

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

PROYECTO TESINA

**Satisfacción laboral de los enfermeros de neonatología y las condiciones y medio ambiente  
del trabajo de un Hospital Municipal de la ciudad de Rosario**

**Autora:**

**Enf. Aguilar, Verónica**

**Director de Tesina:**

**Mag. Mallen Camejo Marilina**

**Docente Asesor:**

**Lic. Acosta, Simón**

Rosario, 21 de Marzo 2018

Protocolo de investigación para regularizar la actividad académica Tesina

*“Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor  
la electricidad y la energía atómica: la voluntad”.*

*Albert Einstein*

## **Resumen**

Un elemento esencial en cualquier institución de trabajo es el factor humano ya que de ellos depende el éxito o fracaso de la misma.

La satisfacción de los individuos en su trabajo es una variable importante a tener en cuenta, al igual que las condiciones y medio ambiente del trabajo en las que se encuentran inmersos los mismos; ya que ambas se relacionan con el comportamiento organizacional e influyen en la calidad de los servicios prestados.

El objetivo del presente trabajo, es Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral de los enfermeros de neonatología y las condiciones y medio ambiente del trabajo de un Hospital Municipal de la ciudad de Rosario, durante los meses de Marzo, Abril y Mayo del año 2018. A tal fin, se desarrollará un estudio no experimental, analítico, prospectivo y de corte transversal; en una población compuesta por 43 enfermeros que cumplen funciones asistenciales en un servicio de neonatología.

Para la recolección de datos se utilizaran dos cuestionarios autoadministrables, compuestos por enunciados afirmativos con múltiples opciones de única respuesta. Los resultados serán procesados utilizando una estadística inferencial y volcados en un gráfico de barras agrupadas; utilizando el software estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

**Palabras claves: Satisfacción laborales- Condiciones y medio ambiente de trabajo- Enfermeros Profesionales.**

## Índice General

	<b>Pág.</b>
<b>Resumen y Palabras Clave</b> -----	3
<b>Índice General</b> -----	4
<b>Introducción</b>	
Estado actual de conocimiento o Estado del Arte -----	5
Planteamiento del Problema en Estudio -----	7
Hipótesis -----	7
Objetivos -----	8
<b>Marco Teórico</b> -----	9
<b>Material y Métodos</b>	
Tipo de estudio o diseño -----	23
Sitio o contexto de la investigación -----	23
Población y muestra -----	24
Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	24
Personal a cargo de la recolección de datos -----	29
Plan de análisis -----	30
Plan de trabajo y cronograma -----	38
<b>Anexos</b>	
I Guía de estudio de convalidación de sitios -----	41
II Instrumento de recolección de datos – Consentimiento informado-----	44
III Resultado del estudio exploratorio -----	63
IV Resultado de la prueba piloto del instrumento -----	64
<b>Referencias Bibliográficas</b> -----	65

## **Introducción**

En la vida del hombre, el trabajo juega un papel crucial, ya que lo hace la mayor parte del día y casi la mitad de su vida. Comienza a tomar importancia la actividad laboral y el ambiente de trabajo pese a que las condiciones y medio ambiente de trabajo, que son aquellas características de la organización, tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo. (Serella, Parra., & Paravic, 2002)

Debido a los cambios político-sociales y económicos, el entorno laboral se ve afectado causando modificaciones que repercuten directamente en las personas, estos estudios apuntan a mejorar el entorno laboral para que el trabajador pueda adaptarse con mayor facilidad a los cambios y nuevas exigencias del trabajo. (Palma, Valenzuela, & Sanhueza, 2015) (Serella, Parra, & Paravic, 2002)

Los profesionales en Enfermería pueden desarrollar sus actividades intrahospitalaria como extrahospitalarias o comunitarias, en cualquiera de los ámbitos: asistencial, educación, gestión o investigación. En el desempeño de un profesional de enfermería asistencial se observa, que no solo se involucra con la persona con necesidades alteradas, sino también con las familias y comunidad, donde se observa relación con el tiempo empleado, la empatía y los sentimientos como por ejemplo al dolor, sufrimiento, desesperanza, muerte, impotencia, angustia; provocando un elevado cansancio emocional. El dar apoyo a las necesidades emocionales del paciente, agregando que no siempre se obtienen los resultados deseados puede acarrear consecuencias de insatisfacción en el personal.

Se considera que enfermería es la cuarta profesión más estresante y con bajo rendimiento social, dado que muchas veces no coinciden en las actividades sociales y familiares. (Palma, Valenzuela, & Sanhueza, 2015)

Uno de los aspectos determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizativo es la satisfacción laboral. Este concepto hace referencia a la valoración general que el trabajador realiza sobre su trabajo, y se define como una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones en que se realiza. Además, la satisfacción del profesional sanitario es un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios; el aumento de la satisfacción laboral del profesional optimiza la relación con el paciente, y

con ello se incrementa la calidad de los cuidados prestados. (Herrera-Amaya & Manrique-Abril, 2008)

Se comienza a hablar de satisfacción laboral varias décadas atrás, con un importante grado de relevancia social, ya que afecta a todos los trabajadores de una organización de cualquier ámbito. En 1935, Hoppock publico sus investigaciones donde pone en evidencia que la satisfacción laboral (SL) tiene relación con los factores como fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. (Herrera-Amaya & Manrique-Abril, 2008)

Herzberg sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, permitiéndole desarrollar mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico, requerido en el trabajo de enfermería en cuanto a la actividad del cuidado. (Herrera-Amaya & Manrique-Abril, 2008)

En 1970, Maslow afirma que la satisfacción de necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores indispensables en la calidad de servicio ofertado por enfermería, proporcionado por los factores relacionados con la motivación. (Herrera-Amaya & Manrique-Abril, 2008)

La revisión de antecedentes sobre satisfacción laboral en enfermería ha concluido que los aspectos del trabajo, las condiciones y medio ambiente laboral guardan estrecha relación con la satisfacción y la insatisfacción laboral. En general, las enfermeras se encuentran más satisfechas, si las dimensiones de supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y las oportunidades de perfeccionamiento se encuentran óptimas (Müller, 2000); (Fernández, 2002); (Paravic, 2000) y (Zuñiga, 2002), así también como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo. (Allgood, 2000) y (Croese, 2000).

Se han realizado numeras investigaciones sobre satisfacción laboral, pero se observa que en las últimas décadas centran su preocupación por la satisfacción de las enfermeras. Investigadores como Kramer y Schmalenberg (1992) en EEUU, concluyeron que la autonomía, el estilo de gestión, y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajan, significativamente influyen en la satisfacción laboral de estas enfermeras. (Kramen, M.; Schmalenberg Cl., 1992) En México, en 1994, Salinas y col sostienen que los únicos aspectos que provocan poca satisfacción son el clima laboral y la armonía intragrupo. Años posteriores en EEUU (1997) Moss y Rowler, comprobaron que el estilo participativo y cercano de dirección mejoraba la satisfacción laboral de las

enfermeras; obtuvo el mismo resultado Krichkaew en 1998 en Tailandia. (Moss & Rowler, 1997)

Otras investigaciones más actuales, concluyeron que las promociones son escasas, las políticas de promoción son inadecuadas y las remuneraciones son menos de lo que merecen. (Fernández, 2002) y (Zuñiga, 2002)

El profesional de enfermería, al ingresar a una Institución, se le exige ser productivo, desde la perspectiva rentista, lo cual se traduce en mano de obra barata y uso eficiente y racional de los recursos, es decir, usar lo mínimo requerido en tiempo y recursos para brindar el cuidado. Además, se le asignan funciones administrativas intensivas que lo apartan de su rol de cuidador directo. Estas múltiples tareas administrativas requieren tiempo extra de su jornada laboral, que no es retribuido, pero que generan en el profesional desgaste y agotamiento físico y mental. Dentro de este contexto, existe un ser humano que vivencia de diversas formas la experiencia de ejercer cuidados en un ambiente hostil, que de alguna manera permean su vida social, familiar y personal y que impactan en su desarrollo humano y calidad de vida. (Melgarejo & Ballén, 2010)

En una revisión de antecedentes sobre el trabajo del profesional de enfermería, los autores concluyeron que se identifica una alta demanda psicológica y física en las unidades de cuidados intensivos debido a diferentes factores, el más relevante, es la relación estrecha entre el paciente y la familia creando un alto grado de compromiso, produciendo una sobrecarga emocional y física. (Palma.F., Valenzuela.S., & Alvarado, 2015) Estas sobrexigencias, traen como consecuencia ausentismo laboral generando estrés en los responsables de organizar al personal para poder cubrir la demanda, disgustos por los procesos de reubicación del personal y la constante disminución de la calidad de atención. (Ledesma, H., & M., 2017) (R., Ferreira; A., Porto, 2017)

En cualquier institución de salud, las enfermeras son el grupo profesional fundamental para lograr la calidad y la calidez en la atención, lo que obliga a tomar en cuenta el factor humano. Por ello, es indispensable conocer con la mayor precisión posible sus necesidades y grado de satisfacción, en consecuencia el problema a indagar es:

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral de los enfermeros de neonatología y las condiciones y medio ambiente del trabajo de un Hospital Municipal de la ciudad de Rosario, durante los meses de Marzo, Abril y Mayo del año 2018?

Conocer la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones y medio ambiente de trabajo es sumamente importante, dado que representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la salud de la organización, como así también fomenta el trabajo en equipo, incrementa la calidad de atención de enfermería, el rendimiento de su productividad y en consecuencia, la satisfacción del usuario. De ahí, la importancia del personal de enfermería en los hospitales, pues contribuyen al restablecimiento de la salud física y mental de los pacientes a su cargo, y para ello el personal debe estar satisfecho. (García, Martínez, Rivera, & Gutiérrez, 2016)

La hipótesis planteada para este proyecto de investigación, es la siguiente:

A mejores condiciones y medio ambiente de trabajo será mayor la satisfacción laboral de los enfermeros asistenciales.

A partir de lo anteriormente mencionado, el objetivo general que se planteó es: “Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral de los enfermeros de neonatología y las condiciones y medio ambiente del trabajo de un Hospital Municipal de la ciudad de Rosario, durante los meses de Marzo, Abril y Mayo del año 2018.

En virtud de ello, se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los factores que se relacionan con la satisfacción y la tensión relacionada con el trabajo
- Describir la competencia y promoción profesional.
- Determinar las relaciones interpersonales que tiene el personal de enfermería con sus jefes/as y los compañeros
- Describir las características extrínsecas que se relacionan con el estatus y la monotonía laboral
- Describir las características que se relacionan con las exigencias psicológicas
- Determinar la autonomía que tiene el personal de enfermería en su puesto de trabajo
- Identificar la integración que posee el personal de enfermería dentro de la institución
- Describir el apoyo que recibe el personal de enfermería para realizar su trabajo

El propósito del presente proyecto de investigación es elevar a las autoridades de la Institución, los resultados obtenidos, a los fines que los mismos sirvan de parámetros de referencia para diseñar estrategias que aborden la problemática planteada.

## Marco teórico

El trabajo tiene inicio casi conjuntamente con el hombre ya que lo utiliza para cubrir sus necesidades básicas y poder subsistir. En el tratado de Versalles, en 1919 se crea la Organización Internacional del Trabajo, cuyo fin es fomentar la paz y justicia social, mejorar las condiciones laborales del trabajador y promover la estabilidad económica y social. (OIT, Organización Internacional del Trabajo, 1919)

Años más tarde, en el 1950 la OIT junto con la Organización Mundial de la Salud (OMS) establecieron objetivos de la medicina del trabajo, para promover y mantener un alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir todo daño causado a la salud por condiciones de trabajo y proteger a los trabajadores en sus empleos contra los riesgos perjudiciales a su salud.

“...Debemos entender que el trabajo se ha ido transformando con el correr del tiempo, y con él las condiciones de trabajo que son las que tenemos que transformar para volver a lograr que esa vieja afirmación de que el trabajo es salud sea realidad...” (Neffa, 2017)

Julio Neffa expresa que los trabajadores son los que ponen el pellejo, más precisamente el cuerpo, la cabeza y el corazón para realizar su trabajo de la mejor manera.

Más de una vez, cuando hablamos de medio ambiente y condiciones de trabajo, lo asociamos a las personas que trabajan en un fábrica deplorable y peligrosas, y por lo tal deben utilizar medidas de prevención como ser indumentaria específica, elementos de protección (cascos, mascaros) fajas, etc. Pero hay empleados que se desempeñan en un ámbito hospitalario, que a pesar de los matafuegos, escaleras de incendios, rol de evacuación o salidas de emergencia son víctimas de riesgos ocultos, que no son identificados fácilmente. (Neffa, 2017)

Los hospitales son organizaciones muy complejas, con un alto número de profesionales, empleados y con una gran necesidad de gestionar estos con la máxima eficacia para posibilitar una calidad adecuada, un óptimo clima laboral y una viabilidad del sistema sanitario. La organización sanitaria pública cuenta con excelentes profesionales, tanto a nivel técnico como humano. No solo es necesario disponer de los mejores profesionales, sino que es necesario que todos ellos se sientan motivados para llevar la organización en la misma dirección. Para ello, la misma necesita tener claro sus objetivos colectivos, y ser capaz de explicar y trasladar estos a todas las unidades y a todos los profesionales de la organización. Además, se deberá disponer de herramientas

que ayuden a fomentar y potenciar la colaboración entre los diferentes colectivos de profesionales, con el fin de ofrecer la mejor asistencia a los pacientes. (Luis Carreto Alcántara, 2006)

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

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

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

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

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

También, pueden identificarse dos tipos de líderes: el transaccional, que es el que desempeña un papel de atención que se enfoca en las actividades cotidianas, fija las metas en función de lo que puede esperar de una persona que dirige. Además suele evitar riesgos, es cuidadoso con los límites de tiempo, favorece el manteniendo del control y atribuye las actividades según las mejores obtenidas. Y otro tipo de líder es el transformador, que es quien motiva a sus seguidores para alcanzar las metas a partir de su potencial integral, ofreciendo una razón y sentido a la dirección del grupo. Utiliza el carisma, la consideración individualizada y la estimulación intelectual para producir un esfuerzo mayor asentado en la efectividad y satisfacción de las personas y el grupo que lidera. Realiza transformaciones en los profesionales, delegando responsabilidad, tomando iniciativas, transmite un espíritu de equipo y cooperación, y plantea resolución de los conflicto. (Diego Ayuso Murillo, 2006)

En el proceso de gestión se destacan cuatro acciones indispensables en el líder. Gestión de atención, en la cual deber saber atraer la atención de todos los miembros del equipo. Gestión del significado, donde ha de saber decodificar señales para dar significado a las nuevas señales y fórmulas que guiarán el cambio. Gestión de confianza, los que siguen al líder han de confiar; y por último, Gestión en sí mismo, donde el cambio en si mismo genera desconfianza, tensiones, emociones y tiende a la

desestabilización. El líder ha de mantenerse emocionalmente equilibrado y dosificar sus energías. (Diego Ayuso Murillo, 2006)

Un directivo debe tener la habilidad para motivar cuando hace o dice cosas que tienen la propiedad de lograr que la persona a quien dirige se sienta bien y satisfecha, mejore su autoestima y se sienta completa con lo que hace. Debe establecer un proceso de trabajo atractivo o más motivador del trabajo, es decir enriquecedor de las actividades laborales, lográndolo a través de las siguientes acciones: dar comunicación sobre la ejecución y su evolución (saber cómo se está haciendo, para que se está haciendo, eso es motivador) delegar un área de trabajo (ofreciendo ciclos completos de trabajo motiva más que realizar partes inconexas), aumentar la responsabilidad real del colaborador sobre el trabajo( ser responsable sobre una tarea, incrementa la aplicación sobre su resultado), reparto racional de trabajo (ajuste de la persona-puesto), facilitar la rotación progresiva (la variedad motiva más que la rutina) y por último y fundamental, reconocer el mérito; no castigar la buena ejecución ignorándola, o haciendo agravios comparativos. (Diego Ayuso Murillo, 2006)

La gestión del servicio debe ocuparse de planificación de atención del paciente, la coordinación de las tareas con otras áreas, la organización de las actividades para el personal a cargo, la docencia y apoyo en la elaboración y actualización de los protocolos, capacidad de ofrecer soluciones a los problemas que enfrenta el equipo de enfermería. (Catedra, 2017)

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

Dentro de las condiciones podemos encontrar las exigencias psicológicas, son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades y consideraciones personales externas al trabajo que se encuentran estrechamente relacionadas con el quehacer, el tiempo y la tensión que ejerce la actividad laboral sobre el hombre. (OMS, 1984)

Pueden ser cuantitativas como ser cantidad y volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo, en otras palabras se expresa como cantidad de trabajo que se tiene y el tiempo para desarrollarlo. El profesional en el desarrollo de su labor del cuidado, tiene un alto número de funciones asistenciales y responsabilidades que debe realizar en un periodo de tiempo determinado, a lo que a su vez con la exposición a la carga mental que exigen estas funciones, aumentan la carga laboral. (Castillo, Torres, Ahumada, Cardenas, & Castro, 2014)

Si estas actividades no se realizan en un tiempo determinado quedan deficientes o faltantes, traerá insuficiencia en su trabajo, lo cual conlleva a la acumulación del trabajo. El profesional experimentará un sentimiento de exigencia, aumentando el ritmo de trabajo y sin descanso. El aumento del ritmo de trabajo, se intensifica en los servicios que demandan mayor atención de los pacientes de alta complejidad. (Palma.F., Valenzuela.S., & Alvarado, 2015)

A estas actividades propias de enfermería, se le han ido agregando lentamente gran cantidad de actividades ajenas al ejercicio de la profesión, a las que se identifican con el nombre de actividades desvirtuadas (desvirtuación), como respuesta a las demandas institucionales como por ejemplos, funciones en relación al cuidado de los insumos, infraestructura, tareas administrativas delegadas que traen como consecuencia el desplazamiento de las actividades propias del cuidado humano, aumentando la carga laboral y conflictuando en el quehacer de enfermería. (Abello, Torres, & Magnolia, 2013)

Un factor de gran repercusión tanto en aspectos cualitativos como cuantitativo es el absentismo. Entendido como incumplimiento del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo. Para el responsable operativo o líder frente a estas situaciones le implica una reorganización en la distribución del trabajo o disponer de otro profesional que pueda abarcar las necesidades del puesto de trabajo descubierto. La ausencia de una persona en el equipo de trabajo, produce movimientos entre el resto de profesionales, aumentando el volumen de trabajo, exigiéndole un ritmo de trabajo más intenso y sobrecargado, impidiendo que pueda trabajar de manera tranquila (realizar sus actividades sin presiones o sosiego). Las exigencias producidas por el tiempo también suelen presentarse como resultado de una inadecuada planificación del trabajo, distribución de las tareas. (Lima, Camillo, Ostrovki, Adamy, Cohelo, & Bordigno, 2014) (Elena Arias Menéndez, 2006)

El personal de enfermería que se encuentra en el área de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) debe fortalecer aspectos positivos en la relación terapéutica con los padres de los neonatos hospitalizados en esta unidad. El modelo que adopta la institución sanitaria es maternidad segura y centrada en la familia, donde su filosofía y objetivo es restablecer la salud de los neonatos( recién nacido hasta los 30 días de vida) , estableciendo un vínculo humanizado con las familias de los pacientes internados, a través de distintas estrategias, acompañando y educando a la familia para fortalecer el apego, restableciendo el vínculo madre-niño, propiciar la integración del recién nacido con su familia y de esta con la institución durante la internación y luego del alta. (Ochoa & Villaroel, 2009)

Cuando hablamos de las exigencias emocionales, son consecuencias de la interacción del personal de enfermería y los pacientes , además la enfermera no solo se centra en los problemas de salud de este último, sino que también pueden afectar otros tipos de dificultades de índole emocional, familiar, social o laboral; a lo que se potencia, si el trabajador se enfrenta a situaciones complejas en la atención del paciente, principalmente en los servicios de urgencias o cuidados intensivos, en los cuales interactúan con paciente de sumamente complejos y sus familias. El accionar de enfermería es relevante ya que son los referentes más cercanos a los padres. El personal al brindar cuidado, suele presentar agobio o desgaste emocional, cuando no mantiene distancia emocional en las tareas que ejecuta, sobre todo al relacionarse a nivel personal ante la atención del binomio (atención junta madre e hijo). Además, en los escenarios hospitalarios, estas exigencias también pueden incrementarse por la demanda, no solo por parte de los pacientes, sino también por los familiares, el personal médico, los demás miembros del equipo de salud y administrativos de la institución. (Lima, Camillo, Ostrovki, Adamy, Cohelo, & Bordigno, 2014) (Castillo, Torres, Ahumada, Cardenas, & Castro, 2014)

Los integrantes del equipo de salud deben ser responsables en brindar atención a los pacientes, involucrarse con las acciones destinadas a mejorar la calidad del servicio de neonatología. Trabajar constantemente para mejorar la calidad de la formación, la asistencia, la investigación y la gestión de enfermería; para lograr así, una mayor seguridad del paciente. Todo accionar debe estar basado en evidencia científicamente aprobada para minimizar el riesgo de ocasionar un efecto adverso en el proceso de atención.(Omayda, 2011)

Existen múltiples formas de clasificar el evento adverso, una de las más útiles respecto a la definición de la responsabilidad, es aquella que lo divide en evento adverso prevenible y no prevenible. El evento adverso no prevenible es la complicación que no puede ser prevenida dado el estado actual del conocimiento; el evento adverso prevenible es el mal resultado de la atención que puede ser prevenido con el estado del conocimiento.

Las intervenciones de enfermería están basadas en principios científicos, humanísticos y éticos, fundamentados en el respeto a la vida y a la dignidad humana. El reto del profesional de enfermería es dar respuesta oportuna a los cambios permanentes que generan la transformación de los paradigmas en la práctica, la investigación y la formación. El desarrollo científico de la práctica de enfermería se sustenta en teorías y modelos. Se ha podido constatar que algunos de sus enfoques se basan fundamentalmente en la importancia de la ayuda que el profesional presta para la protección de la salud y acciones para el mantenimiento y recuperación de esta. (Omayda, 2011)

La responsabilidad del personal de enfermería está en la realización de acciones para el cumplimiento de los procesos terapéuticos, todo ello a partir en primer lugar de la identificación de los pacientes, la notificación de cambios del estado de salud, la detección oportuna de complicaciones y el registro de todos éstos en la historia clínica, todas estas acciones se realizaran con la calidad y científicidad que se requiere. Debe ejercer la profesión con responsabilidad. (Omayda, 2011)

La responsabilidad según Real Academia Española, “calidad de responsable”, deuda, obligación de reparar y satisfacer, por si o por otra persona, consecuencia de un delito, de culpa o de otra causa legal. Cargado de obligación moral que resulta para alguien del posible error en el accionar o en un asunto determinado. Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. Por esto la responsabilidad profesional supone aplicar estas definiciones al ámbito de la profesión de enfermería, que son las consecuencias del quehacer profesional. Es por ello, que la toma de decisiones en enfermería debe realizarse de manera oportuna, manteniendo la ética y objetividad de las resoluciones de los problemas, involucrando los conocimientos, responsabilidad y el sentido común. La Ley de Ejercicio Profesional N° 12501 y su Decreto Reglamentario N 2810/12, de la Provincia de Santa Fe, tiene como objetivo garantizar un sistema integral, permanente, eficiente y calificado del ejercicio de la enfermería, a través de profesionales de

enfermería y sus ramas auxiliares que desarrollen su actividad con autonomía acorde a los conocimientos científicos propios de su arte, las reglas de la ética profesional y los principios de equidad y solidaridad social. Así como también, Código de Ética del colegio de profesionales en enfermería del sur de la provincia de Santa Fe, sirve como marco de conducta en el ejercicio profesional, debe partirse necesariamente de un marco conceptual que unifique las nociones que sobre el hombre, la sociedad, la salud y la propia Enfermería tengan los profesionales que la ejerzan. (Obeid, 2005)

Es un deber ético del personal de enfermería alertar a las instancias pertinentes acerca de las situaciones de estructura, proceso o resultado que vulneren la seguridad de los pacientes, no sólo por su deber de cuidado con éstos y sus familias, sino por las responsabilidades éticas y legales que se generan del ejercicio profesional en el caso del evento adverso prevenible. Por tal motivo se necesita de responsabilidad en el momento de la realización de procedimientos que se realizan o se delegan acordes con la experticia o nivel de formación, así como estar pendiente de los signos de alarma para su inmediato reporte. (Omayda, 2011)

Los procedimientos de enfermería frecuentemente involucran el uso de equipos, como bombas de infusión, ventiladores y monitores; los errores en el cuidado pueden ocurrir por la falla en el uso de estos equipos o por no oír de forma oportuna las alarmas. El deber de cuidado incluye entonces inspeccionar su estado y mantenimiento previo a su empleo, seguir las instrucciones de uso y solamente con los propósitos previstos, notificar los daños, recibir entrenamiento en el uso de equipos e instrumentos de mayor complejidad y responder de forma oportuna a las alarmas de monitoreo.

Los servicios donde se trabaja con mayor tecnologías, como neonatología son más frecuentes los eventos adversos. (Omayda, 2011)

La responsabilidad profesional está implícita en el acto del cuidado, lo que demanda una formación de enfermeros con una visión científica de la profesión, capaces de brindar cuidados oportunos, de calidad y libres de riesgo. (Omayda, 2011)

Durante el ejercicio de la profesión, en los enfermeros se generan constantemente procesos mentales, que se refiere al conjunto de operación que se encargan de gestionar los conocimientos de distintas naturaleza. Los cognitivos simples como ser la atención, concentración, memoria y percepción, así como los cognitivos complejos que son pensamientos, lenguajes e inteligencia tanto para el desempeño laboral como cotidianamente. La profesión exige mantener la atención constante, acarreado como consecuencia la fatiga mental, cuyo principal síntoma es la disminución

de la atención y pensamiento lento. Las tareas rutinarias y monotonía laboral, producen la misma consecuencia, ya que requiere un ritmo alto y una elevada concentración y atención. En áreas de cuidados críticos además de utilizar estos procesos, los profesionales trabajan con un gran manejo de conocimiento para satisfacer la calidad de atención en paciente de alta complejidad y un alto grado de exactitud. (Cladellas, 2008)

La oportunidad de desarrollar las habilidades propias en la forma de obtener y de mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas, tomando decisiones sobre la actividad laboral, procedimiento, cantidad, calidad, organización del trabajo desarrollado su creatividad y autonomía; es importante ya que determina la eficiencia del trabajador en sus labores. (Moncada, 1998) Así mismo, la oportunidad de desarrollar la integración o la identidad dentro de la institución, se da cuando un empleado se identifica con la organización en la cual se desempeña, la percepción que tiene el profesional en cuanto a los sentimientos de pertenencia, conocimiento de la visión, misión y objetivos de la institución. El compromiso laboral significa identificarse con el trabajo específico de uno, y a su vez este compromiso, conlleva a identificarse con la institución en sí misma. El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Esta actitud es un gran beneficio para las instituciones ya que, significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general. Implementan conocimientos y habilidades en la aplicación de sus actividades para alcanzar dichas metas, experimentando la sensación de que el trabajo realizado tiene un significado y utilidad en sí mismo, adquiere un grado de importancia y responsabilidad. (Robbins & Coulter, 1998)

Las condiciones y ambiente de trabajo están relacionadas con la calidad de vida laboral, la que a su vez tiene estrecha relación con la satisfacción laboral. Todas las organizaciones tienen características propias y estas son percibidas directas o indirectamente por los trabajadores. Es importante determinarlas y hallar su causa para reducir los factores de riesgo, ya que inciden en el aumento de la satisfacción laboral y en el comportamiento en el contexto laboral, a consecuencias mejora los resultados por parte de los trabajadores. (Boada, De Diego, Agullo, & Mañas, 2005)

En la actualidad, la Satisfacción laboral adquiere una gran importancia en el desarrollo de la humanización, ya que resulta necesario combinar las nuevas tecnologías

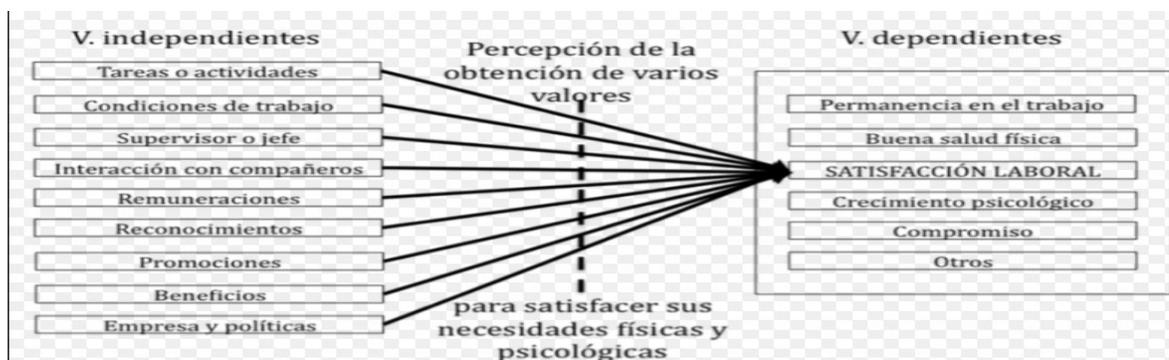
con el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones. (Abello, Torres, & Magnolia, 2013)

Existen diferentes conceptos sobre este tema, en el marco de la psicología el constructo de satisfacción laboral, coincide en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. Esta respuesta, mantiene estrecha relación con circunstancias del trabajo (condiciones y medio ambiente laboral) y las características de cada persona. (Abello, Torres, & Magnolia, 2013)

Para este proyecto de investigación se tomó como eje de referencia la teoría desarrollada por el psicólogo laboral estadounidense Edwin Locke, quien definió a la satisfacción laboral como “...un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción o las experiencias laborales del sujeto, es una respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo...” (Abello, Torres, & Magnolia, 2013)

Edwin Locke concluye que la satisfacción laboral es el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador espera de su trabajo y lo que realmente sucede, mayor será la satisfacción en cuanto a menos sea la discrepancia entre los dos aspectos anteriormente mencionados. Pese a ello, realizó una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tiene relación con el tema abordado, plateando que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo, que le permite lograr conocimiento de la importancia de los valores de su trabajo, siendo estos valores los que le permiten satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas como psicológicas. A continuación el siguiente cuadro, muestra cómo estos conceptos se interrelacionan en un modelo.

Representación del Modelo Causal de Satisfacción Laboral según conceptualizaciones de E. Locke.



Fuente: Satisfacción laboral de la mujeres académicas de una universidad en Concepción, Chile. Paravic, 1998.

El individuo percibe las variables independientes del constructo trabajo como una manera de obtener satisfacción en el trabajo y a la vez satisfacer otras necesidades que guardan relación con su crecimiento psicológico, salud física, entre otras; como se puede observar en el cuadro anterior.

Edwin Locke afirma que la motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular. Lo cual distingue tres elementos de la motivación: desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o necesidad; desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en la que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad y elección de una estrategia de acción condicionada por la valoración de diversas opciones que actúan orientando y limitado la conducta tendiente a procurar el incentivo requerido para la satisfacción.

Según el teórico, que venimos mencionando, un organismo está motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencia; cuando una dirección de una conducta hacia una meta determinada ha sido seleccionada de preferencia entre todas las metas posibles. Esta motivación depende, de un momento dado, de los valores y motivación que el individuo desprende de su grupo de referencia, como también de lo que se le ofrece en la situación misma de trabajo.

Loitegui aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo al igual que Edwin Locke. Parte de un modelo pluridimensional de la satisfacción laboral, centrándose exclusivamente en dimensiones o facetas relacionadas al trabajo en sí mismo. Se trata de, un sentimiento de bienestar que experimenta el trabajador en relación a su trabajo, pero este sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar relacionado a algunos aspectos o facetas al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral en facetas”.

Este concepto de satisfacción en el trabajo (por facetas) implica claramente un modelo compensatorio. Es decir, por ejemplo que una faceta con alto grado de satisfacción, compensa a otra área deficiente, así mismo se produce una interacción entre las diversas facetas o aéreas de trabajo.

Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores que ha tratado este investigador, son: funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físico-ambientales en el trabajo, contenido interno del trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos,

posibilidad de promoción, posibilidad de formación, reconocimiento en el trabajo, relaciones con los jefes, relaciones de la colaboración y trabajo en equipo y por ultimo prestaciones sociales.

Loitegui concluye diciendo que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: a) De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo. b) De cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador. (Aguilera, 2005)

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

Una de las dimensiones de importancia en el tema de satisfacción es la tensión laboral, percepción del trabajador con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea. En otras palabras es el grado de tensión que experimenta causado por el ejercicio de la profesión, percibido a través de cansancio físico/emocional, la responsabilidad percibida y el estrés laboral. Son reacciones fisiológicas del organismo, tales como fatigada (tanto física como mental), trastornos del estado de ánimo o alteraciones en el descanso. El individuo puede desarrollar mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

La competencia profesional que es el grado que el individuo cree que su preparación coincide con lo que su puesto de trabajo le manda, ya desarrollado anteriormente, también es causal de tensión o estrés laboral, ya que la profesión requiere de actualización, capacitación constante y recursos necesarios para el ejercicio del cuidado.

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

Las relaciones interpersonales son muy importantes en el desarrollo integral de la personal. En la adaptación al entorno, los refuerzos sociales resultan imprescindibles para el individuo. De lo contrario, la carencia de estas habilidades pueden provocar como consecuencia rechazo, aislamiento y, en efecto, limitar la calidad de vida. Daremos interpretación a las relaciones interpersonales como conductas concretas, de complejidad variable, que nos permite sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social y se encuentran presentes en todo ámbito de nuestras vidas. Permittiéndonos generar nuevas amistades manteniendo un trato cordial, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con la vida de los demás, defender nuestros intereses, son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. (Centeno, 2011) En el ámbito netamente laboral, se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a seguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño de los demás trabajadores de la organización. La misma deben basarse en el respeto, buen trato y cordial. (Abello, Torres, & Magnolia, 2013) En todo tipo de relación interpersonal es indispensable la comunicación, siendo esta un elemento muy importante para conectar al individuo, el grupo y la institución. La comunicación ayuda a tener más claras las metas operativas, proporcionan dirección, orientación, integración y coordinación. (Catedra, 2017)

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

variedad en el trabajo así generar un efecto negativo a la satisfacción laboral. (Centeno, 2011)

Para dicha investigación consideraremos que, las relaciones interpersonales es el grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros y que el individuo considera que sabe lo que esperan de él por parte de sus jefes.

Los factores que mueven al individuo a trabajar no pueden reducirse a una remuneración netamente económica. Las personas a pesar de tener sus necesidades económicas satisfechas, necesitan tener recompensas o retribuciones como por ejemplo las sociales, es decir la interacción y reconocimiento social, el respeto por la aprobación, el estatus como también el sentimiento de utilidad. Si la satisfacción solamente estaría ligada al salario bastaría con subir los sueldos para que el empleado aumente su productividad. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentimiento de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás. Es por ellos que las características extrínsecas de estatus, se identifica como el grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización, como en el desempeño del puesto de trabajo. (Centeno, 2011).

La filosofía de la profesión, es la satisfacción de las necesidades de las personas, marcando un interés específico de la disciplina orientado hacia los pacientes. La enfermera muchas veces es reconocida como una persona que brinda cuidados.

La tecnología y la modernidad han alcanzado diversos avances muy provechosos para la humanización, mejorando la calidad de los sistemas de salud. Los enfermeros se desenvuelven como personas y profesionales, manejando diversas situaciones que le generan estrés y que les demandan un desempeño eficiente y efectivo para el logro del cuidado de los pacientes. Es necesaria una óptima salud de los profesionales, para alcanzar estos objetivos en la realización de los cuidados en cada persona y en especial en el cuidado de su propia salud. Por lo tanto tienen que aprender a cuidar y cuidarse adecuadamente, no dejando en planos inferiores su propio cuidado.

Además, el desempeño profesional implica un alto grado de responsabilidad, que con frecuencia propicia un desgaste psíquico por los elevados niveles de tensión emocional que su quehacer como profesionales de la salud.

En definitiva, las condiciones y medio ambiente de trabajo contienen numerosas fuentes de tensión, ansiedad, frustración, sobrecarga laboral y conflicto, que en lugar de

brindar satisfacción, pueden producir insatisfacción en los profesionales de enfermería, afectando en su salud directamente.

Por las descripciones, sobre la satisfacción laboral y las condiciones y medio ambiente de trabajo, se pueden concluir que los profesionales de enfermería pueden desarrollar efectos negativos afectando su estado de salud. Por lo que se hace oportuno citar a Dorothea E. Orem, quien planteo la teoría del autocuidado y conceptos que resultan oportunos en este proyecto de investigación. "El autocuidado es una actividad aprendida por los individuos, orientada hacia un objetivo. Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar". (Dorothea, 1979)

Conceptualiza a la persona como: "un organismo biológico, racional y pesante. Como tal es afectado por el entorno y es capaz de acciones predeterminadas que le afecten a él mismo, a otros y a su entorno condiciones que le hacen capaz de llevar a cabo su autocuidado. Además es un todo complejo y unificado objeto de la naturaleza en el sentido que está sometido a las fuerzas de la misma, lo que se hace cambiante. Es una persona con capacidad para conocerse, con la facultad para utilizar las ideas, las palabras y los símbolos para pensar, comunicar y guiar sus esfuerzos, capacidad de reflexionar sobre a propia experiencia y hechos colaterales, a fin de llevar a cabo acciones de autocuidado y el cuidado dependiente" y el concepto de salud como "un estado que para la persona significa cosas diferentes en sus distintos componentes. Significa integridad física, estructural y funcional; ausencia de defecto que implique deterioro de la persona; desarrollo progresivo e integrado del ser humano como una unidad individual, acercándose a niveles de integración cada vez más altos. El hombre trata de conseguir la Salud utilizando sus facultades para llevar a cabo acciones que le permitan integridad física, estructural y de desarrollo". (Dorothea, 1979)

## **Material y métodos**

### Tipo de Estudio

El tipo de estudio que se realizará será analítico, ya que se pretende establecer relaciones de asociación o de causalidad de las variables en estudio; sin efectuar ningún tipo de intervención por parte de la autora de la presente Investigación; realizando la recolección de datos en forma prospectiva, donde se recabará la información según cómo van ocurriendo los hechos y de corte transversal, es decir, que se medirá la variable solo una vez, durante el trimestre comprendido por los meses Marzo, Abril y Mayo del año 2018.

### Sitio de Investigación

El efector fue seleccionado por la autora de la presente investigación, en virtud a que la misma percibió una insatisfacción laboral por parte de los enfermeros que se desempeñan en el Servicio de Neonatología y pretende clarificar cuales son las causas de dicha insatisfacción, si es que así fuera. A tal fin, la autora elaboró una Guía de estudio de convalidación de sitio (anexo I) para caracterizar el servicio, los resultados del estudio exploratorio se encuentran en el anexo III.

Dicha investigación se desarrollará en un Hospital Municipal sito en la zona céntrica de la ciudad de Rosario, debido a que toda su construcción responde a la necesidad de contar con una infraestructura para la atención de una población numerosa, con un modelo de maternidad centrada en la familia que promueve la idea de que la mujer y su entorno tomen rol activo en el proceso del embarazo, parto, posparto y participen de su desarrollo y evolución; siendo el hospital que cuenta con la mayor cantidad de unidades en el servicio de neonatología, motivo por el cual no se realizó la convalidación con otra institución. Esta institución cuenta con el servicio de neonatología más grande a nivel municipal, con gran número de enfermeros asistenciales y unidades disponibles. Por lo descripto anteriormente, no se realizó una convalidación de sitio, si no que sólo se caracterizo el servicio.

El efector se encuentra dotado con la más alta tecnología para brindar la mejor atención de los recién nacidos y sus madres. Cuenta con un servicio de neonatología con 30 unidades, un servicio de guardia externa, sala privadas para informes para padres y familiares, sala de personal y sala de extracción para leche materna. Tiene paredes vidriadas hacia la sala de espera, permitiendo a los padres y familiares ver a los recién nacidos. Las unidades de atención se distribuyen de la siguiente manera, 18 unidades

son de alto riesgo, 3 de mediano riesgo y 9 de bajo riesgo. El recurso humano de este servicio está distribuido de la siguiente manera: 1 jefa de servicio, 6 enfermeras con tareas diferenciales y 41 enfermeros asistenciales. La dotación diarias es de 9 enfermeros asistenciales que realizan jornadas laborales de 6 Hs y rotan por los distintos tipos de niveles de complejidad.

### Población y Muestra

La población en estudio estará conformada por todos los profesionales de enfermería que cumplan funciones asistenciales en el servicio de neonatología, durante el trimestre comprendido por los meses de Marzo, Abril y Mayo del año 2018. Quedando excluidos el personal de nuevo ingreso menor a un año de antigüedad en el servicio.

En esta investigación no se realizará muestreo, ya que la población es factible de ser medida, estimándose una población de 43 enfermeros asistenciales aproximadamente.

Los resultados del presente estudio se generalizarán solo a la población en estudio, ya que la investigación se desarrollará en una población, perteneciente a una misma institución.

### Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos

La recolección de datos de este proyecto de investigación se realizará mediante la técnica de encuesta y a través de dos cuestionarios autoadministrables, que contiene enunciados afirmativos con múltiples opciones de única respuesta. (Anexo II). Se le entregará a cada unidad de análisis, para que éste, por escrito consigne por sí mismo las respuestas. Dichos instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto, a los fines de evitar sesgos y cuyos resultados se plasma en el anexo IV.

La principal ventaja es la gran economía en tiempo y personal que implica, así como también la posibilidad de administrarlas en un grupo de personas reunidas en el efector. Incrementa la calidad de datos obtenidos al desaparecer la interacción con el investigador, eliminando así la distorsión de las respuestas, causado por la presencia física, forma de hablar, de enfatizar palabras u oraciones o dirigir inconscientemente las respuestas por parte del investigador, inhibiendo o retrayendo al entrevistado.

La misma también tiene desventajas como por ejemplo impedir conocer las reacciones reales del entrevistado ante cada pregunta/enunciado, eliminar la posibilidad de preguntar ante una duda o de orientar una respuesta hacia una mayor profundización o especificad. El entrevistado frente a estas problemáticas puede consultar a otro profesional antes de expresar sus opiniones, con lo que se pierde la espontaneidad. Otra desventaja relevante es que las unidades de análisis pierdan interés y no contesten la totales de los enunciados, por lo que permaneceré presente, pero con una distancia prudente para no inhibir a la unidad de análisis y posteriormente recoger los instrumentos.

Las respuestas serán cerradas, ya que son más fáciles de codificar y preparar para el análisis. Asimismo, estas requieren un menor esfuerzo por parte de los encuestados, que no tiene que escribir o verbalizar pensamientos, sino que únicamente seleccionar la alternativa que sintetice mejor su respuesta. También reduce la ambigüedad de las respuestas y favorecen la comparación y cuantificación entre las respuesta.

La desventaja de las respuestas cerradas reside en que ninguna describe con exactitud lo que la persona tiene en mente.

Para la recolección de datos de la Variable “Satisfacción laboral” se utilizará el Cuestionario Font-Roja, el cual mide la satisfacción laboral. El mismo consta de 24 ítems, agrupado en 9 factores que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral a) satisfacción por el trabajo; b) tensión relacionada con el trabajo; c) competencia profesional; d) presión en el trabajo; e) promoción profesional; f) relación interpersonal con los superiores; g) relación interpersonal con los compañeros; h) características extrínsecas de estatus; i) monotonía laboral. Este instrumento modificado por la autora, excluyendo el factor de presión por el trabajo y ampliado con 4 ítems del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 para poder medir de manera más precisa la dimensión Relaciones interpersonales con sus jefes/as.

Variable cualitativa dependiente: Satisfacción Laboral/Escala de medición Ordinal

Dimensión: “Satisfacción por el Trabajo”

Indicadores:

- En mi trabajo no me encuentro satisfecho.
- Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.

- Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.
- Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo no es el que me corresponde por capacidad y preparación.

Dimensión: “Tensión Relacionada con el Trabajo”

Indicadores:

- Creo que tengo mucha responsabilidad en mi trabajo en el Hospital
- Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado
- Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo
- Me he obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo
- Mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño

Dimensión: “Competencia Profesional”

Indicadores:

- Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.
- Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.
- La competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.

Dimensión: “Promoción Profesional”

Indicadores:

- Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas
- Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo no es reconfortable.
- Tengo pocas capacidades de promoción profesional.

Dimensión: “Relaciones Interpersonales con sus jefes/as”

Indicadores:

- Sus jefes directos, no planifican bien el trabajo
- Sus jefes directos, no resuelven bien los conflictos
- Sus jefes directos, no se comunican (bien) de buena forma y claramente con el personal de enfermería.
- Sus jefes directos, no le dan importancia a que el personal esté a gusto en el trabajo
- No estoy seguro de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.

Dimensión: “Relación Interpersonal con los compañeros”

Indicadores:

- La relación con mis compañeros/as no son muy cordiales.

Dimensión: “Características extrínsecas de estatus”

Indicadores:

- Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.
- El sueldo que percibo no es muy adecuado.

Dimensión: “Monotonía Laboral”

Indicadores:

- Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.
- Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.

Para la recolección de datos de la Variable “Condiciones y medio ambiente del trabajo”, se utilizara una versión modificada por la autora del Cuestionario SUSESO/ISTAS21. El mismo está adaptado y convalidado por la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona. Costa de 142 preguntas, de las cuales 53 son preguntas generales sobre salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento y ausentismo, las cuales fueron

excluidas para esta investigación. Y 89 preguntas específicas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones y 19 subdimensiones, de las cuales la autora utilizara 31 que constituirán el instrumento presentado para medir la variable Condiciones y medio ambiente de trabajo, excluyendo las restantes.

Variable cualitativa independiente/Escala de medición Ordinal: Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo:

Dimensión: “Exigencias Psicológicas”

Indicadores:

- Pocas veces puede hacer el trabajo con tranquilidad y tenerlo al día
- En el trabajo, tiene que tomar decisiones difíciles
- En general, el trabajo le produce desgaste emocional
- Debe trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo
- La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo
- Tiene poco tiempo para hacer su trabajo
- En el trabajo, tiene que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez
- En el trabajo, tiene que memorizar muchas cosas
- En el trabajo, tiene que tomar decisiones en forma rápida
- El trabajo que realiza, puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, pacientes, maquinas o instalaciones
- En el trabajo, tiene que manejar muchos conocimientos
- El trabajo requiere mucha concentración
- El trabajo requiere de atención constante
- El trabajo requiere un alto nivel de exactitud

Dimensión: “Autonomía”

Indicadores:

- Otras personas toman decisiones sobre sus tareas
- No puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo.
- No tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna
- No tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que se le asigna

Dimensión: “Integración dentro de la Institución”

Indicadores:

- La realización del trabajo no permite que aplique sus habilidades y conocimientos
- Las tareas que realiza en el trabajo, no tienen sentido para usted
- Las tareas que realiza en el trabajo, no le parecen importantes
- Su trabajo no tiene objetivos o metas claras
- No sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad
- En el trabajo, debe hacer o se siente presionado a hacer, tareas que no son aceptadas por algunas personas
- En el trabajo, se le exigen cosas contradictorias
- En el trabajo, tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera.

Dimensión: “Apoyo que recibe para realizar su trabajo”

Indicadores:

- Su superior directo, no están dispuesto a escuchar sus problemas en el Trabajo
- Su superior directo, le brinda poca ayuda y apoyo que necesita para poder desarrollar sus tareas
- Sus compañeros/as no se encuentran dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo
- Sus compañeros/as no le brindan la ayuda y apoyo que necesita para poder desarrollar sus tareas
- No existe un buen ambiente de trabajo entre usted y sus compañeros/as.

Para todo el proyecto de investigación, se tendrán en cuenta los siguientes Principios Éticos:

- Principio de Beneficencia: los sujetos que conforman la población en estudio no serán expuestos a daños, dado que se respetara la integridad física y psíquica evitando infligir daño o efectos adversos.

- Principio de Respeto por las personas o autodeterminación: haciendo referencia a los derechos de los profesionales participantes de la investigación, se respetará su privacidad, preservando la confidencialidad de los datos recabados. Se le brindará toda la información necesaria en forma verbal y a través de un consentimiento informado, donde se detallara los objetivos del proyecto y la manera de llevarlo a cabo. También se destacara el poder de decidir de manera voluntaria o no de participar del mismo y retirar su colaboración en cualquier momento del proceso, sin tener que brindar explicación alguna.

- Principio de Justicia: respetando los principios éticos, el derecho de cada participante dentro del mismo proyecto de investigación a un trato justo, a preservar su intimidad y el anonimato de los participantes cuando se divulguen los resultados.

Se elaboró un formulario de Consentimiento informado para los enfermeros participantes (Anexo II). En el cual se menciona que el carácter de participación es voluntario, se les detalla el propósito de la investigación, en qué consiste y que pueden o no participar del mismo, en caso de participar, en cualquier momento se pueden retirar sin tener que exponer ningún tipo de justificación, se los va a respetar como si hubiesen participado.

#### Personal a Cargo de la Recolección de Datos

El mismo investigador es el que está a cargo de la recolección de datos, quien se encargará de visitar el servicio, entregar en mano a los sujetos los instrumentos, esperar la finalización del mismo y luego retirar para posteriormente analizar las respuestas/ resultados. Dicha recolección de datos se llevará a cabo en el mes de Abril del 2018, de Lunes a Viernes, en la sala del personal, en el horario de 17 a 19 Hs (horarios intermedio de los turnos 12-18 y 18-24), cuyo horario permitirá mayor recolección de datos en un menor tiempo. Se estima 30' aproximadamente para la realización del cuestionario autoadministrable. Debido a que la recolección de datos se realizará durante la jornada laboral, se acordará con el personal el momento más apropiado para el desarrollo de dicha actividad, a los fines de no entorpecer el normal funcionamiento del servicio.

### Plan de Análisis

Se realizará el agrupamiento de los datos obtenidos por variable seleccionada y sus correspondientes Dimensiones (Tabulación). A tal fin, se codificará en PC mediante la utilización de un software estadístico informático SPSS y se establecerá un índice para medir cada variable en particular.

Para la tabulación de la Variable: Satisfacción Laboral, se utilizará una escala ordinal debido a que, a cada opción de respuesta de los indicadores expresados en dicha variable, se le asignó un valor numérico que permitirá cuantificar los mismos con el fin de medir la variable en estudio. En virtud de ello, la reconstrucción de la variable se desarrollara de la siguiente manera:

✓ Se tendrá en cuenta la sumatoria de la totalidad de las respuestas expresadas por el personal de enfermería, en relación a los indicadores expresados en la Operacionalización de Variables. Dichos indicadores conforman una totalidad de 26, distribuidos en 8 dimensiones a saber:

- Dimensión: Satisfacción por el Trabajo

Cuenta con 4 indicadores, enunciados del 1 al 4, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 20 puntos y un mínimo de 4 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin, la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 4 a 9
- Medianamente Satisfecho = 10 a 15
- Insatisfecho = 16 a 20

- Dimensión: Tensión Relacionada con el Trabajo

Cuenta con 5 indicadores, enunciados del 5 al 9, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1

- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 25 puntos y un mínimo de 5 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin, la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 5 a 11
- Medianamente Satisfecho = 12 a 17
- Insatisfecho = 18 a 25

- Dimensión: Competencia Profesional

Cuenta con 3 indicadores, enunciados del 10 al 12, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 15 puntos y un mínimo de 3 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin, la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 3 a 7
- Medianamente Satisfecho = 8 a 11
- Insatisfecho = 12 a 15

- Dimensión: Promoción Profesional

Cuenta con 3 indicadores, enunciados 13 al 15, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3

- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 15 puntos y un mínimo de 3 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin, la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 3 a 7
- Medianamente Satisfecho = 8 a 11
- Insatisfecho = 12 a 15

- Dimensión: Relaciones Interpersonales con sus jefes/as

Cuenta con 5 indicadores, enunciados 16 al 20, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 25 puntos y un mínimo de 5 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin, la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 5 a 11
- Medianamente Satisfecho = 12 a 17
- Insatisfecho = 18 a 25

- Dimensión: Relación Interpersonal con los compañeros

Cuenta con 1 indicador, enunciado 21, el mismo contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3

- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 5 puntos y un mínimo de 1 punto, para ésta dimensión en particular. A tal fin, la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 1 a 2
- Medianamente Satisfecho = 3 a 4
- Insatisfecho = 5

- Dimensión: Características extrínsecas de estatus

Cuenta con 2 indicadores, enunciados 22 y 23, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 10 puntos y un mínimo de 2 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin, la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 2 a 4
- Medianamente Satisfecho = 5 a 7
- Insatisfecho = 8 a 10

- Dimensión: Monotonía Laboral

Cuenta con 2 indicadores, enunciados 24 y 25, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 10 puntos y un mínimo de 2 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin, la dimensión se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 2 a 4
- Medianamente Satisfecho = 5 a 7
- Insatisfecho = 8 a 10

✓ La sumatoria de todas las respuestas dará como resultado un valor mínimo de la variable, el corresponderá a 25 y un valor máximo de la misma, siendo éste 125. A tal fin la Variable se reconstruirá de la siguiente manera:

- Satisfecho = 92 a 125
- Medianamente Satisfecho = 59 a 91
- Insatisfecho = 25 a 58

Con respecto al análisis de la Variable 2: Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, también se utilizará una escala Ordinal ya que se utilizarán las mismas opciones de respuesta y cuantificación que en la variable anteriormente desarrollada. En virtud de ello, la reconstrucción de la variable se desarrollara de la siguiente manera:

✓ Se tendrá en cuenta la sumatoria de la totalidad de las respuestas expresadas por el personal de enfermería, en relación a los indicadores expresados en la Operacionalización de Variables. Dichos indicadores conforman una totalidad de 31, distribuidos en 4 dimensiones a saber:

- Dimensión: Exigencias Psicológicas

Cuenta con 14 indicadores, enunciados 1 y 14, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 70 puntos y un mínimo de 14 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin la Variable se reconstruirá de la siguiente manera:

- Favorable = 14 a 32
- Medianamente Favorable = 33 a 51
- Desfavorable = 52 a 70

- Dimensión: Autonomía

Cuenta con 4 indicadores, enunciados 15 y 18, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 20 puntos y un mínimo de 4 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin la Variable se reconstruirá de la siguiente manera:

- Favorable = 4 a 9
- Medianamente Favorable = 10 a 15
- Desfavorable = 16 a 20

- Dimensión: Integración dentro de la institución

Cuenta con 8 indicadores, enunciados 19 y 26, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 40 puntos y un mínimo de 8 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin la Variable se reconstruirá de la siguiente manera:

- Favorable = 8 a 18
- Medianamente Favorable = 19 a 29
- Desfavorable = 30 a 40

- Dimensión: Apoyo que recibe para realizar su trabajo

Cuenta con 5 indicadores, enunciados 27 y 31, cada uno de ellos contiene cinco opciones de respuestas a las cuales se les asigno un valor numérico para poder cuantificar las mismas, a saber:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Indiferente = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Dicha cuantificación dará como resultado un valor máximo de 25 puntos y un mínimo de 5 puntos, para ésta dimensión en particular. A tal fin la Variable se reconstruirá de la siguiente manera:

- Favorable = 5 a 11
- Medianamente Favorable = 12 a 17
- Desfavorable = 18 a 25

✓ En función a la totalidad de indicadores y teniendo en cuenta la cuantificación asignada a los mismos, la puntuación mínima de la variable será de 31, mientras que la máxima será de 155. En virtud de ello la variable se reconstruirá de la siguiente manera.

- Favorable = 114 a 155
- Medianamente Favorable = 73 a 113
- Desfavorable = 31 a 72

Los resultados serán analizados utilizando una estadística inferencial y serán representados en forma de grafico de barras agrupadas, utilizando las medidas de tendencia central. Para el desarrollo de ésta parte del proceso, se consultara con un

Licenciado en estadística a los fines de clarificar las dudas que pudieran surgir al respecto.

### Cronograma de Actividades

Para llevar a cabo este proyecto se calculó el tiempo y los insumos necesarios para cada actividad comenzando desde la solicitud de autorización a las autoridades hasta la entrega final del informe.

ACTIVIDAD	Marzo 2018		Abril 2018		Mayo 2018		
	Inicio Lunes 2		1°	2°	Finaliza Viernes 29		
Todas las actividades serán desarrolladas por la autora de la presente Investigación	1° Quincena	2° Quincena	1° Quincena	2° Quincena	Del 2 al 11	Del 14 al 25	Del 28 al 31
Preparación de recursos materiales ( Instrumentos de Recolección de Datos) – Sacar las copias que sean necesarias, según el número de unidades de análisis que formarán parte de la Población en estudio							
Hacer Firmar los Consentimientos Informados, previa reunión con el personal para aclarar TODAS las dudas que surgieren							
Recolección de Datos (Aplicación de Cuestionarios Autoadministrados)							
Tabulación de los datos obtenidos							
Consulta a Especialista en Estadística para asesoramiento sobre como procesar los datos (Estadística Inferencial). Elaboración de las gráficos							
Análisis e Interpretación de los datos obtenidos (Procesar resultados según Variables, Dimensiones e Indicadores)							
Elaboración de la Discusión y conclusiones							
Redacción de las Conclusiones Finales e impresión del trabajo de investigación.							

#### Detalle de los costos:

- Impresión por hoja \$1
- Transporte por viaje \$20
- Librería (hoja, lapicera, carpeta y anillado) \$ 50

# **ANEXOS**

Rosario, 31 de noviembre de 2017.

A La Jefa de Departamento de Enfermería

De la Maternidad Martín

Lic. Spizzirri Lidia :

Me dirijo a usted, con motivo de solicitarle autorización para realizar una encuesta a enfermeras/os de todos los turnos, los datos extraídos serán confidenciales, y de suma importancia para la ejecución de un proyecto de Investigación, "Satisfacción Laboral de los enfermeros/as y condiciones y medio ambiente de trabajo", requisito que solicita la Actividad Académica Tesina, de la escuela de enfermería de la UNR para obtener el título de grado "Licencia en Enfermería".

A la presente adjunto el instrumento a utilizar para la recolección de datos, un pequeño resumen del proyecto y el consentimiento informado.

Sin otro particular me despido de usted a la espera de una respuesta favorable, agradezco su colaboración.

Lo saludo muy atentamente.

Aguilar, Verónica A.

Alumna de la esc. De Enfermería

Lic. Acosta, Simón

J.T.P. Asesor de la Cátedra

## Anexo I

### Guía de Convalidación de Sitio

1- La Dirección de la Institución, ¿Autoriza el ingreso a la misma para el desarrollo de una Investigación?

SI  NO

2- La Dirección de la Institución ¿Autoriza a que se incluya explícitamente el nombre de la misma en el desarrollo de la Investigación? SI  NO

3-La Dirección de la Institución ¿Autoriza la publicación de los resultados que arroje la Investigación? SI  NO

4- La ubicación geográfica, ¿Resulta estratégica para la fácil accesibilidad de la población? SI  NO

5- ¿Efectúan un gran número de partos anuales? SI  NO

6- La institución, ¿Cuenta con infraestructura necesaria para responder a la demanda anual de partos? SI  NO

7- ¿La Institución cuenta con un Servicio de Neonatología? SI  NO

- En caso afirmativo responder: ¿La Jefatura del Servicio, se encuentra de acuerdo que la autora de la presente Investigación ingrese al mismo para desarrollar la misma? SI  NO

8- El servicio de neonatología, ¿Cuenta con alta tecnología para la atención del recién nacido? SI  NO

9- ¿Cuál es la dotación total de enfermería con que cuenta el Servicio?.....

¿Cuántos tienen tareas livianas o diferenciales?

.....

10- ¿Cuántas horas laboran los enfermeros/as?

- 6 hs

- 7 hs

- + de 7 hs

El personal de enfermería realiza horas extras SI  NO

- En caso afirmativo responder: ¿Cuántas horas extras se asignan por mes/personal, aproximadamente?.....

- ¿Las misma se asignan a continuación de la jornada laboral o post jornada laboral?.....

11- En los casos que trabajen más de 6 hs ¿Las mismas se realizan previo consentimiento del personal? SI  NO

12- ¿Cuál es el sistema de francos semanales que maneja la Institución?

.....

13- ¿Cuál es el tiempo destinado para el descanso durante la jornada laboral?

.....

14- ¿Cuántos pacientes se distribuyen por enfermero/a?.....

15-¿En qué momento (días – horarios) se puede efectuar la recolección de datos?

.....

16-El servicio ¿Cuenta con un lugar destinado para el descanso que pueda ser utilizado para efectuar la recolección de datos? SI  NO

- En caso de respuesta negativa responder: ¿Cuál sería el lugar apropiado para realizar la recolección de datos?.....

Rosario, 31 de noviembre de 2017.

A la Jefa de servicio de Neonatología

De la Maternidad Martín

Lic. Cotaquispe Silvia:

Me dirijo a usted, con motivo de solicitarle autorización para realizar una encuesta a enfermeras/os de todos los turnos, los datos extraídos serán confidenciales, y de suma importancia para la ejecución de un proyecto de Investigación, "Satisfacción Laboral de los enfermeros/as y condiciones y medio ambiente de trabajo", requisito que solicita la Actividad Académica Tesina, de la escuela de enfermería de la UNR para obtener el título de grado "Licencia en Enfermería".

A la presente adjunto el instrumento a utilizar para la recolección de datos, un pequeño resumen del proyecto y el consentimiento informado.

Sin otro particular me despido de usted a la espera de una respuesta favorable, agradezco su colaboración.

Lo saludo muy atentamente.

Aguilar, Verónica A.

Alumna de la esc. De Enfermería

Lic. Acosta, Simón

J.T.P. Asesor de la Cátedra

**Anexo II**  
**Instrumentos de Recolección de Datos**

Cuestionario Font-Roja original de Satisfacción Laboral.

<b>Anexo 1. Factores e ítems</b>	
Factores	Ítems incluidos en cada factor
F1	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho Obtengo reconocimiento por mi trabajo La relación con mis jefes es muy cordial Sé lo que se espera de mí en el trabajo
F2	Mi trabajo en el centro es el mismo todos los días, no varía nunca Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado Tengo poca independencia para organizar mi trabajo Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas
F3	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena
F4	Con frecuencia no desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa estrés o tensión
F5	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo Creo que mi trabajo es excesivo Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable
F6 <sup>a</sup>	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente
F7	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar
F8	El sueldo que percibo es adecuado Estoy convencido de que ocupo el puesto que me corresponde por capacidad y preparación
F9	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o mis horas de sueño

El presente instrumento forma parte de un trabajo de investigación para medir la variable “Satisfacción laboral”. La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación. Agradezco su participación.

Instrucciones: A continuación se le presenta 25 enunciados que deberá responder con una cruz (X) UNA de las 5 opciones de respuesta es la que más se acerca a sus pensamiento.

Nº	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	En mi trabajo no me siento muy satisfecho.					
2	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
3	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena.					
4	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo no es el que me corresponde por la capacidad y preparación.					
5	Creo que tengo mucha responsabilidad en mi trabajo en el hospital.					
6	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suelo encontrar muy cansado.					
7	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas a mi trabajo.					
8	Me he obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
9	Mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o mis horas de sueño.					
10	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					
11	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como desearía.					
12	La competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					
13	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.					
14	Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es poco reconfortante.					

15	No tengo muchas capacidades de promoción profesional.					
16	No estoy seguro de conocer lo que espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.					
17	Sus jefes directos, no planifican bien el trabajo					
18	Sus jefes directos, no resuelven bien los conflictos					
19	Sus jefes, directos, no se comunican (bien) de buena forma y claramente con el personal de enfermería.					
20	Sus jefes directos, no le dan importancia a que el personal esté a gusto en el trabajo.					
21	La relación con mis compañeros no es muy cordial.					
22	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poco independencia.					
23	El sueldo que percibo no es muy adecuado.					
24	Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.					
25	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.					

El presente instrumento forma parte de un trabajo de investigación para medir la variable “Condiciones y medio ambiente de trabajo”. La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación. Agradezco su participación.

Instrucciones:

A continuación se le presenta 31 enunciados que deberá responder con una cruz (X) UNA de las 5 opciones de respuesta, según sea la que más se acerca a sus pensamiento.

Nº	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	No puede hacer el trabajo con tranquilidad y tenerlo al día.					
2	En el trabajo, tiene que tomar decisiones difíciles.					
3	En general, el trabajo le produce desgaste emocional.					
4	Debe trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo.					
5	La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo.					
6	No tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo.					
7	En el trabajo, tiene que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez.					
8	En el trabajo, tiene que memorizar muchas cosas.					
9	En el trabajo, tiene que tomar decisiones en forma rápida					
10	En el trabajo que realiza, puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, pacientes, maquinas o instalaciones.					
11	En el trabajo, tiene que manejar muchos conocimientos.					
12	El trabajo requiere mucha concentración.					
13	El trabajo requiere de atención constante.					
14	El trabajo requiere un alto nivel de exactitud.					
15	Otras personas, toman decisiones sobre su tarea					
16	No puede escoger a quien tiene como compañero/a de trabajo.					
17	No tiene poder para decidir sobre la cantidad de					

N°	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	trabajo que se le asigna.					
18	Tiene poder para decidir sobre la calidad de trabajo que se le asigna.					
19	La realización del trabajo no permite que aplique sus habilidades y conocimientos.					
20	Las tareas en el trabajo, no tienen sentido para usted.					
21	Las tareas en el trabajo, no le parecen importantes.					
22	Su trabajo no tiene objetivos o metas claras.					
23	No sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad.					
24	En el trabajo, debe hacer o se siente presionado a hacer, tareas que no son aceptadas por algunas personas.					
25	En el trabajo, se le exige cosas contradictorias.					
26	En el trabajo, tiene que hacer tareas que usted cree que debería hacer de otra manera.					
27	Su superior directo, no están dispuesto a escuchar sus problemáticas en el trabajo					
28	Su superior directo, no le brinda la ayuda y apoyo que necesita para poder desarrollar sus tareas.					
29	Sus compañeros/as no se encuentran dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo.					
30	Sus compañeros/as no le brindan la ayuda y apoyo que necesita para poder desarrollar sus tareas.					
31	No existe un buen ambiente de trabajo entre usted y sus compañeros/as.					

Consentimiento informado para participar en la investigación.

Rosario, .....de.....del 2018

Mi nombre es Aguilar Verónica, soy enfermera asistencial en el sector de neonatología de la maternidad municipal, voy a realizar un trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo de los enfermeros de dicho sector.

Respetado al señor.....(profesional)  
por medio del presente documento le solicito su participación voluntaria para el trabajo de investigación .

La información obtenida a partir de sus respuestas tendrá un carácter eminentemente confidencial, de tal manera que su nombre no se hará público por ningún medio. Igualmente, usted podrá tener conocimiento de la interpretación de sus resultados y puntuaciones obtenidos en la prueba. Cabe destacar, que en cualquier momento de la entrevista puede decidir no seguir participando.

En consideración de la anterior, agradezco su participación voluntaria en la realización de esa prueba (si desea participar, por favor marque sus datos personales en la parte inferior de la hoja y firmen el espacio designado).

Nombre del participante:.....  
DNI:.....Expreso voluntaria y conscientemente mi deseo de participación en la investigación.

Firma

.....

### **Anexo III**

#### Resultado del Estudio Exploratorio

Se realizó una guía de convalidación de sitio a las autoridades de la maternidad pública situada en la ciudad Rosario, se comprobó mediante la misma, que el sitio seleccionado reúne las características para el estudio. Dicha actividad se desarrolló durante el 31 de Noviembre del año 2017, en carácter de entrevista junto a la Jefa de servicio de neonatología y Supervisora de enfermería de la institución mencionada.

El objetivo de dicha entrevista fue completar la guía de convalidación del sitio, solicitar autorización para el ingreso a la institución, para que también, incluya explícitamente el nombre y se publiquen los datos obtenidos al final del trabajo de investigación.

La jefatura de la institución concedió las autorizaciones solicitadas, aprobando que la autora ingrese a la institución y pueda entrevistar al personal de enfermería para la recolección de datos, designando asimismo, un lugar para dicha actividad.

Luego de la entrevista con el personal jerárquico y completo la guía de convalidación de sitio, se comprobó que dicha maternidad es la más indicada para este trabajo de investigación, debido a que se encuentra situada en un lugar de fácil acceso geográfico, la infraestructura responde a la demanda, cuenta con altas tecnologías, posee varias unidades de atención en neonatología y cuenta con personal de enfermería que reúne las características de la población en estudio. La dotación total del personal de enfermería es de 43 enfermeros, no habiendo personal que desempeña tareas livianas o diferenciales; la jornada laboral se componen de 6 hs y 20 minutos de este tiempo se destina al descanso, con posibilidad de ampliar la misma con horas extras con previo consentimiento del personal. Mensualmente se le asigna aproximadamente 40-60 hs extras a cada personal las cuales se asignan pre o pos jornada laboral.

En relación a los francos semanales son rotativos y se computan en relación a la cantidad de fines de semanas con el que cuenta cada mes. Cada enfermero asume el cuidados de 4 pacientes aproximadamente por jornada laboral.

## **Anexo IV**

### **Resultado de la Prueba Piloto**

Se realizó una prueba piloto de ambos instrumentos de medición en una maternidad pública sita en la ciudad Rosario la cual reunía las mismas características que el sitio seleccionado para el estudio. Dicha actividad se desarrolló durante los días 06 y 07 de noviembre del año 2017; y se desarrolló en cinco profesionales de enfermería que contenían los mismos criterios de inclusión/exclusión que la población seleccionada para el estudio.

El objetivo de dicha prueba fue identificar los enunciados que estuvieran mal formulados o que no sean claros, los cuales podrían causar incomodidad o malestar a los sujetos del estudio, distorsionando los resultados.

Luego de la realización de la prueba piloto, se comprobó que los enunciados eran claros y fáciles de entender, ya que la población logró cumplimentar en su totalidad los dos cuestionarios autoadministrable, en un tiempo promedio de 15 minutos, aproximadamente. Además se verifico que los ítems proporcionan los datos suficientes para la realización del estudio.

## Referencias Bibliográfica

Abello, A., Torres, J., & Magnolia, D. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ambito laboral. Bogota: Universidad del Rosario.

Aguilera, A. (2005). Satisfaccion laboral de los enfermeros. Cordoba: Escuela de enfermeria de Villa Dolores de la provincia de Córdoba.

Boada, J., De Diego, R., Agullo, E., & Mañas, M. (2005). El Absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema* , 17 (2), 212-218.

Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cardenas, K., & Castro, S. (2014). Estres laboral en enfermeria y factores asociados. *Salud Uninorte* , 30 (1), 34-43.

Catedra, P. I. (20 de Septiembre de 2017). Clima laboral. (U. E. enfermeria, Editor) Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/meza\\_b\\_fd/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf)

Centeno, C. C. (2011). Satisfaccion laboral del personal de enfermeria y su relacion con las condiciones de trabajo hospitalario. Mexico, San Luis de Potosi : Universidad Autonoma de San Luis Potosi.

Cladellas, R. (2008). La ausencia de gestion en tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo. *Intangible capital* , 4 (4), 237-254.

Diego Ayuso Murillo. (2006). La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanatoriales. Madrid: Diaz de Santos.

Dorotha, E. O. (1979). Concept formalization in Nursing: Process and Product. EEUU: International Orem Society for Nursing Science and Scholarship (IOS).

Elena Arias Menéndez. (2006). La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias. Madrid: Diaz de Santos.

Garcia, J., Martines, M., Rivera, M., & Gutierrez, M. (2016). Satisfacción laboral del personal del enfermería en dos instituciones de salud publica.. Hidalgo, mexico: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.

Gimeno, J., Repullo, J., & Rubio, S. (2012). Manueles de dirección médica y Gestión Clínica. (E. Pérez, & L. A. Oteo, Edits.) Albasanz , Madrid : Diaz de Santos .

Herrera-Amaya, G., & Manrique-Abril, F. G. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan* , 8 (2), 243-256.

Lima, T., Camillo, G., Ostrovki, P., Adamy, K., Cohelo, A., & Bordigno, M. (2014). Absenteismo na equipe de enfermagem no ambiente hospitalar. *Texto Contexto Enfermagem* , 23 (4), 1104-1112.

Luis Carreto Alcántara. (2006). La gestión de enfermería y los servicios en las organizaciones sanitarias . Madrid: Diaz de santos.

M.Canales-VergaraaS, Valenzuela-SuazobT, & Paravic-Klijnb. (16 de junio de 2016). science direct. Recuperado el 31 de Agosto de 2017, de sciencedirect: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706316300215>

Melgarejo, L. M., & Ballén, M. N. (2010). Profesionales de enfermería y cuidado en las condiciones laborales actuales. Red de revistas científicas de Latino America y el Caribe, España y Portugal , 12 (2), 55-92.

Moncada, S. (1998). Salud laboral. Madrid: McGraw-Hill, interamericana.

Neffa, J. C. (2017). Una reforma que no resuelve los problemas de los riesgos de trabajo en la Argentina (Primera Edición ed.). Ciudad Autonoma de Buenos Aires: Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo  
<http://www.relat.org/documentos/SST.ALC.Arg.Neffa.LRT2017.pdf>

Obeid, J. A. (19 de diciembre de 2005). Colegio de Profesionales en Enfermera del Sur de la provincia de Santa Fe. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de Colegio de Profesionales en Enfermera del Sur de la provincia de Santa Fe:  
<https://colegiodeenfermeros.org.ar/#!/-bienvenidos/>

Ochoa, C. C., & Villaroel, F. S. (2009). Motivación de los Enfermeros de Neonatología ante un Modelo de Cuidado Humanizado para el Neurodesarrollo. Cordoba: Universidad Nacional de Cordoba.

OIT. (2016 de Abril de 28). ILO. Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de International Labour Organization: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)

OIT. (11 de Abril de 1919). Organizacion Internacional del Trabajo . Recuperado el 31 de Agosto de 2017, de OIT oficial : <http://www.ilo.org/inform/online-information-resources/research-guides/history/lang--es/index.htm>

Omayda, C. U. (2011). Competencias de Enfermería para la seguridad del paciente. Rev. Cubana Enfermer , 27 (3), 50-62.

OMS, O. (18-24 de Septiembre de 1984). Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. Serie de seguridad, higiene y medicina del trabajo. Ginebra, Suiza: Ginebra; Oficina internacional del trabajo (1986).

Palma, F. S., Valenzuela, S., & Sanhueza, O. (06 de Abril de 2015). Scielo. Recuperado el 10 de Septiembre de 2017, de Scientific Electronic Library Online: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532015000200002&script=sci_arttext)

Palma.F., Valenzuela.S., & Alvarado, O. (2015). El trabajo del profesional de enfermería: revision de la literatura. *Ciencia y enfermería* , 11-20.

Robbins, S., & Coulter, M. (1998). *Administracion* (decima edision ed.). Mexico: Pearson.

Serella, D., Parra., & Paravic, T. (30 de octubre de 2002). Scielo. Recuperado el 12 de Agosto de 2017, de Scientific Electronic Library Online:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532002000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532002000200005&script=sci_arttext)

T., P. (1998). Satisfacción laboral de mujeres académicas de la Universidad de Concepción. Chile: Tesis para optar al grado de Doctor en Enfermería Universidad de Sao Paulo.