



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
CÁTEDRA DE ADMINISTRACIÓN



# SATISFACCIÓN LABORAL DE LICENCIADOS Y AUXILIARES DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL PRIVADO

PERÍODO: DICIEMBRE DE 2012

**Autores:**

Br. Leites, Pablo  
Br. Noria, María de los Ángeles  
Br. Tolomeo, Liliana  
Br. Ures, Rosana

**Tutora:**

Prof. Agdo. Mg. Lic. Rosa Sangiovanni

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

Montevideo, 2013

## *Agradecimientos*

“A nuestros compañeros,

A nuestra tutora,

A nuestros docentes,

A nuestras familias,

A todos, gracias.”

Su presencia nos enseñó el camino de salir adelante.

*La satisfacción nos ilustra la mente, nos suaviza el temperamento, nos alegra el ánimo, nos promueve la salud.*

“Generación 2009”

## Índice General

Agradecimientos .....	1
Resumen del Proyecto.....	4
Introducción.....	5
Planteamiento del problema .....	5
Objetivos de Investigación .....	5
Justificación.....	6
Antecedentes del tema .....	7
Marco Teórico .....	8
Marco Referencial .....	17
Material y Métodos.....	18
Aspectos Éticos.....	21
Resultados .....	21
Discusión.....	32
Conclusiones.....	33
Sugerencias .....	34
Referencias Bibliográficas .....	35
Anexos .....	37

---

## Resumen del Proyecto

La Satisfacción Laboral es una actitud positiva hacia el desempeño en el trabajo, es un indicador de bienestar y calidad de vida laboral; identificar sus grados en el personal de enfermería de un Hospital Privado de Montevideo en el área Neo-Natal Pediátrico es el objetivo de este estudio.

**Metodología:** Estudio descriptivo cuantitativo de corte transversal, con un universo de 420 sujetos en el cual se trabajo con una muestra total de 40 sujetos divididos en 15 Licenciados en Enfermería y 25 Auxiliares de Enfermería, en el área neonatal-pediátrico de un hospital privado de Montevideo.

La recolección de la información se realizo con la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) Warr, Cook y Wall ,1979 basado en el modelo bifactorial de Herzberg factores extrínsecos y factores intrínsecos. (VER ANEXO A)

Este diseño permite la aplicación del modelo a todo el espacio muestral, o también discriminando por algún criterio. En el caso del presente trabajo, se aplicó la escala de forma general, y también discriminando por turno, y por antigüedad en el servicio.

Sería posible, a partir de los datos disponibles, realizar otras discriminaciones entre los datos. Se tomó la decisión de hacerlo por turnos y por antigüedad porque fueron aquellas en las que las frecuencias estaban mejor distribuidas entre los rangos, y porque presumimos que éstas podrían tener una fuerte incidencia en la percepción que tienen los trabajadores sobre su satisfacción en el puesto de trabajo, especialmente en la disciplina de Enfermería.

También se aplicó un cuestionario realizado para la investigación, con las variables sociodemográficos: sexo, edad, estado civil, tipo de contrato, antigüedad en el servicio, cantidad de hijos, turno, número de trabajos. (VER ANEXO A).

**Resultados:** Vemos que el personal encuestado en general se muestran satisfechos, el grado de satisfacción laboral sobre los factores extrínsecos dio un puntaje de 40,725 cuando la media esperada es de 38,22 puntos, y sobre los factores intrínsecos es de 36,025 con una media esperada de 32,74 y el grado de satisfacción laboral general del personal de enfermería es de 76,75 esperándose un puntaje de 70,53, se observan como los valores están por encima de la media típica, según los puntajes de la escala de Wall, Cook y Wall indicando un grado elevado de satisfacción laboral.

**Discusión:** El grado de satisfacción que muestra el personal de Enfermería en el área neonatal-pediátrica del hospital privado se encuentra por encima de la media típica del modelo de Herzberg, tanto en los factores extrínsecos como en los intrínsecos, los puntajes obtenidos se asemejan a la investigación realizada en Chile en el año 2002 en el Sistema de Atención Medica de Urgencias<sup>14</sup>, por lo cual podemos decir que nuestro trabajo esta validado.

**Conclusiones:** Se aplicó el modelo discriminando por turnos y antigüedad los resultados todos superan la media típica, el personal de enfermería encuestado muestra un grado de satisfacción general, satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca por encima de los rangos de la media típica.

# Introducción

El presente trabajo, es realizado por un grupo de 4 estudiantes de la Universidad de la República de la Facultad de Enfermería, generación 2009. En el marco del Tránsito Horizontal a la Licenciatura de Enfermería, ubicada en el último semestre de la Carrera.

Para la realización de la Tesis Final de Grado, el tema elegido fue la Satisfacción Laboral en Licenciados y Auxiliares de Enfermería.

El estudio consistió en conocer el grado de Satisfacción Laboral de los Licenciados y Auxiliares en Enfermería, e identificar los factores claves que lo producen.

La actividad fue realizada en un Hospital Privado de la ciudad de Montevideo, en los cuatro diferentes turnos del servicio neonatal y pediátrico de dicha institución.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo cuantitativo de corte transversal, con un universo de 420 sujetos, se trabajó con una muestra total de 40 sujetos de los cuales 15 Licenciados en Enfermería y 25 Auxiliares de Enfermería, en el área neonatal-pediátrico de un hospital privado de Montevideo.

La recolección de la información se realizó con la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) Warr, Cook y Wall, 1979 basado en el modelo bifactorial de Herzberg factores extrínsecos y factores intrínsecos.

El objetivo de esta investigación fue orientado a medir el grado de Satisfacción Laboral en Licenciados y Auxiliares de Enfermería de un Hospital Privado de Montevideo

## Planteamiento del problema

¿Cuál es el grado de Satisfacción Laboral de Licenciados y Auxiliares de Enfermería en la Unidad Neonatal Pediátrica en un Hospital Privado de Montevideo? En el periodo comprendido del 20 al 28 de diciembre de 2012

## Objetivos de Investigación

### Generales

- Medir el grado de Satisfacción Laboral, del equipo de Enfermería que trabaja en la Unidad Neonatal- Pediátrica, de un Hospital Privado de Montevideo.

### Específicos

- Determinar los gradientes de satisfacción laboral del equipo de Enfermería tanto Auxiliares como Profesionales, según los factores extrínsecos e intrínsecos.
- Clasificar la satisfacción laboral de Licenciados y Auxiliares de Enfermería en los diferentes turnos.
- Clasificar la satisfacción laboral de Licenciados y Auxiliares de Enfermería por antigüedad en el servicio.

# Justificación

El tema de satisfacción laboral es de gran interés por que nos indica la habilidad de la organización, para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos tienden a tener mayor ausentismo, y suelen renunciar con más frecuencia, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

La Enfermería se encuentra en la actualidad en principios de desarrollo profesional y practica avanzada, es tiempo de que se desarrollen los escenarios ideales en la que se permita, el crecimiento, desarrollo y la satisfacción profesional de Enfermería.

Un Enfermero no puede dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que este se sienta satisfecho tanto personal como profesionalmente.

La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables, se cuentan entre los bienes más apreciados de personas, comunidades y países.

Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la satisfacción de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, espíritu de trabajo, satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general, así como una importante dimensión de los ambientes laborales. Es de real importancia para saber en qué estado se encuentra la profesión en este servicio, desde el punto de vista de su distribución geográfica por sexo y edad, su formación académica relacionada con actualizaciones de procedimientos de conocimientos, remuneración, sectores de trabajo, educación, así como también la gestión del cuidado .En cuanto a la relevancia social, pretendemos saber si sus conocimientos trascienden, y que beneficios dejan a la población.

Dado que el personal de Enfermería es uno de los Recursos Humanos más importantes en las Organizaciones Hospitalarias que adquiere una relevancia en el proceso de atención a los usuarios sanos y enfermos, debe tenerse en cuenta que en general, la satisfacción es un indicador de calidad. En este caso la Satisfacción Laboral, está íntimamente relacionada con la organización del trabajo y las relaciones interpersonales.

A pesar de que la Satisfacción Laboral se ha estudiado en diversos ámbitos y disciplinas, en Uruguay, son pocos los estudios en el personal de Enfermería realizados en Enfermeros Uruguayos, y en particular son especialmente escasos, sino nulos aquellos que se concentran en el área neonatal-pediátrico. Ésta es una de las principales motivaciones para nuestro trabajo.

En el presente estudio se analizan algunos de los modelos que permiten estudiar de forma objetiva la satisfacción laboral de los trabajadores, para finalmente optar por el más adecuado para la realidad de este trabajo. Además, se analizan las condiciones que inciden en la satisfacción laboral de Licenciados y Auxiliares de Enfermería, en el servicio neonatal - pediátrico de un Hospital Privado de Montevideo, con la finalidad de obtener un modelo explicativo de satisfacción en el personal de Enfermería evaluado.

No es un objetivo hacer un estudio exhaustivo del marco teórico actual de la satisfacción laboral. Solo elegir uno que sea adecuado para la realidad planteada.

Al ser un estudio descriptivo cuantitativo de corte transversal, tenemos como variable compleja la Satisfacción Laboral en Licenciados y Auxiliares de Enfermería y como variables simples los turnos, y la antigüedad en el servicio.

Su objetivo general es describir el grado de satisfacción laboral en los Licenciados y Auxiliares de Enfermería en el área neonatal-pediátrica de un hospital privado de Montevideo. Aunque no se trata de un trabajo exhaustivo en cuanto a cantidad de instituciones, sí lo es en la institución elegida, ya que se tomaron en cuenta la totalidad de trabajadores de esta área. Por tanto, sería posible complementar este trabajo tanto en la misma institución, o hacerlo en la misma área en otras instituciones. Es posible hacerlo, porque el modelo elegido es adaptable a distintas áreas laborales sin mayores cambios.

En cualquier caso, la justificación principal para este trabajo es comenzar con la aplicación de un modelo serio, validado internacionalmente, con metodología probada, que permita estudiar la satisfacción laboral de los trabajadores de una forma objetiva, más allá de las presunciones que se puedan tener a priori, que muchas veces, por ser subjetivas, resultan más en opiniones que en hechos relevantes. Por tanto, otra de las finalidades de este trabajo es la aplicación del modelo de Herzberg, y mostrar en detalle cómo aplicarlo. De esta forma, sería posible complementar este trabajo con un trabajo equivalente en otras instituciones, y más adelante, en otras áreas.

## Antecedentes del tema

La enfermería es una profesión de servicios, que proporciona cuidados aplicando los conocimientos y técnicas específicas de su disciplina; se basa en el conocimiento científico y se nutre del progreso tecnológico, así como de los conocimientos y las técnicas derivadas de las ciencias humanas, físicas, sociales y biológicas. Se centra en la atención a la persona, la familia y la comunidad, teniendo en cuenta a la persona como sujeto rico en emociones, relaciones sociales y vinculado a un sistema de valores personales.

A pesar de que en la actualidad la demanda asistencial exige conocimientos científicos más profundos y una actualización permanente, poco ha cambiado la situación en los últimos años para la enfermería en general.

Haciendo una revisión de antecedentes, en relación a la temática elegida: se puede señalar que los artículos hallados sobre satisfacción laboral en la esfera de Enfermería, son múltiples y variados.

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935 abarcando amplios grupos de población desarrolla los primeros estudios sobre la temática.

Desde la teoría de Maslow (1954) y los primeros trabajos de Herzberg (1959), han sido muy numerosas las investigaciones acerca del constructo satisfacción laboral y de las características del lugar de trabajo relacionadas con la satisfacción y, en general, con el bienestar psicológico de los trabajadores (Locke, 1976; Alderfer, 1972; Hackman y Olam, 1980; Jorge y Schaufeli, 1998; Alonso Morillejo, Pozo y Hernández, 1992).

En las últimas décadas, el creciente interés por la calidad de vida laboral y el impacto del trabajo sobre la salud mental, han vuelto a hacer resurgir el interés y constatar la importancia de esta variable.

Entre los modelos más recientes que relacionan las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores, destacan dos propuestas: el Modelo de Características del Puesto (Hackman y Oldham, 1980) y el Modelo de Demanda-Control-Apoyo (Karaseck y Theorell, 1990).

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Una serie de definiciones hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Locke, 1976; Price y Mueller, 1986)<sup>4</sup>, mientras que otro grupo de autores consideran que la satisfacción va más allá de las emociones y la conciben como una actitud general ante el trabajo (Beer, 1964; Harpaz, 1983; Peiró, J.M. y Prieto F. 1996)<sup>6</sup>.

Quizá la concepción más esclarecedora del constructo de satisfacción laboral sea la que la considera como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Pozo, C. Alonso, E. Hernandez, S. y Martos M. J.1995)<sup>7</sup>.

Desde esta aproximación multidimensional, existen numerosas investigaciones que analizan las variables implicadas en la explicación de la satisfacción laboral (el estilo de mando, las relaciones personales, el desarrollo profesional, las retribuciones, etc.), obteniendo, en muchos casos, conclusiones no coincidentes, fundamentalmente debido a que determinadas condiciones de trabajo no provocan los mismos efectos en todos los contextos analizados (trabajadores de la salud, docencia, administración, etc.).

Partiendo de estos planteamientos, ante la inexistencia de un modelo general que asegure que ciertas condiciones vayan a provocar los mismos índices de satisfacción en todos los contextos laborales y, considerando las características especiales de la población objeto de estudio: trabajadores de la salud Licenciados y Auxiliares de Enfermería del servicio neonatal pediátrico de un hospital privado, se desarrolló un marco de análisis específico, sondeando las variables que se relacionan con la satisfacción laboral en nuestro medio, con la que se valoró la satisfacción laboral de los trabajadores utilizando para ello la Escala de Satisfacción Laboral desarrollada por Warr, Cook, y Wall en 1979, contemplando el Modelo planteado por Herzberg.

## Marco Teórico

Frederik Herzberg (17 abril 1923 - 19 enero 2000) fue un psicólogo americano hijo de inmigrantes lituanos. Se convirtió en uno de los nombres más influyentes en la gestión empresarial. Más conocido por la **introducción de enriquecimiento del trabajo** y la **teoría Motivador-Higiene**.<sup>8</sup>

Su primer gran trabajo fue "Job Attitudes: A Review of Research and Opinion" (1957) <sup>2</sup>, donde postuló que salud y enfermedad no son extremos de un continuo, sino dos estados distintos. Allí concluyó que hay factores que generan salud y otros que generan enfermedad. Y evitar la enfermedad es condición necesaria, pero no suficiente, para la salud mental.

El modelo de motivación de Herzberg ejerció gran influencia sobre la actual corriente de la psicología positiva, liderada por Mihaly Csikszentmihalyi y Martin Seligman.

Estos autores plantean, en tono muy similar al de Herzberg, que la psicología se concentró en la enfermedad y la forma de combatirla, marginando a la salud, la motivación y la felicidad.

Herzberg postuló dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo responsabilidad, logro, etc.

## Teoría bifactorial de Herzberg

El modelo planteado por Herzberg señala que la Satisfacción Laboral es generada por los factores intrínsecos ("factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral es generada por los factores extrínsecos ("factores higiénicos").

Los factores intrínsecos e extrínsecos pueden afectar las habilidades y capacidades del personal de enfermería para otorgar cuidado integral a los pacientes y sus familiares. Situación que los gestores de enfermería deben tomar en consideración cuando quieran abordar la Satisfacción Laboral.

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	
FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN	
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

Herzberg propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la "Teoría de los dos factores" (1959). Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

**1. Factores de higiene o extrínsecos:** Los factores higiénicos, expone Herzberg, son aquellos que generan insatisfacción en el trabajo. Entre ellos la supervisión, las políticas y prácticas de gestión de la empresa y el salario.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Algunos ejemplos de estos factores son:

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral

**2. Factores de motivación o intrínsecos:** Los motivadores, son los que generan compromiso. Por ejemplo, tener tareas desafiantes, ser reconocido por los logros, la responsabilidad en sus funciones, percibir posibilidades de desarrollo de carrera.

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Algunos ejemplos de estos factores son:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Los factores higiénicos y los motivadores están separados por un punto neutro en el que no hay insatisfacción, pero tampoco motivación. A partir de este punto, la motivación de los empleados crece a medida que se atiende a las necesidades de logro y crecimiento.

A través de una prolongada experiencia realizada en la AT&T, este profesor demostró la existencia de un aumento de la productividad de los grupos a los que se les enriquecían las tareas.

El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo.

Estudiar la Satisfacción Laboral, implica un aspecto complejo que no solo abarca actividades innatas del profesional de enfermería, como el género, la edad o el grado de estudios, sino también del entorno laboral como el reconocimiento, el trabajo en grupo o las posibilidades de ascenso, para la medición de estas variables utilizaremos la Escala General de Satisfacción Laboral creada por Warr, Cook y Wall en 1979.

## Validaciones del modelo de Herzberg

Luego de su publicación en 1959, este modelo ha sido estudiado en detalle en innumerables trabajos realizados por distintos investigadores, y en distintos campos. Estos trabajos, tenían como objetivo validar el modelo. En este sentido, se detallan a continuación algunos de estos, que incluyen al del propio autor:

1) Investigador: Frederick Herzberg (1959)

Población	Tamaño de la muestra	Organización
Ingenieros y contadores	203	Industria de Pittsburg

2) Investigador: Anderson Frederick

Población	Tamaño de la muestra	Organización
Lic. en Enfermería	29	Adm. del Hospital de Veteranos

3) Myers Scott (1964)

Población	Tamaño de la muestra	Organización
Científicos	50	Texas Instruments Co., Dallas, Texas

4) Herzberg Frederick

Población	Tamaño de la muestra	Organización
Presidentes de industrias finlandesas	139	Muestra representativa de las industrias en Finlandia

Se citan solo cuatro, pero en nuestra bibliografía de referencia, en particular en el trabajo "Identificación de los Factores de Motivación-Higiene asociados a la satisfacción laboral en la fundación Instituto Tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena, Colombia" de Amaury Muñoz Vergara, se pueden encontrar referencias a más trabajos de validación de este modelo.

Todos estos estudios, los referenciados anteriormente, y los demás detallados en el trabajo de Muñoz Vergara, se han desarrollado utilizando la misma metodología y patrón de investigación del estudio original, y todos buscan la validación del modelo con resultados positivos, validando directa o indirectamente la teoría de los dos factores.

De acuerdo a lo anterior Herzberg plantea:

"Los resultados de aquellos estudios (los referenciados antes), junto con la confirmación de muchas otras investigaciones utilizando diferentes procedimientos indican que los **factores involucrados en la generación de satisfacción laboral (y motivación)**, están separados y son distintos de los factores que generan la insatisfacción laboral".

## Escala de Satisfacción Laboral

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979.3

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

Esta escala se caracteriza por objetivar el concepto de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores en un empleo remunerado, y además recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. La misma se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo.

La puntuación total oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general, donde se define satisfacción general al puntaje obtenido en la encuesta para la totalidad de las preguntas. Según1, el valor típico para esta puntuación es: 70,53, con una desviación típica de 15,42.

La puntuación total para la satisfacción intrínseca (ítems pares) oscila entre 7 y 49 puntos. Así que se define satisfacción intrínseca al puntaje obtenido tomando en cuenta solo las preguntas pares. Según1, el valor típico para esta puntuación es: 32,74, con una desviación típica de 7,69.

Finalmente, la puntuación total para la satisfacción extrínseca (ítems impares) oscila entre 8 y 56 puntos, y se define satisfacción extrínseca como el puntaje obtenido para las preguntas impares. Según1, el valor típico para esta puntuación es: 38,22, con una desviación típica de 7,81.

La encuesta utilizada se puede encontrar en el ANEXO A ("Encuesta"). Consta de dos partes. La primera es un cuestionario sociodemográfico, con las siguientes variables: edad, sexo, estado civil, cantidad de hijos, antigüedad en el servicio, turno que realiza, número de trabajos, y tipo de contrato. La segunda parte, es la encuesta de Wall, Cook y Warr propiamente dicha.

Este diseño permite la aplicación del modelo a todo el espacio muestral, o también discriminando por algún criterio sociodemográfico. En el caso del presente trabajo, se aplicó la escala de forma general, y también discriminando por turno, y por antigüedad en el servicio.

Sería posible, a partir de los datos disponibles, realizar otras discriminaciones entre los datos. Se tomó la decisión de hacerlo por turnos y por antigüedad porque fueron aquellas en las que las frecuencias estaban mejor distribuidas entre los rangos, y porque presumimos que éstas podrían tener una fuerte incidencia en la percepción que tienen los trabajadores sobre su satisfacción en el puesto de trabajo, especialmente en la disciplina de Enfermería.

La escala tiene la ventaja de ser auto-completada, aplicada colectivamente y garantizar el anonimato a los respondientes, lo cual constituye un elemento determinante para la validez de las respuestas.

## Aplicación de la Escala

Esta escala puede ser provista por un entrevistador pero una de sus ventajas es que, si fuera necesario, el entrevistador puede estar ausente, y permitir que el encuestado la autocomplete. Además, puede ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente calificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los entrevistados de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca sesgos en las respuestas.

## Validaciones de la escala de Warr, Cook y Wall

La escala ha sido validada en diferentes estudios, en que fue aplicada en el personal de enfermería, se tomaron ejemplos de aquellos que más adaptaban a nuestro estudio.

- Hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS, año 2008 México.<sup>11</sup>
- Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes, Mérida, Venezuela, en el año 2005.<sup>13</sup>
- Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos, año 2010, Córdoba, Argentina.<sup>15</sup>
- Satisfacción laboral en enfermeros que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU) en Región Metropolitana y Octava Región, Chile, en el año 2002.<sup>14</sup>

A continuación, se detallan los estudios citados, junto con sus resultados:

### Satisfacción Laboral en Enfermeras del Hospital de Oncología Centro Médico Nacional S. XXI IMSS (2008 – México)

**Objetivo:** describir el grado de satisfacción laboral en las enfermeras.

**Metodología:** es un estudio observacional, descriptivo y transversal para descubrir el nivel de satisfacción laboral en una población de 230 sujetos en un universo de 500 enfermeras. Se les entregó un cuestionario para auto llenado: "Escala General de Satisfacción Laboral", desarrollada por Warr, Cook y Wall

La puntuación total de la escala se obtiene de la suma de cada uno de los ítems, medidos en la escala de Likert.

---

**Resultados:** contestaron 230 enfermeras en un universo de 500, lo que indica un índice con un puntaje de respuestas de 46.

El perfil de las enfermeras que respondieron fue: 48,3% enfermeras generales, 76,1% con edades de entre 30 y 49 años, el 86,1% fueron del sexo femenino, el 60% de estado civil casada, el 94% con contrato, la media sobre antigüedad laboral fue de 17 años, el porcentaje de los turnos fue homogéneo.

El grado de satisfacción laboral sobre factores extrínsecos fue de 66%, las enfermeras sienten indiferencia y están algo satisfechas.

El grado de satisfacción laboral sobre los factores intrínsecos fue de 66,3%, las enfermeras sienten indiferencia.

El grado de satisfacción laboral general del personal de enfermería obtuvo un puntaje de 66,4, están en un nivel de indiferencia y poco satisfecho.

Las condiciones físicas del trabajo, el salario, la atención a las sugerencias que hacen, posibilidades de ascenso, modo de supervisión, la dimensión de desarrollo, capacitación y actualización, resultaron ser los factores de insatisfacción, los cuales coinciden con varios estudios.

De esta manera se ratifica la teoría bifactorial de Herzberg en la que la satisfacción laboral se origina principalmente por las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos, los factores extrínsecos solo pueden prevenir insatisfacción laboral o evitarla cuando esta exista, pero no pueden determinar la satisfacción.

Los resultados de este estudio coinciden con otros en donde la satisfacción laboral se mide a través de la dimensión extrínseca e intrínseca.

Los enfermeros se sienten indiferentes y/o poco satisfechos, lo cual coincide con una investigación nacional, sin embargo la mayoría de los estudios refieren un grado de satisfacción moderado o medianamente moderado.

**Conclusiones:** la indiferencia de las enfermeras puede repercutir en la atención a los usuarios al no llevar a cabo con una actitud positiva sus funciones. Hubo insatisfacción del personal de enfermería en factores extrínsecos e intrínsecos.

En la dimensión extrínseca, el personal de enfermería siente indiferencia y está algo satisfecho; en la intrínseca el personal siente indiferencia.

La satisfacción laboral del personal de enfermería es de indiferencia y están poco satisfechos en su trabajo.

## Satisfacción laboral en personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes, Mérida, Venezuela, en el año 2005.

**Objetivo:** determinar la satisfacción laboral en el personal de enfermería del instituto.

**Método:** la investigación es de tipo descriptivo y diseño transversal. La población de estudio estuvo conformada por 673 enfermeros, el tamaño de la muestra fue de 104 enfermeros. Los participantes se eligieron mediante muestreo aleatorio. En la recolección de la información se utilizó el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, se utilizó porque está diseñada para abordar tanto los aspectos extrínsecos como los intrínsecos de las condiciones de trabajo formulados por Herzberg en su teoría bifactorial de la satisfacción.

**Resultados:** el perfil de la muestra poblacional de acuerdo con la composición sociodemográfica es: edad mayor a 40 años es 56,73% género femenino 93,3% con hijos 90%, licenciados 60,6%, con pareja habitual 68,3%, con estabilidad laboral 84,6%, turno mixto 33,7%, con menos de 20 años de servicio 67,3%, con más de 4 horas de contacto directo con el paciente 77,9%. Los valores obtenidos fueron en cansancio emocional, en despersonalización y en realización personal.

**Conclusiones:** existe un nivel moderado de satisfacción, dado principalmente por factores intrínsecos al trabajo.

## Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos, Córdoba, Argentina, 2010.

**Objetivo:** fue determinar el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería de hospitales públicos de Córdoba Argentina

**Método:** para la recolección de datos se elaboró una encuesta anónima y auto administrada, que consta de una parte dirigida a indagar sobre las variables sociodemográficas, y otra parte indaga sobre la satisfacción laboral de los enfermeros, para lo cual se realizó una modificación de la Escala General de Satisfacción diseñada por Warr, Cook y Wall, a través de esta escala se midió la satisfacción general intrínseca y extrínseca de la teoría bifactorial de Herzberg.

**Resultados:** del total de los encuestados: respondieron un 68%, 81,9% fueron mujeres, con edad promedio de 40,7 años, 47,1% está en pareja, 61,2% tienen hijos, 82,6% es de Córdoba capital, 67,4% trabaja en hospitales provinciales, 19,8% municipales y 17,7% universitarios, antigüedad media de 15,6 años en la profesión y 10,9 años en el puesto de trabajo. No hubo enfermeros muy insatisfechos.

Las medidas indican que a mayor nivel de satisfacción, menor es el grado de desgaste laboral.

Los ítems en los que se registró mayor falta de satisfacción (tanto intrínseca como extrínseca) son aquellos que de alguna manera evalúan como perciben los trabajadores sus posibilidades de crecimiento tanto en la institución como en lo económico. Así una importante proporción de profesionales encuestados afronta su tarea diaria con la percepción de que no recibe un salario adecuado, ni tiene posibilidades de ascender en el lugar de trabajo.

## Satisfacción laboral en enfermeros que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU) en Región Metropolitana y Octava Región, Chile, en el año 2002.

**Objetivo:** conocer el nivel de satisfacción laboral en las/os enfermeras/os que trabajan en el SAMU.

**Método:** la presente investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, prospectiva y correccional. El universo esta constituido por todas/os las/os enfermeras/os que trabajan en el SAMU Metropolitano y los diversos SAMU de la Octava Región de Chile. La unidad de análisis correspondió al profesional de enfermería de los diversos SAMU.

Para la recolección de datos se utilizo la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall y se midió la satisfacción general intrínseca y extrínseca de la teoría bifactorial de Herzberg.

**Resultados:** en relación al perfil sociodemográfico de las/os enfermeras/os participantes se pudo decir que son jóvenes, sus edades varían entre 22 y 44 años, el 71% tiene menos de 10 años de trabajo, esta variable mostro significancia estadística al relacionarla con la satisfacción laboral general, observándose mas satisfechas/os las/os enfermeras/os con menos de 10 años de trabajo que aquellas/os con mas de 10 años ,lo que no guarda relación con estudios que indican que la satisfacción laboral aumenta con la edad y con los años de trabajo.

En cuanto a la situación civil el 41,5% son solteras/os, el 52,8% casadas/os y el 5,7% anuladas/os, el 77,4% tiene pareja y el 22,6% no posee pareja lo que no coincide estrictamente con la situación civil ,las/os enfermeras/os anuladas/os fueron quienes se mostraron mas satisfechas/os con su trabajo, estos resultados difieren de estudios anteriores en los que se concluyo que la familia juega un papel importante para la consecución de la satisfacción laboral.

La correlación entre las variables satisfacción general con el trabajo y satisfacción con la vida personal es una correlación positiva, lo que nos esta indicando que a mayor satisfacción laboral general mayor satisfacción con la vida, estos resultados son congruentes con los hallazgos realizados por Rice y col. 1992, Gottlieb y col. 1997 y Locke en 1976, quienes encontraron que la satisfacción laboral general se refleja en la vida particular de los empleados y viceversa.

Respecto a las actividades del trabajo es la variable que mayor satisfacción produce en el trabajo, respecto a la variable interacción con sus pares, perciben a sus pares como no muy leales ni fieles, obstinados e indiscretos, sin embargo pese a ello se mostraron satisfechos frente a su grupo de trabajo, esto se corrobora con estudios realizados mas recientemente en los que se encontró que la interacción satisfactoria con los pares generaba satisfacción laboral.

La variable supervisor o jefe en uno de los aspectos mas mencionados como causa de satisfacción o insatisfacción, ya que los individuos siempre esperan un reconocimiento de parte de su supervisor. En esta investigación las/os enfermeras/os se encuentran satisfechas/os con respecto a esta variable .Estos resultados son congruentes con los con los obtenidos en otros estudios que indican al supervisor como causa de satisfacción laboral.

Los factores de promoción y remuneración son las variables que producen mas insatisfacción entre las/os enfermeras/os participantes del estudio, opinan que las oportunidades de ascenso y promoción son muy limitadas, además encuentran el proceso poco transparente. En esta investigación la insatisfacción provocada por esta variable guarda relación con la escasa percepción de equidad y justicia que las/os enfermeras/os tienen respecto a las remuneraciones y a la política de promoción.

**Conclusión:** los resultados muestran que existe una tendencia a la satisfacción laboral general en las/os enfermeras/os que trabajan en los diversos SAMU participantes en el estudio. Estos resultados son concordantes con otros estudios realizados en la Provincia de Concepción, Chile.

## Servicios de Pediatría-Neonatal

La pediatría es la rama de la medicina que se especializa en la salud y las enfermedades de los niños. Se trata de una especialidad médica que se centra en los pacientes desde el momento del nacimiento hasta la adolescencia, sin que exista un límite preciso que determine el final de su validez.

La neonatología es una rama de la pediatría dedicada a la atención del recién nacido sea éste sano o enfermo. Proviene etimológicamente de la raíz latina "natos" que significa nacer y "logos" que significa tratado o estudio, es decir el "estudio del recién nacido".

Los primeros pasos en la rama de la neonatología datan de 1892, con las observaciones de Pierre Budín, médico de origen francés, considerado el padre de la Neonatología el cual escribió un libro para lactantes con problemas nacidos de un parto prematuro y diferenció a los lactantes en pequeños y grandes para la edad gestacional.

Los servicios de neonatología deben estar integrados por personal calificado y con experiencia en el tratamiento con los neonatos, en continuo conocimiento de las últimas técnicas y procedimientos, ya que es un servicio de alta complejidad por su tecnología avanzada, encontrándose en el tercer nivel de atención, donde se atienden patologías de alta complejidad.

## Marco Referencial

El hospital donde realizamos nuestra investigación se encuentra ubicado en el Sistema Nacional Integrado de Salud dentro del área privada, es un hospital de atención, de alta complejidad.

A su puerta principal, se accede por Avenida Italia y su entrada a la puerta de emergencia es por la calle Avelino Miranda.

El Hospital cuenta con un área edificada total de 28000 m<sup>2</sup>, dispuesta en un edificio principal de 4 plantas con fachada a la zona cardinal norte; rodeado por policlínicos que están extra muros, cuenta con 155 camas, brindando atención a más de 65000 usuarios, contando con seguros medico prepago (hospital scheme, convenios seguros de medicina privada M.P, SUMMUM, BCBS, MEDICARE, AFITIC) seguros internacionales y usuarios particulares..

Los recursos humanos del hospital son: 1150 funcionarios, siendo el departamento de enfermería el más poblado con el 30% del personal, 130 licenciadas de enfermería y 290 auxiliares de enfermería.

---

Para la gestión operativa la institución cuenta con una dirección general a la cual se reportan la dirección técnica, la dirección de enfermería, y diferentes gerencias.

Constituye una estructura básicamente plana pues los niveles más altos de la autoridad jerárquica se encuentran en las áreas y en los referentes de cada área.

El servicio cuidado neo-natal pediátrico en el cual se realiza nuestra investigación, cuenta con 7 camas, y en cuidados intensivos cuenta con 5 camas

Esta organizado los 4 turnos y cada uno de ellos cuenta con 2 licenciadas, una a cargo del sector y 3 auxiliares de enfermería. El año pasado se vio incrementada la asistencia a muchos más usuarios de lo habitual, y el hospital decidió dotar al servicio de una planilla con personal de contingencia; este personal ya está entrenado y conoce su tipo de trabajo, solo se le orienta en el sector para conocimiento de las doctrinas y normas generales del servicio. (VER ANEXOS D)

Se organiza este servicio optimizando y reforzando los recursos humanos y experiencias acumuladas a fin de asegurar una oferta de atención continua a la población que se asiste en el hospital privado.

La organización de un servicio, para la atención de usuarios de estas características, requiere de un conjunto de componentes que le aseguren una atención de calidad y permitan medir los resultados a corto y mediano plazo, con la finalidad se establecer las intervenciones que contribuyan al logro de la calidad total. (VER ANEXO E)

La misión de la institución, es la de permanecer como la mejor organización de salud privada del país y de la región, así como también mantener el liderazgo en el sector, con una atención de alta calidad basada en la cultura organizacional.

## Material y Métodos

Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, para describir el nivel de satisfacción laboral de las Licenciadas y Auxiliares de Enfermería, que trabajan en un Hospital Privado.

Se realizó en la ciudad de Montevideo, en el periodo comprendido entre el 20 al 28 de diciembre del año 2012.

El Universo está constituido por todas la Licenciadas en Enfermería y todos los Auxiliares de Enfermería que trabajan en este Hospital Privado correspondiente a 15 Licenciados y 25 Auxiliares.

La Muestra está constituida por 40 Licenciados en Enfermería y Auxiliar de Enfermería del Servicio Neonatal y Pediátrico, se trata de una muestra por conveniencia, la cual se seleccionó por la accesibilidad al servicio

Se aplicó una escala de valoración a una muestra total de 40 sujetos formada por 15 Licenciadas en Enfermería y 25. Auxiliar de Enfermería, distribuidos en los cuatro turnos del servicio de Neonatología y Pediátrica. La Unidad de Análisis la constituyen los Licenciados y Auxiliar de Enfermería.

## Variables estudiadas

### **Satisfacción laboral:**

Variable compleja la que se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo

Se subdivide en dos variables:

#### **Factores intrínsecos:**

Son aquellos que generan compromiso y factores extrínsecos que son los que generan insatisfacción en el trabajo, estos según la escala de Wall, Cook y Warr constan de 15 ítems, los intrínsecos con 7 ítems pares que son libertad para elegir su propio método de trabajo, reconocimiento que obtiene, responsabilidad asignada, posibilidad de utilizar sus capacidades, posibilidades de ascenso, atención a sus sugerencias y variedad de tareas que realiza

#### **Factores extrínsecos:**

Cuentan con 8 ítems impares que son, condiciones físicas del trabajo, compañeros de trabajo, superiores inmediatos, salario, relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa, modelo de gestión de la empresa, horario de trabajo y estabilidad en el puesto

#### **Operacionalización:**

Medidos en escala Likert, a través de los siete gradientes de la escala de Wall, Cook y Wall

- 1.-Muy insatisfechos
- 2.-Insatisfechos
- 3.-Moderadamente insatisfechos
- 4.-Ni satisfecho ni insatisfecho
- 5.-Moderadamente satisfecho
- 6.-Satisfecho
- 7.-Muy satisfecho.

## Variables sociodemográficas

### **Definición conceptual.**

**Edad:** tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el momento actual.

**Operacionalización:** 20-29, 30-39, 40-49, mas de 50 años.

**Definición conceptual**

**Sexo:** condición por la que se diferencian los hombres de las mujeres dada por el aparato reproductor y caracteres sexuales secundarios

**Operacionalización:** masculino, femenino.

**Definición conceptual**

**Estado civil:** situación de la pareja frente al Estado

**Operacionalización:** soltero, casado, concubinato, divorciado.

**Definición conceptual**

**Cantidad de hijos:** numero de hijos vivos de un individuo

**Operacionalización:** ninguno, uno, dos, tres o más.

**Definición conceptual**

**Antigüedad en el servicio:** tiempo ejercido de la profesión en un sector determinado.

**Operacionalización:** menos de 3 años, de 3 a 5, de 6 a 8, de 9 o más años

**Definición conceptual**

**Turnos que realiza:** Turno en el que normalmente desempeña su labor

**Operacionalización:**

Matutino

Tarde

Vespertino

Noche

**Definición conceptual**

**Tipo de contrato:** Características del contrato laboral con la institución.

**Operacionalización:**

Titular

Suplente

Otro.

## **Criterio de inclusión:**

Todos los Licenciados y Auxiliares en Enfermería que se encuentran desempeñando funciones en los cuatro diferentes turnos en Servicio de Neonatología y Pediatría

## **Criterio de exclusión:**

Los Licenciados y Auxiliares en Enfermería que se encuentren con licencia reglamentaria, licencia por enfermedad u otra razón.

Para realizar la recolección de datos, se utilizó la escala de satisfacción desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 y el modelo en que basamos el trabajo es el de Herzberg denominado Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial de la Satisfacción, la puntuación total de la escala se obtiene de la suma de cada uno de los ítems, medidos en escala Likert. Se complementó la escala con un cuestionario con las variables sociodemográficas: sexo, edad, estado civil, tipo de contrato, antigüedad, cantidad de hijos, turno y número de trabajos.

Para el análisis estadístico de los datos se elaboró una base de datos que se volcó en un Sistema estadístico Epi-Data y el programa SPSS- Demo, para luego analizarlos en tablas y gráficos.

## **Aspectos Éticos**

La investigación se realiza, con previo permiso de las autoridades, de la institución sanitaria.

Para la realización de la encuesta, se le explicó a todo el personal que las respuestas serían totalmente anónimas y confidenciales según lo establecido en la ley N 18.331, PROTECCION DE DATOS PERSONALES Y ACCION DE "HABEAS DATA".

Todos los involucrados son informados del propósito de la investigación, y se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos en los cuestionarios a sobre cerrado, teniendo los encuestados (Licenciados y Auxiliares en Enfermería) la libertad de decisión de completar o no dicho formulario.

Se entregó un consentimiento informado (VER ANEXO A)

## **Resultados**

Del total de los formularios entregados (40) se completaron el 100% de los mismos.

Según los datos obtenidos de la aplicación de la escala de satisfacción laboral por puntaje se observa que todos, se encuentran dentro de las categorías de satisfacción.

En la media calculada de satisfacción laboral general se obtuvo un puntaje de 76,75 sobre una media típica de 70,53, la satisfacción extrínseca calculada tiene un puntaje de 40,725 y la media típica es de 38,22, en lo que se refiere a la satisfacción intrínseca se obtuvo un valor de 36,025 en la media calculada, siendo la media típica de 32,74.

La desviación calculada mostró un resultado de 14,91, y la desviación típica es de 15,42.

Una forma de validación de los resultados obtenidos, se puede hacer comparando los valores calculados y típicos, tanto en la media como en la desviación. Si los valores calculados y los esperados están cerca, entonces se podría afirmar que el uso del modelo fue correcto.

Observando los puntajes obtenidos se plantea que la satisfacción laboral general se encuentra por encima de la media típica y por encima de la desviación calculada de esta manera se validan los datos obtenidos.

**La satisfacción desglosada por antigüedad en el servicio derivó en los siguientes resultados: Menos de 3 años de antigüedad:** tenemos una satisfacción general de 74,76 en la media calculada contra una media típica de 70,55, la satisfacción extrínseca tuvo un puntaje de 40,07 contra una media típica de 38,22, en lo que se refiere a la satisfacción intrínseca se obtuvo un puntaje de 34,60 para la media calculada siendo la media típica de 32,74. Se obtuvo una desviación calculada de 13,73, contra una desviación típica de 15,42.

- **De 3 a 5 años de antigüedad:** se obtuvo una media calculada de 74,17 en una media típica de 70,53 esto en lo que se refiere a la satisfacción general, con una satisfacción extrínseca de 39,33 en lo que se refiere a la media calculada contra una media típica de 38,22 la satisfacción intrínseca obtuvo un puntaje de 34,83 en la media calculada sobre una media típica de 32,74.

La desviación calculada tiene un puntaje de 13,84 contra una media típica de 15,42.

- **De 6 a 8 años de antigüedad:** la satisfacción general da un puntaje de 76,83 de media calculada sobre 70,53 de media típica, la satisfacción extrínseca da una media calculada de 41,17 teniendo una media típica de 38,22, en lo que se refiere a la satisfacción intrínseca tenemos una media calculada de 35,67 contra una media típica de 32,74.

La desviación calculada fue de 14,77, con una desviación típica de 15,42.

- **De 9 a más años de antigüedad:** la satisfacción general en este rango dio una media calculada de 80,85 sobre una media típica de 70,53, en lo que se refiere a la satisfacción extrínseca tenemos una media calculada de 42,54 de una media típica de 38,22 en lo que se refiere a la satisfacción intrínseca la media calculada es de 38,31 sobre una media típica de 32,74.

Para la desviación calculada obtuvimos un puntaje de 18,77 sobre una desviación típica de un puntaje de 15,42.

Se llega a la conclusión que los funcionarios más satisfechos son aquellos que tienen más antigüedad en el sector estudiado, mientras que los funcionarios con menos de 3 años de antigüedad están moderadamente satisfechos, pero siempre por arriba de la media típica de la escala de Wall, Cook y Wall.

**La satisfacción laboral desglosada por turnos dio de la siguiente manera.**

- **Turno matutino:** Se observa que el personal encuestado presenta un puntaje de 81 de satisfacción general, con un 43,38 de satisfacción extrínseca y un 37,92 de satisfacción intrínseca.

Destacándose los índices de mayor satisfacción intrínseca en: la variedad de tareas que realizan, en el reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho, y la responsabilidad que se le ha asignado.

Y los índices de mayor satisfacción extrínseca son: la estabilidad del puesto, el horario de trabajo, los compañeros de trabajo, el superior inmediato.

En este turno se observa un elevado grado de satisfacción laboral, con nulo porcentaje de respuestas que lindan con la insatisfacción, es el turno donde se observa el mayor grado de satisfacción laboral.

- **Turno tarde:** se observa un puntaje de 73,75 de satisfacción general, con un 39,33 de satisfacción extrínseca y con un 35 de satisfacción intrínseca.

Se observan los índices de mayor satisfacción intrínseca en: la variedad de tareas que realiza el personal, en el reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho, y en la responsabilidad que se le asigna.

Los índices de mayor satisfacción extrínseca son: en relación a los compañeros de trabajo, la estabilidad en el puesto, su superior inmediato, y horario de trabajo.

En este turno se observa un porcentaje elevado en el rango ni satisfecho ni insatisfecho en relación a las posibilidades de ascenso, al salario, a la libertad para elegir su propio método de trabajo, y el modo en que la empresa está gestionada.

- **Turno vespertino:** vemos un puntaje de 76,00 de satisfacción general, con un 40,69 de satisfacción extrínseca y un 35,31 de satisfacción intrínseca.

Los índices más elevados de satisfacción intrínseca los vemos en: la variedad de tareas que realiza, responsabilidad que se le asigna, reconocimiento por el trabajo bien hecho, libertad para elegir su propio método de trabajo.

Los índices de satisfacción extrínseca elevados los vemos en: relación a los compañeros de trabajo, superior inmediato, horario de trabajo, estabilidad del puesto.

Observamos un elevado porcentaje de ni satisfacción ni insatisfacción en: las posibilidades de ascenso, modo de gestión de la empresa, la relación entre dirección y trabajadores y salario. Se lo puede interpretar como cierta apatía o desinterés en estos temas.

- **Turno noche:** Se observa un puntaje de 76,50 de satisfacción general, con un 40,50 de satisfacción extrínseca y un 36,00 de satisfacción intrínseca.

Se observan niveles altos de satisfacción intrínseca en: la variedad de tareas que realiza, posibilidades de utilizar sus capacidades, responsabilidad que se le asigna.

Se observan niveles altos de satisfacción extrínseca en: superior inmediato, estabilidad del puesto, horario de trabajo, sus compañeros de trabajo.

De acuerdo a lo expuesto, se observa que el turno que presenta un mayor grado de satisfacción general es la mañana, aunque en general en todos los turnos los valores de satisfacción están por encima de la media de los valores estándares indicados en la escala de Wall, Cook y Wall, para determinar el grado de satisfacción.

**Tabla N° 1 Satisfacción general**

Puntajes según escala de Wall, Cook, Warr					
	Media	Media		Desviación	Desviación
	calculada	típica		calculada	Típica
Satisfacción general	76,75	70,53		14,91	15,42
Satisfacción Extrínseca	40,725	38,22		7,97	7,81
Satisfacción Intrínseca	36,025	32,74		7,00	7,69

❖ La Satisfacción general marcó un puntaje por arriba de la típica, 76,75 puntos, al igual que la Satisfacción Extrínseca, con 40,725, y la Satisfacción intrínseca con 36,025 puntos.

❖ Los valores de la desviación calculada, están por debajo de los valores esperados, con excepción de la desviación de la Satisfacción Extrínseca. Esto implica una variación baja de las respuestas, menos en el caso de Satisfacción Extrínseca.

**Grafica No. 1 - Comparación de puntajes calculados y típicos para el caso de Satisfacción General**



❖ La media que calculada (barras azules) está por arriba de la media típica (barras rojas)

❖ El puntaje para Satisfacción General es 76,75, Satisfacción extrínseca es 40,725 puntos y Satisfacción intrínseca es 36,025.

**Tabla N° 2 Antigüedad en el servicio de menos de 3 años**

	Media		Desviación calculada	Desviación Típica
	calculada	Media típica		
Satisfacción general	74,67	70,53	13,73	15,42
Satisfacción Extrínseca	40,07	38,22	7,60	7,81
Satisfacción Intrínseca	34,60	32,74	6,22	7,69

- ❖ Los funcionarios con menos de 3 años en el servicio tienen una satisfacción general de 74,67 puntos, 40,07 de Satisfacción Extrínseca y 34,60 de Satisfacción Intrínseca.
- ❖ Los valores de la desviación calculada, están por debajo de los valores esperados. Esto implica una variación baja de las respuestas.

**Tabla N° 3 Antigüedad en el servicio de 3 a 5 años**

	Media	Media	Desviación calculada	Desviación Típica
	calculada	típica		
Satisfacción general	74,17	70,53	13,84	15,42
Satisfacción Extrínseca	39,33	38,22	7,23	7,81
Satisfacción Intrínseca	34,83	32,74	6,68	7,69

- ❖ El puntaje de satisfacción general para la antigüedad de 3 a 5 años de 74,17
- ❖ Los valores de la desviación calculada, están por debajo de los valores esperados. Esto implica una variación baja de las respuestas.

**Tabla N° 4 Antigüedad en el servicio de 6 a 8 años**

	Media		Desviación calculada	Desviación Típica
	calculada	Media típica		
Satisfacción general	76,83	70,53	14,77	15,42
Satisfacción Extrínseca	41,17	38,22	8,16	7,81
Satisfacción Intrínseca	35,67	32,74	6,88	7,69

- ❖ El puntaje de satisfacción general para la antigüedad de 6 a 8 años de 76,83, de 41,17 para la Satisfacción Extrínseca y 35,67 para la Satisfacción Intrínseca
- ❖ Los valores de la desviación calculada, están por debajo de los valores esperados, con excepción de la desviación de la Satisfacción Extrínseca. Esto implica una variación baja de las respuestas, con excepción de la Satisfacción Extrínseca, donde hubo más variedad en las respuestas

**Tabla N° 5 Antigüedad en el servicio de 9 o más años**

Media calculada	Media típica		Desviación Calculada	Desviación Típica
Satisfacción general	80,85	70,53	18,77	15,42
Satisfacción Extrínseca	42,54	38,22	9,48	7,81
Satisfacción Intrínseca	38,31	32,74	9,30	7,69

❖ La satisfacción general para los que tiene antigüedad de 9 o más años tiene un puntaje de 80,85 para la media calculada sobre una media típica de 70,53. Los valores para Satisfacción Extrínseca e Intrínseca son 42,54 y 38,31 respectivamente.

❖ Los puntajes de esta categoría son los máximos para esta clasificación

❖ La desviación calculada está por encima de lo esperado en todos los casos. Esto se interpreta como una variación mayor en las respuestas brindadas.

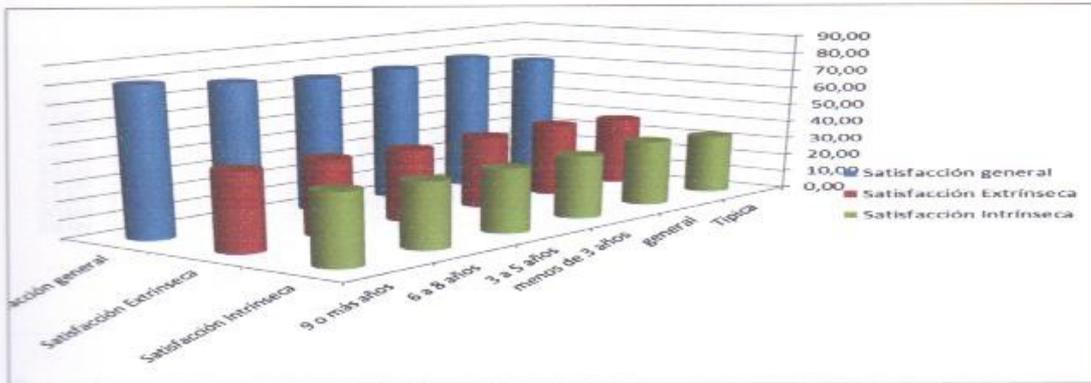
**Tabla N° 6 Antigüedad general en el servicio**

	Típica	General	menos de			9 o más
			3 años	3 a 5 años	6 a 8 años	años
Satisfacción general	70,53	76,75	74,67	74,17	76,83	80,85
Satisfacción Extrínseca	38,22	40,73	40,07	39,33	41,17	42,54
Satisfacción Intrínseca	32,74	36,03	34,60	34,83	35,67	38,31

❖ En todos los casos los puntajes calculados están por encima de la media esperada.

❖ En el caso de los funcionarios con 9 o más años se observa el tope de puntaje, en las 3 categorías de satisfacción

**Gráfica N° 2 Antigüedad en el servicio**



❖ Comparación de puntajes calculados y típicos para Satisfacción general, extrínseca e intrínseca, con discriminación por antigüedad en el servicio.

**Gráfica N° 3 Comparación por antigüedad Satisfacción General**



❖ Comparación de puntajes para Satisfacción General discriminados por antigüedad en el servicio

❖ Los más satisfechos son los que tienen más antigüedad

**Gráfica N° 4 Distribución de la antigüedad según la Satisfacción Extrínseca**



❖ Comparación de puntajes para Satisfacción Extrínseca discriminados por antigüedad en el servicio.

❖ Los más satisfechos son los que tienen más antigüedad

**Grafica N° 5 Distribución de la antigüedad según Satisfacción Intrínseca**



- ❖ Comparación de puntajes para Satisfacción Intrínseca discriminados por antigüedad en el servicio.
- ❖ Los más satisfechos son los que tienen más antigüedad

**Tabla N° 7 Satisfacción laboral en el turno matutino**

	Media		Desviación calculada	Desviación Típica
	calculada	Media típica		
Satisfacción general	81,00	70,53	19,76	15,42
Satisfacción Extrínseca	43,08	38,22	10,57	7,81
Satisfacción Intrínseca	37,92	32,74	9,20	7,69

- ❖ Los funcionarios del turno matutino en el servicio tienen una satisfacción general de 81,00 puntos, 43,08 de Satisfacción Extrínseca y 37,92 de Satisfacción Intrínseca.
- ❖ Los valores de la desviación calculada, están por arriba de los valores esperados. Esto implica una variación alta de las respuestas.
- ❖ Los puntajes de esta categoría son los máximos para esta clasificación

**Tabla N° 8 satisfacción laboral en el turno de la tarde**

	Media	Media	Desviación calculada	Desviación Típica
	calculada	típica		
Satisfacción general	74,33	70,53	13,63	15,42
Satisfacción Extrínseca	39,33	38,22	7,16	7,81
Satisfacción Intrínseca	35,00	32,74	6,50	7,69

- ❖ Los funcionarios del turno de la tarde tienen una satisfacción general de 74,33 puntos, 39,33 de Satisfacción Extrínseca y 35,00 de Satisfacción Intrínseca.
- ❖ Los valores de la desviación calculada, están por debajo de los valores esperados. Esto implica una variación baja de las respuestas.

**Tabla 9 Satisfacción laboral en el turno vespertino**

	Media		Desviación calculada	Desviación Típica
	calculada	Media típica		
Satisfacción general	76,00	70,53	14,55	15,42
Satisfacción Extrínseca	40,69	38,22	8,12	7,81
Satisfacción Intrínseca	35,31	32,74	6,56	7,69

❖ Los funcionarios del turno vespertino tienen una satisfacción general de 76,00 puntos, 40,69 de Satisfacción Extrínseca y 35,31 de Satisfacción Intrínseca.

❖ Los valores de la desviación calculada, están por debajo de los valores esperados. Esto implica una variación baja de las respuestas, con excepción de la Satisfacción Extrínseca

**Tabla N° 10 Satisfacción laboral en el turno de la noche**

	Media		Desviación calculada	Desviación Típica
	calculada	Media típica		
Satisfacción general	76,50	70,53	13,19	15,42
Satisfacción Extrínseca	40,50	38,22	6,68	7,81
Satisfacción Intrínseca	36,00	32,74	6,55	7,69

❖ Los funcionarios del turno vespertino tienen una satisfacción general de 76,50 puntos, 40,50 de Satisfacción Extrínseca y 36,00 de Satisfacción Intrínseca.

❖ Los valores de la desviación calculada, están por debajo de los valores esperados. Esto implica una variación baja de las respuestas

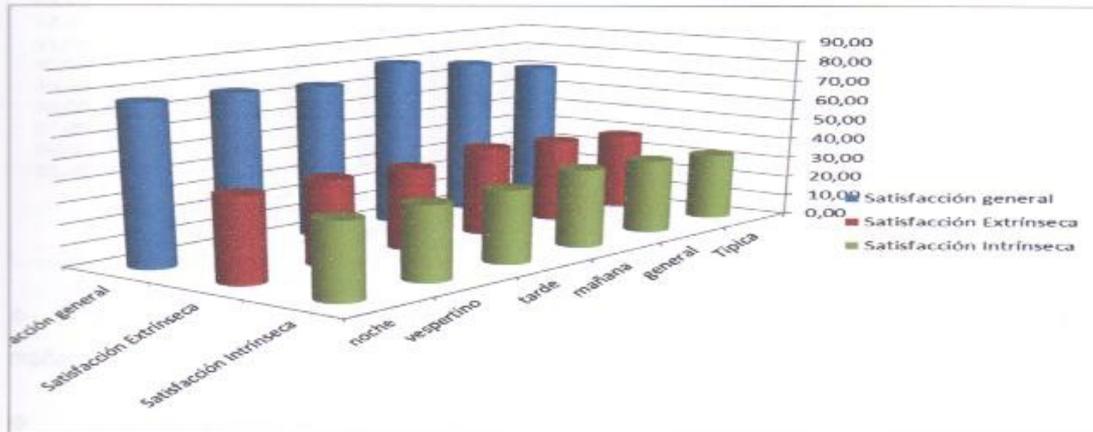
**Tabla N° 11 Satisfacción laboral en los cuatro turnos**

	Típica	General	Mañana	Tarde	vespertino	Noche
Satisfacción general	70,53	76,75	<b>81,00</b>	74,33	76,00	76,50
Satisfacción Extrínseca	38,22	40,73	<b>43,08</b>	39,33	40,69	40,50
Satisfacción Intrínseca	32,74	36,03	<b>37,92</b>	35,00	35,31	36,00

❖ Resumen de todos los resultados obtenidos hasta ahora: satisfacción típica, general y discriminada por turnos

❖ En el caso de los funcionarios del turno matutino se observa el tope de puntaje, en las 3 categorías de satisfacción

**Grafica N° 6 Distribución general de la Satisfacción laboral en los cuatro turnos**



❖ Comparación de puntajes calculados y típicos para Satisfacción general, extrínseca e intrínseca, con discriminación por turnos.

**Grafica N° 7 Satisfacción general de todos los turnos**



❖ Comparación de puntajes para Satisfacción General discriminados por turnos aca vemos bien definido que la mañana es el turno mas satisfecho.

❖ Los más satisfechos son los del turno de la mañana

**Gráfica N° 8 Satisfacción Extrínseca de todos los turnos**



- ❖ Comparación de puntajes para Satisfacción Extrínseca discriminados por turnos es mayor en la mañana
- ❖ Los más satisfechos son los del turno de la mañana

**Gráfica N° 9 Satisfacción Intrínseca de todos los turnos**



- ❖ Comparación de puntajes para Satisfacción Intrínseca discriminados por turnos, la mañana es el turno mas satisfecho.
- ❖ Los más satisfechos son los del turno de la mañana

## Discusión

Los resultados de la investigación, muestran métricas de Satisfacción laboral con guarismos altos, por arriba de la media. Estos resultados se dan en las tres categorías estudiadas: Satisfacción General, Extrínseca e Intrínseca, en Licenciados y Auxiliares en Enfermería que trabajan en el Hospital privado de Montevideo, en el servicio Neonatal-Pediátrico.

Estos resultados, son concordantes, con el estudio realizado en Chile en el año 2002 en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU)<sup>15</sup>, donde los resultados muestran que existe una tendencia a la satisfacción laboral general tanto en factores extrínsecos como intrínsecos, en las/os enfermeras/os que trabajan en los diversos SAMU que participaron de la investigación. Estos resultados son similares con otros estudios realizados en la Provincia de Concepción, Chile<sup>14</sup>.

En lo que respecta a la medición desglosada por turno y antigüedad, se encontró mayor índice de Satisfacción general en el turno de la mañana, y en los funcionarios que tienen mas años en el servicio.

Las condiciones físicas del trabajo, relación con compañeros de trabajo, modo de supervisión, el salario, la relación entre dirección y trabajadores en la empresa, modo de gestión, horario y estabilidad en el puesto, son los índices de mayor Satisfacción extrínseca.

La libertad para elegir su propio método de trabajo, el reconocimiento por el trabajo bien hecho, responsabilidad que se le ha asignado, posibilidad de utilizar sus capacidades, atención a sus sugerencias, son los índices de mayor Satisfacción intrínseca.

En cambio en otros trabajos estudiados como fueron el de México en el Hospital de Oncología Centro Médico Nacional del año 2008<sup>11</sup>, el que se realizó en Venezuela en el Instituto Autónomo Hospital Universitario en el año 2005<sup>13</sup> y en los Hospitales Públicos de Córdoba Argentina en el 2010<sup>15</sup>, arrojaron una satisfacción laboral de Enfermería de indiferencia y están poco satisfechos con su trabajo. Se podría afirmar que esto era lo que presumíamos, podía suceder con nuestros resultados al inicio de nuestra investigación. Sin embargo, nos sentimos gratificados al comprobar que los guarismos obtenidos en la presente investigación en un Hospital Privado en el Uruguay nos indican una Satisfacción Laboral instaurada. Se podría afirmar que éste es un resultado inesperado, dada la realidad compleja que enfrentan algunas instituciones de nuestro país.

De esta manera se ratifica la teoría bifactorial de Herzberg en la que la satisfacción se origina principalmente por las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos, los factores extrínsecos solo puede prevenir insatisfacción laboral, o evitarla cuando esta existe pero no pueden determinar la satisfacción.

Facultad de Enfermería  
BIBLIOTECA  
Hospital de Clínicas  
Av. Italia s/n Barrio Sur  
Montevideo - Uruguay

## Conclusiones

En términos generales se puede concluir que se logró conocer el grado de satisfacción laboral de los Licenciados y Auxiliares en Enfermería en el hospital privado, en el sector de neonatología-pediátrico con el total de los encuestados (40), aplicando un modelo validado internacionalmente en múltiples ámbitos laborales, con antecedentes que datan desde hace más de 30 años como lo es el modelo bifactorial de Herzberg.

Es destacable señalar que conocer la satisfacción laboral del personal en este caso de Enfermería, resulta de mucha importancia para cualquier institución. El trabajo es una actividad humana individual y colectiva por excelencia, requiere de una serie de contribuciones, esfuerzos, tiempo, aptitudes y actitudes.

El perfil del personal encuestado, según los datos sociodemográficos, nos muestra que el rango de edad predominante es de 30 años, que corresponde al sexo femenino, con una antigüedad laboral promedio de 8 años, los turnos son en general homogéneos y con un nivel técnico como grado de estudio.

Según los datos obtenidos de la aplicación de la escala de satisfacción laboral por puntaje vemos que todos, se encuentran dentro de las categorías de satisfacción.

En la media calculada de satisfacción laboral general se obtuvo un puntaje de 76,75 sobre una media típica de 70,53, la satisfacción extrínseca calculada tiene un puntaje de 40,725 y la media típica es de 38,22, en lo que se refiere a la satisfacción intrínseca se obtuvo un valor de 36,025 en la media calculada, siendo la media típica de 32,74.

La desviación calculada nos dio un resultado de 14,91, cuando la desviación típica es de 15,42. Este valor implica que no hubo gran variedad en las respuestas.

En lo que corresponde a los turnos, presentan un mayor grado de satisfacción general los de la mañana, aunque en general en todos los turnos los valores de satisfacción están por encima de la media de los valores estándares indicados en la escala de Wall, Cook y Wall, para determinar el grado de satisfacción.

Concluimos en relación a la antigüedad que los funcionarios más satisfechos son aquellos que tienen más años en el sector estudiado, mientras que los funcionarios con menos de 3 años de antigüedad están moderadamente satisfechos, pero siempre por arriba de la media típica de la escala.

Hubo Satisfacción del personal de Enfermería tanto en los 7 factores intrínsecos, como en los 8 factores extrínsecos.

Destacar que hay una buena comunicación y coordinación entre los puestos jerárquicos y el personal de enfermería para lograr estos niveles de satisfacción.

Se encontró que la apreciación que tienen los Licenciados y Auxiliares en Enfermería sobre la satisfacción laboral no varía a gran escala de acuerdo al ámbito que se indaga.

Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral se corresponde con una actitud general de la persona hacia su empleo y el compromiso hacia la organización perteneciente, aparece como primordial enfocarse desde la institución a logro de la satisfacción laboral. Trabajando para ello en el mantenimiento de los niveles hasta ahora obtenidos considerados como fortalezas, a fin de garantizar una mejor satisfacción laboral,

teniendo en consideración que el ambiente y las condiciones laborales, son piezas claves que influyen en el crecimiento, desarrollo profesional y satisfacción laboral de los trabajadores. .

Hallarse a gusto en el servicio contribuye, en la producción laboral y en el bienestar físico y mental del trabajador.

## Sugerencias

En Uruguay, respecto al área de satisfacción laboral, es amplia la gama de investigaciones de relevancia que podrían realizarse para contribuir a mejorar la situación de enfermería.

Si se desea tener un nivel satisfactorio en relación al trabajo se debe trabajar por parte de la directiva organizacional en pro del correcto funcionamiento de los empleados, promoviendo un ambiente laboral cálido y confortable con una agenda de formación adecuada en el ámbito de las funciones a cumplir.

En la investigación realizada por este grupo de estudiantes fue muy grato haber obtenido los grados de satisfacción ecuanímes en el grupo encuestado, dado que como se encuentra al momento el sistema de salud Uruguayo, no pensamos concluir con estos valores de satisfacción, realmente creemos que la gestión realizada en dicho hospital es digna de ser imitada en otros centros tanto privados como públicos apuntando a mejorar la performance del profesional, cuidándose en todo momento de brindar condiciones óptimas y saludables, para así lograr un ambiente laboral óptimo motivando al recurso humano de cada institución dado que este es primordial para la atención de los usuarios.

En síntesis nuestra principal sugerencia es que se pudiera imitar el modelo de gestión de dicha institución para que así toda la salud tuviera la oportunidad de trabajar con el índice de satisfacción que se midió en la misma.

Que se aplique el modelo para realizar otras investigaciones en el área de la salud, pública y privada, para así contar con un universo más amplio, en lo que respecta a la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud Uruguayo.

## Referencias Bibliográficas

- <sup>1</sup>. - Ldo. Jesús Pérez Bilbao, Ldo. Manuel Fidalgo Vega - *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción* – Madrid, INSHT – 1994
- <sup>2</sup>. - Herzberg, F ; Mausner, B; Snyderman, BB. – *The motivation to work* – Nueva York – 1959
- <sup>3</sup>. - Warr, Cook, Wall. – *Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. Journal of Occupational Psychology, 52, 129-148* – 1979
- <sup>4</sup>. - Locke, E.A. – *The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Eds.). Handbook of Industrial and Organization Psychology* – Nueva York – 1976.
- <sup>5</sup>. - Meliá, J. L. y Peiró, J. M. – *Estructura factorial, fiabilidad y validez. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 11, 179-185* – 1989.
- <sup>6</sup>. - Peiró, J.M. y Prieto, F. – *La actividad laboral en su contexto. Aspectos psicosociales del trabajo. Tratado de Psicología del trabajo* – Madrid, 1996.
- <sup>7</sup>. - Pozo, C., Alonso, E. Hernández, S. y Martos, M.J. – *Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la salud El valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. 247-264* – 1995
- <sup>8</sup>. - HERZBERG Frederick – *One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review* – 1991
- <sup>9</sup>. - HERZBERG Frederick – *Work and the Nature of Man* – Cleveland, Ohio – 1991
- <sup>10</sup>. - Likert, Rensis – *"A Technique for the Measurement of Attitudes". Archives of Psychology 140: 1-55* - 1932
- <sup>11</sup>. - MCE Hugo Tapia Martínez, Lic. Cecilia Ramírez Rodríguez, Lic. Elizabeth Islas García – *Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo xxi imss* - México, 2009
- <sup>12</sup>. - Pilar Alonso Martín – *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración* – 2008
- <sup>13</sup>. - Parada ME, Moreno RB, Mejías ZM, Rivas AF, Rivas FF, Cerrada JS, Rivas FP – *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela* – 2009

<sup>14</sup>. - Fernández LB P. "Nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción", Chile, Tesis Magister. Universidad de Concepción, Chile, 2002.

<sup>15</sup>.- Sarella Parra. L.H., T. Paraik. Satisfacción laboral en Enfermeros que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU), Chile- 2002.

<sup>16</sup>. - María Sara Díaz Echenique, María Inés Stimolo, Norma Patricia Caro – *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba, Argentina* – 2010

### A. Encuesta

#### HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Introducción:**

Muchas gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta. La información que nos provea será de fundamental importancia para nuestra Tesis, que se enmarca en el área de la Satisfacción Laboral en el personal de la Salud.

Agradecemos dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las preguntas del cuestionario. Esto nos permitirá un acercamiento científico a la realidad concreta de su entorno laboral.

Le haremos llegar los resultados obtenidos a su cuenta de correo electrónico si así lo desea.

**Título del estudio:**

Satisfacción Laboral de Licenciados y Auxiliares de Enfermería en un Hospital Privado

**Descripción general del estudio:**

En el presente estudio se analizan las condiciones que inciden en la satisfacción laboral de Licenciados y Auxiliares de Enfermería en el servicio neonatal - pediátrico de un Hospital Privado de Montevideo, con la finalidad de obtener un modelo explicativo de satisfacción en el personal de Enfermería evaluado.

**Confidencialidad:**

Esta encuesta requiere sólo unos 10 minutos de su tiempo. Sus respuestas serán totalmente anónimas y confidenciales, según lo establecido por la ley N° 18.331 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ACCIÓN DE "HABEAS DATA"

**Derecho a rehusar o abandonar:**

La participación en el estudio es completamente voluntaria y es libre de rehusar o abandonar en cualquier momento que considere oportuno sin ofrecer ninguna explicación.

*El equipo investigador quiere darle las gracias de antemano por su colaboración.*

# I) CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO

Por favor, marque con una X.

1)	<i>EDAD</i>	<i>20 a 29 años</i>	
		<i>30 a 39 años</i>	
		<i>40 a 49 años</i>	
		<i>Más de 50 años</i>	

2)	<i>SEXO</i>	<i>Masculino</i>	
		<i>Femenino</i>	

3)	<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>Soltero</i>	
		<i>Casado</i>	
		<i>Concubinato</i>	
		<i>Divorciado</i>	

4)	<i>CANTIDAD DE HIJOS</i>	<i>Ninguno</i>	
		<i>1</i>	
		<i>2</i>	
		<i>3 o más</i>	

5)	<i>ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO</i>	<i>Menos de 3 años</i>	
		<i>3 a 5 años</i>	
		<i>6 a 8 años</i>	
		<i>9 a 11 años</i>	
		<i>Más de 12 años</i>	

6)

<i>TURNO QUE REALIZA</i>	<i>Mañana</i>	
	<i>Tarde</i>	
	<i>Vespertino</i>	
	<i>Noche</i>	

7)

<i>NUMERO DE TRABAJOS</i>	<i>1</i>	
	<i>2</i>	
	<i>Más de 2</i>	

8)

<i>TIPO DE CONTRATO</i>	<i>Titular</i>	
	<i>Suplente</i>	
	<i>Otro</i>	

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

*INSTRUCCIONES: Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan siete opciones que van en orden creciente desde "Muy insatisfecho" a "Muy satisfecho". Usted deberá marcar con una X en la opción que mejor represente su parecer.*

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho ni Insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones físicas del trabajo							
Libertad para elegir su propio método de trabajo							
Sus compañeros de trabajo							
Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho							
Su superior inmediato							
Responsabilidad que se le ha asignado							
Su salario							
Posibilidad de utilizar sus capacidades							
Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa							
Posibilidades de ascenso							
Modo en que la empresa está gestionada							
Atención a sus sugerencias							
Horario de trabajo							
La variedad de tareas que realiza							
Estabilidad del puesto							

## B. Planillas para cálculo de la escala de Wall, Cook y Warr

A continuación se muestra un ejemplo de la planilla de cálculo usada para la obtención de los puntajes. La misma cuenta con las 15 preguntas del cuestionario como filas, y las siete posibles respuestas como columnas. Así que en cada entrada de esta matriz, se disponen la suma de respuestas obtenidas, para cada pregunta, y para cada tipo de respuesta.

### Cómputo de datos para Satisfacción General

Pregunta	Puntajes							Cantidad de respuestas / Subtotales
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
	1	2	3	4	5	6	7	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

## C. Escala de Likert

La Escala de tipo Likert (también denominada método de evaluaciones sumarias) es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta). La escala se llama así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso.

Luego de tener todos los datos realizamos un plan de tabulación y análisis, donde los datos se presentan mediante tablas y graficas

La Escala de tipo Likert (también denominada método de evaluaciones sumarias) es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta). La escala se llama así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso.

### Elaboración de la escala

1. Preparación de los ítems iniciales; se elaboran una serie de enunciados afirmativos y negativos sobre el tema o actitud que se pretende medir, el número de enunciados elaborados debe ser mayor al número final de enunciados incluidos en la versión final.
2. Administración de los ítems a una muestra representativa de la población cuya actitud deseamos medir. Se les solicita a los sujetos que expresen su acuerdo o desacuerdo frente a cada ítem mediante una escala.
3. Asignación de puntajes a los ítems; se le asigna un puntaje a cada ítem, a fin de clasificarlos según reflejen actitudes positivas o negativas.
4. Asignación de puntuaciones a los sujetos; la puntuación de cada sujeto se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los distintos ítems.
5. Análisis y selección de los ítems; mediante la aplicación de pruebas estadísticas se seleccionan los datos ajustados al momento de efectuar la discriminación de la actitud en cuestión, y se rechazan los que no cumplan con este requisito

Un elemento de tipo Likert es una declaración que se le hace a los sujetos para que éstos lo evalúen en función de su criterio subjetivo; generalmente se pide a los sujetos que manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo. Normalmente hay 5 posibles respuestas o niveles de acuerdo o desacuerdo, aunque algunos evaluadores prefieren utilizar 7 a 9 niveles; un estudio empírico reciente demostró que la información obtenida en escalas con 5, 7 y 10 niveles posibles de respuesta muestra las mismas características respecto a la media, varianza, asimetría y curtosis después de aplicar transformaciones simples.

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

Me gusta el cine:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La escala de Likert es un método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado.

La escala de Likert, al ser una escala que mide actitudes, es importante que pueda aceptar que las personas tienen actitudes favorables, desfavorables o neutras a las cosas y situaciones lo cual es perfectamente normal en términos de información. Debido a ello es importante considerar siempre que una escala de actitud puede y debe estar abierta a la posibilidad de aceptar opciones de respuesta neutrales.

Después de completar el cuestionario, cada elemento se puede analizar por separado o, en algunos casos, las respuestas a cada elemento se suman para obtener una puntuación total para un grupo de elementos. Por ello las escalas de tipo Likert son un tipo de escalas sumativas.

## D. Normas Generales del Servicio

### Doctrina del Servicio

Este servicio se suscribe al departamento de pediatría y como parte integrante del departamento de enfermería interpreta y adecua la filosofía de este aplicando conjuntamente con una teoría de enfermería que está dirigida al cuidado integral del usuario que requiere de un cuidado intensivo

Proporciona asistencia al usuario independiente de su raza credo o estatus socio económico, respetando su individualidad

Participación de personal profesional, auxiliar y otros integrando en un equipo, para la satisfactoria resolución de problemas de servicio.

Fomenta y mantiene un clima de trabajo dinámico, armónica y cuya organización favorezca la capacitación continua del persona Promueve una relación armónica y educativa entre el equipo de salud el niño y su familia, conceptos de neonatología y de recién nacido

La personal enfermería requerida por un servicio que atiende a los niños y sus familias, debe tener formación académica, experiencia clínica documentada en el área, habilidades psicoemocionales para afrontar situaciones de estrés, educativas y técnicas con la finalidad de asegurar la calidad de la atención a la población frágil y especial con la que se trabaja.

La licenciada en enfermería de cada turno asegurará la calidad de atención mediante el uso adecuado de los recursos materiales y humanos, supervisando la dotación de personal para su guardia y las siguientes:

1-el equipo de enfermería esta integrado por uno o dos niveles de formación, se privilegiará la presencia de 2 licenciadas donde una de ellas será referente del turno designada por la jefa del sector, tendrá la responsabilidad de programar las actividades de enfermería de la guardia y la comunicación oportuna a la jefa licenciada enfermera o supervisora.

2-los cuidados de todos los usuarios que asistan al servicio estarán pautados en los protocolos, tomando en consideración, la afectación de mayor grado de compromiso y las características particulares se atenderán individualmente.

3-las normas técnicas serán realizadas según el manual correspondiente con el agregado de creatividad y el aporte individual que no altere los fundamentos científicos y técnicos.

4-los manuales serán evaluados en forma continua desde su implementación con registros documentados para su revisión y ajustes en plazos sucesivos acordados.

5-se aplicará plan de orientación a padres al ingreso de su hijo a la unidad, estará referido a presentación del equipo, información sobre evolución del bebé, planta física, área de internación con sus instalaciones, normas sobre circulación y visitas, de seguridad y servicios de apoyo. también se orientará sobre el área individual de su hijo, finalidad y equipos y se entregará material impreso.

6-al ingreso del usuario, se realizará valoración de enfermería por parte de la licenciada comenzando por el sistema más afectado y luego por el que sigue de grado de afectación, con registros para dicho fin.

7-las mediciones de signos vitales serán realizadas por enfermería según horarios individuales establecidos y según requerimiento, siendo registrado en instrumentos correspondientes.

8-las indicaciones médicas serán realizadas en forma escrita y firmadas en planillas para dicho fin. también se registra el nivel de cuidados

9-la licenciada analiza y planifica el plan del horario, la administración de fármacos y otros tratamientos serán firmados en planilla, la forma de administración de la medicación i/v, se registrará en tarjeta rosada detallando tipo y volumen diluyente estabilidad tiempo y vía de infusión.

10-las mediciones antropométricas incluirán o eso diario y las veces que sea necesario perímetro cefálico 2 veces por semana talla semanal, el resto de las mediciones se realizará según requerimiento individual.

11-el balance hídrico lo realizará la licenciada en el turno de la mañana o las veces que el usuario así lo requiera.

12-los instrumentos de uso diarios eran cambiados y archivados por el turno de la noche todos los días, dejando la tablilla los de las ultimas 24 hs

13-la recolección de diuresis se realizara con cada medición de parámetros vitales y registro acumulativo.

14-el alta del usuario se entregará resumen de alta de enfermería con 3 copias: padres historia clínica unificada historia de CTI. en este debe constar: plan de altas cuidados en domicilio, administración de medicación, exámenes pendientes, entre otros.

15-cuando el usuario se retira de alta la licenciada de turno le entregará la medicación en uso que continúe en domicilio, devolverá, desechara o transferirá sector que recibe al usuario según corresponda realizando registro en historia clínica.

16-los biberones de los niños internados serán preparados en el lactario y trasladados a la unidad por el personal del mismo enfermería del servicio de encargará de guardar en heladera y lavar luego de su uso.

17-el personal podrá realizar su colación en tisanería destinada para tal fin.

18-el funcionario tomará su tiempo para el descanso en el momento que se autorice y de acuerdo a las condiciones del servicio.

19-la solicitud de días libres cambios de libre, y tipos de licencias se regirán por la normativa del departamento de enfermería.

20-no podrá retirarse de la guardia ningún integrante del equipo hasta que su relevo no arribe al servicio comience la entrega y toma de guardia

21-el funcionario tendrá presente el reglamento interno de trabajo.

22-el uniforme será de cambio diario y de uso exclusivo del sector.

23-cuando por decisión de la supervisora enfermera el funcionario será redistribuida a otros sectores deberá cambiar su uniforme por otro limpio si tiene que desempeñar funciones nuevamente en el servicio durante la misma guardia

24-la licenciada realizará visita de enfermería y valoración sistémica del usuario con participación del resto del equipo de enfermería.

25-la licenciada delegará a al auxiliar de enfermería, actividades específicas o la atención del usuario tomando en consideración la condición clínica grado de dependencia t tratamiento requerido.

26-la auxiliar de enfermería aporta información para la planificación del pase de guardia en una síntesis de las novedades acerca de los usuarios asignados y se otras actividades delegadas.

27-cada turno mantiene la limpieza, orden y pauta de almacenamiento de equipos, materiales y otros insumos en la estación de enfermería y depósitos del sector.

28-diariamente el personal de enfermería debe realizar la revisión de la condición de la banda técnica de todas las áreas, materiales preparados para recibir los ingresos, funcionamiento y almacenamiento correcto de equipos e informar oportunamente a la ecónoma si encuentra falta de materiales mal funcionamiento de equipos y otros , y en la que cada respuesta esté situada de forma equidistante.

## E. Organización del Servicio

La organización de un servicio para la atención de usuarios de estas características requiere de un conjunto de componentes que le aseguren una atención de calidad y permitan medir los resultados a corto y mediano plazo con la finalidad de establecer las intervenciones que contribuyan al logro de calidad total.

1-determinación de la política, doctrina y filosofía del servicio.

2-equipo de enfermería formado y entrenado en el área específica.

3-establecimiento de pautas, elaboración de instrumentos y códigos de

Comunicación con otros profesionales y funcionarios de la institución

4-definiciones conceptuales sobre la población destinataria

5-aplicación de modelos de enfermería dirigidos a la familia y el niño

6-instrumentos de registros sistematizados que faciliten su evaluación periódica mediante técnicas de auditoría y que la aplicación de estándares de enfermería sea ajustada al área específica

7-instrumentos de normas administrativas, técnicas, y protocolos de atención y otros.

8-programas de educación en servicio.

9-dotación de equipos, materiales, insumos y planta física.

Las licenciadas enfermeras elaboraron los protocolos de atención manuales de normas técnicas y administrativas, cardex para registro continuo de eventos, grado de satisfacción y percepción familiar

El propósito es brindar al personal desde el inicio todo el material concerniente a la organización, normalización y sistematización de cuidados que se aplicarán en la atención al recién nacido y su familia.

El conocimiento y aplicación de estos componentes podrá facilitar un desempeño ágil y eficiente mediante la utilización de criterios unificados que contribuyan a la calidad de la asistencia.