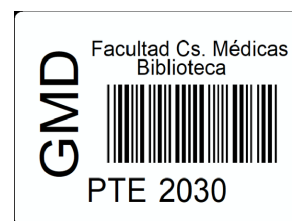


UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA



Proyecto de tesina

Cómo se relaciona la Satisfacción laboral con sexo, edad, antigüedad institucional y permanencia en el servicio de los enfermeros/as asistenciales del Área de Emergencia Primaria de un efector de 3er Nivel de complejidad de la ciudad de Rosario en el período de Julio y Agosto de 2017.

Por: Enf. Gonzalez, Mariana F.

Director: Lic. Báez, Juana

Docente asesor: Lic. Acosta, Simón

Rosario, noviembre de 2017

Protocolo de Investigación para regularizar la actividad académica Tesina.

**Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un
esfuerzo total es una victoria completa.**

Mahatma Gandhi

Resumen

La satisfacción laboral se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el acceso al objeto o fines que lo reducen, Locke 1976 define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, es decir estar satisfecho es estar contento, complacido, conforme.

El presente trabajo se propone como objetivo general analizar la relación entre la edad, antigüedad institucional, permanencia en el servicio y sexo y la satisfacción laboral de los enfermeros asistenciales del Área de Emergencia Primaria de un hospital de 3° nivel de complejidad de la ciudad de Rosario en el período de Julio y Agosto del 2017.

El diseño seleccionado es no experimental u observacional analítico, transversal y prospectivo. La población en estudio estará constituida enfermeros/as asistenciales que presten servicio en el período de Julio y Agosto del 2017. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranáz y Mira que consta de 9 factores o dimensiones con 24 preguntas, cada una de las cuales fue valorada mediante una escala tipo Likert. Se agregará a dicha encuesta datos como edad, sexo, antigüedad institucional y permanencia en el servicio de cada uno de los enfermeros/as que participen del estudio.

Para el análisis de los datos se utilizará la estadística descriptiva e inferencial, se representarán en gráficos de barras, tablas de simple entrada y gráficos de torta.

Palabras clave: Satisfacción laboral, edad, sexo, antigüedad institucional, permanencia en el servicio, enfermeros/as asistenciales.

Índice general

	Pág.
Resumen y palabras clave	3
Índice general	4
Introducción	5
Estado actual de conocimiento o Estado del Arte	5
Planteamiento del problema de estudio	12
Hipótesis y objetivos	12
Marco teórico	14
Materiales y Métodos	33
Tipo de estudio o Diseño	33
Sitio o contexto de la investigación	33
Población y Muestra	35
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	35
Personal a cargo de la recolección de datos	42
Plan de análisis	42
Plan de trabajo y Cronograma	48
Anexos	49
Guía de estudio de convalidación o exploratorio de los sitios	50
Instrumento de recolección de datos	53
Resultados del estudio exploratorio	62
Resultados de la prueba piloto del instrumento	63
Bibliografía	65

Introducción

Actualmente el recurso humano ha ido tomando un lugar preponderante en las Organizaciones por su rol decisivo, tanto en los servicios que brindan como en sus aportes para innovaciones y gestión. Por pasar gran parte del tiempo desempeñando sus actividades dentro de una organización resulta de interés estudiar la opinión que tienen los trabajadores con respecto al grado de satisfacción dentro de su campo de trabajo. En las Instituciones que brindan servicios de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad, relacionados estrechamente con el trato personal (Contreras, 2013). La calidad total pretende la satisfacción del usuario y la obtención de beneficios para todos los miembros de la Organización, si tenemos en cuenta que al definir calidad de atención nos referimos a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud. Al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos (Simón, 2012). La importancia del recurso humano impone que los directivos conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores y muy especialmente en qué medida están satisfechos laboralmente.

No obstante, el trabajo desempeñado debe generar satisfacción con el fin de que tenga una repercusión positiva en aspectos tales como: la productividad, la estabilidad, el compromiso, el clima laboral, entre otros. (Hernández Zavala, 2012)

La satisfacción de un usuario exige el compromiso de la organización, la Institución de Salud que satisface a sus empleados está en situación ideal para satisfacer a los usuarios. Existe una relación directa entre el modo en que los empleados se tratan entre sí y los usuarios, esto quiere decir que una atmósfera interna de cordialidad crea un ambiente que lleva a la satisfacción de ambas partes.

Uno de los determinantes para conocer la adaptación del personal al entorno organizacional es la satisfacción laboral. La satisfacción laboral es un elemento que influye en toda actividad de todo ser humano y un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como el estado positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo, por lo que se reconoce como un

elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados (Aguilera, 2011)

Los factores personales, son características o cualidades del sujeto que lo diferencian y determinan su conducta. Los factores institucionales son característicos de la institución que favorecen o deterioran las relaciones interpersonales y profesionales de los agentes en el cumplimiento del objetivo de la misma. Los factores profesionales son aspectos de la profesión que influyen en el sujeto que la ejerce. En las Instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria, existen factores o condiciones que pueden afectar la satisfacción laboral de sus trabajadores lo que a su vez puede influir en su nivel de desempeño individual y organizacional. El personal de enfermería se ve afectado por diferentes factores que intervienen en su satisfacción laboral como lo son la tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, monotonía laboral, remuneración económica, carga laboral, relaciones interpersonales tanto con los compañeros como con los jefes; todos estos factores guardan relación con la rotación de personal, ausentismo laboral, intención de abandonar su trabajo y burnout. (Contreras, 2013)

El personal de enfermería representa la mayor población de empleados dentro de un hospital, por el número de tareas que realizan, los motivos de insatisfacción se presentan por diferentes aspectos, entre ellos, la sobrecarga de trabajo, debida a la escasez de personal o exceso en la demanda del servicio, la cual se manifiesta principalmente en los hospitales públicos y como consecuencia las personas que desempeñan estas labores, muestran agotamiento físico y mental (Aguilera, 2011). El personal de enfermería resisten 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 de las tareas, tornándolo dificultoso y poco gratificante. Por otra parte, se disgustan por el escaso espacio físico, muy reducido o a veces inexistente, asignado en sus lugares de trabajo, sumado a factores como la fatiga, las escasas posibilidades de capacitación, los horarios inflexibles, sus históricas bajas remuneraciones y los escasos ascensos. (Hernandez, 2016). Además, los bajos salarios obligan a que el personal de enfermería se desempeñe en más de un empleo, asumiendo largas jornadas laborales, la precariedad de las condiciones de trabajo dadas por la pérdida de estabilidad laboral, de prestaciones sociales, de recargos nocturnos y festivos, incremento de las jornadas laborales, cambios

de servicio frecuentemente, sobrecarga laboral y la falta de recursos materiales y humanos son algunos de los factores que traen consecuencias negativas para el personal de enfermería repercutiendo en el cuidado de los pacientes y afectando la vida social y familiar de los trabajadores, secundario a la incapacidad de compatibilidad entre sus intereses y sus exigencias (Cifuentes Rodriguez, 2012) Otro factor que puede afectar son los turnos rotativos, debido a que se generan cambios en el organismo que se ponen de manifiesto como cansancio o fatiga excesiva, además de que dichos horarios dificultan la compatibilidad con la vida familiar. También presentan cambios de humor, o bien, las personas realizan las actividades de manera rutinaria. Debido a estas dificultades que los profesionales deben enfrentar, con el consiguiente malestar que ello implica, es necesario mantener un nivel de satisfacción alto entre las enfermeras ya que contribuye a mejorar el bienestar y la salud de otras personas, ya que no siempre se obtienen los resultados deseados y esto pudiera traer consecuencias de insatisfacción en el personal. (Hernandez, 2016)

Enfermeras satisfechas tienden a estar más comprometidas con las organizaciones en donde se desempeñan. De igual manera, factores del entorno del trabajo que producen una experiencia laboral positiva tienen a su vez una mayor probabilidad de producir resultados positivos en su trabajo, para enfermería la satisfacción laboral se ha relacionado con, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en sí, el reconocimiento, la remuneración, el crecimiento personal, la responsabilidad y seguridad en el empleo. Por el contrario los salarios bajos, la falta o inadecuada capacitación, estilos de liderazgo y pesadas e inequitativas cargas laborales son sólo algunos de los múltiples factores que causan insatisfacción laboral en el personal de enfermería. (Cifuentes Rodriguez, 2012)

El interés por el estudio de la Satisfacción laboral surge en los años 30 con el trabajo de Robert Hoppock denominado Job Satisfaction, donde delimita el campo de estudio, da a conocer los factores que pueden influir en la satisfacción laboral, y la asocia con el desempeño, destaca como factores influyentes a la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión. Iniciando de esta manera los estudios sistemáticos sobre este tema.

Posteriormente en el año 1959 Herzberg, sugiere que la real satisfacción laboral proviene de enriquecer su puesto para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y crecimiento mental y psicológico. Esto permitió que en los años 60/70

se hiciera popular el método de mejorar y enriquecer el trabajo en sí y de esa manera mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. Este autor desarrolló la teoría basada en la jerarquía de Abraham Maslow, donde concluía que las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertas, mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos, esta teoría se denomina de los dos factores o bifactorial de la satisfacción, postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: los extrínsecos (o higiénicos) y los intrínsecos (o motivadores). Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo como son : el salario, las políticas de la institución, el entorno físico y la seguridad entre otros; sobre estos aspectos los trabajadores no tienen posibilidad de control, sin embargo estos en conjunto con otras características personales tales como la edad, sexo , formación, aptitudes, autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a delimitar determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones en los trabajadores, estos factores pueden prevenir o evitar la insatisfacción .En cuanto a los factores intrínsecos se mencionan las circunstancias de trabajo, responsabilidades, logros y el contenido de los mismos entre otros. (Hernández Zavala, 2012)

La ley general del trabajo y el Código Internacional de Enfermería hacen mención que las enfermeras cuentan con el derecho a ejercer en un entorno de seguridad y en condiciones de trabajo óptimas. Ya que este personal en ocasiones trabaja en condiciones peligrosas y desagradables, además de exponerse a condiciones precarias, tensión emocional, largas jornadas laborales, accesibilidad peligrosa y escasas de personal. (OIT, 2007)

Se han realizado múltiples investigaciones respecto a la Satisfacción laboral de los enfermeros/as. En México, un estudio que habla sobre la Satisfacción laboral en cuatro Instituciones de Salud donde se utilizó como instrumento el cuestionario Font Roja, reveló que, la edad promedio de los participantes de este estudio fue de 38 años, el 61% corresponde a estado civil casado. La antigüedad laboral oscila entre 14.6 y 9.6 años. Dentro del grado máximo de estudios se destaca el nivel Técnico con 35%, le sigue la Licenciatura con 30%, Post- técnico 20% y el Posgrado con 15%.El grado de satisfacción laboral de estas instituciones va de medio a alto, ya que de una calificación global que podía ubicarse entre 26 y 130 puntos el valor promedio fue de 101 puntos. De los 9 factores que evalúan la satisfacción laboral, los mejores calificados fueron la relación interpersonal con los jefes y compañeros y la de menor calificación fueron la competencia

profesional y la promoción profesional. En este estudio se comparó las medias entre factores intrínsecos de cada institución. En relación con la satisfacción por el trabajo la institución "C" tiene mayor satisfacción que la institución "B" y que la institución "A". En cuanto a tensión relacionada con el trabajo, la institución "C" muestra mayor tensión en relación con las demás instituciones. Respecto a la relación interpersonal con jefes, la institución "A" es quien marca la diferencia en cuanto a las otras instituciones. En referencia a la relación interpersonal con compañeros, se observó que la institución "C" marca la diferencia al tener mejor relación en comparación con la institución "A" y "B" también muestra mejor relación que la institución "D". En el factor 5 (presión en el trabajo), la institución "C" presenta mayor presión en comparación con las demás instituciones. En relación a promoción profesional, la institución "B" muestra menor promoción con respecto a las demás instituciones. En el factor 8 (competencia profesional) la institución "C" muestra mayor competencia en relación con las otras. Con respecto al factor 6 (características extrínsecas) y el factor 9 (monotonía laboral), no se encontraron diferencias significativas entre instituciones. Se puede concluir que las variables que tuvieron mayor relación con la satisfacción laboral en este estudio son aquellas que engloban las relaciones interpersonales tanto con jefes como de compañeros, lo que confirma que el grado de Satisfacción laboral está ligado al clima laboral, a la motivación y al compañerismo. (Hernández Zavala, 2012)

Según un estudio realizado en la Universidad Nacional de Colombia, donde se utilizó como instrumento el cuestionario Font Roja, arrojó como resultado que el grupo de estudio, lo conforman profesionales de enfermería representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un (71.1%), y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. Los resultados de este estudio indican que El factor 5 denominado promoción profesional el cual hace referencia al grado en el que un individuo cree que puede mejorar tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo fue el factor que presentó un mayor valor de correlación con la satisfacción laboral. Este resultado indica que este factor representa un elemento determinante para la satisfacción

laboral. En segundo lugar se encuentran el factor 3, este factor hace referencia a la competencia profesional que indica el grado en el que un trabajador cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo demanda, del mismo modo, este factor se encuentra relacionado con el factor 5 que se refiere a la promoción profesional este tipo de asociación es coherente con los resultados, en el sentido de que la promoción profesional puede darse por las competencias profesionales de cada trabajador, esto incluye su experiencia y su experticia en el área donde trabaja. En este estudio solamente se hallaron correlaciones importantes entre las variables socio-demográficas relacionadas con la edad y el factor 6 que corresponde a las relaciones interpersonales con los jefes y superiores, siendo esta una correlación inversa o negativa y considerada un factor determinante en las relaciones de poder, autoridad y subordinación. Correlaciones importantes entre el nivel de formación y los factores 6 y 7 que hacen referencia tanto a las relaciones interpersonales con jefes y superiores como a las relaciones entre compañeros de trabajo. Situación que influye de manera significativa en la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la toma de decisiones. Y finalmente una correlación entre el factor 3 que hace referencia al grado de satisfacción que presenta un individuo frente a la creencia que tiene con relación a que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo realmente demanda y la variable tiempo de vinculación laboral. De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados ampliamente reconocida. Existen valores de correlación entre cada uno de los factores y la satisfacción laboral, pero también existen correlaciones entre los factores, la revisión de la literatura reporta ampliamente que la correlación entre la satisfacción laboral y cada uno de estos factores varía de un estudio a otro, por tanto se ha considerado que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que depende de una variedad de condicionantes que afectan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral donde se circunscriben los acontecimientos propios del trabajo. (Contreras, 2013)

En otro estudio realizado en Colombia en una Institución de cuarto nivel de atención, donde se utilizó el cuestionario Font Roja como instrumento, se detectó que el género dominante es el femenino (86.7%), la edad media es de 30,8 años, el 37.7% cuentan con formación postgraduada, el 71,1% llevan un tiempo de desempeño laboral menor o igual a los 7 años y 61 de los 83 enfermero/as cumplieron 3 años en el servicio asignado. Los

profesionales de dicha Institución se encuentran satisfechos con los factores de características extrínsecas de status y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tienen que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación de los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión con el trabajo. Los hombres evidencian insatisfacción laboral con la relación interpersonal con sus jefes, media de 2,91 y la monotonía laboral, media de 2,32. Se evidenció en este estudio (sin datos estadísticos significativos) que lo/as enfermero/as que tienen edades mayor o igual a 37 años se mostraron más insatisfechos respecto de su trabajo, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes. El tiempo de desempeño mayor o igual a 3 años es un factor de riesgo para la insatisfacción laboral. El sexo se identificó como un factor protector en relación a la insatisfacción con el aspecto de características extrínsecas de status. (Cifuentes Rodriguez, 2012)

En el personal de Salud del Samco Carlos Pellegrini en la Provincia de Santa Fe. Se utilizó como instrumento el cuestionario Font Roja modificado por la autora según su interés. Los determinantes de mayor satisfacción son: exceso o presión en el trabajo, satisfacción en el puesto de trabajo, relaciones interpersonales. Los de menor satisfacción corresponden a: relación entre profesionales, tensión en el trabajo, motivación, dirección y políticas organizativas. El sexo predominante es el femenino, la satisfacción general es de un 62%, un 36% se encuentra entre mínimamente satisfecho y no satisfecho con algunas subdimensiones. (Simón, 2012)

Según un estudio en la Universidad de Córdoba, Argentina, con respecto a las tareas realizadas los que estaban satisfechos coincidían en que era lo que les gustaba hacer, los insatisfechos refieren que es porque es una profesión de poco reconocimiento. En lo que refiere a las promociones el 66% satisfecho, y el 33% insatisfecho. Referente al salario el 88,8% insatisfecho refirió que es baja la remuneración para los años de estudio y el 11,1% satisfecho refirió que el sueldo les alcanza justo. Con respecto al reconocimiento el 33% está satisfecho y el 48% insatisfecho. Referente a las relaciones interpersonales con los compañeros el 80 % satisfecho, cuenta con un buen diálogo y el 20% insatisfecho refiere que hay deficiente comunicación. Con respecto a la supervisión el 55,5% satisfecho refiere que es accesible y el 35,5% insatisfecho refiere que no es competente. En lo referente con las condiciones de trabajo que implican el horario, la

distribución del trabajo, las vacaciones, el 53,3% se encuentra satisfecho y el 46,6% está insatisfecho. En resumen el personal de enfermería se encuentra satisfecho en relación a la tarea que realizan, a las promociones, la comunicación con sus compañeros y su relación con la conducción, no así con el salario, los reconocimientos y el seguro médico. (Aguilera, 2011)

El análisis y las conclusiones de estos estudios aportan una relevancia en la información y nos ratifica la importancia y la necesidad de abordar la satisfacción laboral en el personal de enfermería. A consecuencia de lo mencionado anteriormente el **problema** a indagar es: ¿Qué relación existe entre la edad, antigüedad institucional, permanencia en el servicio, sexo y la satisfacción laboral de los enfermeros/as asistenciales del Área de Emergencia Primaria de un hospital de 3er Nivel de complejidad de la ciudad de Rosario en el período de Julio y Agosto del 2017? .

Por lo tanto las **hipótesis** planteadas para dicho problema son: A mayor antigüedad institucional menor satisfacción laboral de los enfermeros asistenciales.

-El personal de enfermería de sexo femenino están más satisfechas laboralmente que el personal de sexo masculino.

-A mayor edad de los profesionales de enfermería mayor satisfacción con respecto a su trabajo manifiestan.

-A mayor tiempo de permanencia en el servicio de los enfermeros, mayor es su satisfacción laboral.

En base al problema e hipótesis planteadas se planeó como **Objetivo general**:

Analizar la relación entre la edad, antigüedad institucional, permanencia en el servicio, sexo y la satisfacción laboral de los enfermeros/as asistenciales del Área de Emergencia Primaria de un Hospital de 3er Nivel de complejidad de la ciudad de Rosario en el período de Julio y Agosto de 2017. Cuyos **objetivos específicos** son: Describir la satisfacción por el trabajo

Describir la tensión relacionada con el trabajo

Analizar la competencia profesional

Analizar la presión del trabajo

Describir la promoción profesional

Describir las relaciones interpersonales con los jefes y con los compañeros

Analizar las características extrínsecas de status

Analizar la monotonía laboral

Por los motivos antes mencionados el **Propósito** de este estudio es conocer los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los enfermeros, para presentar un proyecto que optimice el nivel de satisfacción y proponer medidas correctoras tendientes a mejorar los condicionantes y factores que producen insatisfacción en el personal de enfermería.

Marco teórico.

El trabajo es un rol básico y central en la vida para los seres humanos, por la cantidad de tiempo que dedicamos a trabajar, porque permite la satisfacción de necesidades económicas y psicosociales y por su interrelación con otras áreas de la vida (familia o tiempo libre). Sin embargo, la importancia que el trabajo tiene en la vida, varía de una persona a otra y es un componente central del conjunto de creencias, valores y actitudes que constituyen el significado del trabajo. La centralidad del trabajo se refiere a la importancia que el mismo tiene para una persona en su vida en un momento determinado.

Pero el trabajo no sólo es la manera que los individuos obtienen ingresos económicos para poder sobrevivir. No sólo se trata de cubrir necesidades básicas, para muchas personas el trabajo es el centro de su vida, y le dedican casi todo su tiempo. Otros en cambio lo ven como algo necesario, pero se limitan a realizar la actividad justa para poder mantenerlo. Hay personas que aún realizando el mismo trabajo o una actividad parecida obtienen satisfacciones diferentes, y hay quienes no aceptarían determinado trabajo por mucha remuneración que le ofreciesen. Hay quienes quieren promocionarse a costa de quien sea y otros que se mantienen en su puesto por el miedo de asumir nuevas responsabilidades. Todo esto demuestra que el trabajo en sí no sólo se realiza para cubrir necesidades básicas.

La actividad laboral genera expectativas en las personas, tanto sobre pertenecer a una organización o hacia su trabajo. Estas expectativas pueden ser de varios tipos: estatus, reconocimiento, desarrollo de carrera y dependerán de la necesidad que la persona espera cubrir en ese puesto de trabajo. Cuando esas expectativas no se pueden cubrir porque quizás son poco realistas o porque la organización es incapaz de poder satisfacerlas, provocan en el individuo una sensación negativa de frustración o decepción pero no sólo en el mismo sino en la organización. (Prezi, 2017)

Las implicaciones psicosociales pueden ser positivas o negativas dependiendo de la naturaleza del trabajo, de las expectativas y de la actividad.

Algunas de las implicaciones que podríamos definir como positivas son: Identidad social y personal; Estatus y prestigio; Relaciones sociales; Cubrir necesidades básicas para sobrevivir; Desarrollo de conocimientos y habilidades; Proporcionar poder y control.

Pero tener en cuenta que la autoestima y la autoimagen están muy relacionadas con nuestro desempeño laboral y con el hecho de la posesión o no de un puesto de trabajo.

A veces las personas experimentan un sentimiento de fracaso por desempeñar funciones que están por debajo de su nivel de formación o capacidades. De la misma forma, se facilita el desarrollo personal cuando pueden poner en práctica sus habilidades o conocimientos. (Begoña, 2013)

El trabajo adquiere distintos significados y pone de manifiesto que a través de él las personas pueden sentirse útiles socialmente hablando, desarrollar su creatividad y adquirir prestigio y reconocimiento.

El trabajo determina la posición social y muchas actividades son consideradas de poco valor social mientras que otras no. A través de ello se generan expectativas y normas.

Entre las implicancias negativas se encuentran las expectativas no cumplidas, discordancia entre niveles de preparación y naturaleza del trabajo, cuando el trabajo genera frustración y/o estrés. Las propias exigencias estructurales que nos imponen una amplia especialización, la tendencia actual de grandes organizaciones privando de un contacto físico entre trabajadores e incluso jefes, choca muchas veces con las propias expectativas del trabajador y no satisfacen sus necesidades.

La relevancia del trabajo es tal que se programa el resto de las actividades en función del tiempo que se le dedica marcando las horas de descanso, el tiempo de vacaciones o el tiempo que dedicamos a comer o a las interacciones sociales extralaborales. (Importancia, s/f).

Por lo tanto la importancia del recurso humano impone que los directivos de las organizaciones conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores y muy especialmente en qué medida están satisfechos laboralmente.

Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno de la organización es la Satisfacción Laboral.

El concepto de Satisfacción Laboral o satisfacción en el trabajo ha sido ampliamente estudiado desde disciplinas como la sociología y la Psicología. Los esfuerzos destinados al conocimiento del tema están basados en la preocupación por los problemas del trabajo de las sociedades. Investigaciones en psicología muestran que la satisfacción o insatisfacción laboral están relacionadas con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad. Entre las consecuencias a nivel individual están las relacionadas con la salud,

la adopción de comportamientos de “escape” como impuntualidad y ausentismo y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral. La enfermería y su labor no es ajena a estas consecuencias. (Contreras, 2013)

Robbins define la satisfacción laboral como la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, refiriéndose en términos generales a una actitud del individuo hacia su empleo, por lo que una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias. Entendiendo que trabajo es más que las actividades obvias de manejar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un vehículo. Requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son ideales, etc. (Robbins, Comportamiento organizacional, 2009)

Para Gibson y Donnelly la satisfacción laboral es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Es decir, el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo. Dentro de estos factores incluye el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque considera que las dimensiones implicadas en la satisfacción laboral son muchas, destaca cinco características como cruciales: el pago, el trabajo, la oportunidad de ascenso, el jefe y los colaboradores. (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2003)

Otros autores consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas, sin pasar por alto, además, factores claves que giran alrededor de la edad, género, años de antigüedad, nivel ocupacional y el tamaño de la empresa. (Davis & Newstrom, 2003)

La base de conocimiento de la enfermería plantea sus cimientos en el proceso enfermero, el método científico aplicado a los cuidados. Este método de trabajo es sistemático, delimita el campo de actuación del enfermero y permite una

conceptualización o visión fundamentada de la enfermería. Define su naturaleza, misión y objetivos, centrando el pensamiento y actuación desde una determinada visión o marco conceptual.

El modelo de cuidado de V. Henderson parte del principio de que todos los seres humanos tienen una serie de necesidades básicas que deben satisfacerse, dichas necesidades son normalmente cubiertas por cada individuo cuando está sano y tiene los suficientes conocimientos para ello. Según este principio, las necesidades básicas son las mismas para todos los seres humanos y existen independientemente de la situación en que se encuentre cada persona. (Teorías y Tendencias, 2016). Sin embargo, dichas necesidades se modifican en razón de dos tipos de factores: •Permanentes: edad, nivel de inteligencia, medio social o cultural, capacidad física. •Variables: estados patológicos. Las actividades que las enfermeras realizan para suplir o ayudar al paciente a cubrir estas necesidades es lo que V. Henderson denomina cuidados básicos de enfermería. Estos cuidados básicos se aplican a través de un plan de cuidados de enfermería, elaborado en razón de las necesidades detectadas en el paciente (Montserrat Capurro, 2009) . Su principal influencia consiste en la aportación de una estructura teórica que permite el trabajo enfermero por necesidades de cuidado, facilitando así la definición del campo de actuación enfermero, y a nivel más práctico, la elaboración de un marco de valoración de enfermería en base a las catorce necesidades humanas básicas .Las 14 necesidades básicas son indispensables para mantener la armonía e integridad de la persona. Cada necesidad está influenciada por los componentes biológicos, psicológicos, socioculturales y espirituales. Las necesidades interactúan entre ellas, por lo que no pueden entenderse aisladas. Las necesidades son universales para todos los seres humanos, pero cada persona las satisface y manifiesta de una manera diferente y son: 1. Respirar normalmente, 2. Comer y beber adecuadamente, 3. Eliminar por todas las vías corporales, 4. Moverse y mantener posturas adecuadas, 5. Dormir y descansar, 6. Escoger la ropa adecuada, vestirse y desvestirse, 7. Mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales, adecuando la ropa y modificando el ambiente, 8. Mantener la higiene corporal y la integridad de la piel, 9. Evitar peligros ambientales y evitar lesionar a otras personas, 10. Comunicarse con los demás expresando emociones, necesidades, temores u opiniones, 11. Vivir de acuerdo con los propios valores y creencias, 12. Ocuparse en algo de tal forma que su labor tenga un sentido de realización personal, 13. Participar en actividades recreativas, 14. Aprender, descubrir o satisfacer

la curiosidad que conduce a un desarrollo normal y a usar los recursos disponibles. (González A., y otros, 2004)

A través de los tiempos, la enfermería ha ido desarrollando el contenido de su función, por lo que hoy en día su historia puede dar razones de esta evolución, para convertirse en una profesión sin perder la originalidad de su esencia: el cuidado. De acuerdo con los historiadores, la enfermería como actividad, ha existido desde el inicio de la humanidad, pues dentro de la especie humana siempre han existido personas incapaces de valerse por sí mismas y siempre se ha visto la necesidad de cuidar de ellas.

El arte de enfermería consiste en brindar cuidado a los seres humanos, en sus aspectos fisiológicos, psicológicos y sociales; de modo que debe garantizar asistencia de cuidados personalizados para cualquier individuo, sin importar a que grupo étnico, credo religioso o posición socioeconómica pertenezca. El profesional de enfermería cuenta con características tales como conocimientos, pensamientos analíticos, habilidades y destrezas, autonomía en sus actos profesionales, posee seguridad, responsabilidad de sus actos y sobre todo confianza en sí mismo, sus principios básicos, consisten en ayudar a las personas a conservar la salud. Por lo que; la satisfacción de las necesidades emocionales y físicas tiene un papel relevante en el bienestar de las personas, además influye en el grado de colaboración de este en su proceso de recuperación y tratamiento, ya que, la finalidad de los cuidados de calidad se fundamenta en salud y satisfacción, la cual no se logra si no se cumplen las expectativas de las personas. (Bellido.V & Lendínez.C, 2011)

La persona es un ser integral, una unidad con componentes biológicos, psicológicos, socioculturales y espirituales que interactúan entre sí. La persona y su familia forman una unidad. El entorno es el conjunto de factores y condiciones externas, entre ellas las relaciones con la familia y la comunidad. Las condiciones del entorno son dinámicas y pueden afectar a la salud y al desarrollo personal. (González A., y otros, 2004)

Ya que el personal de enfermería debe contribuir a satisfacer las necesidades del usuario, familia y comunidad, para brindar un cuidado acorde a las necesidades del paciente. Si quienes tienen que brindar ese cuidado carecen de los incentivos y motivación para poder llevarlo a cabo, y aún sus necesidades no se encuentran satisfechas, se torna difícil realizar dicha tarea, sin que afecte directamente al cuidado brindado y percibido por el paciente. El personal de enfermería es el responsable directo

de proporcionar el cuidado del paciente, por lo que se debe poner mayor atención en la satisfacción laboral del mismo. (Montserrat Capurro, 2009)

La satisfacción laboral es uno de los elementos que influye directa e indirectamente en la calidad de la atención en salud, de esta manera; un trabajador satisfecho con sus condiciones de trabajo puede ofrecer un mejor servicio y una mejor atención. Existen numerosos modelos teóricos que explican la satisfacción laboral, algunos de ellos apuntan a explicar la relación entre la motivación y la satisfacción por el trabajo. (Cisneros Centeno, 2011)

Maslow y Herzberg realizaron contribuciones al surgimiento de una comprensión más humanística de la realidad organizacional.

Maslow desarrolló una jerarquía de necesidades humanas, en la que incluye diferentes aspectos influyentes en la satisfacción, como son: las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización. (Maslow, A theory of human motivation, 1954) citado en (Simón, 2012). En su teoría motivacional, sugiere que las personas poseen una tendencia intrínseca al crecimiento o autoperfección, una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo. Maslow introduce el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana (de ahí el nombre de *instintoides* que Maslow les da). La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, las cuales serían las necesidades de autorrealización y las necesidades de trascendencia. Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer. (Aguilera, 2011) . La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potentes que las necesidades superiores de la jerarquía. Solamente cuando la persona

logra satisfacer las necesidades inferiores aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización. **Necesidades Fisiológicas.** Cuando las necesidades de carencia o déficit no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir. **Necesidades de Seguridad:** Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada. La necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas **Necesidades de amor y de pertenencia:** La necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros. **Necesidades de Estima:** La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. (Quintero A., 2007). Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autovaloración; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria. Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio. **Necesidades de desarrollo:** Necesidades de autoactualización: son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo, están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Uno de los medios para satisfacer esta necesidad es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y además hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autoactualización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer, no pueden haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio. (Aguilera, 2011)

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente

satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y tener un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás. Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que le son ajenos:

Factores del trabajo en sí: Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son en parte por la motivación. El trabajador no es una máquina aislada que produce resultados, participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias.

Factores ajenos a la situación de trabajo: Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en la motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales. Puede considerarse que los resultados obtenidos por los empleados al asumir ciertas conductas en el trabajo son las razones por las cuales trabajan, ya que estos determinan la satisfacción de ciertas necesidades. Normalmente, se asocian a cualquier papel de trabajo cinco resultados específicos:

Salario: el dinero cumple el papel de ser un instrumento para obtener resultados deseados. El dinero en sí o por sí mismo no es importante, ya que adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.

Consumo de energía física y mental: Este consumo de energía llena el tiempo del empleado e inhibe la aparición del ocio y del aburrimiento. El valor de consumo de tiempo depende de dos condiciones: Al valor fijado al consumo de energía depende del estado de privación del individuo. Las primeras experiencias de socialización pueden conducir a la valoración del consumo de energía.

Producción de bienes y servicios: esta función productiva puede constituir una razón fundamental para trabajar. Como son todas las personas que están trabajando para producir una mercancía valorada.

Interacción social: El trabajo es social. La importancia de los aspectos sociales del trabajo está en función de diversos factores, además del estado de necesidades del empleado. La importancia de los motivos sociales para trabajar parece variar en función de la fuerza de las necesidades en relación del empleado, la correspondencia entre personalidad del empleado y las personalidades de los compañeros de trabajo y las interacciones permitidas y requeridas por el trabajo.

Estatus social: Son varios los factores que ayudan a determinar el estatus de un trabajo; las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo, la categoría o posición jerárquica dentro de la organización, el salario, la antigüedad. El estatus social probablemente desempeña un papel al facilitar la satisfacción de necesidades de relación y de crecimiento. Fuentes específicas de la motivación. (Aguilera, 2011)

Los investigadores han descrito dos tipos de motivación de acuerdo a la fuente del refuerzo para el trabajo: motivación extrínseca e intrínseca. En la motivación extrínseca, el empleado señala conductas de trabajo atribuibles a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo (compañeros de trabajo, supervisor del empleado o la organización misma). En un estado de motivación intrínseca, el empleado muestra comportamientos de trabajo atribuibles a resultados derivados del trabajo mismo. En general, se asocia a la necesidad de completar las propias potencialidades, el deseo de las personas por investigar, explorar y dominar su entorno y la importancia para el individuo de triunfar en tareas desafiantes y en asumir responsabilidades. Además, las teorías de la motivación intrínseca asumen que las personas atribuyen la causa de sus acciones a fuentes internas o externas. Las personas dicen estar más intrínsecamente motivadas cuando se perciben a sí mismas como la fuente de su comportamiento. Los investigadores han discutido sobre si las recompensas externas e internas tienen un efecto aditivo o si la recompensa externa tiene un efecto negativo sobre la motivación intrínseca. Las primeras recomendaciones giraban en torno al hecho de no entregar recompensas según desempeño en aquellos trabajos complejos o que implicaban tomar decisiones, ya que la recompensa externa disminuiría el efecto de la motivación intrínseca provocada por las características del propio trabajo. De esta manera, se recomendaba entregar sueldos igualitarios y centrarse en aplicar técnicas de motivación intrínseca para aumentar el desempeño. Los posteriores estudios demostraron resultados más complejos. Pareciera que no importa sólo que la recompensa sea circunstancial, sino el tipo de información que esta entrega. Si el incentivo es percibido como una forma de control, disminuye la motivación intrínseca; en cambio, si el incentivo

es percibido como entrega información sobre la competencia del sujeto, aumenta la motivación intrínseca. Los estudios hechos para demostrar esta teoría presentaron resultados contradictorios. La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. La Satisfacción en el trabajo, para muchos autores es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la organización podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo. (Mazariegos S., 2015)

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 en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. (Aguilera, 2011)

Dentro de las teorías de la motivación, la que más se relaciona con la Satisfacción Laboral es la teoría Motivación Higiene de Herzberg, en la cual nos basaremos en esta investigación ya que describe las dimensiones de la variable y es la base del instrumento utilizado Font Roja, la teoría plantea que existe una estrecha relación entre la Satisfacción Laboral y la motivación, lo que influye finalmente en el rendimiento del trabajador, por lo que la mejor manera de aumentar el rendimiento en el trabajo es aumentando la motivación de los trabajadores. Por lo tanto si en una empresa la dirección pretende incrementar el potencial de Satisfacción de sus trabajadores, lo puede lograr motivándolos ya sea por medio de incentivos monetarios, asignaciones específicas del trabajo, metas claras y sistemas de evaluación de desempeños justos y objetivos. (Mazariegos S., 2015)

Es la relación motivación / satisfacción, un término crucial para el logro y obtención de resultados que satisfagan a un individuo en su puesto de trabajo.

Esta teoría es una de las que más ha influido en el área de la Satisfacción Laboral. Es conocida como teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg.

Herzberg postuló que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos.

Los factores extrínsecos o Higiénicos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son dispuestas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc. Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario recurrir a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción, los cuales son, el salario que se describe como la cantidad de signos monetarios percibido por el trabajador, tomando en cuenta cualquier gratificación, percepción, habilitación o cualquier otra cantidad que sea entregada a cambio de la labor ejecutada. La seguridad en el trabajo es la sensación de seguridad que siente el trabajador en su puesto. Las condiciones de trabajo se refieren al horario, espacio, iluminación, ventilación, limpieza. El estatus que expresa la posición o prestigio socio laboral de una persona dentro del grupo de trabajadores que prestan sus servicios en la organización. La supervisión refiriéndose al estilo de liderazgo, a la competencia o incompetencia, parcialidad o

imparcialidad de supervisión respecto a sus subordinados. Las relaciones interpersonales que son los vínculos de trabajo y afectivos que se establecen entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados en caso de tenerlos. Las políticas empresariales y administrativas es un conjunto de condiciones organizacionales y administrativas que rigen la forma de actuar y proceder de los miembros de la empresa, y a la manera como los trabajadores la perciben. La vida personal son las situaciones en las cuales algún aspecto del trabajo afecta la vida personal del sujeto. Los factores motivacionales o intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de desafío y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la organización sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Dentro de estos factores motivacionales/satisfactorios, se encuentran el reconocimiento definido como cualquier acto de gratitud dado al sujeto, por la realización o ejecución de una labor exitosa. El logro determinado por la actitud expresada por el sujeto que implica la culminación exitosa de una tarea, la solución de algún problema y el conocimiento de los resultados de su propio trabajo. El crecimiento que para el individuo son las posibilidades que tiene de superarse y crecer dentro de la empresa adquiriendo nuevas habilidades y perspectivas profesionales. El ascenso es la existencia de un cambio de posición de la jerarquía laboral, siendo un ejemplo típico la promoción del sujeto a un cargo superior inmediato. La responsabilidad definida como la capacidad de los trabajadores de responder, en forma individual o colectiva por las actividades inherentes a su cargo y a las consecuencias derivadas de la ejecución de dichas actividades. El trabajo en sí es la satisfacción que experimenta el trabajador por su trabajo, bien sea este creativo o mecánico, fácil o complicado. (Herzberg, 1954)

Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina

"enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo" , el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales. (Hernandez, 2016)

En ese sentido, a partir de lo expuesto por Herzberg es indispensable comprender que la satisfacción laboral se caracteriza por poseer un abordaje multidimensional es decir que esta se deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, siendo posible medir la satisfacción de los trabajadores en relación a cada uno estos factores. Entre los factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería se hallan aquellos que incluyen: **Variables demográficas:** educación, experiencia profesional, género, edad.

Características del trabajo como la autonomía, salarios, carga laboral, por nombrar algunos, y factores que tienen que ver con el clima organizacional y los entornos laborales. Cabe aclarar que, debido a la ausencia de una teoría única que explique las causas de la satisfacción laboral, se han identificado algunas variables que pueden interferir en la satisfacción en el trabajo y a su vez se ha constituido este como el objetivo de muchas investigaciones sobre el tema, precisamente algunas de estas variables son aquellas que guardan relación con algunas características sociodemográficas y laborales como el sexo, la edad, estado civil, formación académica, años de experiencia, área de desempeño , etc. Además es importante comprender según lo indicaba Spector lo que hace un trabajo satisfactorio o insatisfactorio no depende sólo de la naturaleza del trabajo, sino también de las expectativas que tienen los individuos de lo que su trabajo debe proporcionar, las cuales pueden hallarse condicionadas por factores propios del individuo como la edad, sexo, cultura entre otras. (Cifuentes Rodriguez, 2012)

.Factores de satisfacción e insatisfacción según Herzberg

Factores Motivacionales (De Satisfacción)	Factores higiénicos(De Insatisfacción)
Factores que cuando son óptimos: <i>elevan la satisfacción</i>	Factores que cuando son óptimos: <i>evitan la insatisfacción</i>

Factores que cuando son precarios: producen la no satisfacción	Factores que cuando son precarios: producen insatisfacción
<ul style="list-style-type: none"> - Realización exitosa del trabajo - Reconocimiento del éxito obtenido - Progreso profesional - Utilización plena de las habilidades personales, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo y comodidad - Incremento del salario - Seguridad en el trabajo - Relaciones con colegas, etc.

Fuente: Modelo explicativo de Herzberg (1959); "Factores Motivacionales y Factores Higiénicos"

La Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido Locke argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores, por lo que presenta tres elementos primordiales.

Como primer elemento nombra la satisfacción con las dimensiones del trabajo que aborda la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del trabajo. El segundo elemento es la descripción de las dimensiones que se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se encuentran en experiencias relacionadas con el trabajo de manera específica. Y el último elemento sería la relevancia de las dimensiones que atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.

Cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo.

-Satisfacción con el trabajo: Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje. **Satisfacción con el salario:** Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que en la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad. **Satisfacción con las promociones:** Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción. **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan meritorio resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke (1976), este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción. **Satisfacción con los beneficios:** Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, premios. **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos. **Satisfacción con la supervisión:** Incluye las capacidades técnicas y administrativas así como cualidades a nivel interpersonal. **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos. **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador. (Ruiz Segura, 2009)

Existen también características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral, tales como; edad, género, nivel educacional, antigüedad en el trabajo y nivel de formación son algunas de las características asociadas al bienestar laboral. Además hay que considerar que condiciones de vida como el entorno laboral, concretamente las familias, han sido integradas como variables al momento de explicar y analizar la Satisfacción Laboral.

El resultado de algunas investigaciones realizadas reflejan que los trabajadores que van siendo mayores suelen sentirse más satisfechos con sus trabajos debido a razones tales

como, menores expectativas, un mejor ajuste a su situación laboral y mayor experiencia, que además que a mayor edad el empleado puede tener un mejor empleo como consecuencia de su experiencia. (Clark 1996) Citado en (Burón, 2003).

También pueden existir diferencias de edad respecto a los valores laborales, por ejemplo los empleados de mayor edad podrían conceder menos importancia a ciertos aspectos, que generalmente provocan insatisfacción como el salario, puesto de trabajo las oportunidades de promoción. Por otro lado los trabajadores más jóvenes suelen estar menos satisfechos porque sus expectativas son más altas o porque se adaptan menos al trabajo, y aunque hay excepciones, la tendencia general es que aumenta la satisfacción conforme a como aumenta la edad. (Clark 1997) Citado en (Sanchez C. S, Fuentes G, & Artacho, 2007)

Además de prestar atención a la edad al momento de estudiar la satisfacción laboral, también el género desde la incorporación de la mujer a la vida laboral ha sido considerado una variable de análisis por algunos investigadores. (Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones). Numerosos estudios coinciden en que existe discriminación de la mujer en el mercado del trabajo, lo que significa que existe para ellas una menor retribución, menos oportunidades y mayores tasas de despido. Sin embargo estas mismas investigaciones expresan que las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción que los varones, pudiendo explicarse esto, debido a que las mujeres al momento de trabajar esperan menos de sus trabajos y se generan menos expectativas respecto del mismo.

Diferentes investigadores coinciden en que existe mayor satisfacción laboral en las mujeres. Agregan además que la mayor satisfacción en las mujeres no está ocasionada por el resultado de una alta valoración de sus atributos del trabajo, sino que representa una diferencia innata de género, considerando que las mujeres ponen menos énfasis que los varones en los trabajos que realizan. (Ruiz Segura, 2009)

Por otra parte también existen evidencias que expresan la inexistencia de relación Género-Satisfacción es decir no se encuentran diferencias significativas entre varones y mujeres cuando se trata de trabajadores jóvenes, con un alto nivel educacional, y desarrollando ocupaciones profesionales. (Sanchez C. S, Fuentes G, & Artacho, 2007)

Cuando se presentan característica como estas se argumenta que el nivel de satisfacción entre hombres y mujeres es similar.

El nivel educacional es visto como una probabilidad de lograr un mejor ajuste laboral, puesto que una persona que goce de un mejor nivel tendrá, la posibilidad de conseguir

excelentes oportunidades de empleo. Es en este contexto que las investigaciones sobre el efecto de la educación sobre los resultados laborales arrojan que los que gozan de un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios, son promocionados con rapidez, tienen más oportunidades, y por lo general consiguen mejores empleos. No obstante, un trabajador que goce de dichas características no necesariamente se encuentra satisfecho laboralmente si la utilidad del trabajo depende de la comparación entre resultados y aspiraciones y estas últimas aumentan con la educación. (Ruiz Segura, 2009).

Se espera una relación positiva entre antigüedad y satisfacción laboral, es decir, mientras se incrementa la antigüedad el trabajo podría volverse más satisfactorio al enriquecerse el empleado de oportunidades y responsabilidades en el centro de trabajo y por ende, ajustarse mejor al empleo deseado por el individuo. (Ruiz Segura, 2009). Esto es si se supone que un trabajador a medida que va cumpliendo años permanece en un mismo puesto de trabajo, por ende incrementando sus años de antigüedad.

Los puntos señalados anteriormente hacen mención a características propias del individuo que pueden afectar en el nivel de satisfacción laboral. No obstante existen también características o condiciones que son propias de lugar de trabajo, como el salario, horas de trabajo, estabilidad o inestabilidad laboral, relaciones de trabajo que también son factores influyentes en la satisfacción laboral.

Respecto a todo lo anterior (aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral) se puede concluir señalando que, a medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo. También es predecible que las personas con nivel educacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya sea por el salario que perciben, las mejores condiciones de trabajo que poseen, y que el puesto en el que ejercen les permita desarrollar todo su potencial y capacidades.

El hecho de que la satisfacción laboral pueda definirse como el “conjunto de sentimientos y actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo” conlleva a que exista un interés creciente entre los administradores y empleados, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. (Davis & Newstrom, 2003). Para algunos la calidad de vida en el trabajo se refiere a una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, en donde este tiene participación en la toma de decisiones y en la integración de las metas individuales y organizacionales. Para la administración, el término sugiere una diversidad de esfuerzos para incrementar el desempeño mediante

mejoras en los insumos humanos al proceso de la producción. (Gibson, Ivancevich y Donnelly 2003).

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes formas, que se pueden catalogar según 2 dimensiones, la primera se refiere a si es una forma constructiva o destructiva, mientras que la otra a si se manifiesta en una forma activa o pasiva. Dentro de las posibles conductas según Robbins (1999) tenemos:

Abandono: Que implica salir de la empresa, incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia. **Expresión:** Es un intento activo y constructivo por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, análisis de problemas con supervisores y algunas formas de actividad sindical. **Lealtad:** Es la espera pasiva, pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la empresa frente a las críticas externas y confiar en que la administración “hará lo conveniente”. **Negligencia:** Es la actitud pasiva que permite que la situación empeore. Implica ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento de porcentaje de errores.

Tanto las conductas de abandono como de negligencia abarcan importantes variables del rendimiento, tales como la productividad, el ausentismo y la rotación, mientras que las de expresión y lealtad contemplan conductas constructivas que permiten a los trabajadores tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. (Ruiz Segura, 2009)

La satisfacción laboral se muestra como una de las grandes temáticas del estudio de la psicología y del comportamiento organizacional y debido a la variedad de perspectivas que la caracterizan, el concepto no es fácil de definir, es por esto que se deben considerar fundamentales dimensiones como lo son los componentes afectivos, cognitivos y de comportamiento en la actitud de cada persona con relación a la satisfacción en el trabajo. A modo de síntesis podría decirse que la Satisfacción Laboral es el conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo y se expresa a través de los afectos y emociones, en la medida que las personas satisfacen sus necesidades individuales y profesionales como empleados. (Davis y Newstrom, 1987). Con relación a las teorías y a los modelos de explicación de la satisfacción en el trabajo, se analizaron los más clásicos como por ejemplo la teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones.

(Herzberg, 1954) y la teoría de las necesidades de Maslow. En lo que respecta a los factores determinantes de la Satisfacción Laboral se procuró entender las variables determinantes de satisfacción en el trabajo donde se destacan las características individuales de la persona principalmente de tipo demográfico como edad, género, antigüedad laboral, nivel educacional, la participación del empleado, las recompensas, sueldos etc. Al momento de analizar estas variables determinantes de satisfacción podrían observarse resultados de insatisfacción en el trabajo, lo que puede traer como consecuencia disminución en el desempeño, menor comportamiento organizacional, desmotivación, menor compromiso, y por ende una deficitaria calidad de vida laboral.

Material y Método.

Tipo de estudio o diseño.

La presente investigación es de abordaje cuantitativo, no experimental u observacional analítico, transversal, prospectivo de Julio y Agosto de 2017.

Es no experimental u observacional analítico; ya que se estudia la relación entre las variables Satisfacción laboral, edad, permanencia en el servicio, sexo y antigüedad

institucional tal como se presentan en la realidad, sin manipulación por parte del investigador. Tienen como objetivo superar la descripción ya que se plantean hipótesis tendientes a la verificación y explicación de relaciones causales entre las variables. (Simonetti, Martínez S., Godoy, Nores, Córdoba, & Acosta, 2017). Es transversal ya que se realizará una sola medición de la variable en un momento y en un tiempo determinado (2 meses). Así mismo es prospectivo, ya que se registra la información de los hechos según la ocurrencia de los mismos.

Sitio o contexto de la investigación.

La verificación de los sitios se realiza mediante una Guía para el estudio de convalidación (Anexo I) para confirmar que se cumplen con los requisitos necesarios.

La elección del sitio se decidió luego de obtener el resultado de la implementación de la Guía de convalidación de sitio. (Anexo III).

No se realizó estudio de comparación con otro sitio, debido a la falta de otra Institución dentro de la ciudad de Rosario que cuente con las características, complejidad e infraestructura necesarias para realizar dicho estudio.

El sitio seleccionado es un efector público de dependencia Municipal, de 3º nivel de complejidad. Se posiciona como hospital regional por su relación directa con rutas, autopistas y accesos directos a la ciudad, dando respuesta no sólo a los rosarinos sino también a pacientes de localidades vecinas. Se convierte así en el hospital de referencia del sur de Santa Fe, del nodo Rosario. Funciona articulado con el Sistema Integrado de Emergencia (SIES), con capacidad de resolución de cuadros traumáticos y no traumáticos y de patologías agudas clínico-quirúrgicas y quemados. Es reconocido, además, como "Hospital Escuela", ya que interviene en la capacitación de profesionales del área de salud en las diferentes disciplinas, especialmente con alumnos de la Universidad Nacional de Rosario y otras instituciones académicas privadas. Forma parte del Programa Federal de Procuración de órganos (INCUCAI Y CUDAI) y ha sido uno de los hospitales con mayor crecimiento en la procuración de órganos del país. Siendo el Área de Emergencia Primaria un nexo importante entre potenciales donantes y posibles receptores, en donde todo el personal del mismo participa activamente en los procedimientos. El área de Cuidados Críticos comprende terapia intensiva, unidad coronaria y unidad de quemados.

La investigación se llevará a cabo en el Área de Emergencia Primaria de dicha Institución de la Ciudad de Rosario, que cuenta con el personal de enfermería seleccionado según los criterios de inclusión para este estudio. Previa autorización de la Dirección y del Departamento de Enfermería.

El Área de Emergencia Primaria dispone de: Salas de reanimación-shock room, consultorios, salas de observación, sector de internación. Además, funcionan las 24 horas: Laboratorio, Radiología, Ecografía, Tomografía computada, Guardias de cirugía, clínica médica, traumatología y ortopedia, neurocirugía, ginecología, urología, anestesiología, gastroenterología, entre otros. El servicio cuenta con 16 camas de internación, divididos en 8 de internación de mujeres y 6 de hombres, y las dos restantes de aislamiento. También se encuentran internados pacientes en camillas, hasta que el servicio de Cuidados Progresivos les asigna una cama en un servicio de internación o es dado de alta. Cuenta con sector de consultorio externo, sector de internación transitoria (con capacidad para 6 pacientes), el sector Shock Room donde se recibe la urgencia y ambulancias, y el sector Críticos donde se encuentran los pacientes complejos y con capacidad para albergar hasta cuatro pacientes en respirador artificial. La dotación de enfermería se compone de 39 enfermeros asistenciales, divididos en cuatro turnos de seis horas, siendo siete y en casos excepcionales ocho enfermeros por turno. Del total de los enfermeros trece son Licenciados en enfermería y el resto son enfermeros profesionales, de los cuales cuatro se encuentran cursando la licenciatura en enfermería en sus últimas instancias.

Población y muestra

La población estará conformada por todo el personal de enfermería que realizan tareas asistenciales en el Área de Emergencia Primaria de una Institución de Tercer Nivel de complejidad de la ciudad de Rosario en el periodo Julio y Agosto del 2017.

La unidad de análisis será cada uno de los enfermeros/as que realizan tareas asistenciales en el Área de Emergencia Primaria de una Institución de Tercer Nivel de complejidad de la ciudad de Rosario en el periodo Julio y Agosto del 2017.

Criterios de inclusión: Enfermeros/as asistenciales con antigüedad mayor o igual a 6 meses en el sector.

Criterios de exclusión: Enfermeros/as a las que se les realizó la prueba piloto del instrumento.

Tamaño de la población.: En la presente investigación no se realizará muestreo, se tomará la población total que esté presente en el período, y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión antes mencionados. Aproximadamente 34 enfermeros asistenciales que cumplan funciones en los meses de Julio y Agosto de 2017.

En cuanto a la Validez externa, los resultados se generalizan sólo a la población en estudio. Ya que podría producirse sesgo por realizarse en una sola Institución con características propias, también porque el tamaño de la población es reducido, no pudiendo generalizarse los resultados a una población mayor e introduce posibilidad de errores al evaluar la asociación entre variables y por la multifactoricidad en el desarrollo de la variable Satisfacción laboral.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

La recolección de datos se realizará mediante la técnica de encuesta, utilizando como instrumento de medición un cuestionario autoadministrado constituido por cada indicador seleccionado para medir las variables en estudio.

El instrumento a utilizar para medir la Satisfacción Laboral será el cuestionario Font-Roja, de Aranaz y Mira, 1988. Dicho instrumento ha sido validado por el Dr. Fred Gustavo Manrique Abril en convenio con el programa de posgrados de la Universidad Nacional de Colombia. (Manrique, 2010) citado en (Hernández Plazas, 2011). (Anexo II). Este cuestionario consta de 24 preguntas, cada una será valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en donde 1 es la mínima satisfacción y 5 es la máxima satisfacción. De esta manera el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 24 que es el mínimo grado de satisfacción laboral, a 120 que es el máximo grado de satisfacción

laboral. El cuestionario Font-Roja explora nueve factores o dimensiones (cada uno con sus respectivos indicadores) que determinan la satisfacción laboral de los enfermeros de centros hospitalarios, contemplando los factores de satisfacción laboral propuestos en la Teoría de F. Herzberg.

Con respecto a las demás variables se agregarán a este instrumento los datos que nos interesan medir, que son sexo, edad, antigüedad institucional y permanencia en el servicio.

El cuestionario será impreso, con preguntas sobre las variables que se desean medir, que el participante llenará por sí mismo. Estará destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio.

Se utilizarán preguntas cerradas, que son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas, donde los participantes deberán señalar la opción que sea más representativa en cuanto a la respuesta deseada. Son más fáciles de codificar y analizar.

Las ventajas de dicho instrumento es que su costo es relativamente bajo, proporciona información sobre un mayor número de personas en un período bastante breve. Se utilizará ya que pueden ser distribuidos en forma masiva y en ese caso optimizar el tiempo; no es necesario preparar encuestadores, ya que la propia autora puede realizarlo. Mantiene el anonimato de los encuestados y tiene más probabilidad de honestidad en los encuestados.

Dicho instrumento también tiene desventajas ya que la información no puede variar ni profundizarse. No hay posibilidad para la interacción con el investigador para no influir en el resultado.

Variables: operacionalización

Variables: Satisfacción laboral (Dependiente) – (Cualitativa, compleja, nominal)

Antigüedad institucional (Independiente) – (Cuantitativa, discreta, razón)

Permanencia en el servicio (independiente)- (Cuantitativa, discreta, razón)

Edad (independiente) – (cuantitativa, continua , razón)

Sexo (Independiente) – (Cualitativa, simple, nominal)

Variable	Definición	Dimensión	Indicador
Antigüedad institucional	Según refiera el entrevistado		Tiempo total del trabajador en la Institución
Permanencia en el servicio	Según refiera el entrevistado		Tiempo de permanencia del trabajador en el sector
Sexo			-Femenino -Masculino
Edad	Según refiera el entrevistado		Cantidad de años cumplidos
Satisfacción laboral	Percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste.	Satisfacción por el trabajo	-En mi trabajo me encuentro muy satisfecho -Tengo muy poco interés por las tareas que realizo en mi trabajo -Tengo la sensación que lo que estoy haciendo no vale la pena -Estoy convencido que el Puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación

		<p>Tensión relacionada con el trabajo</p> <p>Competencia profesional</p>	<p>-Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital</p> <p>-Al final de la jornada de un día de trabajo me suele encontrar muy cansada.</p> <p>-Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo</p> <p>-Muy pocas veces me he obligado a usar a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo</p> <p>-Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o mi salud o mis horas de sueño.</p> <p>-Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo</p> <p>-Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable</p>
--	--	--	--

		<p>Presión del trabajo</p> <p>Promoción profesional</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>-Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.</p> <p>-Con frecuencia tengo la sensación que me falta tiempo para realizar mi trabajo</p> <p>-Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer.</p> <p>-Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas</p> <p>-Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortante</p> <p>-Tengo muchas capacidades de promoción profesional.</p> <p>-La relación con mi jefe/a es muy cordial</p> <p>-Estoy seguro de lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.</p>
--	--	---	---

		<p>Relación interpersonal con los compañeros</p> <p>Características extrínsecas de status</p> <p>Monotonía laboral</p>	<p>-Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.</p> <p>-Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.</p> <p>-El sueldo que percibo es muy adecuado</p> <p>-Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca</p> <p>-Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.</p>
--	--	--	--

El instrumento tipo cuestionario, se sometió a una prueba piloto, control de validez interna para verificar que las preguntas estén bien formuladas, para identificar el tiempo de respuesta al instrumento, dudas sobre las preguntas, analizar la confiabilidad del cuestionario, además de las dificultades técnicas y administrativas que pudieran surgir. La validez es el grado con el cual el instrumento determina lo supuesto que se pretenderá medir.

La prueba piloto se realizó a una población con iguales criterios de inclusión y exclusión y que se encuentran en el sitio seleccionado para realizar el estudio. La misma se llevó

a cabo en el mismo espacio y con las mismas características que se utilizarán para la aplicación del instrumento a la población en estudio. (Anexo II)

Para que los participantes completen el cuestionario se les pedirá asistir 30 minutos antes de tomar su guardia, a un aula de usos múltiples que se encuentra en el Establecimiento donde se realizará el estudio, para lograr un ambiente tranquilo y sin interrupciones.

Luego de recibir la autorización del Comité de Investigación y Departamento de Enfermería de la Institución de Salud en la cual se desarrollará el estudio.

Se explicará a los participantes de manera clara, precisa y objetiva el propósito del estudio, la metodología que se va a utilizar, su finalidad y qué beneficios traería al grupo en sí. Luego de la aclaración se les hace entrega del Consentimiento Informado junto con el instrumento que evalúa la Satisfacción laboral y las demás variables de estudio, que son edad, sexo, antigüedad institucional y permanencia en el servicio de los mismos.

Al finalizar el cuestionario los participantes colocarán el mismo en una urna preparada para tal fin y su respectivo Consentimiento a la investigadora.

Consideraciones éticas.

Principio de beneficencia/ no maleficencia: en el desarrollo de este estudio se buscará no generar ningún daño físico, psicológico y/o mental a quienes decidan participar de este. Dado que esta investigación será de tipo no experimental, no existe el riesgo de daño a las personas, ya que no habrá ningún tipo de experimentación o intervención dentro del mismo.

Principio de respeto a la dignidad humana: Se explicará a los participantes de manera clara, precisa y objetiva el propósito del estudio, la metodología que se va a utilizar, su finalidad y los beneficios que traerá al grupo, también se entregará y explicará el consentimiento informado. Se pondrá énfasis en que dicha participación es totalmente voluntaria, confidencial y se recalcará su autonomía y libertad de no participar de dicho estudio si así lo desean. Que no recibirán ningún beneficio por participar del mismo. También se les explicará que pueden solicitar retirarse en cualquier momento de dicho estudio.

Principio de justicia: Se les explicará que una vez recolectada la información, se mantendrá la misma en un lugar ajeno a la Institución donde sólo la investigadora conoce. Los resultados de la investigación se divulgarán en forma de reporte de investigación, según las normas establecidas por la Institución de salud. Se les informará de igual manera los resultados de dicho estudio. En este estudio se mantendrá la confidencialidad y el anonimato.

Personal a cargo de la recolección de datos

La encargada de recoger la información del instrumento empleado para la recolección de datos de la presente investigación, serán la autora del proyecto Gonzalez Mariana, con previa preparación orientada hacia la encuesta y al instrumento, bajo la supervisión de la directora de tesina en conjunto con la jefa de enfermería del servicio de AEP de dicha institución y la predisposición del personal de enfermería participante del estudio, durante las primeras semanas del mes julio del 2017.

-PLAN DE ANÁLISIS

Luego de recolectar los datos, se agruparán los mismos por variable seleccionada y sus correspondientes dimensiones, esto se llama tabulación. Para realizar la misma, que debe ser efectuada en computadora mediante la utilización de un software estadístico SPSS. Los datos se deberán codificar traduciendo cada respuesta u observación a símbolos o números.

Debido a que una variable será cualitativa compleja será necesario reconstruirla o traducirla en índices, pasando las definiciones abstractas a criterios para clasificar dicha variable. Se les asigna un valor predeterminado a los indicadores de dicha variable. La sumatoria obtenida de los valores de los indicadores significa la recomposición de la variable o reconstrucción de la variable, y recibe el nombre de índice.

Los resultados totales se ordenarán y presentarán en gráficos de barras simples, analizándolos y explicitando los resultados relevantes de las variables en estudio. Se describirán y sintetizarán datos utilizando distribución de frecuencias, promedios, porcentajes y varianza. En los gráficos de barras se cruzarán dos variables y se analizarán los resultados obtenidos de las variables independientes sobre la dependiente.

Los datos recolectados en las encuestas serán analizados a través de la estadística descriptiva e inferencial y se realizará un análisis bivariado de las variables en estudio, en la cual se compara el sexo, la edad, la antigüedad institucional y la permanencia en el servicio de los encuestados con la satisfacción laboral de los mismos. Por otro lado se presenta la Satisfacción laboral por dimensión con cada uno de sus indicadores, colocando índices a sus 9 dimensiones para obtener mayor información de cada uno de ellos y así poder compararlo y enriquecer de esta manera los datos obtenidos en la encuesta por cada persona. Luego se agruparán nuevamente dando un resultado general de los mismos, resaltando el grupo de mayor y menor satisfacción.

El cuestionario consta de 24 preguntas, cada una de las cuales fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, siendo 1 la mínima satisfacción y 5 la máxima satisfacción. De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 24(mínima satisfacción) hasta 120 (máxima satisfacción laboral). Se establecen 3 categorías para la interpretación de este instrumento, Nivel bajo de satisfacción laboral correspondiente a puntuaciones menores de 42 puntos en la escala, Nivel medio de satisfacción laboral que corresponden a puntuaciones entre 42-52 puntos en la escala y por último un Nivel alto de satisfacción laboral con puntuaciones mayores de 53 en la escala.

- Escala de respuesta utilizada para medir la Satisfacción laboral en cada uno de sus indicadores para luego agrupar en dimensiones

Ordinal:

(5) Sumamente satisfecho

(4) Más bien satisfecho

(3) Ni insatisfecho, ni satisfecho

(2) Más bien insatisfecho

(1) Sumamente insatisfecho

Los 9 factores o dimensiones que explora este cuestionario son:

-Factor n° 1: Satisfacción por el trabajo: Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, que contempla los indicadores 7, 10, 11, 16.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 16 y 20

-Medianamente satisfecho: entre 9 y 15

-No satisfecho: entre 4 y 8

-Factor n° 2: Tensión relacionada con el trabajo: Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral, indicadores N° 2, 3, 4, 5, y 6.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 20 y 25

-Medianamente satisfecho: entre 11 y 19

-No satisfecho: entre 5 y 10

-Factor N° 3: Competencia Profesional: Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda. Indicadores N° 22,23 y 24.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 12 y 18

-Medianamente satisfecho: entre 7 y 11

-No satisfecho: entre 3 y 6

-Factor N° 4: Presión del Trabajo: Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, indicadores N° 18, 20.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 8 y 10

-Medianamente satisfecho: 6 y 7

-No satisfecho: entre 2 y 4

-Factor N° 5: Promoción Profesional: Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo, indicadores N° 9, 12,17.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 12 y 18

-Medianamente satisfecho: entre 7 y 11

-No satisfecho: entre 3 y 6

-Factor N° 6: Relaciones Interpersonales con sus jefes/as: Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as, indicadores N° 13 y 19.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 8 y 10

-Medianamente satisfecho: 6 y 7

-No satisfecho: entre 2 y 4

-Factor N° 7: Relación Interpersonal con los compañeros: Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, indicador N° 14.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 4 y 5

-Medianamente satisfecho: 3

-No satisfecho: entre 1 y 2

-Factor N° 8: Características extrínsecas de estatus: Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo, indicadores N° 8 y 15.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 8 y 10

-Medianamente satisfecho: 6 y 7

-No satisfecho: entre 2 y 4

Y el Factor N° 9: Monotonía Laboral: Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo, indicadores N° 1,21.

Índice por dimensión:

-Satisfecho: entre 8 y 10

-Medianamente satisfecho: 6 y 7

-No satisfecho: entre 2 y 4

Para la variable Satisfacción laboral: Cualitativa, compleja, nominal se utilizará la estadística descriptiva e inferencial (frecuencia, media, moda, porcentajes, desviación estándar y análisis de correlación con las demás variables).

Para la variable Antigüedad institucional: Independiente, Cuantitativa, discreta, razón se utilizará la estadística descriptiva (media, moda, desvío estándar). Luego se cualifica agrupándola por rangos.

01() 6 meses o más

02() 1 a 10 años

03() 11 a 20 años

04() más de 21 años

Para la variable Edad: Independiente, Cuantitativa, continua, razón se utilizará la estadística descriptiva (media, moda y desvío estándar). Luego se cualifica agrupándola por rangos.

01() 21 a 29 años

02() 30 a 39 años

03() 40 a 49 años

04() 50 o más

Para la variable Sexo: Independiente, Cualitativa, simple, nominal se utilizará la estadística descriptiva (frecuencia, moda, porcentajes).

-Femenino (1)

-Masculino (2)

Para la variable Permanencia en el servicio: Independiente, cuantitativa, discreta, razón se utilizará la estadística descriptiva (media, moda, desvío estándar). Se cualifica y agrupa por rangos.

01() menos de 1 año

02() 1 a 10 años

03() más de 10 años

.

-Plan de trabajo:

	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
Actividades	1 s e m a n a	2 s e m a n a	3 s e m a n a	4 s e m a n a	1 s e m a n a	2 s e m a n a	3 s e m a n a	4 s e m a n a	1 s e m a n a	2 s e m a n a	3 s e m a n a	4 s e m a n a	1 s e m a n a	2 s e m a n a	3 s e m a n a	4 s e m a n a
1-Recolección de los datos	X	X	X	X												
2- Verificación de la información, tabulación de datos, codificación, análisis e interpretación.					X	X	X	X								
3-Conclusiones y resultados.									X	X	X	X				
4- Redacción del informe final, presentación y divulgación.													X	X	X	X

Anexos

Anexo I

-Guía de convalidación de sitio

1. ¿Se cuenta con la autorización para realizar la investigación en la Institución?
2. ¿La Institución permite la publicación de su nombre?
3. ¿La Institución permite el ingreso de la investigadora a la Institución para recabar datos y realizar la investigación?
4. Servicios con los que cuenta:

- Quirófano. _
- U.T.I. _
- U.C.O. _
- Guardia. _
- Sala de ecografía. _
- Sala de tomografía. _
- Laboratorio. _
- Sala de RX
- Unidad de quemados
- Otros _____

Especialidades que brindan atención:

- Cardiología
- Clínica Médica
- Cirugía
- Gastroenterología
- Neurología y neurocirugía
- Salud Mental
- Trabajo Social
- Diagnóstico por imágenes
- Oftalmología
- Neumonología
- Nefrología
- Otras _____

5. ¿La Institución cuenta con sala de reunión acondicionada para aplicar el instrumento?

- 6) ¿Con cuántas salas de internación cuenta la Institución? _____
- 7) ¿La institución presenta consultorios, si es sí, cuantos? _____
- 8) ¿Cuántas camas disponibles cuenta el servicio de AEP? _____
- 9) ¿Cuántos sectores posee el servicio de AEP? _____
- 10) ¿Cuántos enfermeros/as trabajan en el servicio? _____
- 11) ¿Existe distribución de sectores por niveles de formación del personal de enfermería en el servicio de AEP? _____
- 12) ¿Cuántos pacientes tiene a cargo el personal de AEP por turnos aproximadamente?
Cinco _ seis _ siete _ más de siete _
- 13) ¿La distribución de los pacientes se realiza por grado de complejidad de los mismos? _____
- 14) Número de enfermeros asistenciales de las sala de AEP _____
- 15) Horas de trabajo de los enfermeros de la sala de AEP.
6hs _ 8hs _ 12hs -
- 16) ¿El servicio cuenta con protocolos?
Sí ___ No ___
- 17) ¿Existen protocolos o manuales en relación a la atención de los pacientes de AEP?
Sí ___ No ___
- 18)De que instituciones educativas provienen los enfermeros de las salas de AEP
- a. Universidad _
 - b. Escuela provincial_
 - Privada. - Cual _
- 19) Nivel de formación: (en sala de AEP)
- Licenciados en enfermería n° _____
 - Enfermeros n° _____
 - Auxiliares de enfermería n° _____
 - ¿Existe departamento de enfermería?
Sí ___ No ___
- 20) ¿Existe educación o capacitación continua al personal?
Sí ___ No ___

21) ¿La institución cuenta con comité de docencia e investigación?

Sí ___ No ___

22) ¿El servicio de AEP cuenta con coordinación o supervisión de enfermería?

Sí ___ No ___

23) ¿Qué características posee la población que concurre al Hospital de Emergencias? _____

Anexo II

-Cuestionario Font Roja

Instrucciones: el cuestionario Font Roja contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted mismo.

Debe marcar con una X la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se pregunta. En el caso de un error, redondee con un círculo y señale con una X la respuesta que considere más adecuada.

En ningún caso hay respuestas correctas, adecuadas o inadecuadas. Lo importante es su opinión en cada una de las preguntas y esa opinión es siempre correcta.

Como observará, el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónimo, por lo que le invitamos a no preguntar a sus compañeros/as sobre el mismo hasta que no hayan rellenado completamente. Así mismo, le recordamos que no es necesario firmar o colocar ningún dato de identificación personal.

1- Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

2-Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

3-Al final de la jornada de un día de trabajo normal y corriente me suelo encontrar muy cansado.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

4-Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

5-Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

6-Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

7-En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

8-Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

9-Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

10-Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

11-Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

12-Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

13-La relación con mi/s jefe/a, jefes/as es muy cordial.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

14-Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

15-El sueldo que percibo es muy adecuado.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

16-Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupó es el que me corresponde por capacidad y preparación.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

17-Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

18-Con frecuencia tengo la sensación que me falta tiempo para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

19-Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

20-Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

21-Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

22-Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

23-Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como desearía.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

24-Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Marque con una x la respuesta correspondiente.

1-Edad: _

2-Sexo: Femenino _ Masculino-

4-¿Cuánto tiempo de permanencia tiene en el servicio que se desempeña actualmente dentro de la Institución?

.....años/meses

5-¿Cuánto tiempo lleva trabajando como enfermero en la Institución?

.....años/meses

-Consentimiento informado

Formulario de consentimiento informado y autorización para participar en un estudio de investigación.

El motivo de este formulario es por la realización de una investigación titulada “Cómo se relaciona la Satisfacción laboral con sexo, edad, antigüedad y permanencia en el servicio de los enfermeros/as asistenciales de la Guardia de un efector de la ciudad de Rosario”. El desarrollo de este estudio se realiza como requisito académico de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de Rosario. La investigadora es la enfermera Gonzalez Mariana F., quien puede ser contactada por el número de teléfono: 341-3xxxxxx. El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la edad, antigüedad, permanencia en el servicio y sexo y la satisfacción laboral de los enfermeros asistenciales de la guardia de emergencias de un hospital de la ciudad de Rosario en el período de Octubre y Noviembre del 2017.

La participación en el estudio supone la aplicación de un cuestionario que contiene preguntas que usted deberá responder completamente y que tienen que ver con satisfacción laboral. Este cuestionario no será identificado con su nombre o datos personales, de manera que no pondrá en riesgo su estabilidad laboral ni su contrato con la institución. Los datos contenidos en el serán manejados de manera confidencial y la información que usted proporcione, será utilizada únicamente con fines de tipo académico y para el presente estudio.

Si los resultados de este estudio se llegaran a publicar en una revista científica o se presentaran en algún congreso, de ninguna forma se presentará información alguna que permita que los participantes sean identificados. Usted podrá retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna forma de penalidad o pérdida de beneficios. Si usted decide retirarse del estudio, la información obtenida a ese momento permanecerá disponible para la investigación a menos que usted solicite por escrito que esta información no sea analizada. Tampoco se le solicitara justificación alguna por su decisión de retiro ni su permanencia en la institución será afectada. El beneficio de participar en este estudio está dado por la contribución de suministrar información que nos permita describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en la institución. Al firmar este consentimiento informado, usted está permitiendo el acceso a la información que usted suministra, hasta el punto que se señaló anteriormente.

Nombres y apellidos del participante: _____

Identificación _____ Yo,

_____ (nombre y apellido), he leído la información y entiendo que puedo hacer todas las preguntas que desee con relación a cualquier punto del estudio. Hablé con la enfermera Mary Luz Contreras. Entiendo que mi participación es voluntaria y me puedo retirar libremente del estudio sin tener que dar ninguna explicación sobre mi decisión, y eso no afectará mi trabajo ni mi contratación de ninguna forma. Doy mi libre consentimiento para ser incluido en este estudio. Para ser llenado por el participante

Firma: _____

Anexo III

El estudio exploratorio se realizó durante las primeras semanas del mes de Julio, el lugar elegido fue el Área de Emergencia Primaria de un efector público dependiente de la secretaria de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario. Previo a las autorizaciones correspondientes, se procedió a empezar el estudio exploratorio. Se puede mencionar que es un hospital de tercer nivel de complejidad, con comité de Docencia e Investigación y de Ética, se rige bajo el sistema de cuidados progresivos.

El efector cuenta con todas las especialidades: Gastroenterología, Oftalmología, Neumonología, Neurología, guardias de 24 hs de los servicios de Cirugía general, Clínica Médica, Neurocirugía, Traumatología, Ginecología y Cardiología. Cuenta con un comité de violencia y protocolo de atención a víctimas de violencia de género y violación.

Posee los servicios de Quirófanos, Unidad de Quemados, UTI, UCO y salas de internación, laboratorio las 24 horas, farmacia, Rx, sala de tomografía, resonancia y ecografías. Posee una sala de usos múltiples donde se pueden aplicar el cuestionario, cuenta con bancos y sillas, buena iluminación y comodidad para los participantes.

El espacio físico del Área de Emergencia Primaria es amplio, posee capacidad para 33 usuarios aproximadamente en camillas y camas, con lugares para aislamiento y sala de Shock Room, internación, consultorios y un sector para pacientes críticos con capacidad para albergar hasta 4 pacientes en AMR. La población de enfermeros/as es de 39, 13 son Licenciados en enfermería y el resto son enfermeros profesionales, de los cuales cuatro se encuentran cursando la licenciatura en enfermería en sus últimas instancias. Realizan 4 turnos de 6 horas, con una dotación de 7 enfermeros por turno supervisados por Departamento de Enfermería. Cada enfermero es asignado a un sector por la Jefa del servicio con anterioridad a la jornada laboral, teniendo a cargo entre 6 y 8 pacientes cada enfermero según la demanda del servicio.

El tipo de población que concurre es variada destacándose jóvenes de 14 a 30 años con patologías como politraumatismos, heridas de arma blanca y fuego, intoxicaciones etílicas y medicamentosas, patologías neuroclínicas y neuroquirúrgicas y ginecológicas son las más usuales en el servicio.

No se realizó estudio de comparación con otro sitio, ya que no existe otra Institución dentro de la ciudad de Rosario que cuente con las características, complejidad e infraestructura que posee este efector y que son necesarias para realizar dicho estudio. Presente todas estas características la autora decide elegir este lugar como apto para desarrollar el proyecto en estudio.

Se deberá contar con un consentimiento informado para proteger los principios de igualdad, justicia y respeto por las personas.

Anexo IV

La prueba piloto se llevó a cabo durante el mes de Julio, una vez elegido el lugar de la investigación. Se le realizó a una población con iguales criterios de inclusión y exclusión y que se encuentran en el sitio seleccionado para realizar el estudio. La misma se llevó a cabo en el mismo sitio y con las mismas características que se utilizarán para la aplicación del instrumento a la población en estudio.

Con autorización del departamento de enfermería, se decide iniciar dicha prueba piloto, aplicando el instrumento que se elaboró, para esto se solicitó a los participantes que asistieran 30 minutos antes del comienzo de su turno de trabajo, a un aula de usos múltiples que cuenta con todas las comodidades para realizar el cuestionario. La prueba se inició realizando una breve y concisa explicación a los participantes de manera clara, precisa y objetiva del propósito del estudio, la metodología que se va a utilizar, su finalidad y qué beneficios traería al grupo en sí. Se hizo énfasis en que dicha participación es totalmente voluntaria, confidencial y se recalca su autonomía y libertad de no participar de dicho estudio si así lo desean. También se les explica que pueden solicitar retirarse en cualquier momento de dicho estudio. Que no recibirán ningún tipo de beneficio al participar de la investigación. Y se les comunicará los resultados de dicha investigación.

Al finalizar la prueba se comprobó que se deberá solicitar a los participantes que asistan 45 minutos antes, ya que la prueba transcurrió en 30 minutos aprox. , de manera que los participantes logren presentarse a sus servicios con el tiempo necesario para asistir al pase de guardia. También se observó que la presencia cercana de la investigadora incomodaba a los participantes y que dicha actitud cambiaba cuando ésta se alejaba, por lo tanto la investigadora se mantendrá alejada de los participantes para la implementación del instrumento.

En conclusión se pudo observar que los participantes realizaron la encuesta de manera óptima, sin demasiadas dificultades al momento del llenado de la misma. Se procederá a realizar las modificaciones antes mencionadas.

Bibliografía

Aguilera, Á. R. (2011). *Satisfacción laboral de las enfermeras/os*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba. Recuperado de www.enfermería.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/aguilera_angeles.pdf. Fecha de consulta:31/10/17

- Begoña, V. (10 de Junio de 2013). *Observatorio de empleo*. Recuperado el 8 de Octubre de 2017, de ¿Qué significado tiene el trabajo en la vida de las personas?: <https://valledeempleo.wordpress.com/2013/06/10/que-significado-tiene-el-trabajo-en-la-vida-de-las-personas/>.
- Bellido.V, J., & Lendínez.C, J. (2011). *Proceso enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los lenguajes NNN*. Jaén: Ilustre Colegio oficial de Enfermería de Jaén. Recuperado de www.index-f.com/las-casas/documentos/IC0714.pdf. Fecha de consulta: 12/09/17
- Burón, C. G. (2003). *Análisis económico de la Satisfacción Laboral*. Málaga. España: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado el 14/09/17. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/index.htm>. Fecha de consulta 14/09/17.
- Cifuentes Rodriguez, J. E. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de Salud de cuarto nivel de atención*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2a05.pdf. Fecha de consulta: 13/09/17.
- Cisneros Centeno, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. San Luis Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. Recuperado en <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASLO1101.pdf>. Fecha de consulta 31/10/17.
- Contreras, M. L. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención de Bogotá 2013*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>. Fecha de consulta 12/09/17
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw- Hill. Recuperado de http://www.virtuniversidad.com/collet/administracion/import/cuatrimestre%201/administracion%20/comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf. Fecha de consulta 31/10/17
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. (2003). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. México: Mc Graw-Hill. Recuperado de <http://books.google.com/books/about/Las-organizaciones-html?id=7BgYPAAACAAJ>. Fecha de consulta 31/10/17.
- González A., M., Estrada I, A., Arratibel B., A., Toledo C., S., Criado A., E., González G., M., y otros. (2004). *Guía Práctica Clínica: Cuidados críticos de enfermería*. Vitoria. España: Evagraf S coop. Recuperado de <http://www.seeiuc.com/profesio/criticos.pdf>. Fecha de consulta 14/05/17.
- Hernández Plazas, J. (2011). Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio Soata. *Salud Historia*, vol. 2. Recuperado de <http://revistas.uptc.edu.co/index.php/shslarticle/view/1892>. Fecha de consulta 14/05/17.
- Hernández Zavala, M. (2012). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. México: Enfermería Universitaria Eneo- Unam. Recuperado de www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1665-70632012000100002. Fecha de consulta 12/08/17

- Hernandez, Y. G. (2016). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México*. Hidalgo, México: Ciencia Administrativa. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>. Fecha de consulta 12/08/17
- Herzberg, F. (1954). *La teoría de la motivación-higiene*. Cleveland: The word of publishing Company.
- Importancia. (s/f de s/f de s/f). *Importancia del trabajo*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de Importancia del trabajo: <https://www.importancia.org/importancia-del-trabajo-php>
- Manrique, A. F. (2010). *Fiabilidad y Validez. Cuestionario Font Roja*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería.
- Mazariegos S., M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango. Chile: Universidad Nacional Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/sum-Monica.pdf>. Fecha de consulta: 31/10/17
- Monserrat Capurro, O. (2009). *Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba. Recuperado de http://www.enfermeria.fcm.unc.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf. Fecha de consulta 12/09/17.
- Prezi. (18 de Mayo de 2017). *La importancia del trabajo en nuestras vidas*. Recuperado el 8 de Octubre de 2017, de <https://prezi.com/hijccimzbswr/la-importancia-del-trabajo-en-nuestras-vidas/>
- Quintero A., J. (2007). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Cabudare.Venezuela: Universidad Fermín Toro. Recuperado de <http://doctorado.josequintero.net>. Fecha de consulta 08/11/17.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Persons Prentice Hall. Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed_noarm.pdf. Fecha de consulta 08/11/17
- Ruiz Segura, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Chillán. Chile: Universidad de Bío-Bío. Red de bibliotecas. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1Ruiz%20segura%2c%20Carol%20Marlene.pdf>. Fecha de consulta 12/09/17
- Sanchez C. S, M., Fuentes G, F., & Artacho, C. (2007). *La Satisfacción laboral desde la perspectiva del género*. Viscaya. España: Universidad del país Vasco. Recuperado de <http://dialnet.unirroja.es/descarga/articulo/2234316.pdf>. Fecha de consulta: 08/11/17
- Simón, G. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini*. Rosario: Instituto de la Salud Juan Lazarte. Recuperado de http://capacitalud.com/archivos/2016/Trabajos%20Finales/Tesis_MGSSS_Simon.pdf. Fecha de consulta: 14/05/17.
- Simonetti, G., Martinez S., N., Godoy, O., Nores, R., Córdoba, N., & Acosta, S. (2017). *Tipos de studios y diseños. Actividad académica Tesina.Recopilación bibliográfica*. Rosario: Virtual impresiones.
- Teorías y Tendencias, E. d. (2016). *Teorías y Tendencias*. Rosario: Secretaria de material de estudio.

Trabajo, O. I. (2007). *Convenio 149 de la OIT sobre el personal de enfermería*. Recuperado el 7 de Octubre de 2017, de Reconocer su aporte, considerar sus necesidades:
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_508337.pdf.

