

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
ESCUELA DE ENFERMERIA



Nivel de Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral
según nivel de formación y antigüedad en el servicio
de los enfermeros en la sala de Clínica Médica
en un hospital público de Rosario

Autor: Campilongo, María Victoria.
Director: Lic Gómez Carina.
Docente Asesor: Mg Córdoba Natali
Lic Beisel Yanina.

Rosario, 01 de diciembre de 2021

Protocolo de Investigación para regularizar la actividad académica Tesina

Lo que sabemos es una gota de agua;

Lo que ignoramos es el océano.

RESUMEN:

En los servicios de salud, la satisfacción laboral se ve reflejada en la calidad de atención y en el rendimiento. No es posible que el trabajador realice un trabajo de calidad si no está satisfecho laboralmente. Los recursos humanos, son una herramienta a considerar muy importante para las organizaciones, por consiguiente, es menester estudiar el nivel de satisfacción laboral de una persona que desempeña sus actividades dentro de la institución, así como su rendimiento laboral.

Se realizará un estudio de abordaje cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, observacional y prospectivo. Cuyo objetivo será identificar qué relación existe entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral según Nivel de Formación y Antigüedad en el Servicio de los enfermeros de Clínica Médica de un hospital público de la ciudad de Rosario. La población quedará conformada por 25 enfermeros con distintos niveles de formación y de más de 1 (uno) año de antigüedad.

Se utilizará para la recolección de datos la técnica Encuesta y los Instrumentos serán cuestionarios, para las variables complejas (Nivel de Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral) serán cuestionarios de opción de respuesta múltiple, marcando sólo lo que la unidad de análisis considere se adapte a su parecer y para las variables simples (Nivel de Formación y Antigüedad en el Servicio) serán cuestionarios que contarán con varias opciones de respuesta, pero sólo debe marcar una (1).

Para el plan de análisis se aplicará la estadística descriptiva, se utilizará un análisis univariado para cada una de las variables estudiadas y con los datos obtenidos se representarán las variables simples en gráficos de barras simples y las variables complejas en gráficos circulares

Palabras Claves: Nivel de Satisfacción Laboral- Rendimiento Laboral- Nivel de Formación- Antigüedad en el servicio- Enfermería.

INDICE GENERAL

	Pág.
Resumen y Palabras Clave	3
Índice General	4
Introducción	6
Estado del Arte	6
Planteamiento del problema en estudio	9
Hipótesis y Objetivos	9
Marco Teórico	11
Material y Métodos	33
Tipo de Estudio	33
Sitio o Contexto de la Investigación	33
Población y Muestra	34
Técnica e Instrumentos para la recolección de datos	34
Personal a cargo de la recolección de datos	41
Plan de Análisis	41
Plan de Trabajo y Cronograma	43
Bibliografía	44
Anexos	46
I Guía de Estudio Exploratorio de sitio	47
II Instrumentos de Recolección de datos	49
III Resultado del Estudio Exploratorio	59
IV Resultado de la Prueba Piloto de los Instrumentos	61

V Gráfico Teoría de los dos factores y Pirámide de Maslow	62
Gráfico Pirámide de Maslow	63

INTRODUCCIÓN:

Estado del Arte:

Un aspecto importante que coexiste con una persona que desempeña sus actividades dentro de una institución es la Satisfacción Laboral, por consiguiente, estudiar la sensación del trabajador frente a su trabajo resulta de interés para examinar las características de la organización (Fernández 2000) Al medir el nivel de Satisfacción Laboral, los empleadores revelaron que una satisfacción laboral alta mejora el rendimiento laboral (Gibson 1993)

La satisfacción laboral, es una herramienta multifactorial importante que todo empleador debe conocer, puede interpretarse como la actitud que tiene el trabajador respecto de su trabajo. Las organizaciones deben considerar los recursos humanos como un factor fundamental ya que éstos con sus conocimientos y habilidades optimizan los recursos materiales, financieros y tecnológicos para lograr los objetivos planteados de dicha organización, por lo tanto, el personal debe estar motivado, es decir, tener la sensación de que el esfuerzo realizado será recompensado y de ir satisfaciendo sus necesidades principales. Cabe destacar que el rendimiento laboral está asociado a la satisfacción laboral, razón por la cual los empleadores generan condiciones para que el trabajador pueda satisfacer sus necesidades, ya que de éstos se asegura el éxito de la organización (Killian 1990, p190)

Donaire (2016) ha realizado numerosos estudios a nivel mundial con el fin de medir el bienestar de varios aspectos del trabajo y como impactan en el rendimiento laboral de los trabajadores. Mientras que, Tanaka, J y otros (2020) realizaron un estudio de análisis secundario de tipo transversal, en donde encuestaron a 5098 personas del área salud, en donde 2216 fueron médicos y 2882 fueron enfermeros de 184 establecimientos de salud, con el objetivo de evaluar la asociación entre el índice de ruralidad del distrito donde ubica el establecimiento de salud y la satisfacción laboral de quienes laboran en estos establecimientos en Perú. Utilizaron un cuestionario que constó de 95 preguntas. Concluyeron que el 75% del personal está satisfecho y no se obtuvo asociación entre el índice de ruralidad y la satisfacción laboral del personal de salud.

Del mismo modo, Oseda Gago, D y col, (2019) presentaron una investigación de tipo aplicada, con un diseño correlacional, transversal, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el trabajo colaborativo y el rendimiento laboral en el personal que labora en la Universidad Nacional de Cañete. Para ésta aplicaron la técnica de

encuesta y como instrumentos cuestionarios. La muestra de estudio quedó formada por 130 trabajadores entre docentes y administrativos, llegando a las conclusiones de que existe una relación directa débil entre el trabajo colaborativo y el rendimiento laboral de los trabajadores, la existencia de una relación directa débil entre el trabajo colaborativo y el rendimiento laboral actitudinal en los trabajadores y una relación directa media entre el trabajo colaborativo y el rendimiento laboral operativo de los trabajadores.

Por su parte, Garay Agurto H (2018) realizó un estudio desarrollado bajo el método hipotético, deductivo, sobre “Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Herminio Valdizán, Santa Anita, Perú”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre los factores intrínsecos y extrínsecos estudio que realizó en el ámbito de la salud, aplicó la técnica de encuesta y procedió a la prueba de la hipótesis con una prueba no paramétrica, llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa de los factores intrínsecos y extrínsecos y el rendimiento laboral.

Asimismo, Delgado (2017) realizó un trabajo de investigación sobre “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa, llegando a la conclusión de que la satisfacción laboral del personal de enfermería tiene un nivel medio, destacando factores relación con la autoridad, desarrollo personal, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción laboral media.

Además, Marín, H & Placencia, M (2017) presentaron un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional, cuyos objetivos fueron – Establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de socios en Salud Sucursal Perú, - Determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y -Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del Instrumento Font Roja. La muestra fue de 136 trabajadores de 5 oficinas, realizaron un muestreo por conglomerado. Los trabajadores respondieron una encuesta auto aplicada, llegaron a las siguientes conclusiones: La existencia entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva, el nivel de motivación laboral fue “medianamente motivado” y el nivel de satisfacción laboral fue “medianamente satisfecho”.

Por su parte Pablos González, M (2016) en un estudio que desarrolló en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, su muestra fue de 745

enfermeras, llegó a la conclusión que con respecto a la “percepción del ámbito de trabajo” las enfermeras que trabajan en hospitales públicos de Cáceres muestran más satisfacción laboral, mientras que para Condiciones ambientales, Infraestructura y Recursos son las enfermeras que trabajan en hospitales públicos de Badajoz las que se muestran más satisfechas.

Mientras que Pozos Magaña, M y Jazzo Soto M (2016) realizaron un estudio analítico, prospectivo y transversal cuyo objetivo fue analizar la satisfacción con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización. Con una muestra no probabilística (n=116) que incluyó al personal de enfermería de los servicios de hospitalización, terapias, post quirúrgicos y sala de operaciones, llegando a la conclusión que el personal estaba satisfecho.

A nivel nacional los antecedentes encontrados demostraron, al igual que un estudio realizado por Donaire (2016) sobre el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una Institución de salud privada de la ciudad de Córdoba, en una población de 81 enfermeros profesionales, que con respecto a los factores de condición física del entorno de trabajo, distribución, condiciones de limpieza, seguridad y estabilidad, relaciones entre compañeros, apoyo, respeto y desarrollo personal se encontraron satisfechos, mientras que en el factor de retribución económica generó mayor insatisfacción.

Propósito de Estudio:

El estudio se centra en describir los factores que influyen de manera negativa en la percepción de bienestar de los enfermeros, repercutiendo en su desempeño laboral. Con los datos obtenidos en este estudio, se propondrá a las autoridades pertinentes de la institución, la creación de un espacio grupal en donde los enfermeros puedan expresar sus opiniones, sentimientos y frustraciones, sintiendo que tienen un rol activo, en donde se fortalezca la comunicación, reciban respuestas y sean escuchados, con el fin de que puedan canalizar sentimientos o percepciones desfavorables que le condicionen desarrollar su labor diaria.

Formulación del Problema:

¿Qué relación existe entre nivel de Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral según nivel de formación y antigüedad en el servicio de los enfermeros en la sala de Clínica Médica de un hospital público de la ciudad de Rosario en el segundo semestre de 2022?

Hipótesis:

- Los enfermeros con mayor antigüedad en el servicio presentan un bajo nivel de Satisfacción en el trabajo y por consiguiente un bajo rendimiento laboral.
- Los Licenciados en enfermería con un alto nivel de satisfacción laboral presentan un buen rendimiento laboral.
- Un alto nivel de satisfacción laboral impacta positivamente en el rendimiento laboral de los enfermeros.

Objetivo General:

Identificar qué relación existe entre nivel de Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral según nivel de formación y antigüedad en el servicio de los enfermeros en la sala de Clínica Médica de un hospital público de la ciudad de Rosario en el segundo semestre de 2022.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral según el trato de la Institución y reconocimiento de los trabajadores.
- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral según la presión en el trabajo y relaciones interpersonales de los trabajadores.

- Identificar el Rendimiento Laboral según planificación, organización, priorización y obtención de resultados en la tarea de los enfermeros.
- Identificar la antigüedad en el servicio y nivel de formación de los trabajadores.

Marco Teórico:

Los seres humanos a lo largo de su vida tienen necesidades que se consideran básicas y que es importante satisfacer. Se entiende por éstas a las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y reconocimiento y de autorrealización. Para entender un poco mejor estas necesidades, se hará una revisión de la bibliografía que comprende distintas teorías que intentan dilucidar el tema en cuestión.

Un pionero fue, Abraham Maslow, psicólogo estadounidense, exponente de la psicología humanística, en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” de 1943, formula en su teoría una jerarquía de Necesidades Básicas, define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades más elevadas. Esta teoría se describe como una pirámide que consta de cinco niveles, los cuatro primeros pueden ser agrupados como “necesidades de déficit” (primordiales) y el nivel superior como “autorrealización”, la idea de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan la atención cuando las necesidades inferiores están satisfechas (Acosta, 2012)

Según la teoría de Maslow se ordenarían de la siguiente manera: Necesidades Básicas: Son las necesidades fisiológicas para mantener la homeostasis, necesidad de respirar, beber, alimentarse, mantener el equilibrio del PH, mantener la temperatura corporal, dormir, descansar, eliminar desechos y evitar el dolor.

Asimismo, las necesidades de seguridad y protección son la necesidad de sentirse seguro y protegido, surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Necesidad de seguridad física, de salud, seguridad de empleo, de ingresos y recursos, seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

Con relación a las necesidades de afiliación y de afecto: Relacionado con el desarrollo afectivo del individuo, el humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales, necesidad de asociación, participación y aceptación. (Acosta, 2012)

Del mismo modo, las necesidades de estima: Maslow describió dos tipos de necesidades, una alta y otra baja. La estima alta, necesidad de respeto a uno mismo, incluye sentimientos como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad. La estima baja, el respeto a los demás, necesidad de aprecio, atención, reconocimiento, reputación estatus, dignidad, fama y gloria. Tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y valoración como individuo y profesional, que puede escalar, avanzar hacia la necesidad de autorrealización.

En la cima de la pirámide de Maslow se encuentran las necesidades de autorrealización: Que serían las necesidades psicológicas más elevada del ser humano, a través de su satisfacción se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida a través del desarrollo potencial de una actividad. (Acosta, 2012)

Otro gran investigador fue Frederick Herzberg, quién publicó en 1959 “Motivation at Work”, en donde explica su teoría de la motivación, en la cual propone que los motivadores pueden ser clasificados en dos grupos: Factores de Higiene o factor extrínseco y factores de motivación o factores intrínsecos. Los factores de higiene o factor extrínseco se corresponden con la insatisfacción, se hallan en el entorno y engloba el clima en el que el trabajador ejerce su trabajo, incorpora elementos como la supervisión, la relación con los superiores, condiciones físicas del trabajo, políticas de la institución, es decir, lo que está fuera del control del trabajadores, los factores motivadores o factor intrínseco, están vinculados con el agrado y con la esencia del trabajo que la persona lleva a cabo, éstos son: la realización personal, reconocimiento del desempeño, la responsabilidad, oportunidad de progreso profesional, crecimiento personal, si estos factores están satisfechos el empleado siente motivación y esto lo anima a mejorar su desempeño, éste está bajo el control del individuo. Esta teoría le permitió a Herzberg plantear este principio en el campo de la motivación laboral, los factores de higiene no generan satisfacción mientras que los factores motivacionales causan satisfacción (Pinto, 2002)

Tanto Maslow como Herzberg aportaron una comprensión más humana a la existencia organizacional—Maslow (1954), desarrolló su teoría basada en una jerarquía de necesidades humanas, en la que abarca distintos puntos que contribuyen a la satisfacción, como son: las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización. Por su parte Herzberg (1959), en su teoría determina que no todos los factores repercuten en la satisfacción; los pertenecientes a las necesidades más básicas tienen importancia si “no” se satisfacen, en tanto que otros factores aumentan la satisfacción si se alcanzan.

También, Mc Clelland (1961) con su teoría de las necesidades o teoría de las tres necesidades adquiridas, pretende aclarar cómo las necesidades de logro, poder y afiliación impactan en el entusiasmo de los individuos en el campo empresarial. En su libro “The Achieving Society”, establece tres motivadores que todos tenemos. Según este

autor estos motivadores se aprenden, opina que indistintamente de nuestro género, cultura o edad y uno de ellos será un motivador dominante, y que éste está supeditado en gran parte por nuestra cultura y experiencia vital.

Las tres necesidades dominantes, según el autor son: (i) Necesidad de logro: los individuos que tienen este motivador, experimentan ansias por fijarse y alcanzar objetivos desafiantes, prefieren trabajar solos, aceptan el feedback sobre sus logros y progresos, (ii) Necesidad de afiliación: se distinguen por aspirar a corresponder al grupo. Para estas personas predomina la colaboración en lugar de la competencia, no les agrada los retos difíciles en los que se destaca la dubitación, son individuos que tienen el deseo de ser queridos y están conformes con lo que el grupo quiera hacer y (iii) Necesidad de poder: se identifican por querer tener el control e influenciar en otros, les atrae el razonamiento. Son competitivos, disfrutan ganar, el estatus y el reconocimiento.

Esta teoría aplicada a la gestión empresarial, podría asistir a reconocer los motivadores dominantes de los individuos que conforman el grupo y de esta manera incidir en el desarrollo de objetivos y retroalimentación, como también, en la distribución de estímulos y retribución. También estos motivadores pueden usarse para delinear el trabajo de acuerdo a las particularidades de cada miembro del grupo para alcanzar una mayor eficacia. Con respecto a las personas que tienen necesidad de logro, éstas trabajan para distinguirse, evaden situaciones de bajo riesgo y pocas recompensas o complicada de lograr y con riesgo elevado. Prefieren trabajar en el ámbito laboral y les agrada cualquier crítica sobre su labor. Aceptan riesgos calculados para lograr sus metas y evitan situaciones de alto o muy bajo riesgo. Habitualmente prefieren trabajar solos. En lo que respecta a la retroalimentación, necesitan una evaluación objetiva y ecuánime.

Con relación a la necesidad de afiliación, estas personas aprecian cuando su entorno o grupo les reintegra el sentido de identidad. Pasan tiempo vinculándose con otros, quieren ser aceptados y queridos. Se inclinan a lo básico, sin cambiar nada por miedo al rechazo. Colaborar es su forma de trabajar, la competencia es secundaria. Para motivarlas es fundamental un feedback individual, resaltando la manera en que rindió y a la fe que se confió en ella (Rodríguez, 2018)

En cuanto a la necesidad de “poder”, son personas que desean preservar el control, la autoridad y poder cambiar el parecer u opinión de otros para su beneficio. La exigencia

de perfeccionar su autoestima y reputación estimula a estas personas, a que su perspectiva sea escogida y puesta en marcha antes que la óptica de los demás. Con la capacidad adecuada, pueden llegar a ser líderes enérgicos. Puede pertenecer tanto a el grupo de motivadores de poder personal, en donde dispondrá de la necesidad de controlar a los demás, o al grupo de motivadores de poder institucional, en este caso liderará y conducirá al grupo para cumplir un fin. Son motivados por la competencia, disfrutan ganar. Anhela el estatus y reconocimiento, tanto como ser líderes. Tienen disciplina y esperan lo mismo de las personas de su grupo. La retroalimentación debe ser directa, su rendimiento se potenciará si se los ayuda a lograr sus ambiciones profesionales (Rodríguez, 2018)

Otro exponente de la psicología humanista fue Carl Rogers (1967), que ve a la persona como un ser holístico y donde el punto más importante es la experiencia subjetiva del individuo, quienes tienen un rol activo, capacidad de desarrollo y puede formar sus mundos interno y externo. Ve al individuo como señor de su propia realización, su instinto y dignidad moran en su confianza. Este autor enfatiza en la libertad individual a la hora de tomar la dirección de su vida. Además, sostenía que cuando las personas consiguen sus objetivos tiene lugar la autorrealización y que las personas plenamente funcionales son las que pueden autorrealizarse, donde sus sentimientos están creciendo y cambiando, prestando atención a la valoración orgánica. Para Rogers, las personas funcionales tienen cinco características: (i) Apertura a la experiencia, es decir, aceptan emociones positivas y las negativas son analizadas, no puede iniciar la actualización del Yo si no descubre sus sentimientos, (ii) vivencia existencial que se entiende como estar en contacto con sus experiencias, sin prejuizar ni tener preconceptos debe considerar que el presente es lo que tiene, (iii) tener confianza en nuestro organismo, en otras palabras, tener la confianza en su propio yo, para estar en conexión con la autorrealización, (iv) creatividad que es la habilidad para ajustarse y cambiar para tener nuevas experiencias y (v) libertad experimental en donde la persona satisfecha con su vida, actúa con libertad para tomar sus propias decisiones y se hace cargo de las responsabilidades que le proporcionan. La teoría humanista de Rogers hace hincapié en la formación del autoconcepto que es el marco en que se desarrolla la personalidad. Refuta al psicoanálisis y al conductismo y asegura que nuestro comportamiento se debe a la manera en que percibimos las situaciones, que somos expertos en nosotros mismos.

Creía que las personas se vuelven destructivas cuando la imagen que tenemos de nosotros mismos o las delimitaciones externas anulan el desarrollo de nuestro potencial.

El término autoconcepto se refiere a la definición que una persona realiza de sus cualidades propias cuando se describe a sí mismo. Este autoconcepto es expresado mediante el lenguaje, es una observación sobre sí mismo que puede compartir con otra persona. Desde lo afectivo y emocional, la autoestima es el sentimiento de cómo te sientes contigo mismo. Por lo tanto, el autoconcepto y la autoestima están ligados a la relación que una persona tenga consigo misma, pero, el autoconcepto tiene un elemento cognitivo, en tanto que la autoestima es subjetiva y emocional. El autoconcepto es la imagen que tenemos de nosotros mismos, la autoestima es la valoración subjetiva de esa imagen. De acuerdo al autoconcepto que tengamos, nuestra autoestima será más alta o baja.

Según Rogers (1959) las personas tienen la intención de buscar una igualdad en tres áreas, la autoestima, la autoimagen y Yo ideal. Ellos quieren percibir, probar conducirse de manera coherente con la autoimagen. Este autor sostiene: *“El organismo tiene una tendencia y un esfuerzo básicos para actualizarse, mantenerse y enriquecer las experiencias del propio organismo”* (p 487)

Mc Gregor (1960) por su parte, en su libro “The human side of Enterprise”, desarrolla la Teoría X-Y. Desde el punto de vista convencional las tareas directivas para dirigir el esfuerzo humano hacia las necesidades organizativas, se puede formular en tres proposiciones, que denominaremos Teoría X: a)La dirección es administrador de los elementos como dinero, materiales, equipamiento, personal, fines económicos, b)Con respecto al personal, transformar sus esfuerzos, motivación, vigilar sus acciones, corregir sus conductas para que se adapten a las necesidades de la empresa y c)Sin la inspección de la dirección, las personas actuarían de manera desinteresada, por esta razón deben ser impulsadas, remuneradas, sancionadas, vigiladas, ésta es la tarea de la dirección. Detrás de esta teoría convencional está latente creencias implícitas como: El hombre trabaja lo menos posible, opta por que lo guíen, no tiene ambiciones; no le gusta la responsabilidad, internamente es egoísta, apático a las necesidades de la empresa, se resiste a los cambios y es crédulo, no inteligente.

Décadas atrás la parte humana de una empresa está basada en creencias como estas. Los directivos han proyectado varias probabilidades para realizar tareas con estas asunciones como guías (Campomás, 1986)

En un extremo la dirección puede ser “dura o fuerte” y en el otro “blanda o débil”. Esta gama fue investigada ampliamente y los directivos aprendieron, el enfoque duro que tiene métodos que incluyen coacción, amenazas, estricta supervisión, control de la conducta, revela inconvenientes el uso de la fuerza aumenta la resistencia, sabotaje, reducción de la producción. El enfoque blando incluye métodos de permisividad, acceder a las demandas de los trabajadores, alcanzar armonía, de esta manera lograrán ser una dirección amable y tolerable. Este enfoque tiene obstáculos, lleva a la renuncia de la dirección, los empleados piden cada vez más y dan cada vez menos (Campomás, 1986)

Desde las Ciencias Sociales emergen resultados que enfrentan la creencia sobre el hombre, la naturaleza y la tarea de la dirección. El científico social tiene la certeza de que la conducta humana no es el resultado de su esencia, sino de la naturaleza de las organizaciones, filosofías y política de la dirección (Campomás, 1986)

El enfoque tradicional de la Teoría X tiene su fundamento en pensamientos equivocados, probablemente porque no tiene en cuenta la motivación. Desde el nacimiento hasta la muerte el hombre desea satisfacer una necesidad, que están ordenadas por niveles, al satisfacer una, deja de ser la motivación y aparece otra, esta sucesión no tiene fin. Las necesidades de Seguridad, son aquellas de protección, daño, amenaza y privación. Cuando el hombre está en relación de dependencia o se siente amenazado, su necesidad principal es la de tener garantías, protección y seguridad. La actuación injusta de la dirección provoca dudas sobre la continuidad de su empleo o que evidencian preferencias o exclusión, se convierten en motivadores de la necesidad de seguridad en todos los niveles de empleados de la organización. Cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad están satisfechas, las necesidades sociales se transforman en motivación de su conducta, necesidades de pertenencia, aceptación, amistad y amor. Estudios demuestran que los grupos de trabajo unidos, son más operativos en conseguir los objetivos, que individuos aislados. Pero los directivos preocupados por una oposición, controlan los agrupamientos naturales. El trabajador se vuelve poco cooperativo cuando sus necesidades sociales se ven amenazadas. Hasta que las necesidades inferiores no se han satisfecho, las necesidades superiores no se convierten en motivadores, existen dos clases: Las relacionadas con la autoestima, son las necesidades de confianza en sí mismo, independencia, realización, conocimiento y competencia, y aquellas relacionadas con la propia reputación, necesidades de estatus, apreciación, respeto de los demás, reconocimiento. En comparación con las necesidades inferiores, las necesidades superiores

extrañamente se satisfacen, debido a que el hombre va a buscar continuamente una mayor satisfacción. Las necesidades de autorrealización están en la cumbre de las necesidades humanas, son necesidades de realización, autocrecimiento, creatividad, las circunstancias de la vida actual ofrece una escasa probabilidad de que puedan expresarse estas necesidades. Cuando los niveles inferiores no están satisfechos, las personas dirigen su energía para satisfacerlos, quedando las necesidades de autorrealización subyacentes (Campomás, 1986)

El hecho de que la dirección haya satisfecho las necesidades de los niveles inferiores de los trabajadores, estos cambian su motivación a las necesidades de alto nivel y si no existen posibilidades de satisfacerlas repercute en su conducta. Si la dirección sigue centrándose en las necesidades inferiores los esfuerzos serán inútiles.

Se necesita una teoría distinta, con fundamentos apropiados para la naturaleza y motivación humana, que llamaremos la Teoría Y, en la cual la dirección es responsable de la organización de los intereses de los fines económicos, los trabajadores no son renuentes o pasivos a los cambios de la empresa, la responsabilidad de la dirección es proporcionar a los trabajadores herramientas para que desarrollen su motivación, potencial, capacidad, responsabilidad para sí mismos, la empresa como tarea primordial tiene establecer situaciones y procedimientos de manera que los trabajadores puedan lograr sus propios objetivos, más que conducir sus impulsos a los objetivos de la empresa. Este proceso se basa en crear oportunidades, disolución de obstáculos, impulsar al desarrollo y proponer directrices. Peter Drucker lo llamó “dirección por objetivos”, en contra posición con la “dirección mediante el control” (Campomás, 1986) Si se expresara de otra manera, la teoría X está basada en el control externo de la conducta, mientras que la teoría Y se basa en el autocontrol y autogobierno.

En la historia de la Psicología hay abundantes teorías de la personalidad. Maslow y Rogers son guías en lo que entendemos como la tercera fuerza de la psicología, el humanismo, que nace como oposición al Psicoanálisis. Tanto Maslow como Rogers destacaron la voluntad y libertad de cada individuo para transformarse en una mejor persona.

Del mismo modo, la teoría de valencias y expectativas de Víctor Vroom (1964), plantea que, en la motivación humana, está supeditada a tres elementos: la expectativa, la

valencia y la instrumentalidad. Este autor focaliza su teoría en el ambiente de la organización, por ese motivo hace referencia a la motivación en el trabajo. Es por eso que Vroom presenta la siguiente fórmula: $\text{Fuerza Motivacional} = \text{Expectativa} \times \text{Instrumentalidad} \times \text{Valencia}$, en otras palabras, hace mención a los tres elementos mencionados para demostrar de qué necesita una persona para percibir y producir la fuerza motivacional. Los componentes de esta teoría son: (i) Expectativa: radica en que el emplear X cantidad de esfuerzo, se logrará X resultado. Para esto el empleador debe saber que motiva a sus empleados, para poder motivarlos de manera adecuada. La expectativa está relacionada con el concepto de autosuficiencia de Bandura, este pensamiento hace mención a la aptitud advertida por el individuo para afrontar las dificultades y alcanzar el éxito. Un factor que también entra en juego es el problema de la tarea, por lo tanto, el empleador tiene que garantizarse de las destrezas del empleado y la disposición de los bienes que necesite, (ii) Instrumentalidad: tiene que ver con lo aceptado de que cada empleado tiene una función y es parte fundamental para que resulte la organización en conjunto y (iii) Valencia: se relaciona con que valora cada empleado, el empleador debe hallar qué valoran sus empleados y cómo valoran sus propios logros. Dicho de otra manera, los logros alcanzados por cada empleado serán evaluados por ellos mismos.

Vroom comprendía que la motivación está conectada con el esfuerzo, es decir, cuanto más motivado esté el individuo, más bregará para alcanzar el objetivo propuesto. Aludiendo a esto, el autor discriminó tres elementos: el esfuerzo individual que hace cada individuo para lograr su objetivo, el rendimiento que adquiere y el resultado final de la tarea.

Por otro lado, Ruiz (2019) afirma que los empleados deciden de acuerdo a que los motiva más en su labor. Igualmente, la personalidad del individuo y su singularidad inciden en el sujeto cuando debe tomar una decisión, es decir, decidimos entre distintas opciones. Según esta teoría, una elección correcta, conserva una idoneidad positiva entre rendimiento del empleado y su ánimo; dicho de otra manera, que el empleado tenga un sentimiento de autoeficacia elevado y será capaz de lograr lo que se proponga.

En esta teoría también se encuentran tres fases que se exponen en el contexto laboral, y que se interrelacionan con distintos elementos de la misma. Estos elementos son: (i) Relación entre esfuerzo y rendimiento: es una relación proporcional, o sea, a mayor

esfuerzo mayor rendimiento. Aunque debe tenerse en cuenta variables que no se pueden controlar y pueden interponerse en el desempeño, (ii) Relación entre rendimiento y esfuerzo: a mayor rendimiento mayor recompensa. En el ámbito laboral se basa en premiar al empleado si llega al logro propuesto y (iii) Relación entre esfuerzo y valor: es la relación que surge entre la recompensa que recibe el empleado y el valor que éste le da. Lo conceptual sería que la recompensa, sea apreciada por el empleado, ya que cuanto más la valore más se motivará y esforzará para realizar la tarea. En cuanto a esta teoría, si uno de los tres elementos no se cumple, no se puede motivar al empleado y no será productivo.

En tanto que, William Ouchi (1981) desarrolló una teoría llamada Z o “método japonés”, en la cual expresa que hay tres tipos de empresas, las del tipo A que absorbe a las empresas americanas, las del tipo J que asimila a las firmas japonesas y las de tipo Z que tienen una nueva cultura. Esta cultura Z es participativa, basada en las relaciones humanas, intenta comprender al trabajador como un ser, que no puede dividir su vida laboral de su vida personal, por esta razón se crea una filosofía empresarial humanista, donde la compañía se encuentra comprometida con sus trabajadores. Ouchi cree que el empleo es una parte de la vida de los empleados y si este empleo es mejorado dentro de la organización la persona desarrolla un sentido de pertenencia y alcanza los objetivos de la empresa y la productividad de la misma estaría asegurada. Esta teoría tiene tres principios: confianza, atención a las relaciones humanas y relaciones sociales estrechas. El autor identificó trece pasos para la organización en una empresa Z: Reevaluar la filosofía de la organización a transformarse, definir la nueva filosofía a implementar y hacer partícipe a la directiva, comenzar la implementación creando estructuras e incentivos, desarrollar lazos personales, re evaluar el progreso, participar al sindicato en el proceso, estabilizar el número de categorías de empleados, establecer un sistema lento de evaluación y promoción de los trabajadores, ampliar y generalizar las carreras de los trabajadores, implementación final, promover la participación de dedicación de los trabajadores y promover la dedicación envolvente entre aspectos de la vida social y familiar de los empleados. El paternalismo que implica llevar a la práctica la cultura Z, puede afectar la vida del trabajador, algunas personas caen en depresión al jubilarse.

Igualmente, David Sirota (2005), describe tres objetivos generales que buscan los trabajadores y que repercuten en su motivación, estos son: conseguir un trato equilibrado, obtener reconocimiento por la tarea desempeñada y disfrutar del trabajo en

equipo. El quid de la cuestión es vislumbrar estos tres objetivos e instaurar políticas organizacionales en armonía con éstos.

Lo primero que aspira el empleado es a un trato igualitario e imparcial, que abarca otras pretensiones de naturaleza psíquicas o físicas, como higiene y seguridad, adaptación entre su vida personal y laboral.

Por otro lado, los empleados desean percibir reconocimiento por la labor efectuada. El empleado necesita sentir que es una parte fundamental en el seno de la empresa y al percibirse satisfecho de la organización donde labora, contribuye con sus destrezas y sabiduría para lograr las tareas encomendadas y reclama por una oportunidad para formarse en las áreas donde se siente inseguro. Cuando alcanza la meta propuesta, busca recibir reconocimiento a la labor realizada con éxito, éste puede ser desde un “gracias” de su superior hasta una compensación económica.

Y, por último, el trabajador, busca crear relaciones interpersonales. De la interrelación positiva con otros trabajadores no sólo es reconfortante, sino que es beneficioso para su salud mental. Cuando estos objetivos primordiales están satisfechos se manifiesta el entusiasmo y éste conduce a la motivación y ésta última a cumplir las perspectivas organizacionales de desarrollo. Sin la existencia de estos tres objetivos no son satisfechos en su totalidad no existirán trabajadores entusiastas (Sirota, 2005)

De la misma manera, Amabile (1996) puntualiza a la creatividad como la cruce de la motivación intrínseca, conocimientos relativos al dominio (expertice), y procesos relativos a la creatividad (habilidades de pensamiento).

En esta teoría lo más importante es entender la motivación intrínseca, que es el centro de este modelo. La motivación intrínseca se refiere a la motivación que se origina en el interior de una persona ante las características de la tarea, en cambio, la motivación extrínseca es la que emerge de un origen externo, éstos pueden ser evaluación esperada, contratos por recompensa, directivas externas. Amabile estudió la motivación que nace en el interior y que es la que influye positivamente en la productividad creativa. Esto no significa que la motivación extrínseca sea contraproducente, sino que la persona no es más creativa si recibe una compensación monetaria. Los individuos se sienten satisfechos se les pagan por hacer lo que les gusta, pero no son más creativos por esto. La autora, al describir el desarrollo creativo, engloba componentes disposicionales,

cognitivos y sociales, que sostienen los tres elementos que comprenden su modelo. Respecto de las habilidades relativas al dominio (expertise) conforma la categoría de respuestas probables al que el individuo puede recurrir, éstos pueden ser un panorama del rastro cognitivo que recorre en busca de una resolución. En tanto, los procesos relativos a la creatividad, es donde está “eso extra” para la ejecución creativa, aquí la autora acude a la ayuda de estudios de la psicología de la personalidad.

Con relación a la motivación de la tarea, la autora resalta el papel de la motivación intrínseca en el rendimiento creativo, principalmente en la esfera organizacional, y es en este elemento que se deben dedicarse los impulsos, ya que puede ser influido a corto plazo.

Desde Murphy (1990) hasta la actualidad se han realizado estudios para evaluar el rendimiento laboral, a causa de la falta de acuerdos en delimitar este constructo trajo dificultades a la hora de medirlo, habiendo muchos instrumentos para su evaluación. Actualmente la tendencia entiende al rendimiento laboral como los comportamientos que son significativos para la meta organizacional y está bajo el control del individuo. Existe consenso en relación a que se trata de una variable evaluable y multidimensional, conformada por tres factores: a) rendimiento en el contexto: conductas que la organización no exige de manera formal, se caracterizan por ser voluntarias, es el individuo quien decide comprometerse con su empresa; b) rendimiento en la tarea: se refiere a la conducta de los trabajadores respecto de sus tareas u obligaciones laborales y compuesta por diferentes elementos como conocimiento, habilidad o técnica para realizar las tareas, formación o actualización para cambios en las demandas de las tareas, aplicación de conocimientos y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales y c) componentes contraproducentes: comportamientos de forma intencionada contrarias a los intereses de la organización como robos, destrucción de la propiedad, mal uso del tiempo y los recursos, consumo de alcohol y drogas, acciones físicas o verbales inapropiadas.

De la misma manera Wiswesvaran y col (1996) propusieron una estructura jerárquica del rendimiento laboral conformada por diez dimensiones (a) Rendimiento laboral general: que captura la efectividad y la reputación laboral; (b) Productividad: que incluye la cantidad y calidad del trabajo; (c) Calidad de trabajo: que mide que tan bien se hace el trabajo; (d) Conocimiento del trabajo: que se refiere a la experticia del individuo; (e) Habilidades comunicacionales: que tiene que ver con la forma en que se comunica el individuo; (f) Esfuerzo: se refiere a la cantidad de energía que el individuo debe gastar

para completar el trabajo; (g) Liderazgo: basado en la capacidad de influir sobre los demás y lograr confianza por parte de ellos; (h) Habilidades administrativas: que tiene que ver con la capacitación de coordinar diferentes roles; (i) Habilidades interpersonales: que hace referencia al modo en que un individuo se relaciona con los demás; (j) Conformidad con/ aceptación de la autoridad: que se refiere a la perspectiva que el individuo tiene acerca de las reglas y regulaciones.

Algunas dimensiones corresponden a las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto, mientras que otras serán las conductas que dan apoyo al ambiente de la organización. cita

De manera más reciente, se han conocido investigaciones que evalúan el rendimiento laboral del personal de enfermería. Autores como Al- Makhaita, Ahmed Sabrá & Hafez (2014) identificaron seis categorías (a) Liderazgo; (b) Cuidado crítico; (c) Enseñanza/colaboración; (d) Planeamiento/evaluación; (e) Relaciones interpersonales/comunicación y (f) Desarrollo profesional. Mientras que Al-Homayan, Shamsudin, Subramaniam & Islam (2013) la han categorizado en dos dimensiones; (a) Rendimiento en la tarea: que evalúa la previsión de información, la coordinación del cuidado, apoyo y cuidados técnicos, y (b) Rendimiento en el contexto: *“comprime el apoyo interpersonal, el apoyo en las tareas laborales, la obediencia y el voluntarismo.”* (Gabini, 2018, p33)

En lo que respecta a el Rendimiento en la tarea para Murphy (1990) es el logro del deber y las tareas específicas a la descripción del trabajo. En cambio, para Koopmans (2011) es el grado en que un empleado demuestra la competencia en actividades y aporta al núcleo técnico de forma directa o indirecta.

Estas actividades técnicas dependen del conocimiento, capacidad y destreza del trabajador. Estas actividades pueden evaluarse por indicadores claros, se identificaron cinco importantes: calidad de trabajo; planificación y organización; orientación hacia los resultados; priorización y trabajo eficiente. En relación con las características laborales, la antigüedad del rol, la autonomía, la variedad de tareas.

En cuanto al Rendimiento en el contexto: Omar (2010) los define como comportamientos cooperativos o de ayuda que tienen consecuencias positivas para la organización, aunque no son exigidos o recompensados. Basados en esta definición se reconocen cuatro tipos de comportamientos: voluntario, intencional, positivo y desinteresado. En cuanto a la operacionalización, Smith (1983) identifica dos formas de comportamientos

de ciudadanía organizacional: altruismo (comportamientos de ayuda a individuos específicos) y conformidad general (comportamiento de ayuda a la organización) Igualmente, Organ (1988) plantea un comportamiento de ciudadanía organizacional formado por: altruismo, iniciativa de ayudar a los trabajadores de la organización en la resolución de situaciones problemáticas; cumplir con las reglas de la organización; espíritu deportivo, obedecer las regulaciones de la organización; tolerar sin quejarse determinadas situaciones; evitar problemas, informar a los compañeros con anticipación y mantener la adecuación y ajustarse a una situación determinada.

Posteriormente Podsacoff, Mackencie & Hui, sumaron las dimensiones de armonía interpersonal, que se refiere a buscar beneficios organizacionales a costo de intereses personales, y la protección de los recursos de la organización, es decir, no abusar de los recursos de la empresa.

En lo relativo a los indicadores se repartieron en dos subdivisiones Koopmans (2013) la primera se centra en el nivel interpersonal, con cuatro indicadores destacados: tomar la iniciativa; aceptar y aprender; colaborar con los demás y comunicación efectiva. En cambio, la segunda dimensión referida al nivel organizacional tiene cuatro indicadores primordiales: responsabilidad; orientado al cliente; creatividad y tareas laborales audaces.

Respecto a los Comportamientos Laborales contraproducentes: Sacket (2002) los definió como conductas que infringen las normas de la organización coaccionando la voluntad de la organización o de sus miembros. Podemos reconocer tres características: intencionalidad, está bajo el control voluntario del trabajador; pertenencia a la organización, referido a que estas acciones malintencionadas las realiza un miembro activo de la organización; y contrarios a los intereses de la organización.

Por otra parte, Meier & Spector (2014) señalan que existen comportamientos contraproducentes organizacionales, cuyo objetivo es dañar a la organización y comportamientos contraproducentes interpersonales, orientados a perjudicar a las personas en su ámbito laboral. Cuando se cruzan estos dos comportamientos organizacionales contraproducentes generan cuatro categorías de desvíos: desvíos de la propiedad, con consecuencias serias dirigidas a la organización comprende el uso ilegal de los bienes de la organización, a través de sabotajes, fraude y robo; desvío de la producción, dirigido hacia la organización, como retirarse antes del puesto de trabajo, pausas de descanso excesivas, derrochar recursos; agresión personal mencionando comportamientos como acoso sexual, abuso verbal, robo a compañeros; y desvío

político, como favoritismo, críticas. Todos tienen un impacto negativo en la organización ocasionando incomodidad en las relaciones interpersonales y daño económico.

En la revisión bibliográfica sobre Satisfacción Laboral encontramos que es un elemento considerablemente estudiado desde Hoppock en 1935. Cuando se mide la satisfacción laboral se realiza un análisis de todas las dimensiones (factores extrínsecos e intrínsecos) que la conforman, integrándola a la calidad de atención brindada, estudiar la satisfacción de los enfermeros puede ser útil para realizar cambios en dichas dimensiones para lograr un buen rendimiento laboral de los trabajadores de la salud, ya que una persona que no se encuentra satisfecha laboralmente no puede brindar un rendimiento de calidad (Fernández 2000).

La satisfacción laboral está definida como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo Fritzsche & Parrish (2005), desde una mirada más global Brief (1998) piensa que la satisfacción laboral emerge de los procesos emocionales cognitivos, y por medio de éstos el individuo define su experiencia en el trabajo. Según Thompson y Phua (2012) de esta forma de pensar la satisfacción laboral aparecen dos características distintas, por un lado, la satisfacción laboral cognitiva que emerge de la evaluación consciente de las propiedades del trabajo Moorman (1993) y por otra parte la satisfacción laboral afectiva unidimensional, que manifiesta la reacción emocional positiva del trabajador hacia su trabajo como un todo Spector (1997) Desde principios del siglo XX, los científicos investigan la satisfacción laboral, estos estudios fluctúan entre los que se centran en las propiedades de la situación, llamados situacionistas y los que hacen hincapié en las características del individuo, llamados disposicionalistas. El situacionismo nace años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, se basa en el pensamiento de que las situaciones psicológicas dirigen al individuo a dar y formar acontecimientos afines, insta a una respuesta estándar adecuada y proporciona un estímulo al rendimiento de las conductas correctas e inspiran a las destrezas que se necesitan para su realización. En otras palabras, en situaciones organizacionales resistentes, a el trabajador le va a parecer simple comprender como debe actuar y responder, por el contrario, las situaciones organizacionales débiles no brindan estímulos al comportamiento pretendido, ni calidad de aprendizaje idóneo. Por otra parte, el enfoque disposicionalista surge a mediados de la década de los ochentas, cuando el interés científico gira hacia el estudio del efecto de la personalidad sobre la satisfacción laboral. Su principio esencial radica en que los individuos tienen estados mentales no observables, que influyen en sus actividades y comportamientos en distintos contextos

organizacionales. Estudios como los de Staw, Bell y Clausen (1986) y los de Weiss, Adler (1984) sugieren que sujetos con una disposición positiva comprenden de forma equilibrada y positiva los sucesos que ocurren en su vida y trabajo respondiendo efectivamente ante ellos. La fuente disposicional más analizada es la clasificación Afectividad Positiva/ Afectividad Negativa Brief, Butcher y Robertson (1995) Aunque para Judge, Heller y Mount (2002) esta taxonomía padece de limitaciones, en primer lugar las búsquedas sólo se basan en el estudio de la Afectividad Negativa, en segundo lugar, la suposición de la autonomía de la división Afectividad Positiva/ Afectividad Negativa sigue siendo un tema de controversia en la literatura, estos autores plantean pensar en estos conceptos como opuestos y en tercer lugar, esta fragmentación Afectividad Positiva/ Afectividad Negativa incluye solamente dos características de la personalidad, y puede haber otras más destacadas para interpretar la satisfacción laboral.

Otro modelo controversial dentro de la literatura disposicional sobre la satisfacción laboral es el de los cinco grandes rasgos de la personalidad Goldberg (1990) el cual expone exitosamente las características más destacadas de la personalidad del sujeto. La primera característica es el neuroticismo que es un estado emocional negativo que dirige al individuo a sentir negativamente los acontecimientos que ocurren en su vida y a responder de la misma manera, el segundo rasgo es la extraversión que es la tendencia del sujeto a percibir emociones positivas, la tercera característica es la apertura a la experiencia, es decir, la aptitud del individuo a aventurarse a nuevas experiencias y a proyectar su futuro, y la última característica es la responsabilidad que es la condición en donde el individuo está encaminado hacia sus objetivos y logros. Una construcción teórica moderna que desde el enfoque disposicional intenta aclarar la satisfacción laboral, es la que plantean Judge, Locke y Durham (1997) que introducen la idea de las Autoevaluaciones Esenciales, este concepto alude a una agrupación de deducciones principales e involuntarias que los sujetos manifiestan de sí mismos, de los demás y de su entorno. Con respecto a este constructo, Judge y otros (1997) describen cuatro características que pueden pronosticar acerca de la Satisfacción Laboral, éstos son: (i) la autoestima: que es el valor que cada individuo percibe de sí mismo, (ii) autoeficacia: se entiende como la confianza que tiene la persona de tener la destreza para realizar una tarea exitosamente, (iii) el locus interno de control: simboliza el grado que tiene una persona de que los acontecimientos, comportamientos y proceder están bajo su control y (v) la estabilidad emocional: que se relaciona con la inclinación del individuo de tener

una mirada positiva de la humanidad y una tendencia disminuida a enfocarse en características nocivas de sí mismo.

Tres décadas después surge el enfoque interaccionista argumentando la controversia individuo-situaciones para mencionar a la disputa entre el disposicionalismo y situacionalismo, polémica que parece no resolverse. Sin embargo, estudios durante este tiempo indicaron que los dos puntos de vista son eficaces para interpretar y pronosticar la Satisfacción Laboral (Judge y Zapata, 2015)

En cambio, para Funder et al (2012) la disputa entre individuo-situación es una idea equivocada, ya que se basa en una separación entre el individuo y la situación, replicando que la disposición y el proceder de la persona nacen de la acción mutua de los dos elementos. Siguiendo esta idea, los individuos adaptan sus posiciones y actuaciones a la coacción laboral manteniendo su singularidad. Es por eso, que el siglo XXI es observador de la aparición de una posición que utiliza una mirada global para analizar la Satisfacción Laboral, como pretendiendo corregir las delimitaciones del disposicionalismo y situacionalismo (Judge y Zapata, 2015)

Sin embargo, a pesar de que el razonamiento es a favor de la mirada interaccionista, aparece acentuada la seguridad que el corpus de certeza experimental de esta óptica aún se encuentra limitada (Corhs, Abele y Dette, 2006)

Para Haley y Zimbardo (2009) la gran parte de los estudios realizados en amparo del interaccionismo mantiene una tenue prerrogativa hacia uno de los determinantes (la personalidad o las características del trabajo) en perjuicio del otro.

Según Van den Broeck y Parker (2017) se puede advertir que la mayoría de los estudios dirigidos desde el situacionismo tienen su fundamento en estudios de Hackman y Oldhan (1976), dichos autores proponen cinco dimensiones propias del trabajo y éstas son: (i) La variedad de habilidades: entendida como el grado de exigencia del trabajo al empleado en el uso de su técnica y capacidad, (ii) La identidad de la tarea: que es el grado en que el trabajo le permite al individuo el progreso de una labor con efecto evidente, (iii) La significatividad de la tarea: que supone que el rendimiento tenga un efecto a nivel personal o laboral del trabajador, (iv) La autonomía: se refiere a cuando el trabajo le ofrece autodeterminación al individuo e independencia al planeamiento y

realización y (v) La retroalimentación de la tarea: es el nivel en que la ejecución de la misma, facilita al trabajador datos para que auto evalúe su labor.

El aporte de Champion (1988) acerca de la índole externa o unidos al ambiente laboral, plantea un análisis interdisciplinario para determinar la labor considerando cuatro enfoques integrados: El motivacional (diversidad de quehacer y albedrío), el mecanicista (particularidad y agilización), el biológico (fuerza física solicitada) y el porcentual-motor (condiciones físicas del trabajo, accesibilidad a bienes y demanda de procesos de referencia)

Para Stacey (2019), en la actualidad hay construcciones teóricas e instrumentos que facilitan saber, aclarar y evaluar las variables asociadas a la salud y el estímulo de los trabajadores. Con el surgimiento de la psicología organizacional positiva cuya finalidad es explicar y pronosticar la articulación inmejorable en estos marcos, favorecen la calidad de vida laboral y organizacional (Salanova, Martínez y Llorens, 2014) Esta Perspectiva busca dar respuestas a las necesidades que se manifiestan a causa de cambios culturales, sociales y tecnológicos.

Bakker y Demeronti (2019) por su parte, expusieron la teoría de Demandas y Recursos Laborales, en la que se puntualizan los recursos laborales como aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que (i) reducen las exigencias del trabajo y el coste fisiológico y psicológico; (ii) estimulan el desarrollo personal, la preparación y el progreso.

Spontón et al (2018) proponen definir los recursos laborales sobre el fundamento de cuatro dimensiones: Recursos de tarea; Recursos de equipo; Recursos de líder y Recursos de la organización, esta clasificación deriva del modelo HERO, pero a los recursos interpersonales los diferencia en dos dimensiones. Para esto posiciona los factores motivadores que surgen de las interacciones con el grupo o equipo de trabajo, llamado Recurso de equipo y, por otro lado, los factores estimulantes que logre aceptar el trabajador a través de la relación con quienes lideran (jefe, supervisor inmediato) llamado Recursos del líder. Esta ordenación se basa en que los trabajadores se interrelacionan de distinta manera con figuras de autoridad y con sus pares.

Salessi & Omar (2017) afirman que el nivel individual de los empleados con elevado nivel de satisfacción laboral, experimentan mayor autoestima, felicidad y bienestar; y a nivel

institucional, las organizaciones se ven recompensadas por el rendimiento notable, que se convierte en aumento de la producción y compromiso.

Las Relaciones interpersonales son vínculos de trabajo y afectuoso que establecen los trabajadores con sus pares, superiores y subordinados.

En cuanto a el Reconocimiento es la gratitud dada a un individuo por la finalización de una tarea, resolución de problemas y conocimiento de los resultados de su trabajo.

En lo relativo a la Antigüedad en el servicio, es el tiempo de permanencia de las personas que prestan servicio en un área determinada.

En lo que respecta a Nivel de formación es el nivel de estudios concluidos. Escala de conocimientos del ámbito escolar, terciario o universitarios. (Diaz, A 2019)

Según el diccionario de Ciencias Médicas Dorland, *“el hospital es un establecimiento público o privado en el que se curan los enfermos, en esencial aquellos carentes de recursos. Es una institución organizada, atendida y dirigida por personal competente y especializado, cuya misión es la de proveer, en forma científica, eficiente, económica o gratuita, los complejos médicos necesarios para la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades y para dar solución en el aspecto medico a los problemas sociales.*

Debe contar con elementos y dependencias destinadas a la preparación de profesionales especializados en diversos campos de la ciencia médica, con personal técnico auxiliar, y ha de mantener contacto con otros hospitales, escuelas de medicina y cualquier otra institución empeñada en el cuidado y el mejoramiento de la salud pública” (Flores, M s/f)

Para la Organización Mundial de la Salud, el hospital es parte integrante de una sistema médica y social cuya misión consiste en prestar a la población una asistencia medico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios externos se proyectan hasta el ámbito familiar. (Flores, M s/f)

El **sistema de salud de Argentina** está compuesto por:

Sector Público, con financiación y provisión públicos, Sector de Seguro Social, organizado en torno a entidades que agrupan a los trabajadores según su actividad (Obra Social) y Sector Privado, que incluye tanto oferta de profesionales de salud independientes como hospitales privados o clínicas que atienden demandas individuales, comprende también a las empresas de medicina prepagas.

En un principio, la provisión de servicios de salud se desarrollaba alrededor de un grupo de prestadores que comprendían hospitales, mutuales y establecimientos privados, sin intervención del Estado. A mediados de la década del 40, el sector público ocupó un rol central como prestador y responsable en el diseño y desarrollo de políticas específicas para el sector. Con la creación del Ministerio de Salud en 1949, se dio un gran impulso a la salud pública, a través de la ampliación de la capacidad instalada, del desarrollo de programas de lucha contra enfermedades endémicas y también fortaleció la intervención del Estado en la organización del sector. En la década del 70, a través de la ley 18610, se obligaba a la filiación de cada trabajador a la obra social correspondiente a su actividad. Con la reforma de salud en la década del 90, que implicaba la transferencia a provincias y municipios de los servicios de salud, tuvo como objetivo contener el gasto sectorial (Administración en Enfermería Comunitaria y Hospitalaria, 2019)

En esos tiempos, la ciudad de Rosario inicia un proceso que dio lugar al resurgimiento de la Salud Pública, apoyado en la Atención Primaria de la Salud (APS), lo que permitió la creación de centros de salud y el fortalecimiento de los existentes.

El gobierno de la ciudad de Rosario brinda el servicio de salud pública a través de (i) Atención Primaria: la ciudad cuenta con centros de salud distribuidos por todo su territorio. Estos centros de salud realizan actividades de prevención, promoción y educación en salud, (ii) El segundo nivel de atención comprende la internación domiciliaria, cirugía ambulatoria, hospital de día, CEMAR y Policlínico San Martín y

El sector municipal se completa con seis instituciones hospitalarias, HECA, Hospital J Vilela, Hospital Carrasco, Maternidad Martín, Hospital Alberdi y Hospital Roque S. Peña, que proveen atención a pacientes con internación de corta o larga duración. También existe un instituto especializado como es el Instituto de Lucha Antipoliomielítica y Rehabilitación del Lisiado (ILAR). Además, cuenta con un Sistema de Emergencia Sanitaria (SIES), que atiende las emergencias y urgencias médicas brindando asistencia prehospitalaria.

El modelo de Virginia Henderson da una mirada amplia de los cuidados de enfermería. En los postulados, sostiene que el individuo sano o enfermo es un todo y presenta catorce necesidades esenciales y el papel de la enfermera es ayudar a que la persona recupere su independencia lo más pronto posible. Los elementos de su teoría son: La enfermera asiste a los pacientes en las actividades principales para mantener la salud, recuperarse de la enfermedad o morir en paz, introduce el significado de independencia

del paciente e identifica catorce necesidades básicas. Las siete primeras relacionadas con la fisiología, la octava y novena relacionada con la seguridad, la décima con la propia estima, decima primera relacionada con la pertenencia y desde la décima segunda a la décima cuarta relacionadas con la autorrealización. Las Necesidades Básicas según Henderson son: respirar con normalidad, comer y beber adecuadamente, eliminar los desechos del organismo, movimiento y mantenimiento de una postura adecuada, descansar y dormir, seleccionar vestimenta adecuada, mantener la temperatura corporal, mantener la higiene corporal, evitar los peligros del entorno, comunicarse con otros, expresar sus emociones, necesidades, miedos u opiniones, ejercer culto a Dios, acorde con la religión, trabajar en forma que le permita sentirse realizado, participar de todas las formas de recreación y ocio y estudiar, descubrir o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal de la salud.

Habitualmente estas necesidades están satisfechas si la persona tiene conocimiento, fuerza y voluntad para cubrirlas, cuando falta surgen los problemas de salud. La relación enfermero-paciente consta de tres niveles: Sustituta: realizando las actividades que el paciente no puede por sí solo, Ayuda: colaborando con el paciente a satisfacer sus necesidades y Compañera: asesorando o enseñando al paciente para satisfacer sus necesidades básicas (Anónimo, s/f)

Otro modelo de enfermería, es el de Faye Glenn Abdellah, quien, en su libro, *Patient-Centered Approaches to Nursing* (1960), hace énfasis en la ciencia de la enfermería y se fundamenta en la resolución de problemas y ofrece un medio para afinar los problemas del paciente en la medida que éste se acerca a su salud óptima. Para Abdellah la enfermería es un arte y una ciencia que moldea las capacidades idóneas y la maestría técnica individual de la enfermera en su afán y su disposición para asistir a los individuos a hacer frente a sus necesidades de salud.

Aunque difiere de Henderson, su teoría se apoya en ésta y del análisis de sus propios trabajos investigativos para categorizar los veintiún problemas de enfermería, que son: Mantener una buena higiene y bienestar físico; favorecer una actividad óptima, ejercicio, descanso y sueño; promover la seguridad mediante la prevención de accidentes, lesiones y otros tipos de traumatismos y mediante la prevención de la propagación de infecciones; mantener una buena mecánica corporal, prevenir y corregir las deformidades; facilitar el mantenimiento del aporte de oxígeno a todas las células del cuerpo; facilitar el mantenimiento de la nutrición de todas las células del cuerpo; facilitar el mantenimiento de la eliminación; facilitar el mantenimiento del equilibrio hídrico y

electrolítico; reconocer las respuestas fisiológicas del cuerpo a las enfermedades patológicas, fisiológicas y compensadoras; facilitar el mantenimiento de los mecanismos y funciones reguladoras; facilitar el mantenimiento de la función sensitiva; identificar y aceptar expresiones, sentimientos y reacciones positivas y negativas; identificar y aceptar la interrelación entre las emociones y las enfermedades orgánicas; facilitar el mantenimiento de una comunicación verbal y no verbal eficaz; favorecer el desarrollo de las relaciones interpersonales productivas; facilitar el progreso hacia la consecución de los objetivos espirituales personales y crear o mantener un entorno terapéutico; facilitar la conciencia del propio yo como individuo, con necesidades físicas, emocionales y evolutivas variables; aceptar los objetivos posibles óptimos a la luz de las limitaciones, tanto físicas como emocionales; utilizar recursos comunitarios como ayuda para resolver los problemas que surgen de las enfermedades y entender la importancia de los problemas sociales como factores que influyen en la causa de las enfermedades (Tomey, 2011)

Por otro lado, Jean Watson, se ayuda en las ciencias y en las humanidades, para su Teoría del cuidado transpersonal, contempla la filosofía e intelectualidad de la teoría feminista, la metafísica, la fenomenología, la física cuántica, la filosofía perenne y el budismo. Asimismo, de la enfermería clásica, como apoyo para su teoría, menciona a Nightingale, Henderson, Leininger, Peplau, Rogers y Newman.

Watson asigna su realce en las características interpersonales y transpersonales de relación, comprensión y cordialidad a la perspectiva de Carl Rogers. Los principales conceptos de Watson incluyen los diez factores de cuidados íntimamente conectado los procesos caritas. Estos son: (i) Formación de un sistema humanístico-altruista de valores: se puede definir como la satisfacción por la cual podemos dar una prolongación de la percepción de uno mismo; (ii) Inculcación de la fe- esperanza: integra valores humanos y altruismo, favorece el fomento del cuidado holístico y positivo, como también especifica el rol de la enfermera En el momento de progresar en la interacción eficiente entre enfermera-paciente a la hora de fomentar alivio y aceptar comportamientos en busca de su salud (Watson, 1979); (iii) Cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás: el reconocer los sentimientos conduce a la autoactualización por medio de la autoaceptación ya sea para la enfermera o para el paciente. Cuando la enfermera explora su sensibilidad y sentimientos, éstos se convierten en verdaderos, positivos y afectivos hacia otros (Watson, 1979); (iv) Desarrollo de una relación de ayuda-confianza: es decisivo para el cuidado transpersonal, una interrelación con confianza promueve y

admite la manifestación de sentimientos favorables y desfavorables. Implica, ser verdadero, natural, justo, seguro, es decir, tener competencia para entender las impresiones y apreciaciones del paciente, tener un volumen de voz acorde al momento del habla, una postura distendida, actitud accesible y la comunicación eficiente tiene elementos de contestación intelectual, amable y de comportamiento (Watson,1979); (v) Promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos y negativos: la enfermera debe estar prevenida para emociones positivas y negativas, debe distinguir la interpretación mental y sensible diferente de otras (Watson, 1979); (vi) Uso sistemático del método científico de solución de problemas para la toma de decisiones: al utilizar el proceso de atención de enfermería contribuye a una perspectiva científica para la solución de problemas, desvaneciendo la tradicional imagen de la enfermera=ayudante del médico, el proceso de enfermería es parecido al proceso de investigación en lo relacionado a la sistematización y la organización (Watson,1979); (vii) Promoción de la enseñanza-aprendizaje interpersonal: este factor es importante para enfermería, ya que separa el cuidado de la curación. Posibilita que el paciente esté informado y modifica la responsabilidad por el confort y salud del paciente. La enfermera favorece este desarrollo con técnicas de enseñanza-aprendizaje planeadas para proporcionar que los pacientes efectúen el autocuidado, especifiquen las necesidades y brindar oportunidad para su crecimiento (Watson 1979); (viii) Provisión del entorno de apoyo, protección y correctivo mental, físico, sociocultural y espiritual: la enfermera debe conocer como influyen los entornos interno y externo en la salud y enfermedad del individuo. La concepción para el entorno interno abarca tranquilidad mental y espiritual y las creencias socioculturales, las variables externas son comodidad, privacidad, seguridad, ambientes limpios; (iv) Asistencia en la gratificación de las necesidades humanas: la enfermera conoce sus propias necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales e interpersonales y las del paciente. Los pacientes deben satisfacer las necesidades de menor rango antes de cubrir otras. Las necesidades biofísicas de mayor rango serian, por ejemplo, la comida, la eliminación, ventilación; las necesidades psicofísicas de mayor rango son, por ejemplo, la actividad, inactividad, sexualidad; las necesidades psicosociales de rango superior serían: logro y afiliación. La actualización es una necesidad superior intra e interpersonal (Watson, 1979) y (v) Permisión de fuerzas existenciales-fenomenológicas: Watson piensa que este factor es dificultoso de entender. Cree que la responsabilidad de enfermería debe ir más allá de los diez factores y proporcionar el crecimiento de la promoción de la salud, por medio de actuaciones preventivas de salud, esto se logra

enseñando a los pacientes a promover la salud y brindando apoyo, formando sobre los métodos para la resolución de problemas (Watson,1979)

MATERIAL Y MÉTODOS:

TIPO DE ESTUDIO:

Se realizará un estudio de abordaje cuantitativo, por ser un método secuencial con perspectiva teórica, objetivos e hipótesis, plan de análisis y métodos estadísticos (Sampieri, 2014).

El tipo de estudio será descriptivo debido a que se describirá tal cómo se presenta la situación de las variables en la población de estudio. Y observacional por lo que se estudiará al fenómeno tal como se da en su entorno natural, sin intervención por parte del investigador.

Será de corte transversal, ya que se aplicará el instrumento de recolección de datos una sola vez a las unidades de análisis. Y prospectivo debido a que la información será captada a medida que ocurren los hechos.

SITIO Y CONTEXTO:

Para la selección del sitio en donde se desarrollará la presente investigación, se realizó como primer control de validez interna un estudio exploratorio aplicando una guía de relevamiento de datos, por el interés de la autora que fue quién identificó la problemática desde su experiencia laboral en dicho efector, en un hospital público de la ciudad de Rosario. Por lo cual, se solicitó autorización a las autoridades pertinentes. (Anexo I)

En función de los datos obtenidos en el estudio exploratorio (Anexo III) en toda la institución, se optó por elegir un determinado servicio de dicho efector, el cual consistió en la elección del servicio de Clínica Médica de un efector público de la ciudad de Rosario, dado que reúne con los criterios de elegibilidad, encontrándose presentes la población y las variables a investigar necesarias para el desarrollo del estudio, así como la autorización para acceder al mismo. El efector pertenece al Sistema de la Red de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario, en donde se realiza atención integral a

personas que carecen de obra social, coordinando la atención sanitaria con centros de salud municipales y hospitales públicos de tercer nivel.

El servicio elegido se encuentra ubicado en el primer piso del edificio. Esta planta está dividida en tres salas tipo pabellón; una sala de hombres con once camas y baño externo y una sala de aislamiento con baño; una sala de mujeres con once camas y baño externo y una sala de aislamiento con baño y una sala mixta de cuidados intermedios con seis camas y baño único. Cuenta con tres office de enfermería y el sector cuenta con una capacidad instalada de treinta camas.

POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población estará conformada por los enfermeros que desarrollan sus funciones asistenciales en el servicio de Clínica Médica. La población total es de aproximadamente 25 enfermeros.

Las unidades de análisis quedarán conformadas por cada uno de los enfermeros que cumplimenten los siguientes criterios de inclusión/exclusión como segundo control de validez interna.

CRTIERIO DE INCLUSIÓN:

- Enfermeros con más de 1 (uno) año de antigüedad en el servicio.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Enfermeros que cubran esporádicamente el servicio.
- Personal de gestión

De acuerdo al número de población estimada, se tomará la totalidad de la población que es de 25 enfermeros.

En cuanto a la validez externa del estudio, los resultados sólo serán generalizables a la población estudiada.

		Relación con los jefes	<ul style="list-style-type: none"> - La relación con mi jefe, ¿es cordial? - ¿Estoy satisfecho con el trato de supervisión? - ¿Estoy satisfecho como se me distribuye el trabajo con mis compañeros?
		Trato justo de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Estoy satisfecho con la igualdad y justicia del trato que recibo por parte de la Institución? - ¿Mi trabajo influye mi estado de ánimo, salud o vida privada fuera de la Institución? - ¿Estoy satisfecho con la relación que existe con los médicos terapeutas, etc.? - ¿Estoy satisfecho con el apoyo de dirección? - ¿Los directivos toman decisión con la participación de los trabajadores?
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Los directivos hacen el esfuerzo por

			<p>mantener informados oportunamente a los trabajadores?</p> <p>- ¿Estoy satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos de los trabajadores?</p> <p>- ¿El trabajo de la Institución está bien organizado?</p> <p>- ¿Creo que hay buena comunicación?</p>
<p>Rendimiento Laboral</p> <p>Tipo: Cualitativa compleja</p> <p>Función: Dependiente.</p> <p>Escala de medición: ordinal</p>	<p>Es el grado en que un empleado demuestra competencia en actividades y aporta al núcleo técnico directa o indirectamente (Koopmans, 2011)</p> <p>Basado en la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmas, validado por Gabini y Solana (2016)</p>	<p>Rendimiento en la tarea</p>	<p>En los últimos tres meses.....</p> <p>- ¿Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios?</p> <p>- ¿Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?</p> <p>- ¿Cuándo pude realicé tareas laborales desafiantes?</p> <p>-- ¿Cuándo terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran?</p> <p>-En mi trabajo, ¿tuve en mente los resultados que debía lograr?</p> <p>- ¿Trabajé para mantener mis</p>

		<p>Comportamientos contraproducentes</p> <p>Rendimiento en el contexto</p>	<p>conocimientos laborales actualizados?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo? - ¿Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo? - ¿Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros? - ¿Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo? - ¿Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas? - ¿Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa? - ¿Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma? - ¿Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas? - ¿Participé activamente de las reuniones laborales? - ¿Mi planificación laboral fue optima?
<p>Nivel de formación</p> <p>Tipo: cualitativa simple</p> <p>Función: Independiente</p>	<p>Nivel de estudios concluidos. Escala de conocimiento en el ámbito escolar, terciario</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Doctorado - Magister - Licenciados - Enfermeros técnicos.

Escala de medición: ordinal	o universitario (Ayrton, 2019)		
Antigüedad en el servicio Tipo: Cuantitativa Continua Función: Independiente	Es el tiempo de permanencia de las personas que presta servicio en el área determinada		Cantidad de años de antigüedad que refieren las unidades de análisis
Escala de medición: razón			

Para la variable Nivel de Satisfacción Laboral, se utilizará la técnica de encuesta y el instrumento será un cuestionario autoadministrado de opción de respuestas múltiples, marcando sólo la que la unidad de análisis considere se adapte a su parecer. El mismo es de carácter anónimo, elaborado y basado en el cuestionario Front Roja, validado por Simón, G (2012)

El cuestionario tendrá una instrucción clara y precisa de lo que se pide que realice, será semi estructurado con 18 preguntas que corresponden a 5 dimensiones, Presión en el trabajo; Relación con los compañeros; Trato justo de la institución y Reconocimiento. Las opciones de respuestas serán: Satisfecho, Poco satisfecho y No satisfecho.

Con respecto a la variable Rendimiento Laboral, se utilizará la técnica de encuesta y el instrumento será un cuestionario con opciones de respuestas múltiples y la unidad de análisis deberá marcar la opción que considere se adapte a su situación. El mismo es de carácter anónimo, basado en el cuestionario de Koopmans para rendimiento laboral individual, validado por Gabini y Salessi (2016)

El cuestionario tendrá una instrucción clara y específica de lo que se pide que realice la unidad de análisis que lo responda. Será un instrumento integrado por 18 ítems con respuesta tipo Likert de 5 puntos que evalúan 3 dimensiones del Rendimiento Laboral percibido por la unidad de análisis en los últimos tres meses de trabajo y generalizables a todos los sectores laborales. Las dimensiones son: Rendimiento en la tarea con siete indicadores: ¿Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y esfuerzo necesario? ; ¿Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?; Cuando termino con el trabajo asignado, ¿comienzo nuevas tareas sin que me lo pidieran?; En mi trabajo, ¿tuve en mente los resultados que debía lograr?; ¿Trabajé para mantener mis conocimientos actualizados y seguí buscando nuevos desafíos en

mi trabajo?; Comportamientos contraproducentes con cinco indicadores: ¿Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo?; ¿Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?; ¿Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo?; ¿En lugar de enfocarme en las cosas positivas?; ¿Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa? y Rendimiento en el contexto con cuatro indicadores: ¿Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma?; ¿Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas?; ¿Participé activamente de las reuniones laborales y mi planificación laboral fue óptima? Las opciones de respuesta serán: Todos los días, Casi todos los días, Ocasionalmente, Casi nunca y Nunca.

Para las variables simples se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario auto administrado. Para Antigüedad en el servicio–contará con varias opciones de repuesta pero sólo debe marcar una opción, el cuestionario tendrá una instrucción clara, con cuatro ítems: 1 a 5 años; 6 a 10 años; 11 a 15 años y + 16 años. Del mismo modo para Nivel de formación, se presentarán opciones de respuestas múltiples en el que se deberá marcar sólo la opción que corresponda. Tendrá una instrucción clara, y poseerá cuatro ítems: Doctorado; Magister; Licenciado y Enfermero técnico.

Las variables antigüedad en el servicio y nivel de formación se encuentran en el mismo cuestionario que las variables complejas. Tales instrumentos se encuentran en (Anexo II)

Se eligieron estos Instrumentos por tener las ventajas de ser económicos en tiempo, dinero y personas que pueden realizarlo y las desventajas de no poder saber las reacciones de las unidades de análisis a cada pregunta y su autenticidad al contestarlo. Como tercer control de validez interna los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto en una población de ocho enfermeros con características semejantes a la población de estudio, con el fin de confirmar si las preguntas fueron de fácil entendimiento para las unidades de análisis e indagar si produjo malestar la extensión de los mismos, si mide las variables en estudio que se pretenden medir y si el tiempo para su llenado fue el estipulado por la investigadora. (ANEXO IV)

En este proyecto se respetarán los siguientes principios éticos: Beneficencia, las unidades de análisis que participen no estarán expuestas a daños físicos ni psicológicos, asegurándoles que se respetará su anonimato y confidencialidad; Respeto a la dignidad humana, las unidades de análisis tendrán el derecho a la autonomía, es decir, decidirá

su participación voluntaria o no en el estudio mediante un consentimiento informado, en donde se detallará la información necesaria, con lenguaje comprensible, luego de tomar la decisión sin coacción, intimidación, incentivo monetario, dará su consentimiento o no para participar del proyecto de investigación, pudiendo retirarse del mismo en cualquier momento en el que considere sin miedo a represalias; y de Justicia, todas las unidades de análisis tendrán un trato ecuánime y respetuoso siendo elegidas de manera equitativa y justa, se preservará su intimidad y no serán expuestas a riesgo alguno.

PERSONAL A CARGO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

La misma investigadora será quién aplicará los instrumentos en los distintos horarios de trabajo, 0/6; 06/12; 12/18 y 18/24, y quién explique la realización de los mismos, que deberán ser completados por las unidades de análisis, de forma anónima, respetando su intimidad, mostrando un trato justo y respetuoso. Pactará con la población de estudio la entrega de los cuestionarios para la primera semana de julio y los retirará en sobre cerrado la última semana de agosto.

PLAN DE ANÁLISIS:

La variable Antigüedad en el servicio, se medirá con escala de medición de razón. Con respecto al análisis estadístico, se aplicará la estadística descriptiva. Donde se agruparán los datos obtenidos, se transferirán a una matriz y serán guardados en un archivo. Los resultados de esta variable se representarán en un gráfico de barras simples para su mejor visualización y posterior análisis e interpretación.

Con respecto a la variable Nivel de Formación, se medirá con escala de medición ordinal. Con respecto al análisis estadístico, se aplicará la estadística descriptiva, donde se agruparán los datos obtenidos, se transferirán a una matriz y se guardarán en un archivo. Los resultados de esta variable serán representarán en un gráfico de barras simples para su mejor visualización y posterior análisis e interpretación.

La variable Nivel de Satisfacción Laboral, se medirá con escala de medición ordinal. Con respecto al análisis estadístico, se aplicará la estadística descriptiva donde se agruparán los datos obtenidos, se transferirán a una matriz y se guardarán en un archivo. Los resultados de esta variable serán representarán en un gráfico circular para su mejor visualización y posterior análisis e interpretación.

Para la reconstrucción de la variable se presentará el nivel de satisfacción total en porcentaje por cada dimensión (Presión en el trabajo, Relación con los compañeros, Relación con los jefes, Trato justo de la Institución y Reconocimiento) y para una mayor información se presentará el promedio de nivel de satisfacción por cada indicador los cuáles se convertirán en ítems y se codificará con un valor numérico cada uno de ellos, quedando la escala de la siguiente manera: Si (satisfecho)=2; Poco (satisfecho)= 1 y No (satisfecho)=0, quedando de la siguiente forma para la reconstrucción de la variable: 13-18 nivel de satisfacción ALTO; 11-13 nivel de satisfacción MEDIO y 1-10 nivel de satisfacción BAJO.

Respecto de la variable Rendimiento Laboral, se medirá con escala de medición ordinal. Con respecto al análisis estadístico, se aplicará la estadística descriptiva donde se agruparán los datos obtenidos se transferirán a una matriz y se guardarán en un archivo. Los resultados de esta variable serán representados en un gráfico circular para su mejor visualización y posterior análisis e interpretación.

Para reconstruir la variable se procederá a sumar cada ítem, y se les aplicará un porcentaje, quedando la escala de la siguiente manera: 1 a 30%= Bajo rendimiento laboral; 31 a 49%= Regular rendimiento laboral y Más de 50% Buen rendimiento laboral.

A cada una de las variables mencionadas anteriormente, se aplicará análisis univariado, en donde se analizarán por separado, expresando en forma individual su comportamiento

Los resultados obtenidos y guardados en archivo se transferirán al Softwad SPSS, y se representarán las variables simples (Antigüedad en el servicio y Nivel de Formación) en gráfico de barras y las variables complejas (Nivel de Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral) serán representadas en un gráfico circular para su mejor visualización y posterior análisis e interpretación.

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

PROCEDIMIENTOS		Inicio	Final	jul-22	ago-22	set 22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23
Recolección de datos		13/7/2022	13/12/2022									
Tabulación de los datos		1/1/2023	31/1/2023									
Análisis e Interpretación de datos		1/2/2023	28/2/2023									
Definición de conclusiones		1/3/2023	15/3/2023									
Redacción del informe final		16/3/2023	30/3/2023									

Bibliografía:

- Acosta, K. C. (2012). *La pirámide de Maslow*. Obtenido de [EOI.es/blogs/katerinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de Maslow/](http://EOI.es/blogs/katerinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-Maslow/)
- Administración en Enfermería Comunitaria y Hospitalaria. (2019). *Cuadernillo de la Cátedra*. Rosario: Virtual impresiones.
- Anónimo. (s.f.). *Enfermería Comunitaria*. Obtenido de <https://enfermeriacomunitaria.org>
- David, S. (2005). *The Entusiastic Employee*. Wharton School Publishing.
- Flores, M. (s/f). Obtenido de Nación y Salud. Federación Médica de Entre Ríos: femer.com.ar/noticia.php?id_nota=45
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral "Una experiencia empírica". *Teseo UAI*.
- Gabini, S. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit Revista peruana de psicología*, vol 26 núm 1.
- Pinto, J. (octubre-noviembre-diciembre 2002). El legado de Frederick Herzberg. *Universidad EAFIT N° 128*.
- Práctica Integrada II. (2019). *Cuadernillo de la Cátedra*. Rosario: Virtual Impresiones.
- proceso creativos psicología*. (s.f.). Obtenido de procesoscreativospsicologia.wordpress.com/2017/08/09/motivacion-y-creatividad-el-modelo-de-componentes-de-teresa-amabile/
- Ramón, C. (s.f.). Teorías de la organización. *Untref Virtual*.
- Rodríguez, E. La mente es maravillosa. lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-de-mcclelland/
- Rogers, M. (s.f.). *Biblioteca CEMLAD*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/26/teoriaz.htm>
- Ruiz. Psicología y mente. psicologiymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom
- Salessi, G. y. (2016). *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos*. Córdoba: Evaluar.
- Simón, G (2012) Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del SAMCO Carlos Pellegrini.
- Spontón, C. &. (2019, 21 (1)). Desarrollo y validación de una escala para medir satisfacción laboral con los recursos laborales. *Suma Psicología*, 64-74.

Teoría del desarrollo de la personalidad y de la dinámica de la conducta de Rogers y las contribuciones de Maslow. (s.f.).

Tomey, M. R. (2011). *Modelos y Teorías en Enfermería*. España: Elsevier.

ANEXOS

ANEXO I:



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
Universidad Nacional de Rosario

-----Quien suscribe, Esp. Rosana Nores, Profesora a cargo de la titularidad de la Actividad Académica Tesina de la Escuela de Enfermería de la Facultad de Cs. Médicas de la Universidad Nacional de Rosario, certifica que Campilongo, Maria Victoria es estudiante de la carrera Licenciatura en Enfermería.

El/la mismo/a deberá relevar datos de la Institución de Salud con el objeto de concretar su proyecto de finalización de la carrera de grado.

La identidad de la institución no será divulgada, en dicho proyecto, los datos solicitados sólo contribuirán a la planificación de los aspectos metodológicos requeridos, en esta actividad académica.

Esperamos contar con su valiosa participación, en la formación de nuevos profesionales.
Saluda a Ud. muy atentamente.

P/D: A pedido del interesado, se expide la presente constancia en la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, a los 17 días de nov 2021

Nores, Rosana

Santa Fe 3100
Rosario s2000ktr
Tel. 341 4804558 Fax
341 4804569
www.fmedic.unr.edu.ar

Lic. Vivian A. Fornillo
JEFA SERVICIO DE CLINICA
HOSPITAL ROQUE SAENZ PEÑA

GUÍA DE RELAVAMIENTO DE DATOS:

- 1- ¿Cuenta con la autorización de la institución para realizar la investigación?
- 2- ¿La institución autoriza a que se publiquen los resultados de la investigación?
- 3- ¿Qué grado de complejidad o nivel de dependencia poseen los habituales pacientes de Clínica Médica?
- 4- ¿Cuántas camas disponibles hay en el servicio de Clínica Médica (CM)? ¿Cuántas salas tiene el servicio de CM? ¿Qué características tiene las salas?
- 5- ¿Cuál es la dotación de enfermeros de CM?
- 6- ¿Cuántas horas corresponden a una jornada laboral? ¿Cómo son los turnos? ¿Cuántos enfermeros hay por turno?
- 7- ¿Cuántos enfermeros y cuántos licenciados hay en el servicio?
- 8- ¿Cuántos es el total de hombres y mujeres del servicio?
- 9- ¿El título de licenciado aumenta la remuneración salarial?
- 10- ¿Cuántos enfermeros se encuentran cursando una actividad académica?
- 11- ¿La institución otorga días por estudio? ¿Cuántos días por año?
- 12- ¿El servicio de CM posee vestuarios y baños para el personal de enfermería?
- 13- ¿El servicio de CM posee una sala de estar para los enfermeros?
- 14- ¿El personal de enfermería posee un tiempo estipulado para la ingesta de alimentos? ¿Cuánto tiempo por turno?
- 15- ¿Se provee al personal de enfermería colaciones y/o almuerzo o cena cuando realiza su jornada laboral? ¿En que constan las colaciones, almuerzos o cena?
- 16- ¿Cómo es la relación entre enfermeros? ¿Cómo es la relación enfermero-supervisor?
- 17- ¿Cómo es la relación de los enfermeros con los otros profesionales de la salud (médicos, equipo de salud mental, nutricionista, etc)?

ANEXO II

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

El presente proyecto de investigación está dirigido por Campilongo, María Victoria, Enfermera y estudiante de la Licenciatura en Enfermería de la Escuela de Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Rosario. El mismo tiene como objetivo Identificar qué relación existe entre Nivel de Satisfacción Laboral y Rendimiento Laboral según Nivel de Formación y Antigüedad. Solicito su participación voluntaria en este estudio. Y como propósito proponer a las autoridades pertinentes la creación de un espacio grupal en donde los enfermeros puedan expresar sus opiniones, sentimientos y frustraciones, en donde se fortalezca la comunicación, reciban respuesta y sean escuchados, con el fin de que puedan canalizar sentimientos o percepciones desfavorables que le impidan desarrollar su labor diario.

Se invita a participar del mismo, teniendo en cuenta que el proceso será rigurosamente confidencial y su nombre no será utilizado debido a que los cuestionarios son anónimos. La participación es voluntaria, usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento. El estudio no comprende ningún riesgo ni recibe ningún beneficio, no recibirá compensación alguna por participar. Su no participación no influirá en su trabajo, ni se recurrirá a represalias de ningún tipo.

Firma y aclaración:

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

Instructivo: Califique de acuerdo a las siguientes alternativas de respuesta el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. No hay respuestas incorrectas. Marque sólo una opción.

1- Presión en el trabajo:

¿Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Estoy satisfecho con el trabajo que se me exige que realice, aunque no corresponda?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

Al final de un día de trabajo, ¿me siento satisfecho?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

2- Relación con los compañeros:

Ayudar a mis compañeros ¿me produce satisfacción?

- () Satisfecho

- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Estoy satisfecho con la relación con mis compañeros?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

3-Relación con los jefes:

La relación con mi jefe inmediato, ¿es cordial?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Estoy satisfecho con el trato de supervisión?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Estoy satisfecho cómo se distribuye el trabajo con mis compañeros?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

4-Trato justo de la institución:

¿Estoy satisfecho con la igualdad y justicia del trato que recibo por parte de la institución?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Mi trabajo influye mi estado de ánimo, salud, o mi vida fuera de la institución?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Estoy satisfecho con la relación que existe con los médicos terapeutas, etc.?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Estoy satisfecho con el apoyo de la dirección?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

5- Reconocimiento:

¿Los directivos hacen un esfuerzo por mantener informados oportunamente a los trabajadores?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Estoy satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos de los trabajadores?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿El trabajo de la institución está bien organizado?

- () Satisfecho
- () Poco satisfecho
- () No satisfecho

¿Creo que hay buena comunicación interna?

() Satisfecho

() Poco satisfecho

() No satisfecho

Cuestionario de Rendimiento Laboral

Instrucción: A continuación, marque con una cruz las siguientes alternativas de respuesta de acuerdo al grado de rendimiento que cree que tiene. No hay respuestas correctas o incorrectas, marque solo una opción.

1- Rendimiento en la tarea:

¿Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y esfuerzos necesarios?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

¿Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

¿Cuándo pude realicé tareas laborales desafiantes?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

Quando terminé con el trabajo asignado, ¿comencé nuevas tareas sin que me las pidieran?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

¿En mi trabajo, tuve en mente los trabajos que debería lograr?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

¿Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

¿Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

2- Comportamientos contraproducentes:

En los últimos tres meses.....

¿Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

¿Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

¿Agrandé los problemas que se me presentaron en el trabajo?

Todos los días

Casi todos los días

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

¿Me concentré en los aspectos negativos de mi trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas?

Todos los días

Casi todos los días

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

¿Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa?

Todos los días

Casi todos los días

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

3- Rendimiento en el contexto:

En los últimos tres meses....

¿Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma?

Todos los días

Casi todos los días

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

¿Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

¿Participé activamente de las reuniones laborales?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

¿Mi planificación laboral fue optima?

- () Todos los días
- () Casi todos los días
- () Ocasionalmente
- () Casi nunca
- () Nunca

Instructivo: A continuación, se solicita que Marque con una cruz (X) la opción que considere correcta.

¿Cuál es su Antigüedad actual en el servicio?

- () 1 a 5 años
- () 6 a 10 años
- () 10 a 15 años
- () Más de 15 años

¿Cuál es su nivel de formación máximo alcanzado al momento?

- () Doctorado
- () Magister
- () Licenciado en enfermería
- () Enfermero Técnico

ANEXO III:

RESULTADO DE ESTUDIO EXPLORATORIO:

Guía realizada en el Servicio de Clínica Médica de un Hospital Público de Segundo Nivel de la Ciudad de Rosario. Completada por la jefa del servicio.

La investigadora cuenta con autorización por parte del Jefe de Departamento para realizar el estudio y los enfermeros están en conocimiento de que se realizará un estudio investigativo y están dispuestos a colaborar con el mismo. Se autoriza mientras se mantenga el anonimato de la Institución. Los pacientes del servicio poseen un grado de complejidad I, II y III. En el servicio hay 30 camas disponibles, tiene 3 salas; sala de hombres, sala de mujeres y sala de cuidados intermedios, que es la única sala mixta. Las salas son tipo pabellón, salas de hombres y de mujeres posee una habitación que se destina para los aislamientos. La dotación es de 26 enfermeros.

La jornada laboral es de 6 horas, son turnos rotativos. En el horario de 0/6 hay tres enfermeros, en el 6/12 son cuatro enfermeros, en el 12/18 son cuatro enfermeros y en el 18/24 son cuatro enfermeros.

En el mismo, hay seis licenciados y veinte enfermeros, de los cuales seis son hombres y veinte son mujeres. En La Institución el título de licenciado se paga más que el del enfermero, de los cuales ocho enfermeros se encuentran estudiando en la universidad. La Institución otorga días por estudio y por examen. En el año otorga hasta tres días por examen.

El servicio posee baño y vestuario para hombres y mujeres. Posee un lugar para el personal de enfermería, pero no pueden tener privacidad ya los médicos pasan continuamente por el pasillo que tiene hacia la sala.

El personal tiene tiempo estipulado para la ingesta de alimentos es de 30 minutos, en todos los turnos, pero es flexible, o sea que pueden tomarse 2 momentos para la ingesta por turno.

El personal es provisto de una colación si el enfermero trabaja de 0/6 y 6/12 seguidos y consiste en un sándwich, las cenas o almuerzos sólo se da a los enfermeros que trabajan 12 horas corridas. No se da merienda o desayuno, estos son provistos por los propios enfermeros. La cena o almuerzo consiste en bandejas de comida, la misma que comen los pacientes.

La relación entre enfermeros es buena, son unidos, trabajan en equipo. La relación con el supervisor es deficitaria, mientras que, la relación con los médicos es buena a veces,

según el grupo de médicos que esté, con salud mental está mejorando de a poco y con la nutricionista no hay relación.

ANEXO IV

RESULTADO DE LA PRUEBA PILOTO:

Se llevó a cabo en un hospital público de dependencia municipal en 8 (ocho) enfermeros, que reunían las mismas características que la población de estudio, para conocer si el instrumento era comprensible, no generaba cansancio al leerlo y contestarlo.

Fueron contestados ocho cuestionarios, los participantes fueron de ambos sexos, de distinto nivel de formación y de una antigüedad en el servicio de un año y medio hasta 18 años. El resultado arrojó que los cuestionarios no presentaron ningún inconveniente en la comprensión, las preguntas fueron fáciles de entender para la unidad de análisis, mostraron interés y colaboración al momento de contestarlos, no les generó cansancio al leerlos y llenarlos. Se pudo responder en veinte minutos que fue el tiempo estipulado por la investigadora.

Se probó, que los instrumentos son los adecuados para el proyecto investigativo, ya que mide las variables que se pretenden medir.

ANEXO V

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG



PIRAMIDE DE MASLOW



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)