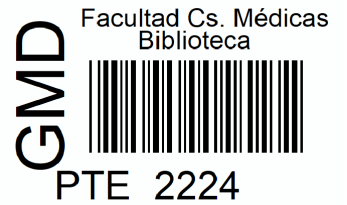


UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA DE ENFERMERÍA



**Proyecto de Tesina**

**Satisfacción laboral y condiciones de trabajo de los enfermeros/as de efector privado de  
Rosario**

Por:

Ibañez Evelyn

Director

Bedú Marcela

Docente Asesor:

Lic. Córdoba Natali

Rosario 18 de Febrero de 2020

*Trabajo Práctico para regularizar la asignatura Investigación*

## **Resumen**

Se debe tener en cuenta que las condiciones laborales tienen mucha implicancia en la satisfacción del trabajador ya que los mismos pasan gran cantidad de horas en sus lugares de trabajo, en donde se generan gran cantidades de relaciones interpersonales ya sea con compañeros, jefes, y otros profesionales, quizás los ambientes no son los más indicados en cuanto al espacio físico y no deja de ser importante como factor de la insatisfacción las remuneraciones y cargas horarias a las que se enfrenta el personal de enfermería.

El objetivo de la investigación será determinar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales de los enfermeros de instituciones privadas de la ciudad de Rosario en el primer trimestre de año 2020.

El tipo de estudio a realizar será, transversal, descriptivo y prospectivo ya que lo que tratará es describir el comportamiento de las variables sin manipulación de la variable independiente, durante el primer trimestre del año 2020, en el total (50) del personal de enfermería de un sanatorio privado de la ciudad de Rosario.

Se efectuará un análisis univariado mediante la estadística descriptiva, los resultados se presentaran en gráficos de medidas de tendencia y gráfico de barra simple.

Palabras claves: satisfacción laboral, condiciones laborales, enfermeros, sanatorio privado

## INDICE GENERAL

	Pag.
<b>Resumen y palabras claves</b>	2
<b>Indice general</b>	3
<b>Introducción</b>	
Estado del arte	4
Planteamiento del problema en estudio	8
Hipótesis y objetivos	8
<b>Marco Teórico</b>	
10	
<b>Material y Métodos</b>	
Tipo de estudio	24
Sitio de la Investigación	24
Población y Muestra	24
Técnicas e instrumento para la recolección de datos	25
Personal a cargo de la recolección de datos	30
Plan de análisis	30
Plan de trabajo y cronograma	31
<b>Anexos</b>	
I. Guía de estudio de Convalidación de los sitios	33
II. Instrumento de recolección de datos	34
III Instrumento de recolección de datos	35
IV. Consentimiento informado	37
V. Resultado del estudio exploratorio(I)	38
VI. Resultado del estudio exploratorio (II)	39
VII. Resultados de la prueba piloto del instrumento	40
Bibliografía	41

## **Introducción**

### **Estado del Arte**

A lo largo del tiempo se realizaron investigaciones sobre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, desde diferentes disciplinas, como son la psicología, sociología, economía, etc, evidenciándose como un tema de mucha importancia.

De acuerdo a los estudios encontrados la mayoría coincide en los resultados dando cuenta que el entorno de trabajo tiene una fuerte influencia en la satisfacción laboral.

El interés por el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores se enmarca en los inicios de la psicología de las organizaciones como disciplina científica.

Los estudios realizados por Elton Mayo en la Wester Electric Company fueron los primeros que consideraron, en cierta medida, el estudio de esta variable organizacional y sus resultados evidenciaron una correlación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. A partir de la aplicación de un conjunto de cuestionarios, lograron identificar los aspectos que representaban fuentes de satisfacción e insatisfacción y utilizaron estos conocimientos con el objetivo de mejorar las relaciones humanas. (García Viamontes, D. 2010)

Hoppock en el año 1935 realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador. (García Viamontes, D. 2010)

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

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la auto-valoración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de

expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados. (García Viamontes, D. 2010)

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

Muchinsky considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo . (García Viamontes, D. 2010)

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

Robbins, la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (García Viamontes, D. 2010)

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

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

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, formulada por Frederick Herzberg. Consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los

factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro. (Frederick Herzberg 1959).

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

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

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

El enfoque de la equidad plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia. (García Viamontes, D. 2010)

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

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

La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto.(García Viamontes, D. 2010)

La importancia del estudio se basa en poder definir cuáles son los factores de las condiciones laborales que aumentan o disminuyen la satisfacción del empleado.

Las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en enfermeras/os en diversos lugares del mundo como por ejemplo en Chile por B. Fernández y T. Paravic., han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo. (B. Fernández y T. Paravic. 2002)

Es así como, en general, las/os enfermeras/os se encuentran más satisfechas/os desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento, así también como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo; y menos satisfechas/os con las promociones. En la mayoría de las investigaciones como por ejemplo en Madrid por Ma, Isabel Fernandez San Martin, se concluye que las promociones son escasas o que las políticas de promoción no son las adecuadas y las remuneraciones son consideradas como menos de lo que merecen entre otras cosas.

Por su parte factores como la edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. Al respecto la mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral. ( Ma, Isabel Fernandez San Martin 1995)

En cuanto a las condiciones laborales se podría describir como uno de los menos adecuados si centramos en las cargas horarias, por el sistema de turnos , la escasa posibilidad de capacitación relacionado con los mismos, la escases de personal que hay en los servicios, lo cual genera malestar, cansancio. El tener que realizar varias tareas a parte de su función principal que es el cuidado directo a los pacientes también genera un desgaste importante, por otro lado los sistemas de francos dificultan su vida social y con su familia. A demás por el escaso salario percibido muchos se ven obligados a mantener mas de un trabajo, asumiendo extensas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa. ( Ma, Isabel Fernandez San Martin 1995)

Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes que son los que reciben la atención directa de este personal.

En muchas ocasiones se escuchan quejas por parte del personal de enfermera sobre los espacios reducidos o escasos en donde les toca trabajo , lo que ellas perciben como falta de reconocimiento para su colectivo de trabajo por parte de la institución. ( Ma, Isabel Fernandez San Martin 1995).

Debido a este recorrido es que se plantea el siguiente problema de investigación:

**Planteamiento del problema:**

Por todo lo expuesto es que surge la siguiente pregunta de investigación

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y las condiciones laborales del personal de enfermería de un efector privado de la ciudad de Rosario en el primer trimestre del año 2020?

**Objetivo General:**

1- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales de los enfermeros de una institución privada de la ciudad de Rosario en el primer trimestre de año 2020.

**Objetivos Específicos:**

- 1- Definir las políticas de supervisión de las instituciones privadas de la ciudad.
- 2- Observar las relaciones interpersonales con los compañeros.
- 3- Observar la asignación de pacientes por enfermeros/as.
- 4- Identificar el tipo de contratación de los enfermeros.
- 5- Caracterizar la distribución del trabajo.
- 6- Conocer las características de la planta física.
- 7- Conocer los niveles de comunicación

**Hipótesis:**

- 1- La Satisfacción laboral es mayor cuando existen políticas de supervisión inclusivas
- 2- La satisfacción laboral de los enfermeros aumenta cuando existe relaciones interpersonales de buena calidad
- 3- La Satisfacción laboral de los enfermeros es mayor cuando la distribución del trabajo es equitativa

4- La Satisfacción laboral de los enfermeros es mayor de acuerdo a tipo de contrato laboral (seguridad económica)

5- La Satisfacción laboral de los enfermeros es positiva cuando existe buena comunicación entre jefes y compañeros.

**Propósito:**

El propósito de este estudio sera determinar el nivel de satisfacción laboral de las/os enfermeras/os de un sanatorio privado de la ciudad de Rosario, e identificar algunos factores relacionados con esta satisfacción.

## MARCO TEÓRICO

En este proyecto se abordaran los aspectos mas significativos para la investigación a desarrollar .

La satisfacción laboral ha sido definida en gran variedad de oportunidades, desde psicólogos, sociólogos, filósofos, etc.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla.

Hoppock, publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. (Hoppock 1935)

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

Herzberg afirma en su teoría que la motivación de las personas depende de dos factores: a) factores higiénicos que se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes y b) factores motivacionales; estos factores están bajo control del individuo y se relacionan con el desempeño; tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto de trabajo. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento, reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de las tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. (Muñiz, 2006)

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

Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral, posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, es importante que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. Algunos estudios encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra interés personal por ellos.(Locke 1979)

En toda organización no importa el tamaño, el sector, y la ubicación, lo importante es tener un liderazgo. El líder o jefe, es quien debe enfrentarse en su día a día a una multitud de situaciones inesperadas en las que no es suficiente el tener conocimiento o una adecuada formación, sino que sin duda tiene que llevarlo a la práctica y utilizar de manera fluida habilidades de dirección. Identifica, desarrolla, canaliza y enriquece el potencial ya presente en la organización y sus miembros. Suponiendo la coordinación e integración de los recursos mediante el proceso de planificación, organización, coordinación y control, con el fin de cumplir las metas y objetivos de la institución sanitaria. Se considera que es el proceso de influir y apoyar a los demás para que trabajen entusiasmadamente a favor del cumplimiento de los objetivos. El líder dentro de la organización es el que controla, influye, apoya, motiva y designa trabajo a los demás trabajadores que operan en la organización. Conlleva un trabajo compartido en el equipo en donde cada individuo tiene la misma responsabilidad y compromiso. Debe crear un ambiente positivo donde el grupo conozca su misión y tenga depositada confianza en el logro de las metas. El liderazgo en nuestra profesión es revisar cómo se aplica el proceso administrativo, en donde se recogen y valoran sus alcances en cuanto a los servicios de enfermería que se proporcionan al paciente. Además, deben definir una cultura de equipo, valorando más los aspectos colectivos del grupo que los individuales, gestionando y optimizando el propio tiempo, buscando oportunidades desde el trabajo en equipo, ofrecer y aceptar disculpas, reconocimiento de errores, siendo dinamizadores de equipo de dirección y de los respectivos equipos, actuando como integradores y dinamizadores de la calidad de estos al hacerlos participar en todas las propuestas de mejora. Se pueden observar distintos tipos de liderazgo, como por ejemplo:

Autocrático: Está representado por conductas directivas en las que las decisiones se transmiten cuando ya están tomadas. Las técnicas y procedimientos de la actividad de dirección están determinadas por el líder, que orienta las tareas empleando su poder personal de forma autoritaria. Puede anular la creatividad e innovación de los profesionales. Este estilo puede ser eficaz en situaciones de crisis.

Participativo: El jefe presenta al grupo el análisis de la situación con valoración de alternativas sobre las que pide opinión. La influencia y libertad del grupo es más amplia pero la decisión sigue siendo exclusiva del que dirige.

Democrático: Representa un avance en el reparto de influencia del grupo, estableciendo un relación de orientación de la persona hacia una toma de decisión en el grupo con quien se comparte las responsabilidades. El consenso es una de las claves esenciales que lo caracterizan. El reto del grupo es compartir los perfiles profesionales diferentes para enriquecer mutuamente donde el equilibrio y la cohesión van a ser estrategias necesarias para enriquecer la resolución de los problemas que afectan al grupo.

Liberal: Promueve la libertad completa del grupo. El líder participa en minoría siendo el grupo quien formula las decisiones. El mismo ha de ser permisivo para alentar la libertad del grupo, pero si el grupo no es maduro puede caer en la ineficacia. Este estilo tiene grandes ventajas con prestaciones de servicio independientes que trabajan en conjunto para un mismo fin. (Diego Ayuso Murillo, 2006)

Relacionado con el liderazgo, las condiciones y medio ambiente laboral influyen de manera significativa en la vida laboral de los profesionales. Estas son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajar, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. (OIT,2016)

La relación con la autoridad es básica, donde la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, viene hacer otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su jefe dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del jefe. La única conducta

del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. (House y Desseley 2010)

En México, Ponce y Reyes, realizaron un estudio en una unidad de alta especialidad del IMSS, encontrando que la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales, que la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. En este estudio se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y en consecuencia mayor satisfacción del paciente. (Ponce y Reyes 2006)

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o un grupo de necesidades y el objetivo o los fines que la reducen. Es decir, que la misma es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. Cuando hablamos de satisfacción laboral hacemos referencia al grado que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, donde se basa en las creencias y valores que este sitúa a las actividades realizadas. Las actitudes son determinadas tanto por las características actuales del puesto, como por las percepciones que tiene el individuo de lo que “debería ser”. Otorgándoles a las actividades que realiza un grado de relevancia el cual se basa en el interés de desarrollarlas y en el convencimiento de que el puesto de trabajo que ocupa es el que corresponde por capacidad y formación. (Abello, Torres, & Magnolia, 2013)

Abraham Maslow, desarrolló una teoría de la satisfacción en el trabajo basada en la jerarquía de necesidades en la que concluía que no todos los factores influyen en la satisfacción; los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertos, mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos<sup>4</sup>. Esta conjetura, es la que más ha influido para estudiar la satisfacción laboral, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: extrínsecos (o higiénicos) e intrínsecos (o motivadores). Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo como son: salario, políticas de la institución, entorno físico y seguridad entre otros; sobre estos aspectos los trabajadores no tienen posibilidad de control; sin embargo, estos en conjunto con otras características personales como edad, sexo, formación, aptitudes, autoestima o entorno cultural y socio-económico van a ir delimitando determinadas expectativas, necesidades

y aspiraciones en los trabajadores, estos factores pueden prevenir o evitar la insatisfacción, cuando ésta exista; respecto a los factores intrínsecos se mencionan las circunstancias de trabajo, responsabilidades, logros y contenido de los mismos entre otros. En el personal de enfermería estos factores, interfieren en la ejecución del cuidado, es por eso que los programas de acreditación para las instituciones sanitarias suponen una garantía de excelencia tanto en la satisfacción profesional como en la calidad de los cuidados; esto ha motivado el interés por estudios en que se asocian alta tasa de ausentismo y síndrome del quemado o burnout entre el profesional de enfermería con la insatisfacción laboral, siendo el hospital el entorno predominante. Este fenómeno, se puede identificar a nivel mundial; sin embargo, la respuesta ante esta insatisfacción es variable, un efecto de esto es el alto índice de rotación de enfermeras entre las instituciones sanitarias y un alto índice de abandono profesional, produciendo una alarmante escasez de este recurso humano.( AGUIRRE RAYA, Dalila A 2009)

Esta teoría probablemente es una de las más conocidas sobre motivación y guarda estrecha relación con el concepto de satisfacción, ya que postula que la personalidad de los individuos es guiada o motivada precisamente por la satisfacción de sus necesidades. Maslow formula la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.

□ Necesidades Fisiológicas

Se traducen en necesidades de; alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

□ Necesidades de seguridad

Incluye tanto la física, la psicológica como la económica; seguridad y protección del daño físico y emocional.

□ Necesidades sociales

Involucra tanto el dar afecto como encontrar una respuesta afectiva en otros individuos.

□ Necesidad de estima

Lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto respeto y en la estimación de los demás; reconocimiento, estatus, logro etc.

□ Auto-realización

Definida como la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirnos realizados como seres humanos. El impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; crecimiento,

logro del potencial individual, en fin... “el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo” (Maslow 1954)

Por su parte Milena Arias Jiménez, en Costa Rica, estudió como influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de enfermería. Entre los factores analizados de esta investigación se encuentran: la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad, encontrando que éstos influyen de manera directa en la satisfacción laboral del personal de enfermería en una Unidad de cuidados intensivos neonatales. En este trabajo se utilizó la teoría de Maslow y Herzberg, se observó que la comunicación y el liderazgo influyen para mejorar los estímulos a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos; y, la motivación por el trabajo resulta fuente de satisfacción y de realización. Lo más importante que aportó esta investigación es, que los incentivos, reconocimientos y motivación del desempeño, así como la reciprocidad, son satisfactores que se deben aplicar en los centros de trabajo pues favorecen la equidad en la asignación a cursos y ascensos. ( Milena Arias Jiménez 2004)

Por otro lado, en el año 2008, Ruzafa y Cols investigaron la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajaban en hospitales ingleses en correspondencia con diversas variables socio-laborales encontraron que las relaciones favorables entre compañeros y jefes favorecen la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional, también que los líderes de los hospitales ingleses que contratan profesionales de enfermería españoles deberían incidir en mejorar su satisfacción por el trabajo y su competencia profesional. Para ello, se podrían incluir sistemas de incentivación y promoción profesional, tomar medidas previas a la contratación para mejorar el nivel de inglés y prestar especial atención a las necesidades del personal. ( Ruzafa y Cols 2008)

Las relaciones interpersonales son muy importantes en el desarrollo integral de la personal. En la adaptación al entorno, los refuerzos sociales resultan imprescindibles para el individuo. De lo contrario, la carencia de estas habilidades pueden provocar como consecuencia rechazo, aislamiento y, en efecto, limitar la calidad de vida. Daremos interpretación a las relaciones interpersonales como conductas concretas, de complejidad variable, que nos permite sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social y se encuentran presentes en todo ámbito de nuestras vidas. Permittiéndonos generar nuevas amistades manteniendo un trato cordial, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con la

vida de los demás, defender nuestros intereses, son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. (Centeno, 2011)

La falta de las mismas, trae como consecuencia aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar. A su vez, también este déficit en las relaciones interpersonales puede traer como consecuencia monotonía laboral. El hombre al sentirse incompetente socialmente, con problemas personales recurrentes con sus compañeros desarrolla cierto grado de monotonía a los que también podría sumarse la escases de variedad en el trabajo así generar un efecto negativo a la satisfacción laboral. (Centeno, 2011)

En el ámbito netamente laboral, se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a seguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño de los demás trabajadores de la organización. La misma deben basarse en el respeto, buen trato y cordial. (Abello, Torres, & Magnolia, 2013)

### **Concepto de condiciones laborales**

Las condiciones laborales son un concepto que integra la relación del trabajador con su medio social, físico y cultural, y con su calidad de vida en general. Esta visión de integración relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida en general con los aspectos de la vida laboral. (Aguirre Raya, Dalila A 2009)

Las condiciones laborales están directamente relacionadas con el entorno laboral. Estas condiciones de un puesto laboral están compuestas por varios tipos con el ambiente físico, por ejemplo, la iluminación, las comodidades, los tipos de maquinarias, los uniformes, entre otros; las condiciones medioambientales, como la contaminación y el manejo de desechos, y por ultimo la cuestión organizacional como las jornadas laborales, los descansos, las jefaturas, entre otros. (Aguirre Raya, Dalila A 2009)

Las condiciones y medio ambiente de trabajo no se limitan a la seguridad e higiene en el trabajo, sino que constituyen un conjunto global e integrado de los diversos factores que la componen y cambian permanentemente a lo largo del tiempo según sea la formación económico-social de que se trate. Sus efectos sobre la vida y la salud de los trabajadores no obedecen a una suerte de fatalismo en cuanto a los daños, puesto que por una parte ello dependerá de las características personales, de las capacidades de adaptación y de resistencia de cada trabajador frente a los riesgos y que, por otra parte, la prevención es posible. En efecto, es posible reducir o incluso eliminar los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo, se puede utilizar la ergonomía de concepción o

de reparación, se puede usar en última instancia los equipos de protección individual y también se puede actuar sobre la tecnología y la organización de la producción para modificar las condiciones de trabajo prevalecientes.(Neffa 2002)

La definición propuesta es la siguiente: las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. (Neffa 2002)

Las condiciones laborales no son otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de estas influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad. De aquella manera, mientras que un buen entorno se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento.(Gallardo, Pilar 2015)

Las condiciones laborales se pueden definir como el conjunto de características organizacionales que facilitan o dificultan la práctica profesional, y entre las que se destacan la comunicación, la colaboración, el desarrollo profesional, que incluye la formación, y el empoderamiento de los trabajadores. (Gallardo, Pilar 2015)

La calidad de las condiciones laborales se encuentra íntimamente relacionada con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno. (Gallardo, Pilar 2015)

Por otra parte Wright y Davis analizaron el ambiente de trabajo como parte de la satisfacción laboral, señalaron que “los empleados del sector publico pueden sentirse menos satisfechos que sus contrapartes del sector privado con respecto a aspectos específicos del trabajo, como son el cumplimiento de su estima, autonomía y sus necesidades de auto-realización” (Wright y Davis 2003)

También señalaron que “el ambiente de trabajo esta compuesto por dos componentes: las características del trabajo y el contexto del trabajo. Mientras que el primero describe como los aspectos del trabajo o la tarea de un individuo contribuyen a encontrarle sentido al trabajo, hacerle crecer y desarrollarse; las variables del contexto de trabajo corresponde a las características de la organización, tales como sin los sistemas de recompensa o los grados de formalización, en los cuales los empleados deben desempeñar sus labores. La combinación de ambos representan factores externos al empleado, que llevaran a que este forje su satisfacción laboral.” (Wright y Davis 2003)

Julio Neffa expresa que los trabajadores son los que ponen el pellejo, más precisamente el cuerpo, la cabeza y el corazón para realizar su trabajo de la mejor manera. Más de una vez, cuando hablamos de medio ambiente y condiciones de trabajo, lo asociamos a las personas que trabajan en un fabrica deplorable y peligrosas, y por lo tal deben utilizar medidas de prevención como ser indumentaria específica, elementos de protección (cascos, mascarar) fajas, etc. Pero hay empleados que se desempeñan en un ámbito hospitalario, que a pesar de los matafuegos, escaleras de incendios, rol de evacuación o salidas de emergencia son víctimas de riesgos ocultos, que no son identificados fácilmente. (Neffa, 2017)

La promoción profesional es el grado que el individuo cree que puede mejorar tanto a nivel profesional, como nivel de reconocimiento de su trabajo. Los programas de formación mejoran la moral de los empleados y su productividad. Los mismos deberían resultar beneficiados por su mayor preparación y comprobar que el factor humano es importante para la empresa. La entidad debe interesarse, ya que obtendrá personal más capacitadas para cubrir los diferentes puestos de trabajo. De no ser así, dicho personal se sentirá frustrado al comprobar que la organización no lo valora adecuadamente el desempeño laboral, ni lo incentiva hacia una promoción profesional; esto provoca efectos negativos como la insatisfacción laboral. (Gimeno, Repullo, & Rubio, 2012).

Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, mas responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los empleados buscan políticas y practicas justas de ascenso, y cuando perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos. (Alba L, Salcedo R, Zarate R, Higuera F 2008)

Algunos estudios y organizaciones del mundo del trabajo subrayan la necesidad de considerar las diferencias de género a la hora de realizar diagnóstico e intervención en las organizaciones, pues esta variable puede establecer diferencias significativas en los procesos que se desarrollan en los contextos laborales, especialmente en aquellos vinculados a la salud y calidad de vida de los trabajadores (Sociedad Española de Medicina y Seguridad en el Trabajo)

Enfermería es una profesión mayoritariamente femenina, debido a que su origen está relacionado con el trabajo doméstico. Las actividades domésticas siempre han sido ejercidas por las mujeres, así como la educación de los hijos y el cuidado de los enfermos. Su propia formación, basada en el cumplimiento del deber, servir y ceder, ha contribuido a que el acto de cuidar esté intrínsecamente ligado a la mujer, hechos que explican la mayoritaria presencia femenina en esta profesión. Ante esta situación, una mayor afectación sobre las mujeres puede estar asociada a un incremento en la sobrecarga de funciones debido a la multiplicidad de roles, generando con ello cambios constantes y tensiones permanentes que se trasladan de un contexto al otro, en comparación con los hombres. Además, aspectos como la dinámica de trabajo, la deficiente estructura organizativa, la falta de cooperación y la complejidad de tareas que se presentan muy a menudo de manera similar y repetitiva, tienen una importante influencia sobre la intensidad y frecuencia de los predictores de estrés laboral (Mora, C. A. A., Mora, L. S., Cabrera, J. S., & Schmidt, H. F. 2016)

También las condiciones de trabajo se refieren a las características que involucran su realización e integran los diversos aspectos como: ingresos (retribución económica), tiempo (tipo de jornada, horarios y descansos) prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme), capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo y otras áreas de oportunidad), oportunidad de desarrollo (de ascenso o para continuar los estudios), seguridad y limpieza (equipamiento requerido, limpieza y ordenamiento del área de trabajo, bienestar (instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, lugar de descanso y comedor), incentivos (en efectivo o motivacionales), carga de trabajo. (Blanch J, Sahagún M, Cervantes G. 2010)

Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad. (Victor Vroom. 1964)

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta

resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Los enfermeros/as trabajan en instituciones cuya finalidad es prestar servicios de salud que contribuyan a la satisfacción de la necesidad de la salud de las personas, por esto también se deberá considerar enmarcar conceptos dentro de algunas teorías de la disciplina enfermería.

En esta ocasión fundamentaremos el proyecto centrándonos en la teoría de Imogene M. King, logro de metas, la misma propone un marco conceptual de sistemas abiertos como base de su teoría.

Los meta-paradigmas desarrollados en esta teoría son los siguientes:

**Persona:** Ser social, emocional, racional, que percibe, controla, con propósitos, orientado hacia una acción y en el tiempo.

Correcto auto-conocimiento, participa en las decisiones que afectan a su vida y su salud y acepta o rechaza el cuidado de salud.

Tiene tres necesidades de salud fundamentales:

- Información sanitaria útil y oportuna.
- Cuidados para prevenir enfermedades.
- Ayuda cuando las demandas de auto-cuidado no pueden ser satisfechas.
- Sistema abierto con tres subsistemas: Personal, interpersonal y social.

**Salud:** La describe como un ciclo dinámico del ciclo vital. La enfermedad se considera como una interferencia en la continuidad del ciclo de la vida. Implica continuos ajustes al estrés en los ambientes internos y externos, utilizando los medios personales para conseguir una vida cotidiana óptima.

La salud es contemplada como los ajustes a los agentes estresantes del entorno interno y externo, ajustes que se realizan a través de la optimización del uso de los recursos para lograr el máximo potencial para la vida diaria.

Es entendida, como la capacidad para funcionar en los roles sociales.

**Entorno:** No lo define explícitamente, aunque utiliza los términos ambiente interno y ambiente externo, en su enfoque de los sistemas abiertos.

Puede interpretarse desde la teoría general de sistemas, como un sistema abierto con límites permeables que permiten el intercambio de materia, energía e información.

**Enfermería:** Hace relación a la relación observable entre enfermera/cliente, cuyo objetivo sería ayudar al individuo a mantener su salud y actuar según el rol apropiado.

Se considera como un proceso interpersonal de acción, reacción, interacción y transacción; las imperfecciones de la enfermera y cliente, influyen en la relación.

Promueve, mantiene y restaura la salud, y cuida en una enfermedad, lesión o a un cliente moribundo.

Es una profesión de servicio, que satisface a una necesidad social. Supone planificar, aplicar y evaluar los cuidados enfermeros.

Anima a la enfermera y al cliente a compartir información sobre sus percepciones (si las percepciones son acertadas, se alcanzarán las metas, se alcanzará un crecimiento y desarrollo, así como resultados de los cuidados de enfermería efectivos; Además, se producirá una transacción, si la enfermera y el cliente perciben expectativas de rol congruentes y las llevan a cabo, mientras que se producirá estrés si resulta un rol conflictivo).

Utiliza un enfoque orientado hacia una meta, en el que los individuos interactúan dentro de un sistema social. La enfermera aporta conocimientos y habilidades específicas para el proceso de enfermería y el cliente aporta su auto-conocimiento y sus percepciones.

Florence Nightingale adquiere su mayor experiencia en la Guerra de Crimea, donde acude como voluntaria y organiza un Departamento de enfermería desafiando los tabúes de la sociedad inglesa. Dedicó sus esfuerzos a la erradicación de los problemas higiénicos en las salas de hospitalización. En esa época, las mujeres que trabajaban en los hospitales no eran personas respetables ni instruidas; las condiciones de los hospitales de campaña eran lamentables y los soldados, además de las heridas, sufrían de pediculosis y otras enfermedades; existían pocos urinarios, las fosas estaban desbordadas y el agua contaminada.

Los pacientes que no podían comer por sí solos, morían de hambre. El trabajo realizado por ella se hace muy famoso rápidamente entre los soldados, quienes la llamaron la Dama del Farol o la Dama de la Lámpara en alusión al candil turco con el que recorría todas las noches las salas y pasillos llenos de heridos. Ella consideraba la enfermería como una vocación religiosa solo para mujeres. Su teoría se centra en el entorno y brinda especial interés a cinco factores para asegurar la higiene de las casas: aire puro, agua pura, alcantarillado eficaz, limpieza y luz. Agrega que enfermería debía atender, además de los factores anteriores, el calor, el silencio y la dieta. Recalca que el ambiente más seguro para un paciente es una ventana abierta y una buena fuente de calor, salvo en el caso de temperaturas extremas. También considera que las enfermeras deben velar por el enfermo y su entorno.

Si se analizan los tiempos actuales, las instituciones hospitalarias y las de la comunidad cuentan con un personal para realizar las tareas relacionadas con el entorno, aunque enfermería no debe desatenderse de ellas. El propio diseño del Sistema de Salud cubano posee especialistas de saneamiento y control del medio ambiente, pero estas no pueden ser actividades ajenas, porque están implícitas en los cuidados que deben proporcionar a los individuos, las familias y la sociedad en general. Cuando ello no se hace, se limita el campo de acción de la profesión.

Los meta-paradigmas desarrollados en esta teoría son los siguientes:

**Persona:** El ser humano es afectado por su entorno (ambiente) y es intervenido por las acciones independientes de una enfermera. Nightingale denomina a la persona como paciente. Bajo el cuidado la enfermera realiza un rol activo de cuidado planificados previamente.

**Salud:** Es el bienestar mantenido. Para Nightingale la enfermedad se contempla como un proceso de reparación (cicatrización o sanación) instaurado por la naturaleza.

**Entorno:** Las condiciones y fuerzas externas que afectan la vida.

**Enfermería:** La persona que colabora para proporcionar aire fresco, luz, calor, higiene, tranquilidad. La que es facilitadora de la reparación de una persona.

Según Virginia Henderson, enfermería es ayudar al individuo enfermo o sano a realizar aquellas actividades que contribuyan a la salud, su recuperación o a una muerte en paz y que podría llevar a cabo sin ayuda si tuviese la fuerza, la voluntad y los conocimientos necesarios.

La teoría de Virginia Henderson manifiesta que la persona es el individuo que necesita de asistencia médica para preservar su salud o, a su vez, morir. El entorno es la familia y comunidad que tiene la responsabilidad de proporcionar los cuidados. La salud es la capacidad de funcionar de forma independiente. La enfermera es la principal ayuda del enfermo, quien debe contribuir con sus conocimientos al cuidado del paciente. Henderson consideraba que la enfermería cambiaría de acuerdo a la época, además incorpora los principios fisiológicos y psicopatológicos a su definición de enfermería, explicó la importancia de la independencia de enfermería. También define al miembro del equipo que puede y debe diagnosticar las necesidades y problemas del paciente. Describe, además, las 14 necesidades básicas de los pacientes en las que se desarrollan los cuidados de enfermería y la relación enfermera-paciente, destacando tres niveles de intervención: como sustituta, como ayuda o como compañera.

Por tanto, Virginia Henderson, en su modelo, buscó la independencia en la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona sana o enferma. Y para que esto sea posible se requiere que la enfermera posea conocimientos que le permitan incitar e incrementar las habilidades,

destrezas y la voluntad del individuo hasta conseguir que sus requerimientos de salud puedan ser cubiertos de acuerdo a su capacidad. (Revista Cubana de Enfermería. 2016; Ydalsys Naranjo Hernández; Miriam Rodríguez Larrinaga; José Alejandro Concepción Pacheco )

Los meta-paradigmas desarrollados en esta teoría son los siguientes:

**Persona:** La persona es un ser integral, una unidad con componentes biológicos, psicológicos, socioculturales y espirituales que interactúan entre sí. La persona y familia forman una unidad.

**Salud:** La salud es el máximo grado de independencia que permite la mejor calidad de vida, un estado en el cual la persona puede trabajar, desarrollarse y alcanzar el potencial más alto de satisfacción en la vida, satisface las 14 necesidades básicas. La persona necesita independencia para poder satisfacer las necesidades básicas por sí misma, o cuando esto no es posible, la ayuda de otros. Favorecer la salud es más importante que cuidar al enfermo.

**Entorno:** El entorno es el conjunto 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. Las personas maduras pueden ejercer control sobre el entorno, aunque la enfermedad puede obstaculizar dicho control.

**Enfermería:** La enfermería es un servicio de ayuda a la persona en la satisfacción de sus necesidades básicas. Requiere de conocimientos básicos de ciencias sociales y humanidades, además de las costumbres sociales y las prácticas religiosas para ayudar al paciente a satisfacer las 14 necesidades básicas. (Garcia Gonzalez 2004)

## **Material y Métodos**

### **Tipo de Estudio**

El tipo de estudio a realizar será, descriptivo, transversal y prospectivo, durante el primer trimestre del año 2020, con un abordaje metodológico cuantitativo.

Según la temporalidad, será transversal ya que se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único, a través de una encuesta al personal de enfermería.

Será descriptivo, porque solo se determinará como es la situación de las variables en estudio en una población específica, la presencia o no de las mismas y la frecuencia con la que se presentan.

### **Sitio y Contexto de Estudio**

Para la selección del sitio se realizará una guía de convalidación de sitio ( Ver anexo I)

Este sitio es una institución privada, que posee enfermeros que desarrollan su profesión en el área de asistencia, por lo que se realizó una búsqueda minuciosa en la ciudad, ya que cuenta con varias instituciones de esta característica.

En función del estudio exploratorio se decidió la elección del Sanatorio A (SA) de Rosario, siendo este el primer control de validez interna. Para identificar si el lugar es el adecuado, se tienen en cuenta los criterios de elegibilidad, si el sitio contiene las variables que se desea investigar y que cuenta con la población necesaria para el estudio.(Ver anexo III)

### **Población y Muestra**

La unidad de análisis serán cada uno de los/as enfermeros/as de un sanatorio privado céntrico de la ciudad, que se encuentren trabajando en el primer trimestre del año 2020, se tomará una población total de aproximadamente 50 enfermeros.

Considerando como criterio de inclusión que los encuestados tengan como mínimo 2 años de contratación a la fecha de inicio del estudio, edades entre 21 y 50 años, ambos sexos.

Validez Externa: la validez externa del estudio solo son generalizables a enfermeros que desarrollan su tarea en el Sanatorio privado de la ciudad de Rosario en el área asistencial.

Los sujetos que participen de la investigación lo harán de forma voluntaria asegurándoles la confidencialidad, a través del consentimiento informado que se les entregará al comienzo de la investigación.

## Técnica e instrumentos para la recolección de datos

Para la investigación se utilizara la técnica de encuesta a través de fuentes primarias, utilizando como instrumento, dos cuestionarios auto-administrados, uno para satisfacción laboral, que consta de 12 preguntas, utilizando una escala de tipo likert. (Anexo II) y uno para condiciones laborales, que contiene preguntas de interés general como ser antigüedad y sexo y preguntas dicotómicas sobre las condiciones laborales.(Anexo III) confeccionados ambos por la autora. . Previamente se entregará un consentimiento informado a los participantes y se les explicará para que se realizará el estudio.(Anexo IV). Se garantizó previamente a los participantes la confidencialidad de los datos.

La prueba piloto de los instrumentos ( Anexo VII) será realizada en otro efector. Esta prueba se realiza para dar validez al instrumento, lo que quiere decir que el mismo mide la variable que se quiere medir y no otra.

Los enfermeros que realizaron la encuesta leyeron la consigna detenidamente y no hubo dificultad en la comprensión de la misma. En ninguna de las 5 encuestas se encontraron ítems sin contestar por lo que se pudo deducir que no hubo ninguna dificultad en la comprensión de las consignas.

Se medirán las variables satisfacción laboral y condiciones laborales con sus respectivas dimensiones e indicadores que se indican a continuación:

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Es el estado de plenitud en un individuo por sus experiencias de trabajo en relación a sus jefes, compañeros,	Tipos de Jefes	- Autocrática <ul style="list-style-type: none"><li>• asigna tareas, da ordenes</li><li>• no explica sus decisiones</li><li>⑩ otorga premios y castigos</li></ul> - Democrática

	<p>su salario y su situación contractual</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• promueve el dialogo y participación</li> <li>⑩ consulta antes de la toma de decisiones</li> <li>⑩ orientado a favorecer las relaciones personales</li> </ul> <p>- Liberal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poco compromiso</li> <li>⑩ delega responsabilidad</li> <li>⑩ promueve libertad y creatividad en el grupo</li> </ul>
		<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>- con los pares</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ me siento parte de un equipo de trabajos</li> <li>⑩ la relación con mis compañeros es buena</li> </ul> <p>- con los jefes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ me siento presionado</li> <li>⑩ mi jefe valora mi trabajo</li> </ul>

		<p>Situación contractual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Contratado</li> <li>⑩ Planta permanente</li> <li>⑩ Feriante</li> </ul>
		<p>Retribución económica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sueldo fijo <ul style="list-style-type: none"> <li>• mensual</li> <li>⑩ quincenal</li> <li>⑩ semanal</li> </ul> </li> <li>- premios <ul style="list-style-type: none"> <li>• puntualidad</li> <li>⑩ asistencia</li> </ul> </li> </ul>
Condiciones de Trabajo	<p>Condiciones ambientales en donde se realizan las actividades laborales que comprende la planta física, la distribución del trabajo, la comunicación y la capacitación</p>	<p>Características de la planta física</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ubicación del office enfermería <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Se observan todas las camas.</li> <li>⑩ Esta al final de una pasillo.</li> <li>⑩ Esta cerca de la salida de emergencia.</li> </ul> </li> <li>- sitio de descanso <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Posee sala para refrigerio.</li> <li>⑩ Poseen sillas y mesas.</li> <li>⑩ Esta alejado del área de descanso.</li> </ul> </li> <li>- lugar para registros</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Sitio con escritorio y sillas.</li> <li>⑩ Se encuentra cerca del office de enfermería.</li> <li>⑩ Es de uso exclusivo de enfermería.</li> </ul>
		Distribución del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Por cantidad de pacientes <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Hasta 5 pacientes x enfermero.</li> <li>⑩ Hasta 10 pacientes x enfermero.</li> <li>⑩ Mas de 10 pacientes x enfermero.</li> </ul> </li> <li>- Por funciones <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Auxiliares (higienes)</li> <li>⑩ Profesionales (medicación)</li> <li>⑩ Licenciados (gestión)</li> </ul> </li> <li>- por turnos <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ turno mañana (higienes)</li> <li>⑩ turno tarde (control vías periféricas)</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ turno noche (tareas administrativas)</li> </ul>
	Niveles de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-vertical ascendente               <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Los enfermeros pueden hacer propuestas.</li> <li>⑩ Los enfermeros se sienten escuchados.</li> </ul> </li> <li>- vertical descendente               <ul style="list-style-type: none"> <li>• solo se bajan directivas al personal.</li> <li>⑩ Se consulta a los empleados antes de tomar medidas.</li> <li>⑩ El jefe solicita sugerencias.</li> </ul> </li> <li>- horizontal               <ul style="list-style-type: none"> <li>⑩ Comunicación fluida con los pares</li> <li>⑩ grupo de trabajo ameno</li> <li>⑩ relación de amistad con los compañeros.</li> </ul> </li> </ul>
	Formación o capacitación	- Formación continua

			- Permisos para realizar cursos
Antigüedad	Cantidad de tiempo desde la contratación	Entre 0 y 5 años	
		Entre 5 y 10 años	
		Más de 11 años	
Sexo		Femenino	

### **Personal a cargo de la recolección de datos:**

Los instrumentos serán aplicados por la autora, en una sala de reuniones provista por cada institución y sera de forma grupal para abarcar menos cantidad de tiempo en la recolección de datos , calculando entre 10 y 15 minutos aproximadamente con cada grupo.

No se considero necesario la utilización de personal para llevar a cabo la recolección ya que los cuestionarios son de fácil completado.

### **PLAN DE ANÁLISIS**

Luego de que de que sean recogidos los datos con los cuestionarios, los datos serán tabulados.

Variable Satisfacción Laboral: se utilizara una escala de tipo Likert que va de 1 (muy insatisfecho) a 7 ( muy satisfecho) en donde 4 se considera indiferente. El minino puntaje que se puede obtener es de 12 puntos y el máximo es de 84 puntos. Se utilizara un análisis univariado mediante la estadística descriptiva calculando la mediana y moda. Se presentaran los datos en un gráfico de medidas de tendencia.

Variable Condiciones Laborales: se utilizara una escala nominal de respuestas dicotómicas que describe como favorables (2) y desfavorables (1). el mínimo puntaje que se puede obtener es de 12 puntos y el máximo de 24 puntos. Se utilizara un análisis univariado mediante la estadística descriptiva calculando la mediana y moda. Se presentaran los datos en un gráfico de medidas de tendencia.

Variable Sexo: se utilizará una escala nominal para medirla, no habiendo jerarquía en la respuesta. Se ingresará los datos obtenidos a la base del paquete estadístico para realizar un

análisis univariado mediante la estadística descriptiva calculando la frecuencia y el porcentaje.

Se presentarán los datos en un gráfico de barra simple.

Variable Antigüedad: se utilizará una escala de razón para medirla. Se realizará un análisis univariado mediante la estadística descriptiva calculando la media mediana y moda. Se presentarán los datos en un gráfico de medidas de tendencia

### **PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA**

Actividades	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Julio 2020
Aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, previa firma del consentimiento.							
Elaboración de la matriz estadística para procesar y tabular los datos.							
Análisis de datos y elaboración de conclusiones							
Confección del informe final de la investigación							
Difusión de los resultados							

# **ANEXOS**

## Anexo I

### Guía de Convalidación de sitios:

- 1) Solicitar autorización al director medico del sanatorio
- 2) Es el lugar un sanatorio privado
- 3) ¿Trabaja en el lugar personal de enfermería profesional y Licenciados?
- 4) ¿Cuál es la cantidad total de personal de enfermería del efector?
- 5) ¿Cómo es la distribución del personal por servicios?
- 6) ¿Qué características tiene la planta física?
- 7) ¿Dónde es la ubicación del office de enfermería?
- 8) ¿El efector posee sitio de refrigerio para el personal?
- 9) ¿Cómo es el tipo de jefatura?
- 10) ¿Antigüedad aproximada del personal de enfermería?
- 11) ¿Brindan capacitación al personal de enfermería el en efector?
- 12) ¿Cómo es la comunicación de los jefes con el personal de enfermería?
- 13) ¿A través de que medios se comunican los jefes con el personal de enfermería?
- 14) ¿Tipos de contratos del personal?

## Anexo II

### Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

A continuación se presentan una serie de afirmaciones en relación a su trabajo. Manifieste su grado de satisfacción con cada una de éstas, utilizando una escala de 1 a 7 puntos, donde el número 1 significa muy insatisfecho y el número 7 muy satisfecho. Señale la opción de respuesta que más representa su grado de satisfacción.

Use la siguiente clave para responder:

Muy insatisfecho 1 2 3 4 5 6 7 Muy satisfecho

		1	2	3	4	5	6	7
1	Con su jefe inmediato usted se siente?							
2	Con respecto a la supervisión que ejercen sobre usted, se siente							
3	La forma en que es usted dirigido							
4	La cantidad de responsabilidad que se le confía							
5	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo							
6	La atención que se presta a sus sugerencias							
7	Los compañeros y compañeras de trabajo							
8	Las relaciones laborales que existen entre los jefes							
9	Como se siente con la relación laboral entre usted y su jefe inmediato							
10	Como se siente con respecto a estabilidad en el trabajo							
11	En cuanto a su tipo de contratación							
12	En cuanto al salario que percibe, usted se siente							

### Anexo III

#### Información de carácter general

Marcar donde corresponda con una (x)

Sexo	
hombre	
mujer	

Antigüedad en el puesto de trabajo	
Entre 0 y 5 años	
Entre 6 y 10 años	
Mas de 11 año	

#### Cuestionario sobre Condiciones Laborales

Características de la planta física	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación del office de enfermería               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ se observan desde el mismo todas las camas <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> <li>➤ esta al final de un pasillo <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> <li>➤ esta cerca de la salida de emergencia <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> </ul> </li> <li>- sitio de descanso               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ posee sala para refrigerio <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> <li>➤ poseen sillas y mesas <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> <li>➤ esta alejado del área de trabajo <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> </ul> </li> <li>- lugar para registrar               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ sitio para registro con escritorio y sillas <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> <li>➤ se encuentra cerca del office <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> <li>➤ es de uso exclusivo de enfermería <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> </ul> </li> <li>- Privacidad entre pacientes               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ habitaciones con biombos <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> <li>➤ habitaciones individuales <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> <li>➤ sala tipo pabellón <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></li> </ul> </li> </ul>
Distribución del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tareas asignadas por sector <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ej. sector 1 reposición de sueros</li> <li>➤ ej. sector 2 acondicionar office</li> <li>➤ ej. sector 3 repone material</li> </ul> </li> <li>- actividades por turnos <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ej. turno mañana : higienes</li> <li>○ ej. turno tarde: control de vías periféricas</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> ej. turno noche tareas administrativas</li> </ul> <p>- distribución por cantidad de pacientes <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></p> <p>- distribución por funciones <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> ej. auxiliar</li> <li><input type="radio"/> ej. enf. Prof.</li> </ul>
Niveles de comunicación	<p>- vertical ascendente <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> el jefe acepta propuestas de los empleados</li> <li><input type="radio"/> el jefe solicita sugerencias</li> <li><input type="radio"/> se consulta a los empleados antes de decidir medidas</li> </ul> <p>- vertical descendente <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> se bajan directivas concretas al personal</li> <li><input type="radio"/> solo se dan ordenes</li> </ul> <p>- horizontal <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> comunicación fluida con mis pares</li> <li><input type="radio"/> grupo de trabajo ameno</li> </ul>
Capacitación o formación	<p>- formación continua <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> la empresa brinda cursos al personal</li> </ul> <p>- permisos para concurrir a cursos <span style="float: right;">si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/></span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> autorizan horas para capacitación</li> </ul>

Anexo IV

**Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por \_\_\_\_\_, de la Universidad \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_. El objetivo de este estudio es \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al investigador

-----  
-  
Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

## Anexo V

### **Resultado del estudio exploratorio(I)**

Se procedió a solicitar autorización al director médico de un sanatorio céntrico de la ciudad (sanatorio C.), el cual accedió brindándonos él un relato breve del lugar pero sin permitirnos acceso al personal y sus jefes.

Nos comento que el lugar posee 10 sectores de áreas asistenciales entre las cuales se encuentran las siguientes:

- ⑩ Internacional: cuenta con 22 habitaciones individuales, todas cuenta con oxígeno y aire comprimido central y por su puesto las comodidades de hotelería que no creo necesario destacar.
- ⑩ Diagnostico por imagen: en donde se encuentra radiología, tomografía y ecografía.
- ⑩ Video endoscopia.
- ⑩ Laboratorio
- ⑩ Cardiología: doppler, electrocardiografía, etc
- ⑩ Cirugía: con un total de 5 quirófanos con amplio office de enfermería y planta de esterilización.
- ⑩ Unidad de terapia intensiva y coronaria que cuentan con capacidad de 8 camas
- ⑩ Hemoterapia
- ⑩ Servicios complementarios: estacionamiento, cocina propia
- ⑩ Unidad de cirugía ambulatoria: área de 300 m<sup>2</sup> con dos quirófanos y habitaciones para recuperación.

La institución cuenta con 5 supervisores, 2 coordinadores, 20 enfermeros en total, director médico y jefe de médicos.

## Anexo VI

### **Resultado del estudio exploratorioII**

Se procedió a pedir autorización al director medico del sanatorio céntrico, el cual nos dio la conformidad para realizar el proyecto de tesina.

El lugar es un sanatorio privado de la ciudad de Rosario, cuenta con personal de enfermería profesional y licenciados, el total del personal de enfermería es de 70 de los cuales 1 es supervisora general , y 5 son coordinadores, 3 de internación general y guardia siendo 1 por turno ya que son turno de 8hs, y 1 de cada área intensiva (UTI/UCO) .

La distribución del personal por servicios es de:

- ⑩ UTI: 12 enfermeros + 1 coord.
- ⑩ UCO: 12 enfermeros + 1 coord
- ⑩ INTERNACIÓN GRAL: 26 + 1 supervisora + 3 coord.
- ⑩ QUIMIOTERAPIA: 2 enfermeros
- ⑩ CONSULTORIOS: 2 enfermeras

La institución cuenta con los servicios de: guardia, diagnóstico por imagen, tomografía, resonancia, videoendoscopia, Hemoterapia, laboratorio, quimioterapia, unidad de trasplante, unidad coronaria, terapia intensiva, quirófanos, hemodinamia, internación general, cirugía ambulatoria, etc.

Dando cuenta de que se obtuvo la autorización y que el efector privado cuenta con la dotación mínima requerida para poder realizar el proyecto se decidió a tomar de esta institución la muestra.

## Anexo VII

### **Resultados de la prueba piloto del instrumento:**

La prueba piloto de los instrumentos sera realizada en otro efector. Esta prueba se realiza para dar validez al instrumento, lo que quiere decir que el mismo mide la variable que se quiere medir y no otra.

Previo a la distribución y a la realización de la encuesta se explicó a cada uno de los participantes el propósito de la investigación. A demás que ante cualquier duda el investigador se encontraba disponible para contestar y evacuar dudas.

Los enfermeros que realizaron la encuesta leyeron la consigna detenidamente y no hubo dificultad en la comprensión de la misma. En ninguna de las 5 encuestas se encontraron ítems sin contestar por lo que se pudo deducir que no hubo ninguna dificultad en la comprensión de las consignas.

La prueba piloto resulto efectiva , todos los participantes comprendieron las consignas y respondieron todos los ítems.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- 1) María Clotilde. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología - Año III N° 5 Septiembre, 1999. Disponible en  
URL:[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999_n5/satisfaccion.htm).
- 2) Pérez Bilbao, Jesús. Fidalgo Vega, Manuel. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Disponible en URL: <http://www.mtas.es/INSHT/ntp/vigencia.htm>
- 3) Muchinsky, P. M. Psicología aplicada al trabajo. Editorial. Desalee de Brouwer S.A, 1994.
- 4) García Viamontes, D.: *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010, [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- 5) SARELLA PARRA, L. H., & PARAVIC K, TATIANA. (2002). SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS/OS QUE TRABAJAN EN EL SISTEMA DE ATENCION MEDICA DE URGENCIA (SAMU).
- 6) Fernández San Martín, M., & Moinelo Camporro, A., & Villanueva Guerra, A., & Andrade Rosa, C., & Rivera Tejido, M., & Gómez Ocaña, J., & Parrilla Ulloa, O. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*.
- 7) Casas, S. B., & Klijn, T. P. (2006). Promoción de la salud y su entorno laboral saludable. *Rev Latino-am Enfermagem*, 14(1), 136-41.
- 8) Fernández Larraguibel, B., & Paravic Klijn, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 57-66.

- 9) Aguirre Raya, Dalila A. (2009). SATISFACCION LABORAL DE LOS RECURSOS HUMANOS DE ENFERMERIA: FACTORES QUE LA AFECTAN. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4) Recuperado en 16 de septiembre de 2018, de <http://scielo.sld.cu/scielo>.
- 10) Baumann A. El efecto de la rotación del personal y el beneficio de la estabilidad en los recursos humanos de enfermería. Consejo internacional de enfermeras-Fundación Internacional Florence Nightingale. Disponible en: <http://bit.ly/zxBmfD> [Consultado 24 octubre 2019].
- 11) Gamboa, E. J. (2010, 04 de septiembre). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- 12) Pilar Serrano Gallardo y Ana Parro Moreno 2015. Entornos de trabajo e impacto en salud.
- 13) Cisneros Centeno, C. (2011). Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario.
- 14) House y Desseley. Conducta del Líder en la Organización, Francia 2010, Trillas. Ediciones Rialp, S.A. 1era Edición. Cáp 2: 160-205
- 15) García González, María de Jesús. (2004). El proceso de enfermería y el modelo de Virginia Henderson. Propuesta para orientar la enseñanza y la práctica de enfermería. (2ª ed.). México: Editorial Progreso.
- 16) Julio César Neffa (2002) ¿QUÉ SON LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO?. Propuesta de una perspectiva. Digitalizado: Septiembre de 2002