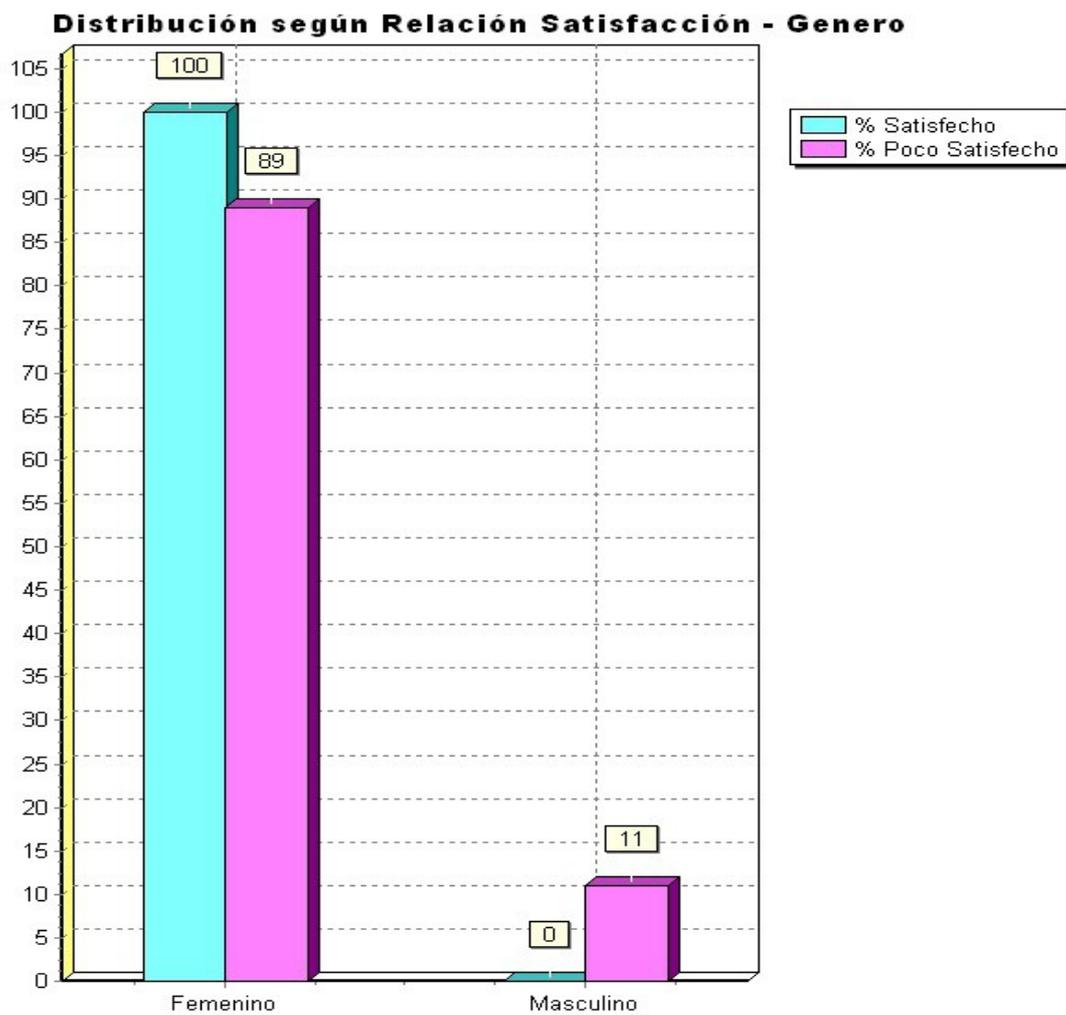
Tabla N°3: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Genero

Genero	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Femenino	30	100	8	89	38	97.5
Mascu- lino	0	0	1	11	1	2.5
Total	30	100	9	100		

El 97.5% del total de la población estudiada corresponde al sexo femenino, mientras que el 2.5% restante corresponde al sexo masculino.

La variable género reacciona frente a la satisfacción de la siguiente manera: el 100% de la población femenina, declara estar satisfecho. Mientras que dentro de la poca satisfacción un 89% corresponde al sexo femenino y un 11% es de sexo masculino.

Grafico N°3: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Genero



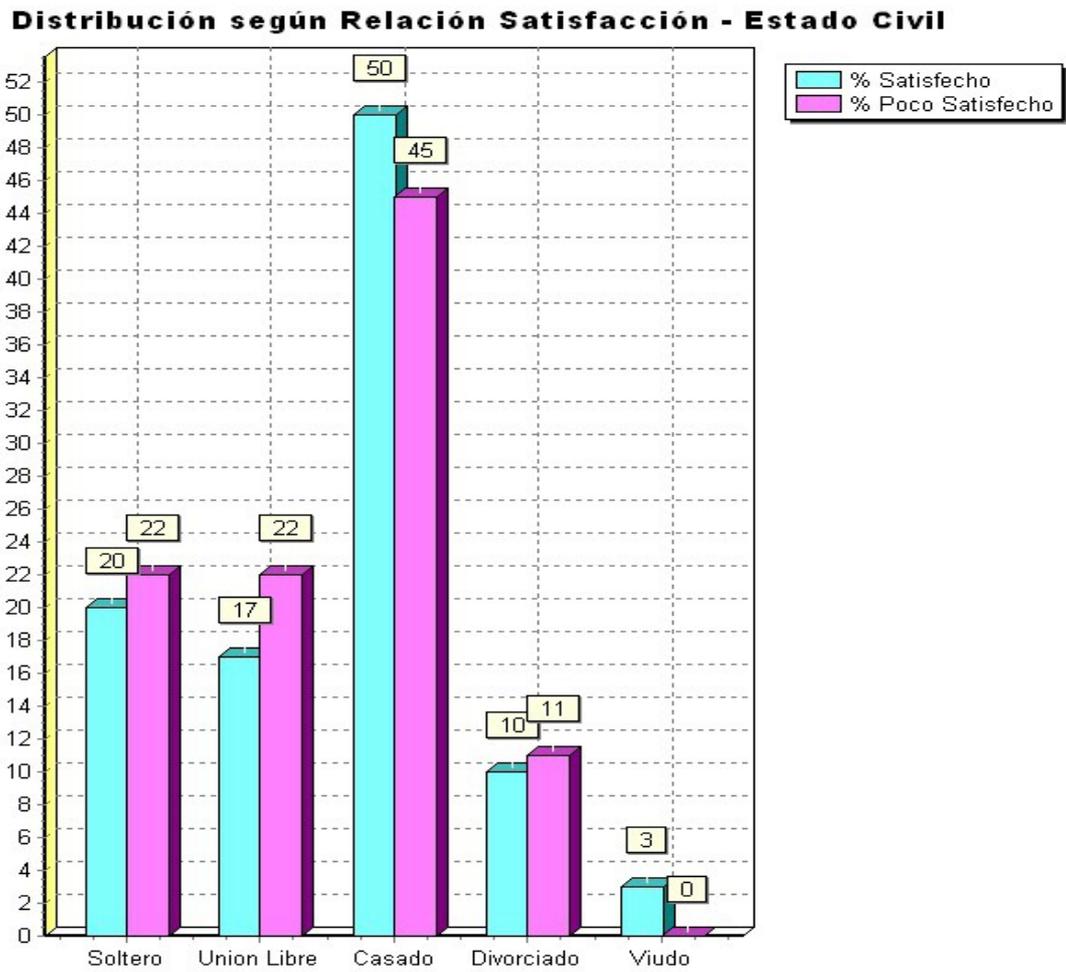
Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°4: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Estado Civil

Estado Civil	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Soltero/a	6	20	2	22	8	20.5
Unión Libre	5	17	2	22	7	17.9
Casado/a	15	50	4	45	19	48.8
Divorciado/a	3	10	1	11	4	10.2
Viudo/a	1	3	0	0	1	2.5
Total	30	100	9	100		

Analizando los datos obtenidos vemos que un 48.8% de la población es casada. Relacionando esta variable con la satisfacción notamos que: un 50% de estos están satisfechos y un 45% poco satisfechos.

Gráfico N°4: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Estado Civil



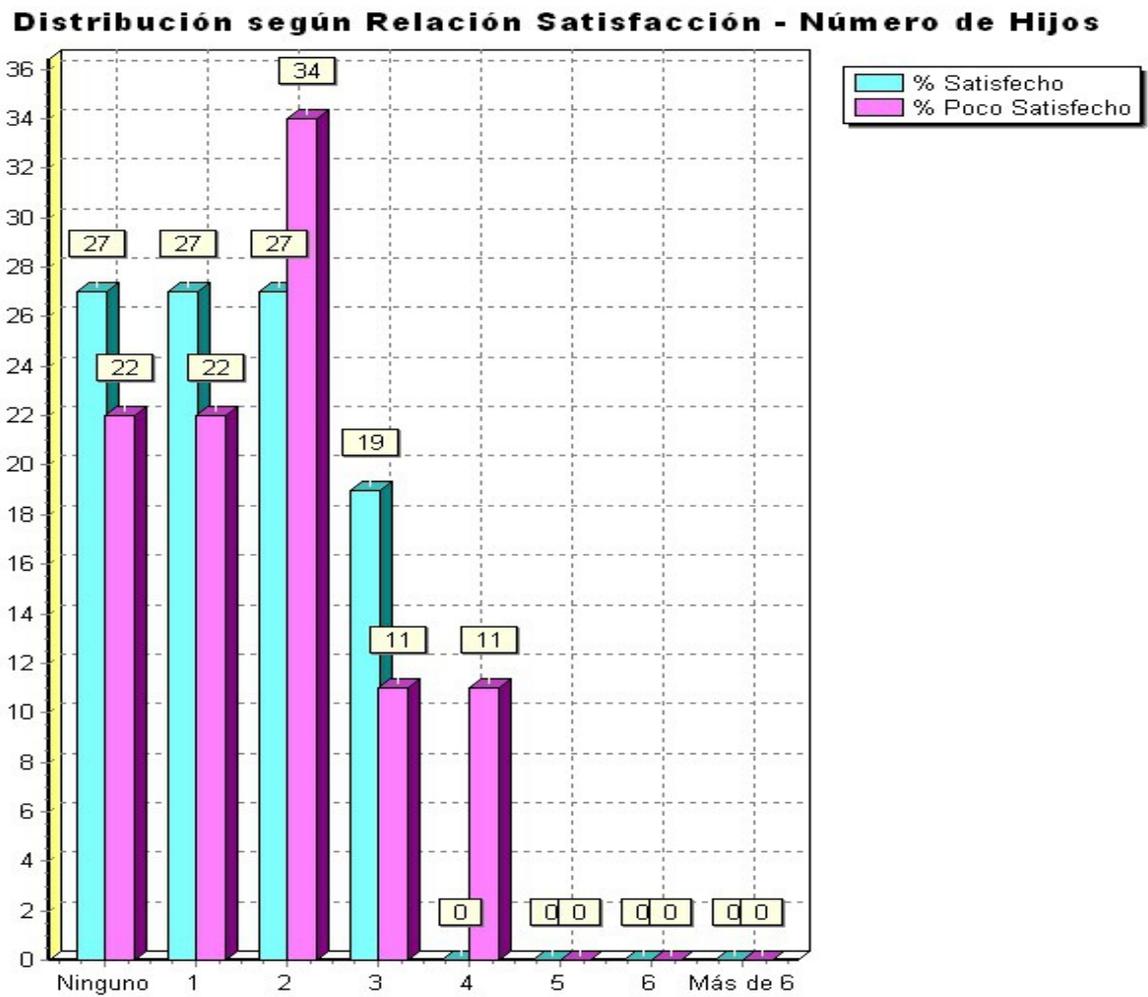
Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°5: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Número de Hijos

Número	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Ninguno	8	27	2	22	10	25.6
1	8	27	2	22	10	25.6
2	8	27	3	34	11	28.2
3	6	19	1	11	7	17.9
4	0	-	1	11	1	2.5
5	0	-	0	-	0	0
6	0	-	0	-	0	0
Más de 6	0	-	0	-	0	0
Total	30	100	9	100		

En relación a la satisfacción con el número de hijos podemos ver que aquellos Licenciados que no tienen hijos a cargo y los que tienen hasta dos hijos manifiestan el mismo grado de satisfacción (27%), siendo muy pequeña la diferencia con los que tienen tres o más hijos.

Grafico N°5: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Número de Hijos.



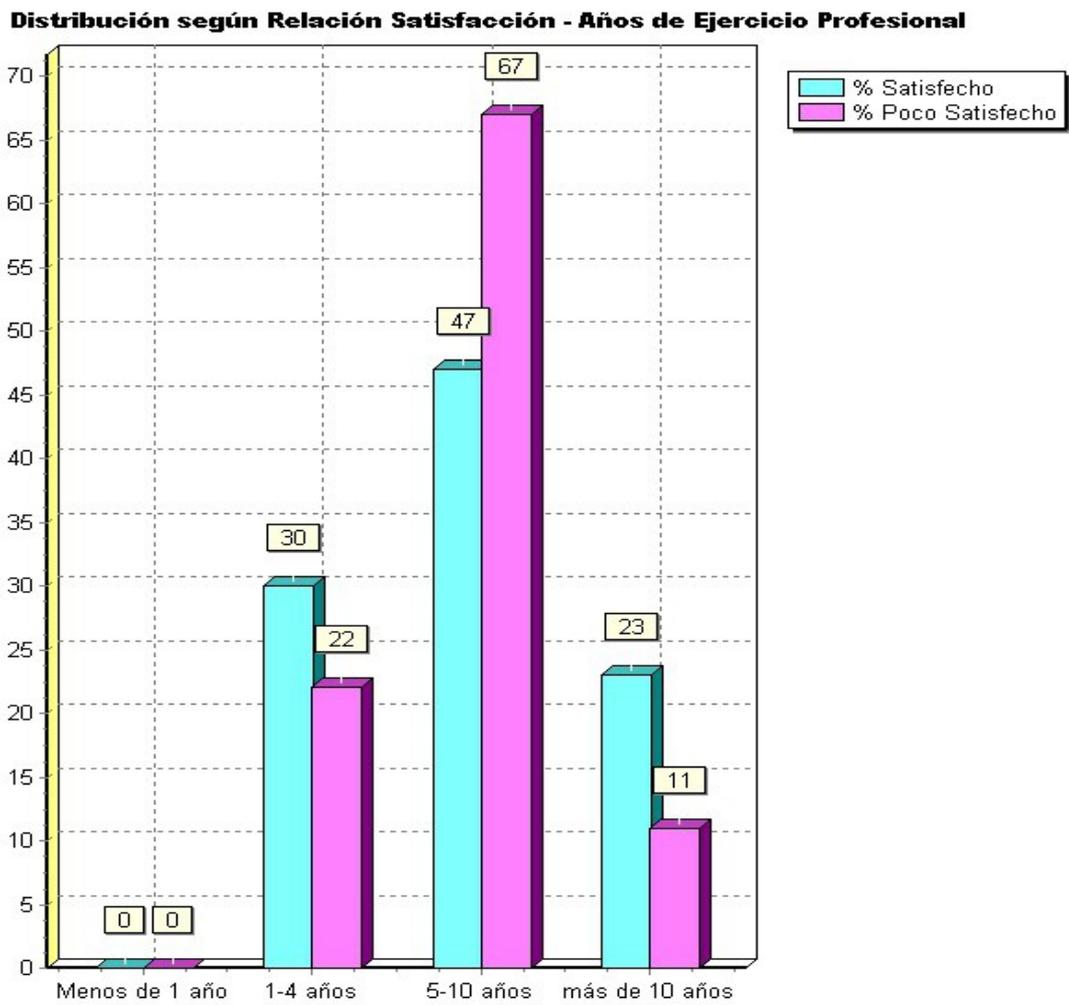
Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°6: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Años de Ejercicio Profesional

Número de Años	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Menos de 1 año	0	0	0	0	0	0
De 1 a 4 años	9	30	2	22	11	28.2
De 5 a 10 años	14	47	6	67	20	51.3
Más de 10 años	7	23	1	11	8	20.4
Total	30	100	9	100		

En cuanto a los datos obtenidos en relación satisfacción y años de ejercicio profesional podemos decir que un 47% representa al rango de 5 a 10 años de ejercicio, y haciendo mención a la poca satisfacción tenemos un 67% en el mismo rango de años de ejercicio.

Grafico N°6: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Años de Ejercicio Profesional



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°7: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Número de Empleos.

Número	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
1	20	67	3	33	23	53.8
2	10	33	6	67	16	46.1
Más de 2	0	0	0	0	0	0
Total	30	100	9	100	39	100

En cuanto al número de empleos que poseen los Licenciados/as encuestados vemos que el 53.8% solo cuenta con un empleo y el 46.1% restante trabaja en dos lugares.

La variable número de empleos en cuanto a la satisfacción refleja la siguiente realidad:

- Los trabajadores con un empleo, demuestran un 67% de satisfacción, y solo el 33% manifiesta insatisfacción.
- Con dos empleos baja el indicador de satisfacción, el 33% declara estar satisfecho, y aumenta la poca satisfacción con un porcentaje de 67%.

GraficoNº7: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Número de Empleos.



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°8: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Años Trabajados en el Hospital de Clínicas.

Años	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Menos de 1 año	1	3	0	-	1	2.5
De 1 a 5 años	15	50	2	22	17	43.6
De 6 a 10 años	7	24	6	67	13	33.3
De 11 a 15 años	3	10	1	11	4	10.2
Más de 15 años	4	13	0	-	4	10.2
Total	30	100	9	100	39	100

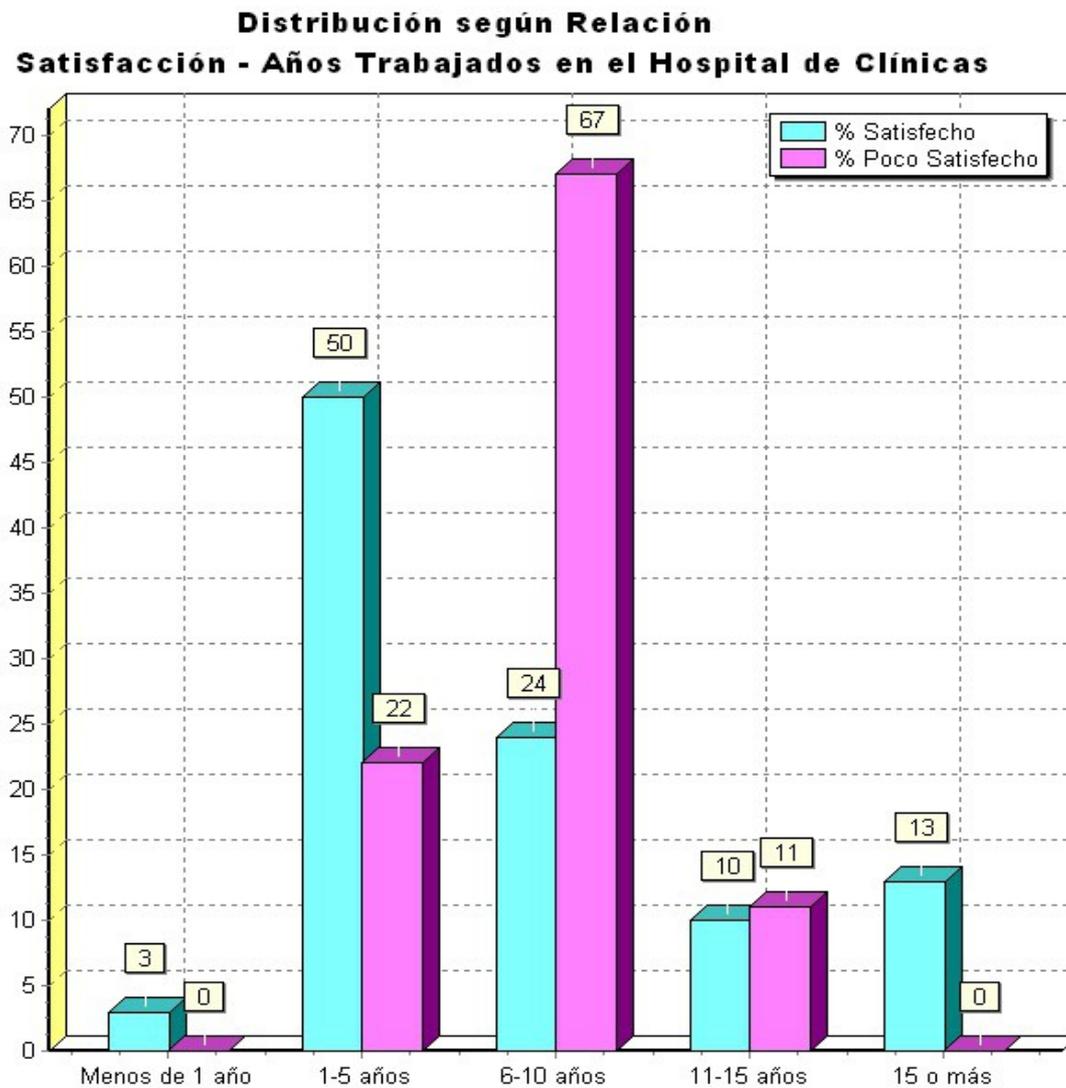
En lo que refiere a la antigüedad laboral en el Hospital de Clínicas, predomina con un 43.6% las personas que tienen de uno a cinco años.

Con respecto a los años trabajados en el hospital de clínicas:

Encontramos un pico máximo de satisfacción en relación a años de ejercicio profesional en dicho hospital en el rango de uno a cinco años.

En cuanto a la poca satisfacción encontramos un alto porcentaje en el rango correspondiente de seis a diez años.

Gráfico N°8: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Años Trabajados en el Hospital de Clínicas.



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°9: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Años Trabajados en el Sector

Años	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Menos de 1 año	2	7	0	-	2	5.1
De 1 a 5 años	17	57	3	33	20	51.3
De 6 a 10 años	6	20	5	55	11	28.2
De 11 a 15 años	1	3	1	22	2	5
Más de 15 años	4	13	0	-	4	10.2
Total	30	100	9	100	39	100

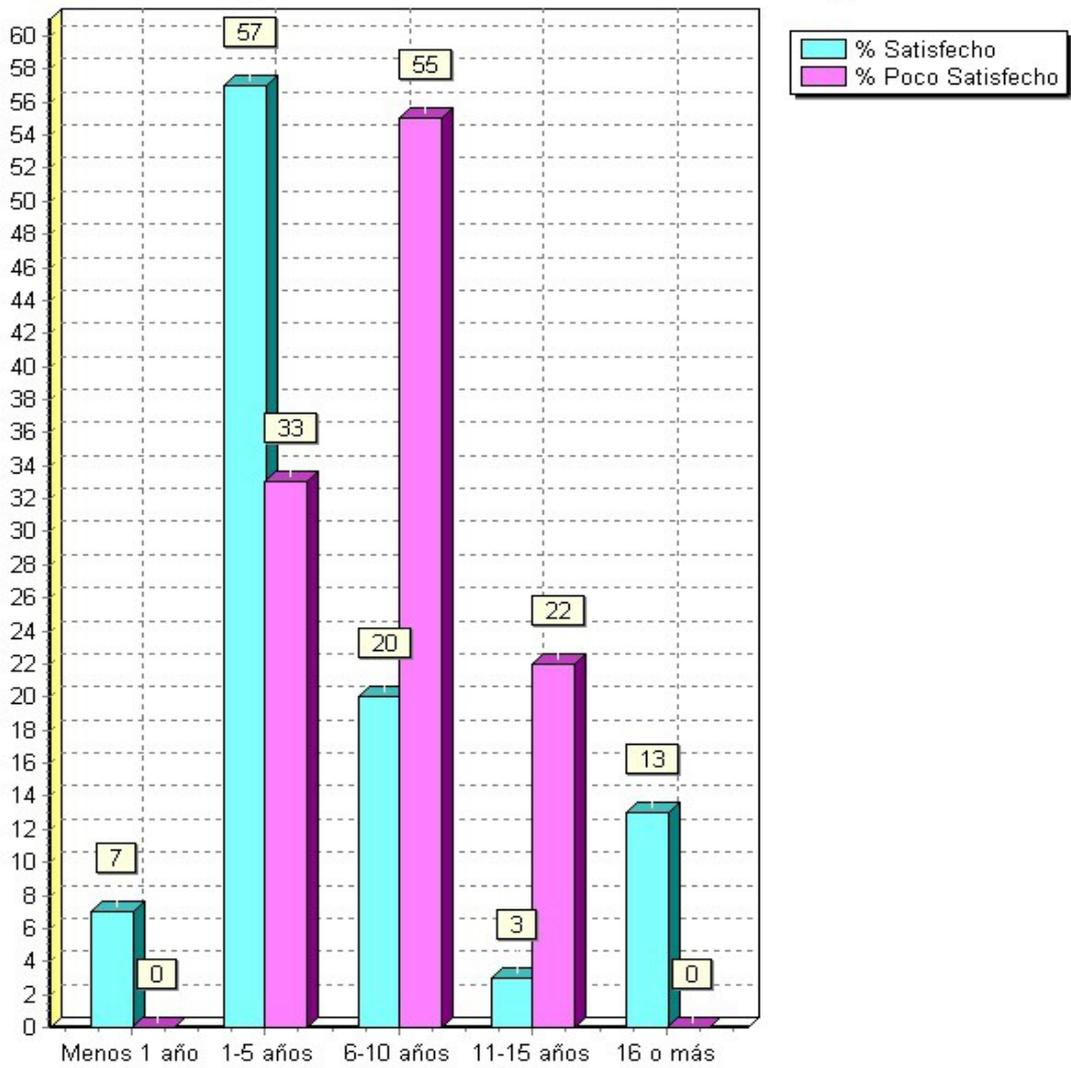
En cuanto a la cantidad de años que hace que desempeña sus funciones en el sector encontramos que el 51.3% lo hace de uno a cinco años.

Con respecto a los años trabajados en el Sector:

- El personal con menos de un año en el sector esta satisfecho en un 7%.
- De uno a cinco años el 57% demuestra estar satisfecho.
- De seis a diez años, el 55% refiere estar poco satisfecho, en tanto el 20% demuestra estar satisfecho.
- De once a quince años, un 3% refiere estar satisfecho y el 22% demuestra estar poco satisfecho.
- Dentro de las personas con más de quince años el 0% declara poca satisfacción, y el 13% declara satisfacción.

Grafico N°9: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Años Trabajados en el Sector

Distribución según Relación Satisfacción - Años Trabajados en el Sector



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°10: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Cargo que Desempeña en el Servicio

Cargo	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Lic. Operativa	26	81	9	100	32	85.3
Lic. Subrogante	2	6	0	-	2	4.8
Lic. Jefa	4	13	0	-	4	9.7
Total	32	100	9	100	41	100

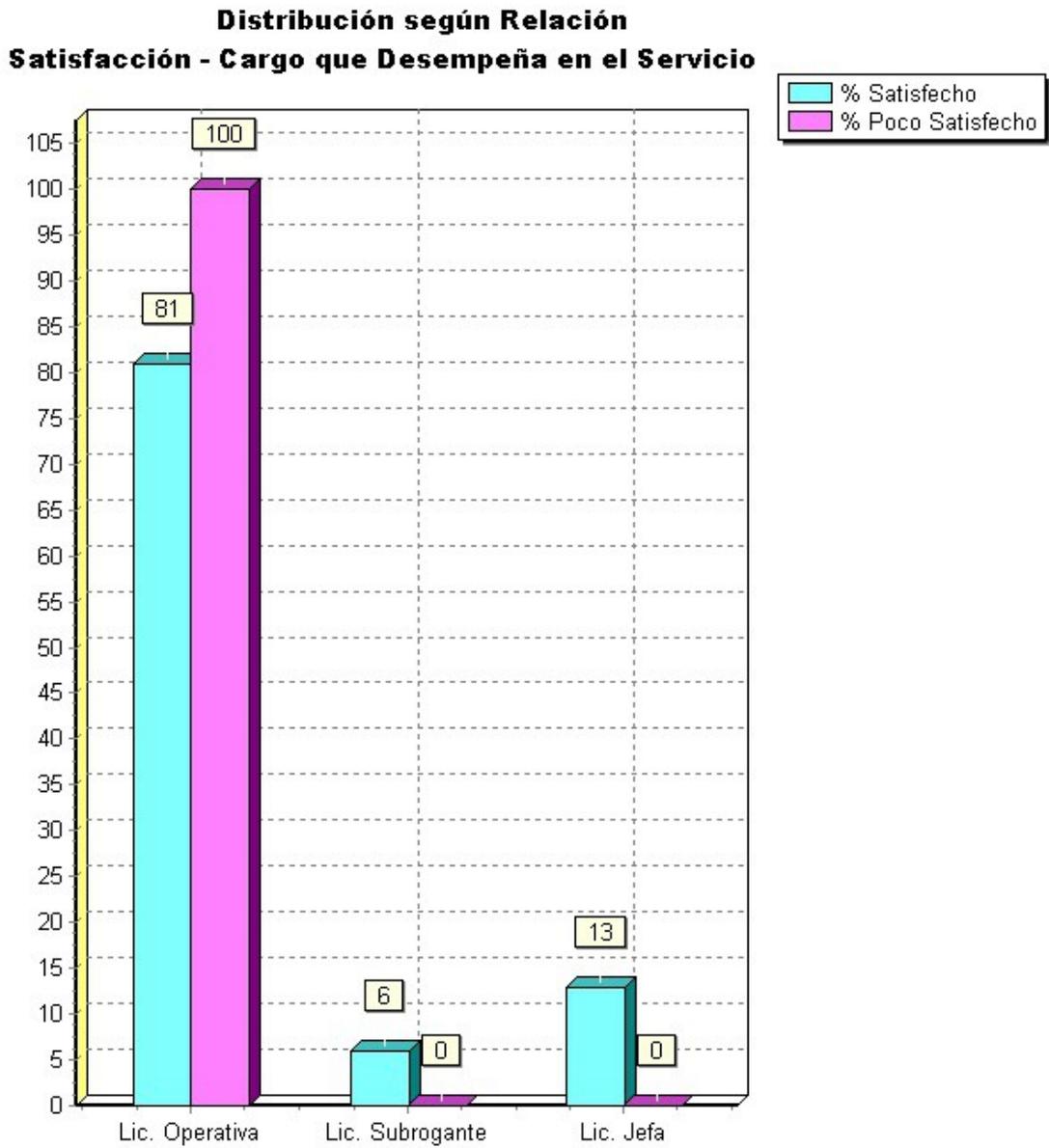
Debemos hacer referencia a que en este caso tenemos un N de 41 ya que habrían Licenciadas que cumplían dos funciones dentro del mismo servicio.

El 85.3% de los Licenciados encuestados son operativos, el 9.7% corresponde a Lic. Jefas de servicio, y el 4.8% Lic. Subrogante.

La variable cargo que desempeña en el servicio, revela que la responsabilidad en el mismo influye directamente en la satisfacción de la siguiente manera:

- De las personas poco satisfechas vemos que el 100% son licenciados operativos.
- En cuanto a los cargos de licenciada subrogante y jefa estos se encuentran 100% satisfechas.

Grafico N°10: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Cargo que Desempeña en el Servicio



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°11: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Asignación al Sector

Asignado por:	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Su elección	1	3	0	-	1	2.4
Su experiencia	2	6	0	-	2	4.8
concurso	25	78	9	100	34	82.8
Arbitrariamente	4	13	0	-	4	9.7
Total	32	100	9	100	41	100

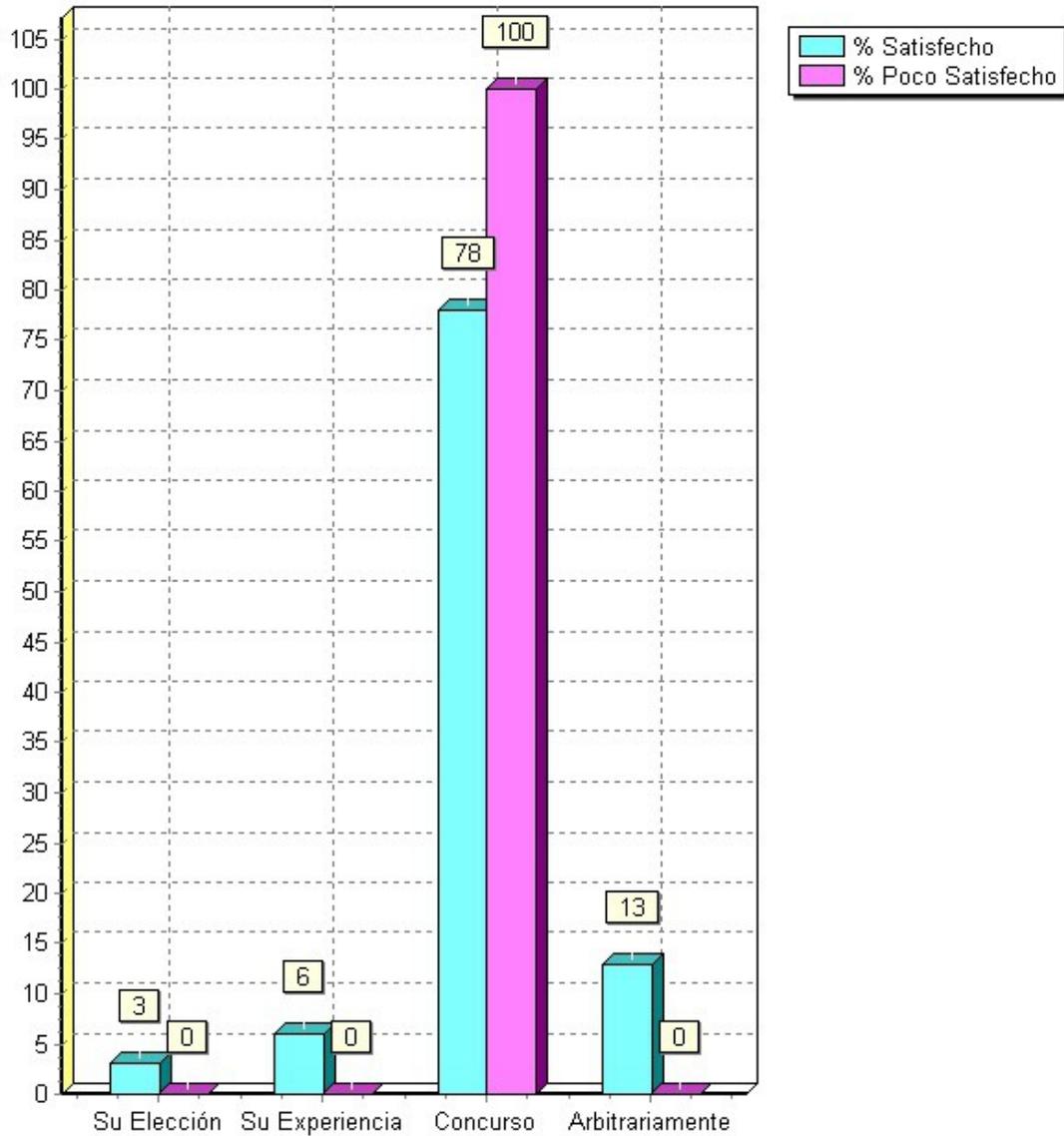
En lo que refiere a la asignación del Sector el 82.9% fue asignado al mismo por concurso, por política de la institución.

El 100% de las personas poco satisfechas fueron asignadas al sector por concurso.

El 100% de las personas que fueron asignadas al sector arbitrariamente por concurso y por su elección se encuentran satisfechas.

Grafico N°11: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Asignación al Sector

Distribución según Relación Satisfacción - Asignación al Sector



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°12: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Turno Asignado

Turno	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Mañana	12	37.5	4	40	16	38.1
Tarde	5	15.5	3	30	8	19
Vespertino	10	31.5	2	20	12	28
Noche	5	15.5	1	10	6	14.3
Total	32	100	10	100	42	100

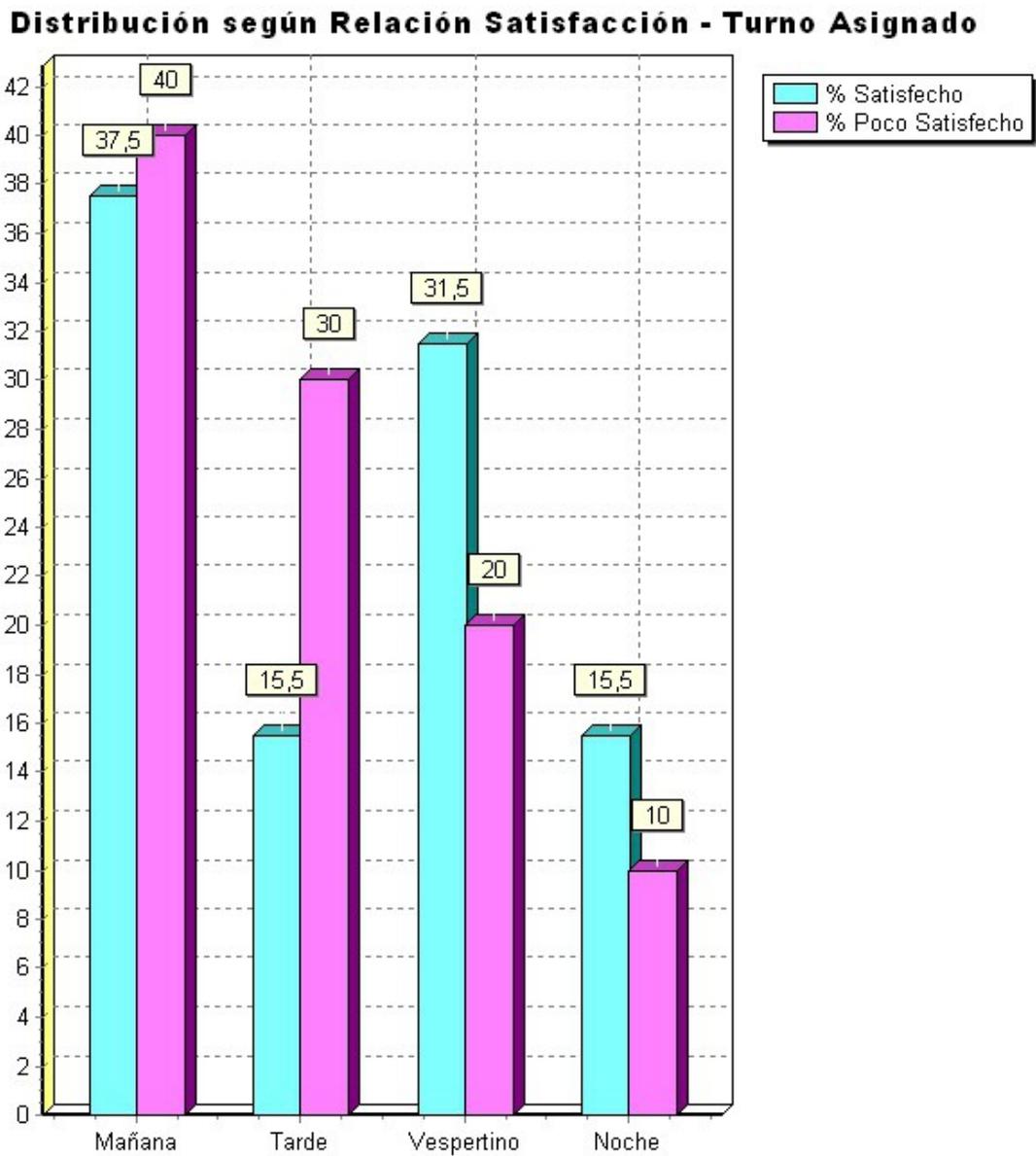
En cuanto a la asignación de turnos el 38.1% corresponde al matutino, el 28% al vespertino, el 19% a la tarde y con menor porcentaje (14.3) al turno noche; en estos resultados se refleja claramente que la mayor carga de trabajo en cuanto a las tareas asignadas están en los turnos matutino y vespertino.

En lo que refiere al turno asignado el muestreo determina los siguientes resultados:

- El 37.5% refiere estar satisfecho con la asignación del turno mañana, sin embargo un 40% demuestra estar poco satisfecho.
- En el turno tarde disminuye la satisfacción a un 15.5% en lo que refiere a la asignación del turno, y el 30% demuestra poca satisfacción.
- Con respecto al turno vespertino aumenta a un 31.5% de satisfacción y disminuye considerablemente a un 20% de poca satisfacción.

Por último en el turno noche los resultados obtenidos revelan que es el de menos preferencia con un 15.5% de satisfacción y un 10% de poca satisfacción.

Grafico N°12: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Turno Asignado



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°13: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Turno de Preferencia

Turno	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Mañana	13	36	4	45	17	37.6
Tarde	8	22	3	33	11	24.3
Vespertino	12	33	1	11	13	26.6
Noche	3	9	1	11	4	8.8
Total	36	100	9	100	45	100

El turno de preferencia de los Licenciados/as para trabajar lo ocupa en primer lugar el matutino con un 37.6%, seguido del vespertino con un 26.6%, el turno de la tarde con un 24.3% y por ultimo con menos preferencia la noche con un 8.8%.

En cuanto a la variable satisfacción turno de preferencia, el estudio arroja los siguientes resultados: El turno catalogado como de preferencia demuestra que el 45% declara estar poco satisfecho con el turno de la mañana, el 36% está conforme con ese horario.

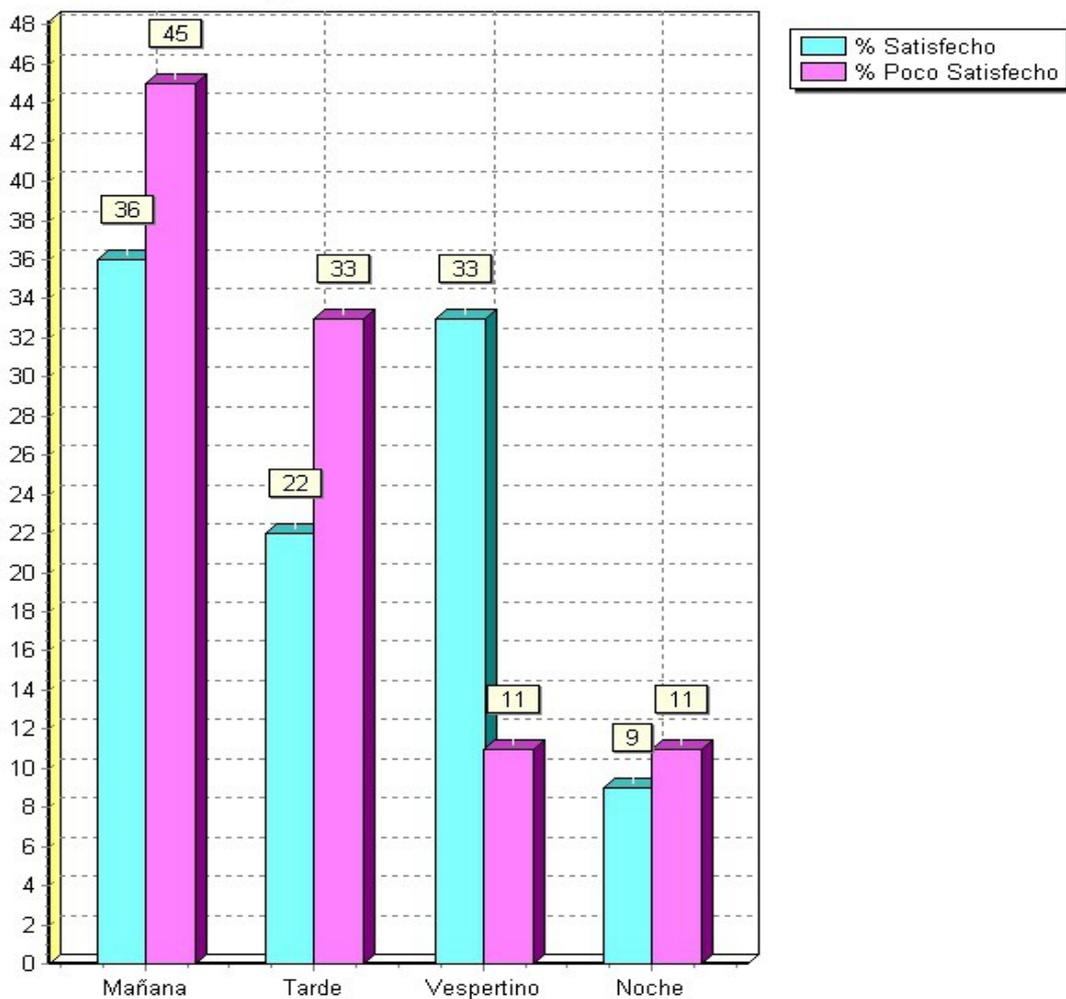
En la tarde, baja el indicador de insatisfacción a un 33%, y el de satisfacción al 22%.

La preferencia por el turno vespertino es marcada, dado que el indicador de satisfacción sube a un 33%, en tanto el de poca satisfacción cae notoriamente a un 11%.

El turno nocturno es el que refleja menos satisfacción, dado que solo el 9% declara estar satisfecho, manteniendo un 11% de insatisfacción.

Grafico N°13: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Turno de Preferencia

Distribución según Relación Satisfacción - Turno a Preferencia



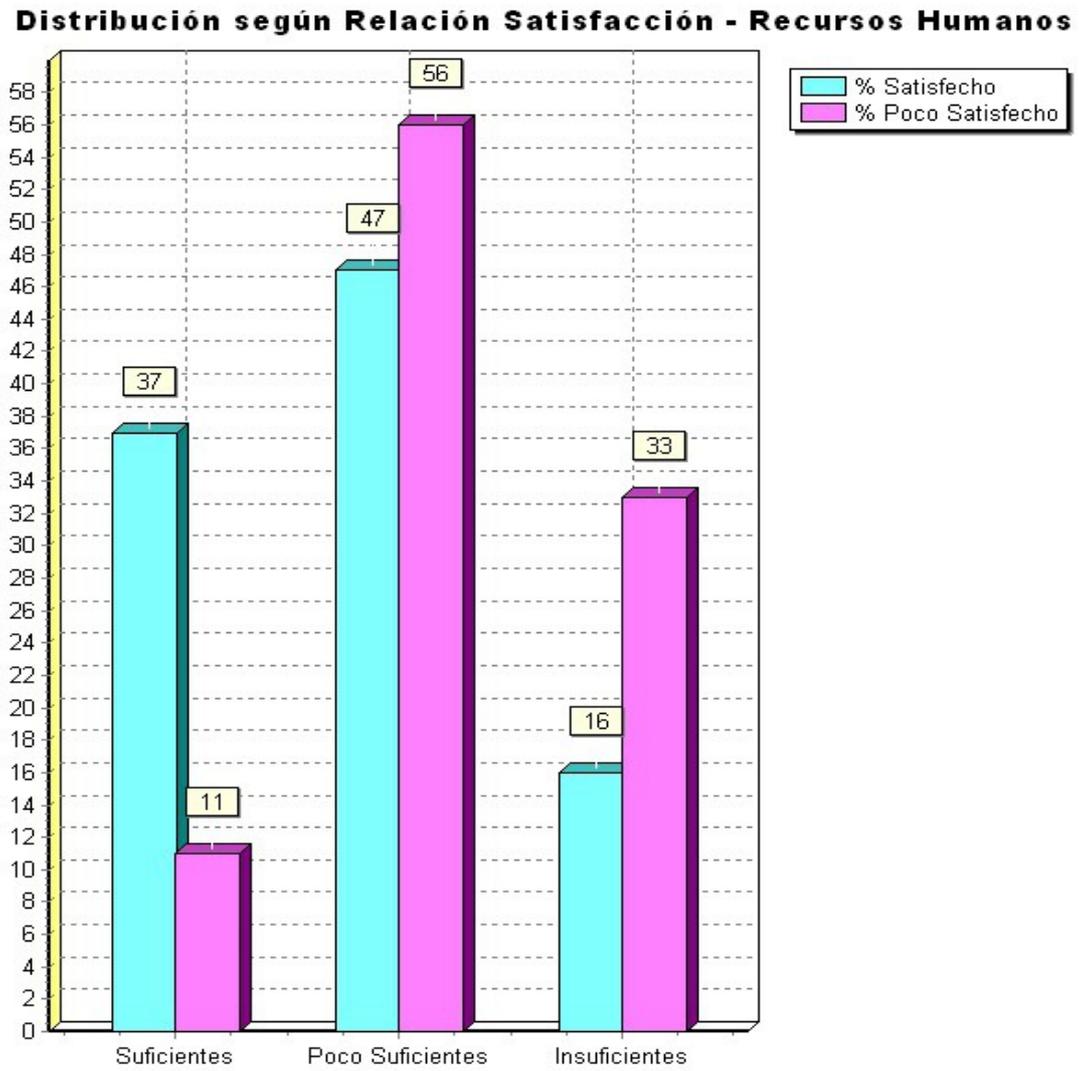
Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°14: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Recursos Humanos

Satisfacción	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Suficientes	11	37	1	11	12	28
Poco suficientes	14	47	5	56	19	43.5
Insuficientes	5	16	3	33	8	25.6
Total	30	100	9	100	39	100

El 43.5% del total de la población estudiada refiere que los recursos humanos brindados por la institución son poco suficientes. El 28% refiere que estos son suficientes y el 25.6% que son insuficientes los RRHH brindados por la institución.

Grafico N°14: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Recursos Humanos



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°15: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Recursos Materiales

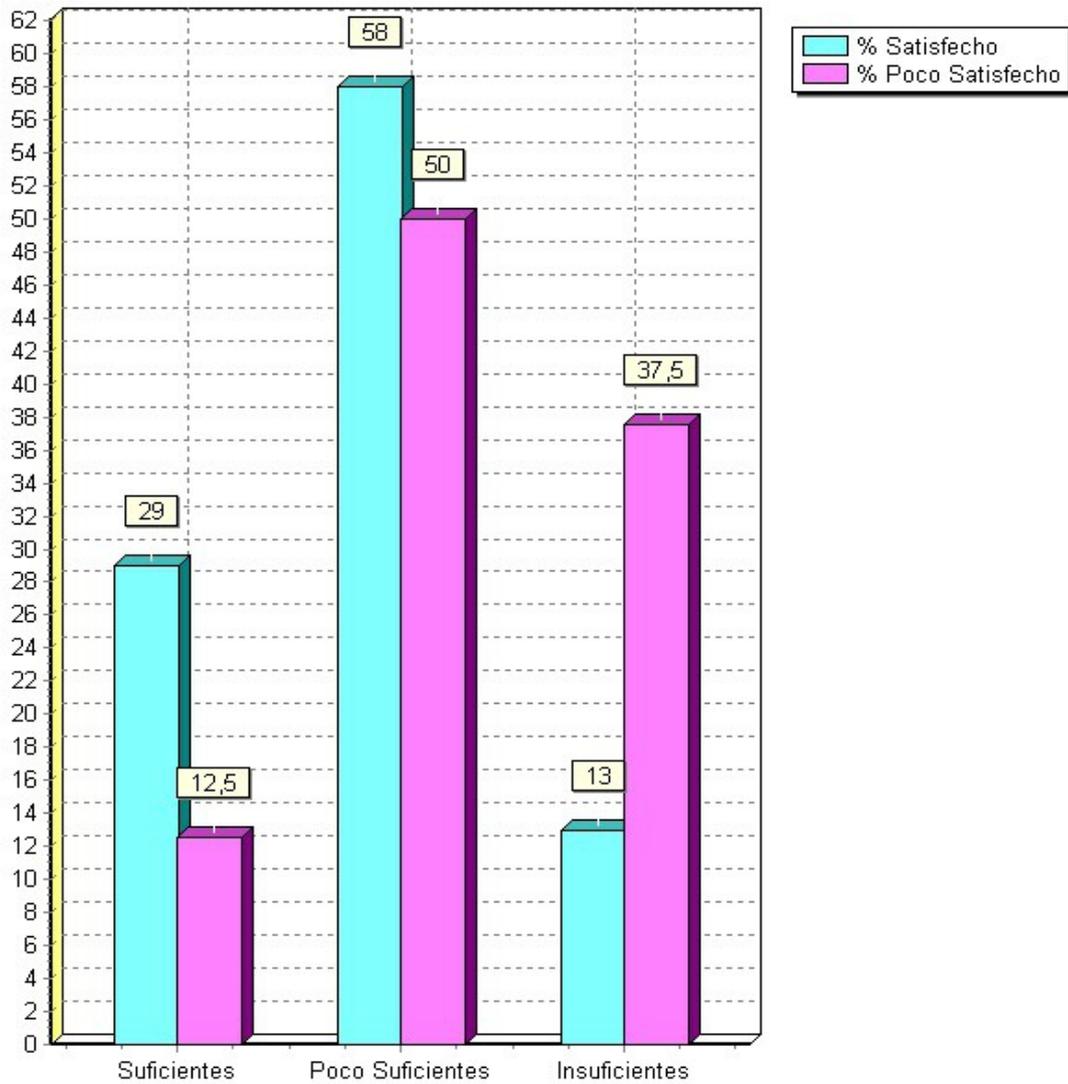
Satisfacción	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Suficiente	9	29	1	12.5	10	25.6
Poco suficiente	18	58	4	50	22	53.9
Insuficiente	4	13	3	37.5	7	20.4
Total	31	100	8	100	39	100

El 53.9% del total de la población estudiada refiere poco suficiente los recursos materiales brindados por la institución, en tanto el 25.6% refirió suficiente los RRMM, y el 20.4% restante insuficiente.

En lo que refiere a la satisfacción RRMM, dentro de los satisfechos un 29% consideran suficientes los recursos, el 58% refieren ser poco suficiente y el 13% creen insuficientes los RRMM, en cuanto a la poca satisfacción tenemos que un 12.5% es suficiente, y un 50% poco suficiente e insuficiente respectivamente.

Grafico N°15: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Recursos Materiales

Distribución según Relación Satisfacción - Recursos Materiales



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°16: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Posibilidad de Desarrollar Roles Profesionales

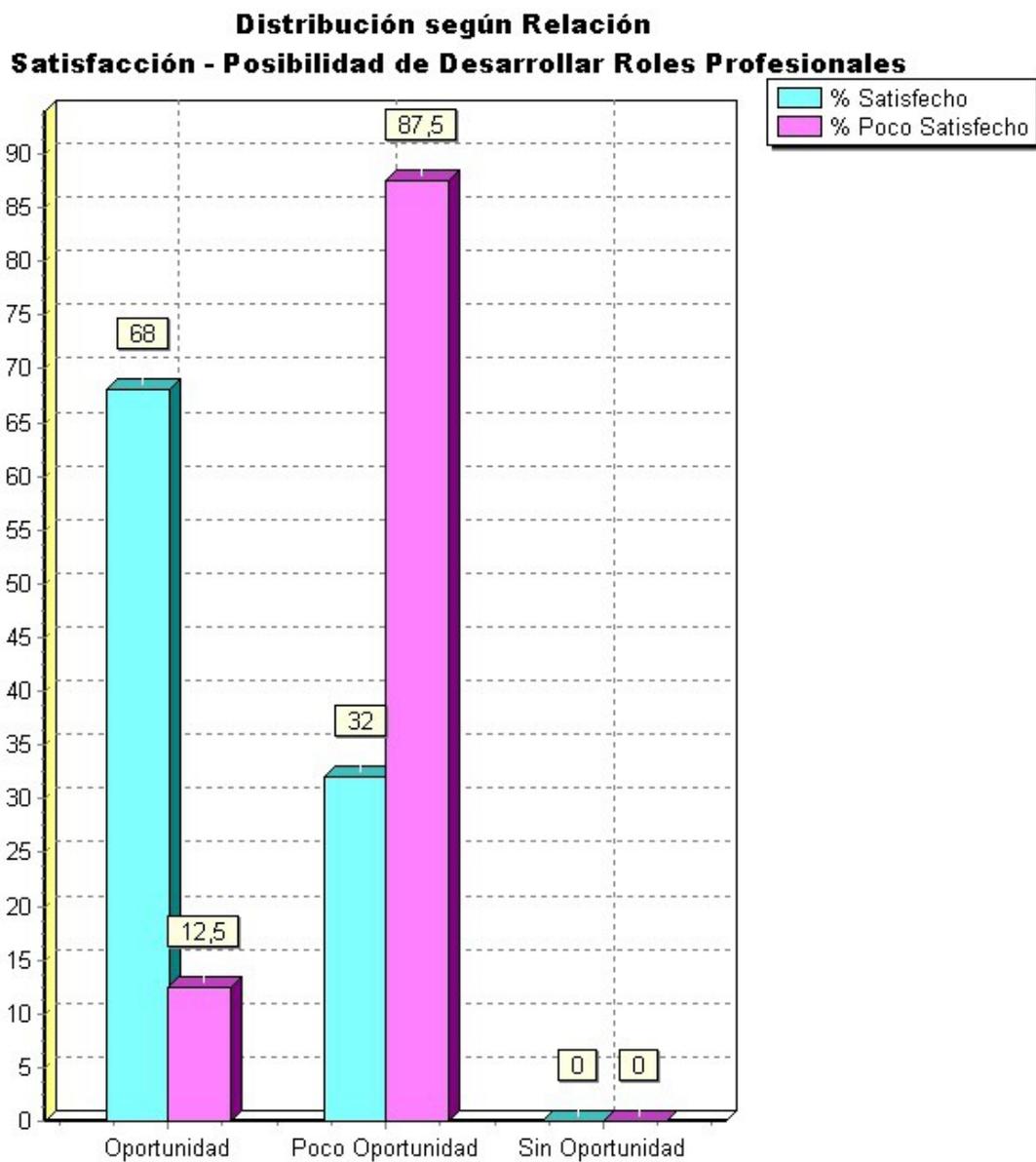
Se considera con:	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Oportunidad	21	68	1	12.5	22	51.2
Poca oportunidad	10	32	7	87.5	17	48.8
Sin oportunidad	0	-	0	0	0	0
Total	31	100	8	100	39	100

El 51.2% se encuentra satisfecho en cuanto a la posibilidad de desarrollar sus roles profesionales en la institución, un 48.8% restante se mostró poco satisfecho.

Enfrentado a la posibilidad de desarrollar roles profesionales los resultados demuestran:

- Satisfecho, el 68% declara tener oportunidad y el 32% poca oportunidad.
- Poco satisfecho, el 87.5% refiere tener poca oportunidad de desarrollar sus roles profesionales, y el 12.5% restante manifiesta tener oportunidad.

GraficoN°16: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Posibilidad de Desarrollar Roles Profesionales



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°17: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Posibilidad de Ascenso

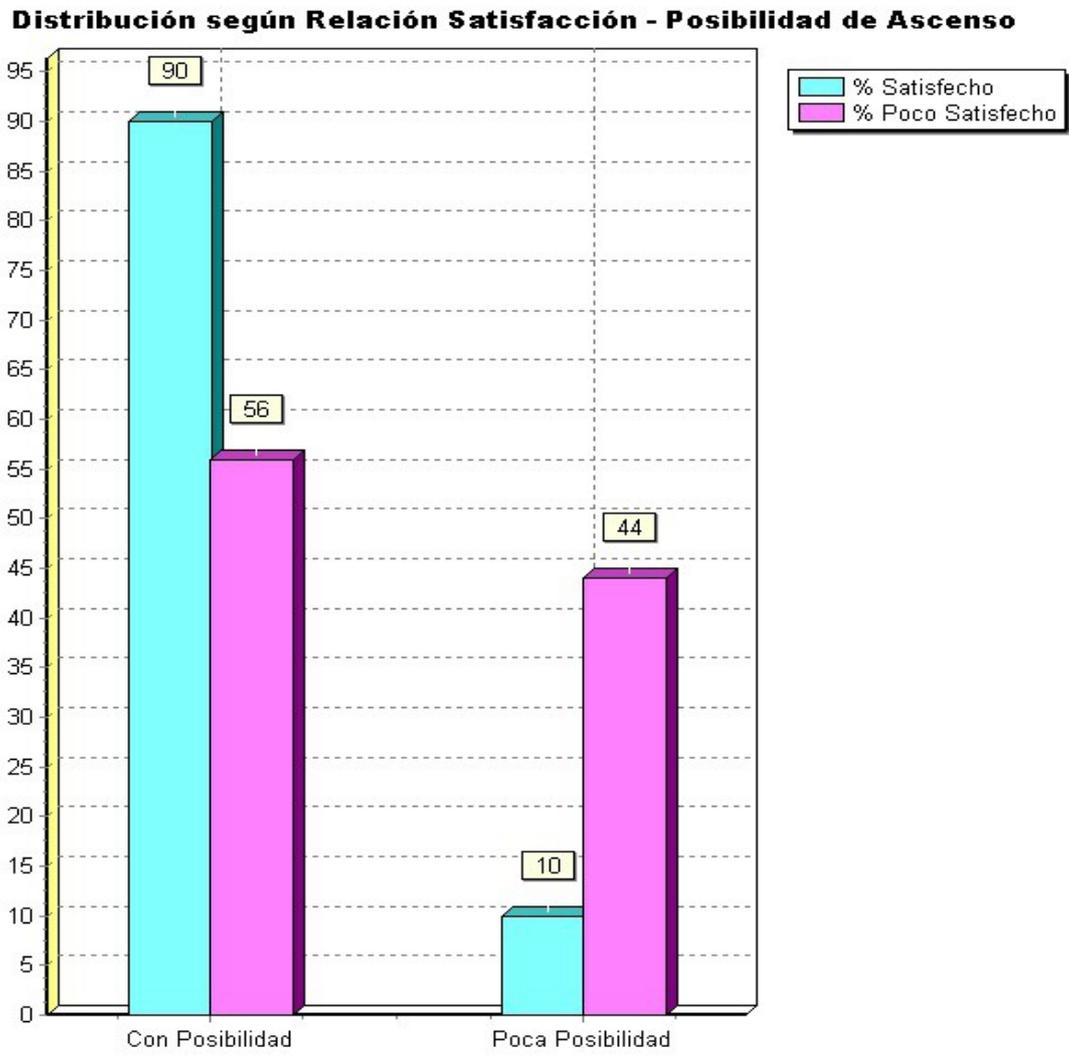
Se considera:	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Con posibilidad	27	90	5	56	32	84.6
Poca posibilidad	3	10	4	44	7	17.9
Total	30	100	9	100	39	100

En lo que respecta a las posibilidades de ascenso la mayoría (84.6%) se mostraron satisfechos, los encuestados refieren que la institución periódicamente les brinda oportunidad de ascenso por concurso; no es menor la oportunidad ya que en pocas instituciones se les otorga a los licenciados la posibilidad de ascenso por merito propio.

En lo que respecta a las variables satisfacción posibilidad de ascenso se obtienen los siguientes resultados:

- La población que se considera con posibilidad de ascender dentro de los satisfechos es un 90%, mientras que el 10% restante refieren poca posibilidad de ascenso.
- Dentro de la poca satisfacción el 56% refiere posibilidad de ascenso y en menor porcentaje (44%) poca posibilidad.

Grafico N°17: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Posibilidad de Ascenso



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

Tabla N°18: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Percepción del Salario

Se considera:	Satisfecho		Poco Satisfecho		Total	
	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%
Suficiente	6	20	2	22	8	20.5
Poco suficiente	21	70	1	11	22	53.9
Insuficiente	3	10	6	67	9	25.6
Total	30	100	9	100	39	100

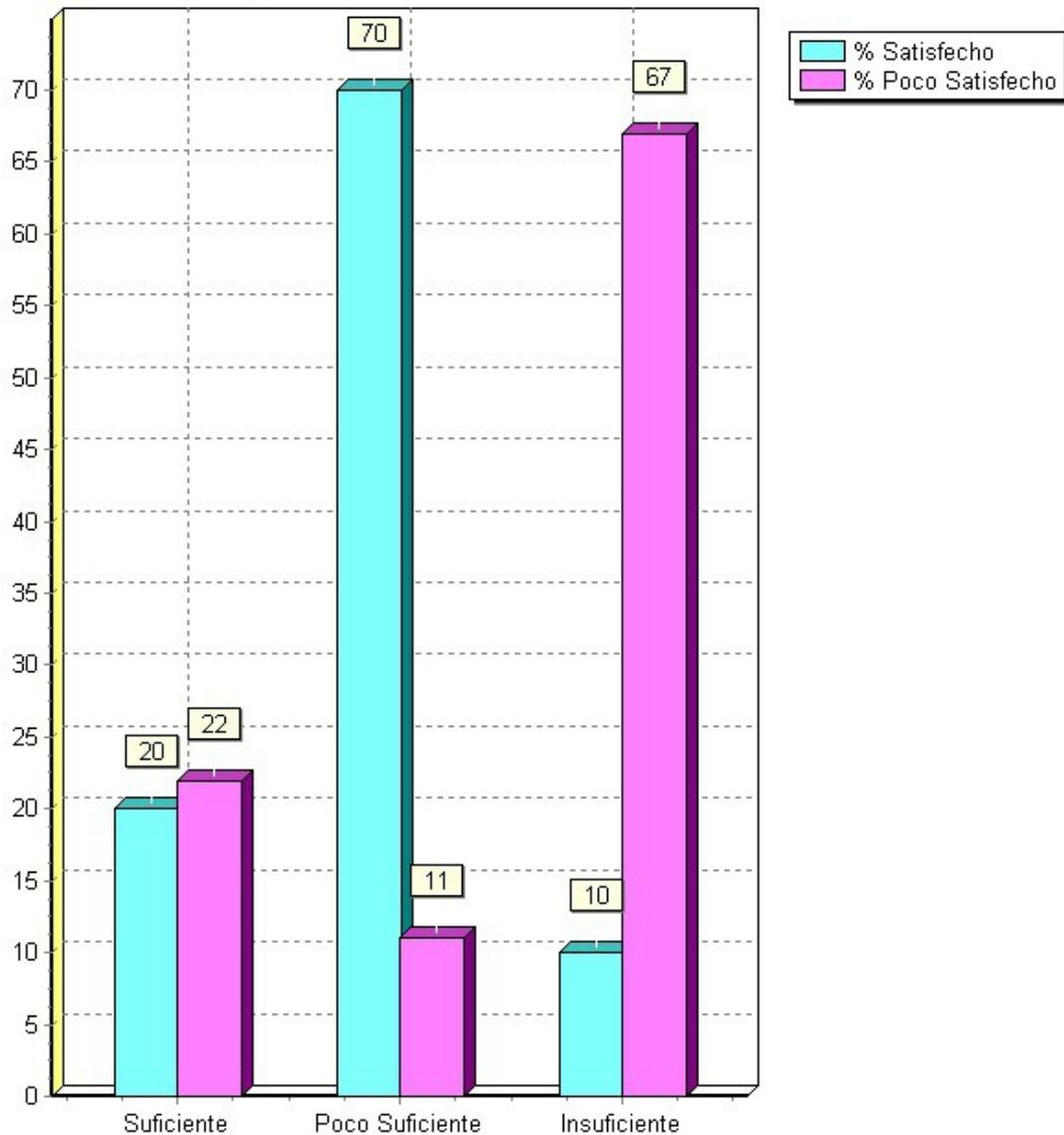
En lo que se refiere al salario que perciben más de la mitad (53.9%) considera que es poco suficiente, el 25.6% refiere que es insuficiente y en porcentaje menor (20.5%) consideran el salario suficiente. Con los resultados obtenidos en cuanto al salario se puede decir que más de la mitad de la población estudiada se encuentra en disconformidad con su salario, esto influye negativamente en la motivación.

Las variables satisfacción, percepción del salario, arroja los siguientes resultados:

- Dentro de la satisfacción el 70% de la población estudiada considera que el salario es poco suficiente, el 20% refiere que es suficiente y en menor porcentaje (10%) creen que el salario es insuficiente
- Un 67% de los poco satisfechos consideran el salario insuficiente, un 22% suficiente y un 11% poco suficiente.

GraficoN°18: Distribución de la Población de Lic. En Enfermería según Relación Satisfacción – Percepción del Salario

Distribución según Relación Satisfacción - Percepción del salario



Fuente: Primaria mediante entrevistas.

ANALISIS

La población objetivo de nuestro informe es de 48 Licenciados en Enfermería que trabajan en los servicios de neurología, Quirúrgica B, Quirúrgica A, Medica A y Ginecotocologia; teniendo una unidad de muestreo de 39 Licenciados.

A modo de caracterizar la población podemos decir que la mayor parte de la misma corresponde al sexo femenino (97.5%), la mayoría se encuentran en la etapa de adulto joven, donde mayoritariamente son casados y la mayoría con 2 hijos a cargo (28.2%).

En lo que hace al ejercicio profesional (51,1%) ha ejercido la profesión en el período comprendido entre 5-10 años, lo que destaca tiempo prudencial para conocer el sistema de trabajo en el que están inmersos.

La variable que explora número de empleos que poseen los Licenciados/as encuestados vemos que el 58.9% solo cuenta con un empleo y el 41.1% restante trabaja en dos lugares. Este resultado influye positivamente en muchos aspectos en los que se puede ver beneficiado el servicio y la atención del paciente, ya que desde el punto de vista social el multiempleo puede llegar a tener consecuencias negativas, entre ellas se pueden destacar: una franca disminución en la atención del paciente, mayor riesgo de cometer errores, dificultad para trabajar en equipo, debilidad en la relación con la institución, insatisfacción personal y falta de motivación entre otras.

En lo que refiere a la antigüedad laboral en el Hospital de Clínicas, predominan Licenciados con pocos años de experiencia laboral (de 1 a 5 años). Encontrándose esta franja en plena etapa formativa, es importante identificar que la permanencia en el sector asignado, les permite profundizar en las especialidades que han asumido y sentirse con más sentido de pertenencia a los mismos. Podemos analizar conjuntamente con esto el hecho de que la mayor parte de los Licenciados se encuentran en la franja de “operativos”, cargo que fue asumido por concurso, otorgándole una estabilidad laboral diferente a otros modelos de ingresos asistenciales.

En la variable que explora turnos asignados, el nivel de satisfacción se correlaciona con la posibilidad de elegir el turno en cual quieren desempeñar sus funciones. Hecho no menor para organizarse con otras actividades extra institucionales.

En cuanto a la dotación de personal podemos ver claramente que los turnos matutino y vespertino tiene la mayor dotación del personal ya que son turnos con mayor carga de trabajo, desde la estructura organizacional del servicio. Si analizamos que el RRHH es fundamental para la planificación de un buen cuidado de enfermería entendemos que el 48,7% del total de la población estudiada refiere estar poco satisfecho en cuanto a los RRHH brindados por la institución.

En lo que se refiere al salario que perciben más de la mitad (56.4%) considera que es poco suficiente. Con los resultados obtenidos en cuanto al salario se puede decir que más de la mitad de la población estudiada se encuentra en disconformidad con su salario, a pesar de que esto influye como indicador de insatisfacción laboral, observamos que la satisfacción identificada en el resto de las variables exploradas es superior a la identificación de insatisfactores, por lo que si bien estamos en un momento social donde lo económico asume un papel importante, en el estudio se muestra que no bloquea las motivaciones profesionales.

El 56.4% se encuentra satisfecho en cuanto a la posibilidad de desarrollar sus roles profesionales en la institución. Esta variable alude a la motivación de seguir formándose en el área elegida y mas si el porcentaje mayoritario se encuentra en la franja de Lic. Operativos donde la capacitación es fundamental para el desempeño del rol.

En lo que respecta a las posibilidades de ascenso la mayoría (82%) se mostraron satisfechos, los encuestados refieren que la institución periódicamente les brinda oportunidad de ascenso por concurso; no es menor la oportunidad ya que en pocas instituciones se les otorga a los licenciados la posibilidad de ascenso por merito propio. Es notorio entender que en la medida que están formados para asumir responsabilidades de otros escalafones jerárquicos aumenta el compromiso con ellos mismos y la institución, entendido como indicador positivo de satisfacción laboral.

En términos generales en lo que hace a la satisfacción laboral observamos en el presente estudio que el 77% de la población estudiada se

encuentra satisfecho con el entorno laboral en el que se encuentran desempeñando funciones.

Los resultados demuestran que la mayoría de los Licenciados encuestados se hallan en la etapa adulta, relacionando satisfacción con edad, podemos decir que la franja etárea de 36 a 45 años tiene un porcentaje de satisfacción e insatisfacción similar 43% y 44% respectivamente.

En este estudio la mayoría de la población es de género femenino (97.5%) de la población satisfecha el 100% es de género femenino.

En cuanto al estado civil (48.8%) se encuentran casados como ya mencionamos, relacionando esta variable con la satisfacción laboral vemos que el 50% de estas se encuentran satisfechos y un 45 % poco satisfechos, esta no es una variable que modifique la satisfacción laboral de los licenciados.

En relación a la variable número de hijos podemos decir que los licenciados que no tienen hijos aún y los que tienen hasta dos hijos tienen el mismo grado de satisfacción a nivel laboral. Siendo muy pequeña la diferencia con los que tienen 3 o más hijos por lo que podemos decir que esta variable no interfiere con la satisfacción laboral.

En cuanto a la variable años de ejercicio profesional, vemos que más de la mitad de la población tiene de 5 a de 10 años de experiencia laboral, relacionando esta variable con satisfacción laboral para dicho rango obtuvimos que el 47% se encuentra satisfecho y un 67% poco satisfecho, pudiendo decir que en nuestro estudio este no es un indicador de insatisfacción laboral.

En cuanto a las variables número de empleos y satisfacción notamos una disminución de la satisfacción a medida que aumenta el número de empleos. Podemos tomar en cuenta de esta relación que a medida que aumenta el número de empleos disminuye el nivel de satisfacción, lo que nos muestra que el multiempleo conlleva a un desgaste físico y profesional; Siendo indicador de insatisfacción laboral.

Con respecto a los años trabajados en el hospital de clínicas vemos que un 43.6% tiene de 1 a 5 años en el Hospital, de éstos la mitad se encuentra satisfechos. Solo un 20% tiene más de once años de servicio en el Hospital. Podemos decir que a medida que aumentan los años en el Hospital de Clínicas disminuye el personal, pero estos se encuentran casi en su totalidad

satisfechos, cumpliéndose la misma relación para los años de servicio en el sector asignado.

Analizando los datos obtuvimos que el 100% de las licenciadas jefas y subrogantes se encuentran satisfechas. El grado de satisfacción de las licenciadas operativas disminuye, siendo este un 81%. Destacando que el 100% de la población poco satisfecha son operativas.

Con respecto a la relación existente entre satisfacción y cargo que desempeña podemos decir que el cargo desempeñado influye en el nivel de satisfacción laboral.

En cuanto a la asignación al sector, vemos que el 13% de la población que fue asignada al sector arbitrariamente, por su elección y por su experiencia se encuentra satisfecha, aumentando el porcentaje al 78% en las personas que son asignadas por concurso. El 100% de las personas poco satisfechas son asignadas al sector por concurso. Vemos que la asignación por concurso es un insatisfactor laboral.

En lo que refiere al turno asignado y de preferencia obtuvimos que la mayor población se encuentra distribuida en los turnos mañana y vespertino y es en donde encontramos mayor satisfacción laboral aunque son turnos de mayor demanda de trabajo, esto coincide con lo que plantea Herzberg quien hace mención que a mayor trabajo mayor motivación.

En cuanto a la relación satisfacción - RRHH vemos que la escases de RRHH proporcionada por el servicio es un indicador de insatisfacción laboral ya que el 56% de la población poco satisfecha es porque considera que los RRHH son poco suficientes e insuficientes.

En lo que refiere a la satisfacción RRMM podemos decir que al igual que sucede con los RRHH el personal considera en su mayoría que es poco suficiente. Lo cual no modifica la satisfacción laboral.

En lo que refiere con la posibilidad de desarrollar roles profesionales vemos que la institución brinda la posibilidad de ejercer la totalidad de sus roles (investigación, docencia, asistencia y administración). Debido a que las licenciadas que consideran que existen posibilidades de desarrollar todos los roles profesionales son las que se encuentran mayoritariamente satisfechas; lo cual influiría positivamente en la prestación de cuidados.

En cuanto a la variable que refiere a la satisfacción en relación con la posibilidad de ascenso; obtuvimos del estudio que la posibilidad de ascenso es también un indicador de satisfacción laboral ya que hay un alto porcentaje que manifiesta que existe la posibilidad y es el que se encuentra en su mayoría satisfecho, tal como menciona Herzberg quien plantea que este es un factor motivador.

La variable que relaciona satisfacción con percepción del salario, nos dice que las bajas remuneraciones que a veces obligan a desempeñar más de un trabajo, teniendo que asumir largas jornadas; con el consiguiente desgaste que ello significa; toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes. En esta relación obtenemos un alto porcentaje que declara estar satisfecho aun cuando sea poco suficiente su salario. El salario por lo tanto no es un indicador de insatisfacción laboral en este estudio tal cual como lo plantea Herzberg.

CONCLUSIÓN

Los resultados del estudio realizado, demuestran ser en general altamente satisfactorios y positivos, teniendo en cuenta que los índices de poca satisfacción son muy bajos y los de insatisfacción inexistentes.

Es contrastante observar que desde luego, el valor en común que guarda la relación directa enfermero/a paciente, es el valor de la vida humana. Es decir que, a mayor satisfacción del universo en estudio, mejor repercutirá en la atención a la calidad de vida en el cuidado de sus pacientes.

Es decir que cuando coinciden en el mismo punto de inflexión la satisfacción total del universo en estudio, y se logre la perfección en la calidad de vida de los pacientes, cuando se logre aislar dicho punto, entonces y solo entonces se habrá logrado la meta a lo que aspira este estudio.

Dentro del estudio pudimos analizar que la mayoría de nuestra muestra se encuentra satisfecha por lo que nuestras variables son satisfactorias. Si a las mismas las tomamos aisladas vemos que el multiempleo, percepción del salario, asignación al sector y dotación de RRHH y RRMM participan como indicadores de insatisfacción. Por lo que consideramos como positivo la posibilidad de estudiar en un futuro como se pueden modificar estos indicadores y así contribuir a mejorar la calidad de los cuidados de enfermería profesional.

Dentro de las variables encontramos como indicadores de satisfacción: la posibilidad de ascenso, la posibilidad de desarrollar su totalidad de roles profesionales, y turno asignado y de preferencia.

Podemos tomar como indicadores que no influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral: edad, sexo, estado civil, número de hijos, años de ejercicio profesional y años de experiencia laboral.

Comparando nuestro estudio con los antecedentes utilizados podemos decir que a diferencia de los anteriores se encontró en los licenciados de enfermería un nivel de satisfacción mayor representado por un 77% de la población. En ese sentido, se deberá seguir avanzando, y para poder avanzar,

los indicadores, ya sean aislados o bivariantes, son las herramientas necesarias para que la poca satisfacción se torne inexistente.

Sugerencias

De acuerdo a los resultados obtenidos es pertinente plantear algunas propuestas que puedan contribuir a mejorar la satisfacción laboral del personal de Enfermería Profesional:

- Estudiar en un futuro como se pueden modificar los indicadores de insatisfacción, para así mejorar la calidad de cuidados de la Enfermería Profesional.
- Realizar un estudio comparativo de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería entre los sectores de la salud pública y privada.
- Crear como un protocolo una encuesta que se debe realizar a los Funcionarios de Enfermería Profesional, llevada a cabo por el Departamento de Enfermería de todas las instituciones de salud; para poder así identificar los satisfactores e insatisfactores laborales, y de esta manera poder trabajar en los mismos.
- Sería trascendente que la información que se ha manejado en esta investigación sirva como referencia para futuras investigaciones sobre la temática abordada.

REFLEXIÓN

En este camino que recién iniciamos del control de calidad y por el cual vamos transitando lentamente y con dificultades, entrevemos que “la calidad total” es un modelo prácticamente inalcanzable, que la búsqueda de la calidad es un proceso que no tiene fin dado que responde a necesidades humanas que son tan variables como el hombre mismo.

“La calidad no es una moda sino una filosofía de vida” (4)

(4) Autor Anónimo.

BIBLIOGRAFÍA

- Carrasco A, Dutra I, Gandelfi A, Iglesias N, Meliá S, Rodríguez A, Verga A. Entre sufrimientos y Gratificaciones. Montevideo: Nordan; 1997.
- Maslow A. Motivation and personality 2do Ed. Washington: Harper and Row; 1970.
- Hoppock R. Job Satisfaction. New York: Harper; 1935.
- Canteras J. Medidas de Satisfacción Laboral. Madrid: Ofiset; 1980.
- Herzberg F.I. One more time: How do you motivate employees?, 1987 Harvard Business Review, Sep/Oct87, Vol. 65 Issue 5, p109-120 (note: the reference to sales numbers is in the abstract written by the editors).
- Gestal Otero J. Riesgo de trabajo del personal sanitario 2da Barcelona: interamericana. McGraw-Hill; 1993. p10, 419- 421.
- Walton. Criteris for anilities of life; New York: From Price; 1975.
- Locke E. The nature and causes of job satisfaction. Chicago. Washington: Rand McNally Collage; 1976.
- Wexley K. Conducta organizacional y psicología del personal. México: continental; 1990.
- Juan J, Sánchez T, Silva M, Vergara F. [Tesis]. Satisfacción Laboral de Enfermería. Montevideo: Facultad de Enfermería; 2006.
- Alfonso M, Amador U, Arismendi B, Paez Z, Pisciotano C, Techera G. Grado de satisfacción Laboral de Licenciadas de Enfermería De Areas de Internación de Medicina de un Hospital Público [Tesis]. Montevideo: Facultad de Enfermería; 2009

Material Web

- Fernandez B, Paravic T. Nivel de satisfacción en Enfermeria en Hospitales Públicos o Privados de la Provincia de Concepción. Santiago de Chile: Ciencia y Enfermería V9 n2 Concepción, 2003 www.scielo.cl/scielo
- Consejo Internacional de Enfermeras, www.icn.ch/matters_reserchsp

ANEXOS

Anexo N°2**Sector:****Formulario para recolección de datos**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Vale destacar que este cuestionario es anónimo.

Edad:

25 a 35 años

36 a 45 años

46 a 55 años

56 a 65 años

Género:M F **Estado Civil:**Soltera/o Unión Libre Casada/o Divorciada/o Viuda/o **Número de Hijos:**0 1 2 3 4 5 6 más de 6 **¿Cuántos años ha ejercido la Profesión?**Menos de 1 año

1 – 4 años

5 – 10 años

Más de 10 años

¿Cuántos empleos tiene?

1

2

Más de 2

¿Cuánto hace que trabaja como Licenciado en enfermería en el hospital de Clínicas?

Menos de 1 año 11 – 15 años

1 – 5 años Más de 15 años

6 – 10 años

¿Cuánto tiempo hace que ingresó al sector como licenciado en enfermería?

Menos de 1 año 11 – 15 años

1 – 5 años Más de 15 años

6 – 10 años

¿Cual es el cargo que desempeña en el servicio?

Licenciada Operativa

Licenciada Subrogante

Licenciada Jefa

Fue asignado sobre la base de:

Su elección Su capacitación (concurso)

Su experiencia Arbitrariamente

¿A qué turno es asignado con mayor frecuencia?

Matutino Vespertino

Tarde Noche

¿Qué turno prefiere?

Matutino Vespertino

Tarde Noche

¿se siente satisfecho en cuanto a los recursos Humanos proporcionados por la institución?

Satisfecho
Poco satisfecho
Insatisfecho

¿se siente satisfecho en cuanto a los recursos materiales proporcionados por la institución?

Satisfecho
Poco satisfecho
Insatisfecho

El salario que percibe por sus funciones, considera que este es:

Suficiente
Poco suficiente
Insuficiente

En cuanto a la posibilidad de desarrollar la totalidad de sus roles profesionales se siente:

Satisfecho
Poco satisfecho
Insatisfecho

En cuanto a la posibilidad de ascenso se siente:

Satisfecho
Poco satisfecho
Insatisfecho

En términos generales se siente satisfecho usted a nivel laboral:

Si
Poco
Nada

Muchas gracias por su colaboración!

Anexo N° 3

Montevideo, 22 de setiembre de 2010.

Dirigido al Departamento de Personal de División de Enfermería:

Por la presente nos dirigimos para solicitar en medida de lo posible un listado del personal de Licenciados de Enfermería de los servicios de Neurología (piso 2), Quirúrgica B (piso 9, sin el sector de Urología), Quirúrgica A (piso 10, sin el sector de otorrinolaringología), Medicina A (piso 11, sin el sector de cardiología) y Ginecología (piso 16), en todos los turnos del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”; con el fin de obtener una muestra que nos oriente en nuestro trabajo de investigación que es Identificar el nivel de satisfacción del Enfermero/a Profesional en el Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela; en todos los turnos y en los servicios previamente nombrados.

Agradeciendo desde ya la atención a lo solicitado, saludamos atentamente.

Alejandra Anastasio

Florencia Marchesano

Lorena Izagirre

Patricia González

Verónica Santa María

Anexo N°4

Montevideo, 22 de setiembre de 2010.

Universidad de la República
Facultad de Enfermería
Cátedra de ENSAME
Prof. Lic. Josefina Verde
Prof. Lic. Iris Dutra

Dirigido al Departamento de Enfermería:

Mediante la presente nos dirigimos a ustedes con el fin de solicitar nuevamente autorización para llevar a cabo nuestro trabajo de investigación a realizar a los los/as Licenciados en Enfermería de los servicios de Neurología, Quirúrgica B, Quirúrgica A, Medicina A y Ginecología, del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela”.

El motivo de solicitar nuevamente dicha autorización es que nuestras tutoras nos sugirieron tomar una muestra más significativa realizando el estudio a las Licenciados/as de todos los turnos de los servicios anteriormente nombrados; teniendo autorización para realizar el estudio en la mañana y tarde, solicitamos autorización para realizarlo en los turnos vespertino y noche.

El problema a investigar será el Identificar el nivel de satisfacción del Enfermero/a Profesional en los diferentes servicios del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela.

La recolección de datos se realiza a través de una planilla estructurada con la utilización de la técnica de la entrevista, para la cual se ha elaborado un cuestionario con preguntas cerradas relacionadas con la satisfacción e insatisfacción laboral.

Las entrevistas serán confidenciales y se solicitará la previa autorización de los entrevistados.

Agradeciendo desde ya la atención a lo solicitado, saludamos atentamente.

Alejandra Anastasio

Florencia Marchesano

Lorena Izaguirre

Patricia González

Verónica Santa María

Anexo N°5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Noviembre- Diciembre 2008	Enero 2009- Julio 2010	Agosto - Setiembre 2010	Outubre- Noviembre 2010	Noviembre Diciembre 2010
Elección del tema.					
Elaboración del Protocolo De investigación.					
Relevamiento de datos.					
Procesamiento de datos.					
Defensa del trabajo de investigación Final.					

Anexo N°6**PRESUPUESTO**

ITEMS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO
Gastos fungibles	Papelería		\$1000
	Impresiones		\$1500
	Pen driver	5	\$1250
	Comunicación (internet, teléfono, celular)		\$1500
	Fotocopias	500	\$500
Bibliografía	Compra de libro	1	\$200
Transporte	Gastos de desplazamiento y viáticos de Investigadores		\$7000
TOTAL			\$12.950