UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

CÁTEDRA TALLER DE TRABAJO FINAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos que condicionan la satisfacción laboral según opinión de los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013.

Estudio a realizarse en el Hospital Central de Mendoza, septiembre 2013

Autora: Irma Isla Monsalve

Córdoba, octubre de 2012

Índice	*2*
Datos de la autora	*3*
Contexto	*4*
Breve reseña global de enfermería	*6*
Planteo y definición del problema	*6*
Interrogantes	*7*
Justificación y antecedentes	*8*
Preguntas de investigación y objetivos	*9*
Marco teórico	*11*
Capítulo II	*21*
Diseño metodológico	*22*
Tipo de estudio - Operacionalización de la variable	*23*
Universo y muestra	*24*
Plan de recolección de datos - fuentes- técnica	*25*
Plan de procesamiento de datos	*27*
Plan de presentación de datos	*29*
Plan de análisis de datos	*36*
Cronograma de actividades- Gráfico de Gantt	*37*
Recursos, estimaciones de costos	*38*
Bibliografía	*40*
Anexo 1. Cálculo de la muestra	*43*
Anexos 2, 3, 4 y 5. Permisos y consentimiento informado	*45-49*
Anexo 6. Instructivo	*50*
Anexo 7. Cuestionario	*51*
Anexo 8. Tabla matriz	*53-55*

Datos de la autora

Irma del Rosario Isla Monsalve, enfermera egresada de la Escuela de Enfermería dependiente del ex Ministerio de Salud y Bienestar Social de la Provincia de Mendoza. Posee una antigüedad de 23 años en el Hospital Central de Mendoza.

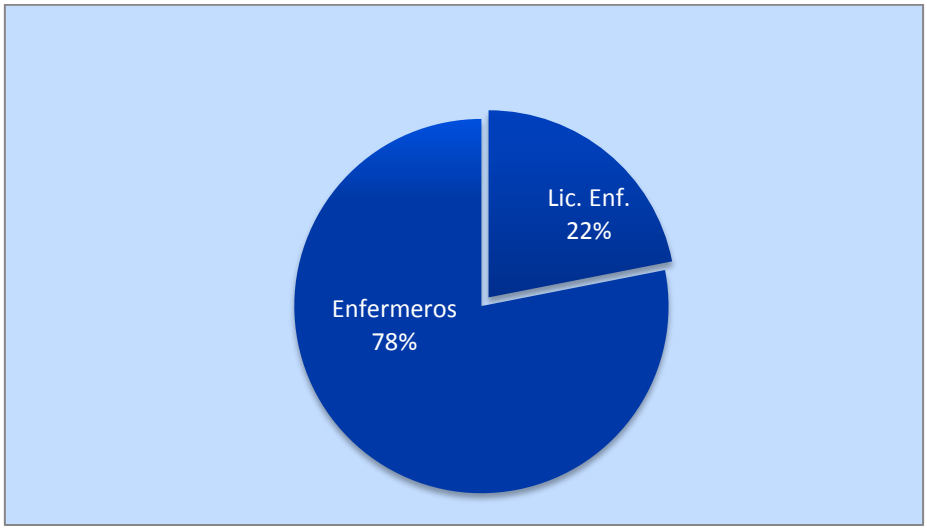
Desempeñó funciones como enfermera operativa en áreas de internación en oncohematología, unidad de terapia intensiva, recuperación cardiovascular, unidad coronaria, cardiología y como enfermera jefe de unidad en clínica médica, UTI y actualmente en oncología.

Ha realizado postgrado en oncología en Hospital Central Universitario de Asturias (HUCA)- España, durante el año 2011.

Actualmente cursa la materia Taller, el presente es el trabajo final para optar por el Título de Licenciada en Enfermería.

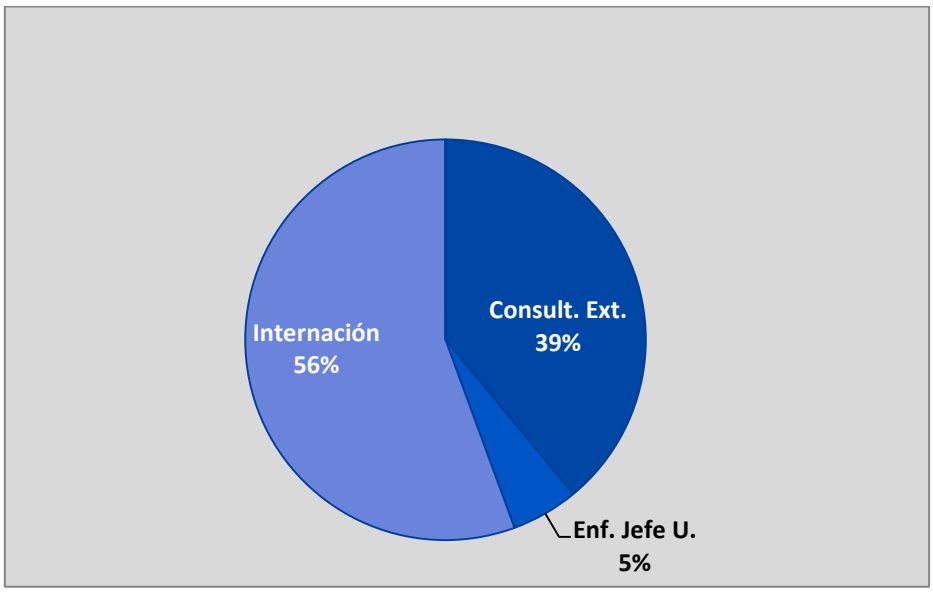
1. Contexto: El Hospital Central de Mendoza se caracteriza por ser el único de alta complejidad de toda la zona. Tiene un régimen descentralizado, de autogestión. Ofrece a la comunidad una amplia variedad de servicios sanitarios, con una dotación de 328 camas y 22 sillones para tratamientos ambulatorios (diálisis, oncología y hemoterapia).

Gráfico Nº 1: Distribución por nivel de formación de los enfermeros, H. C. Mza., 2013



Fuente: Depto. de Enfermería y Oficina de Personal del Hospital Central, Mendoza 2013

Gráfico Nº2: Distribución de enfermeros por área de servicio H. C. Mza., 2013

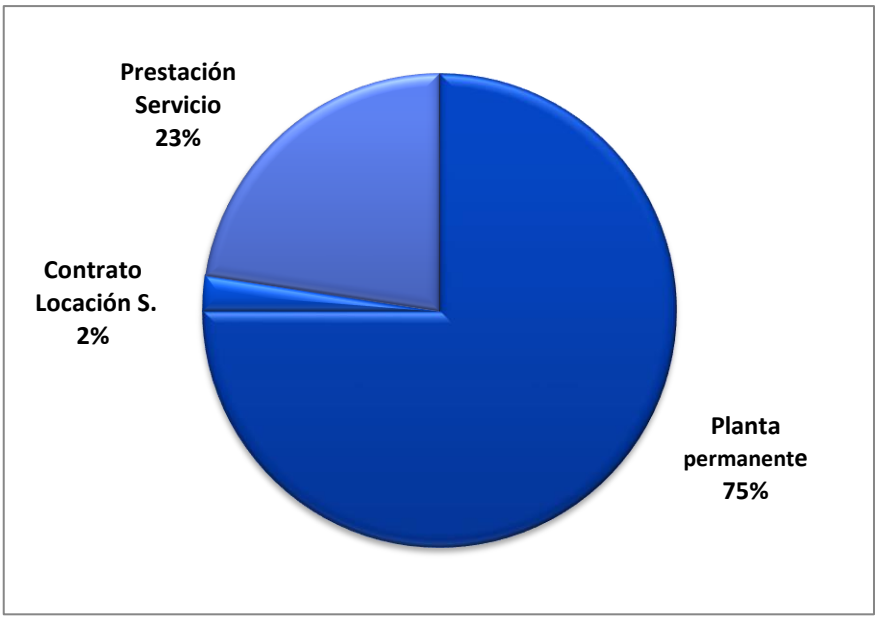


Fuente: Depto. Enfermería y Oficina de Personal del Hospital Central, Mza. 2013

El área de enfermería se compone de 324 sujetos (Enfermeros y Licenciados en Enfermería) distribuidos de la siguiente manera: 71 Licenciados en enfermería y 253

Enfermeros. El 39% (126 sujetos) en consultorios externos y 61% (198 sujetos) en internación. De ellos el 5,4% (11sujetos) son enfermeros jefes de unidad y el 55,6 % (187 sujetos) en internación y atención a los 22 sillones de pacientes ambulatorios.

Gráfico Nº 3: Distribución s/ relación contractual de los enfermeros H.C.Mza, 2013



Fuente: Depto. Enfermería y Oficina de Personal del Hospital Central, Mza. 2013

Hasta aquí se observa un déficit de enfermeros de **173**, en relación al número de camas, y complejidad de servicios como UTI, UCO, RCV; más aún se dispone de **150** personas que trabajan en enfermería/día para atender las **328 camas** de internación más los **22 sillones** de atención en diálisis, hemoterapia y oncología.

Pero este plantel, de suyo reducido, se ve afectado por un promedio diario del 20% de absentismo, en su mayoría por razones de salud. También hay reducción horaria para mayores de 55 años (ley 7408), licencias anuales complementarias, licencia por estudios, licencia por maternidad, ausencia por razones particulares, ausencia por sanciones, etc. Los prestadores de servicio no poseen tarjeta de marcación de entrada/salida, por tanto las tardanzas y ausencias son difíciles de cuantificar.

2. La situación de enfermería desde una mirada externa. Silvina Malvárez y María Castrillón (2005), desde el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) para América Latina, reconocen la influencia que han tenido las diferentes políticas de salud donde la globalización, la deficiente planificación de los trabajadores de la salud, sumado a la hegemonía médico-asistencial, han limitado el desarrollo de enfermería. Reconocen además las inequidades tanto en la composición como en la distribución de estos profesionales, las inadecuadas condiciones de trabajo. Además, la sobrecarga horaria y la modalidad de contrato terminan dejando a enfermería en la precariedad. Se confirma así, una vez más, la crítica situación de la enfermería y la crisis de los cuidados.

Por otro lado la actual política estatal de contratación y fidelización hizo que las condiciones de trabajo (principalmente las nuevas relaciones contractuales) devinieran en mayor desigualdad entre los enfermeros. Para el sistema de salud mendocino, las restricciones presupuestarias, que obligan a disminuir al máximo los gastos, han tenido consecuencias negativas tanto a nivel enfermero/a (deficiencias físicas, psicológicas, sociales) como para la organización (bajo rendimiento y baja calidad asistencial).

3. En estas condiciones, es frecuente encontrar en el hospital elevado absentismo, agresividad en el trabajo, deficiente rendimiento y mal trato al paciente, lo que a su vez repercute negativamente en la salud de los enfermeros. Parece claro que la satisfacción laboral no estaría presente. Por otro lado, desde hace más de una década se registra un escaso compromiso con la tarea, y baja calidad de las prestaciones del personal de enfermería; los accidentes con pacientes no son infrecuentes; situación contradictoria en tanto que paulatinamente mejoraron (en parte); las condiciones físicas de trabajo, por ejemplo, la enfermera dejó de hacer tareas ajenas a su función, por ley las auxiliares de enfermería pudieron profesionalizarse y muchos se licenciaron en enfermería.

Se restringió el horario a los que tienen más de 55 años, hay menos recargos y gran flexibilidad en los permisos para ausentarse en horas de trabajo. Se respetan las licencias por estudio, por maternidad, por cuidado de familiar enfermo, en fin, todas las que por Ley rigen.

El elevado absentismo que se desprende de los datos presentados y otras falencias ya mencionadas no dejan de ser preocupantes porque revelaría que: habría dificultades en los aspectos laborales y/o personales y/u organizacionales; así la SL se constituye en variable indicadora y predictora de la calidad del proceso de atención y de cómo se gestiona la organización. En resumen algunos problemas observados en enfermería son:

- Déficit de personal.
- Conflictos interpersonales.
- Falta de desarrollo personal y profesional.
- Elevado absentismo.
- Política administrativa deficitaria.
- Espacio físico de trabajo inadecuado.
- Percepción de falta de reconocimiento.
- Remuneraciones bajas, doble empleo.
- Comunicación deficitaria en todas las direcciones.
- Baja calidad del servicio prestado.

4. A nivel institucional, la SL puede tener una fuerte repercusión en la actividad productiva a través de sus efectos sobre el abandono o rotación, el absentismo, las actividades de protesta, el trabajo de baja calidad y el desempeño en la tarea (productividad). Por último, la insatisfacción laboral también puede tener fuertes implicaciones a nivel político, dado el posible drenaje de recursos provinciales que se destinan a una estructura improductiva, cuya contribución al PBI provincial decrece por el aumento de costos y disminución de la calidad del servicio. La comprensión de la SL resulta así, de relevancia para cualquier organización formal, sobre todo cuando se trata del sector público y especialmente de una institución de primera línea como el centro asistencial objeto de estudio. De lo planteado surgen las siguientes interrogantes, referidas a los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013:

- ¿Están satisfechos actualmente los enfermeros/as del H.C.Mza.?
- ¿Cuáles son los aspectos que provocarán ISL (insatisfacción laboral) en los enfermeros/a del H.C.Mza.?

- ¿Cuáles serían los aspectos que contribuirían a mejorar la SL en los enfermeros del H.C.Mza.?

5. Justificación: Esta investigación puede ser importante tanto para los enfermeros como para el propio hospital, ya que permitiría conocer si los enfermeros se encuentran satisfechos laboralmente, identificaría cuáles son aquellos aspectos que se perciben como satisfactorios, y reconocer los que estén generando insatisfacción, las autoridades del hospital podrán saber los efectos que producen sus políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal

6. En la búsqueda de antecedentes bibliográficos se encontraron reflexiones e investigaciones sobre la crítica situación de la Enfermería a nivel global. Según la OPS (2005, serie Desarrollo de RR. HH, Nº 39), las carencias institucionales en recursos humanos y materiales, en suministros y en mantenimiento oportuno de las instalaciones, deterioran progresivamente los servicios de salud, en especial los hospitales estatales, generan insatisfacción en el trabajo, como se vio en las renuncias de enfermeras en los hospitales de la ciudad brasileña de Ribeirão Preto en 1990. Anselmo, Angerami y Gómez, (1997). Hallaron que las condiciones de trabajo adversas, en sus diferentes componentes como salarios, beneficios, volumen de actividades, horarios y turnos de trabajo están presentes en todos los relatos de los trabajadores y constituyen una de las razones para renunciar al empleo. En estudios realizados específicamente en enfermeros/as Bustos López, R., Carrizosa - Villega S, M.D (2010) observaron los siguientes aspectos:

a. La SL disminuye en el personal de enfermería cuando los derechos laborales y las oportunidades de promoción son reducidas.

b. La existencia de conflictos en el equipo de trabajo y la falta de recursos son aspectos determinantes de ISL.

La SL de enfermería mejora con:

- el incremento de la remuneración económica
- el tiempo laboral para la investigación
- la definición de funciones (rol)
- el establecimiento de un mejor horario laboral.

En 1935 Hoppock publicó un primer análisis profundo de la SL, en sus resultados enfatizó que existen múltiples aspectos que podrían ejercer influencia sobre la SL, dentro de los cuales menciona la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Por otra parte en 1987 se señala que las personas desean sueldos justos, definidos y acordes a sus expectativas y cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales, y los niveles de sueldo de la comunidad; es posible que haya SL, Robbins, S. (2007).

Fernández, Beatriz, Larráguibel y Paravicklijn (2003), en Chile realizaron una investigación de tipo descriptivo y tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral entre enfermeras de hospitales públicos y privados; encontraron:

- Mayor nivel de SL en las enfermeras del área privada.
- En general las enfermeras hospitalarias se encuentran levemente satisfechas en su trabajo.
- Las condiciones físicas (iluminación, limpieza, temperatura, sitio confortable o ruidoso, salud y seguridad, opinión confortable y riesgos) del trabajo se son aspectos de ISL para las enfermeras del sector público.
- Otro aspecto de insatisfacción en ambos grupos son las remuneraciones.
- El único subgrupo del sector público que logra un mayor nivel de satisfacción es el referido a los enfermeros jefes. Un estilo de dirección cercano y participativo mejora la SL de las enfermeras. La interacción con sus pares, su supervisor y las que realizan son aquellos aspectos con los cuales obtienen mayor satisfacción.

Por todo lo citado anteriormente surge la pregunta de estudio:

¿Cuáles son los aspectos que condicionan la satisfacción laboral, según la opinión, de los enfermeros/as que trabajan en el Hospital Central de la ciudad de Mendoza en el año 2013?

7. **Objetivo General**

Conocer los aspectos que condicionan la satisfacción laboral según la opinión de los enfermeros del Hospital Central de Mendoza en el año 2013.

Objetivos específicos

1) Identificar cuáles son los aspectos que contribuyen negativamente en la satisfacción de los enfermeros/as.
2) Detectar cuáles son los aspectos que contribuyen positivamente en la satisfacción laboral de los enfermeros/as.

II.- Marco teórico

Satisfacción del latín *satisfactĭo*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito.

Laboral, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquel que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos.

La satisfacción laboral (SL) ocupa en la actualidad uno de los lugares más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo; sin embargo resulta contradictorio que, a pesar del especial interés en distintos trabajos científicos sobre la SL, no se vean cambios sustantivos en la práctica.

Weinert (l985: 297-8) sostiene que son varias las razones que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, que se han ido modificando a lo largo del tiempo, y propone las siguientes:

a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.

b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.

c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.

d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización sobre la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.

f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

También el autor destaca cómo en el conjunto de las organizaciones aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en su seno niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Robbins y Coulter (1996: 181) coinciden con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo y definen la SL como

"*la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia* él".

Conviene también destacar que el puesto de una persona es más que las actividades ostensibles del puesto; ellos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo que frecuentemente no son las ideales.

Muñoz Adanez (1990: 76) define la SL como:

"*el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas".*

Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como:

"*el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas".*

Lóitegui (1990: 83) utiliza con mayor frecuencia en su trabajo los siguientes conceptos: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. Para este autor, la SL es un constructo pluridimensional, que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la SL de los trabajadores, que ha tratado son: funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físico-ambientales del trabajo, contenido interno del trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con los jefes, relaciones de colaboración y trabajo en equipo y prestaciones sociales. Concluye diciendo que la SL depende de la interacción entre dos clases de variables:

a) Los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo.

b) Cómo se perciben dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

En opinión de Kreitner y Kinicki (1997: 171) la SL:

"*es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo*".

Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

Atendiendo a los aportes de los diferentes autores, podría decirse que la SL nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral.

En enfermería, se ha investigado también el binomio satisfacción/insatisfacción en ellos redundan los términos como "el malestar de enfermería", "angustia de los enfermeros/as", "conflicto de los enfermeros/as", "estrés y ansiedad de enfermería", "el *burnout* (estar quemado) en enfermería", "la salud mental de los enfermeros/as", "el retraimiento", etc. Todos estos términos hacen referencia a aspectos que se han venido estudiando sobre la satisfacción e insatisfacción de los enfermeros/as, que cuentan con cierta antigüedad en el área de la salud (1, 2, 3, 4).

Para Padrón (1995:4), la satisfacción personal y profesional está estrechamente relacionada con la salud mental y el equilibrio personal. En el caso de los enfermeros/as, la SL tiene que ver con las situaciones específicas de su trabajo; "el cuidado" al paciente y con las características de su propia personalidad, en cuanto que todo ello repercute en su estabilidad emocional, crea tensión, estrés, y produce malestar, tanto desde una perspectiva personal como profesional. La personalidad no es un ente abstracto, sino que se hace presente y se realiza en la interacción con el medio. En estas relaciones, cada persona va a adquirir su propio ajuste o adaptación, tanto personal como social.

Para este mismo autor la SL se puede entender desde dos perspectivas:

a) *Perspectiva personal*. En este sentido, la SL viene determinada por el propio trabajo que realiza el individuo, cuando se proyecta directamente de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto, a la vez, que, se hace extensivo de forma genérica a las distintas facetas de la persona.

b) *Perspectiva profesional*. Desde este enfoque, se entienden las relaciones personales, tanto dentro del trabajo como en el entorno, las que determinen la satisfacción/insatisfacción del individuo.

Por tanto, la SL no es sólo expresión de una vivencia subjetiva. El trabajador, al vivir la experiencia de autoeficacia personal, se siente profesionalmente satisfecho.

La ambivalencia del concepto "satisfacción" se manifiesta en una diversidad de usos: como estado emocional, como actitud, como motivación, como rasgo de personalidad. Gordillo (1988: 260) realizó una revisión de estos significados en diferentes autores.

Brüggemann (citado por Padrón, 1995) adopta un concepto pluridimensional de la SL. Para esta autora, es"*el resultado de una comparación entre lo que hace y lo que debería de hacer; a medida que la distancia disminuye, la satisfacción aumenta".*

Este enfoque es integral, en el sentido de considerar a la personalidad desde el conjunto de sus dimensiones básicas: cognitiva, afectiva y conativo o conductual. Se opta por considerar la satisfacción como una actitud o variable personal integradora en la que la conducta del sujeto es resultado del acuerdo y expresión armónica entre sus pensamientos y sus sentimientos, produciendo así una reacción orgánica de equilibrio y de bienestar, traducida, por tanto, no sólo en su salud corporal sino también mental (Padrón, 1995; Gordillo, 1988). Se acercan, así, a la definición actitudinal de la satisfacción como el conjunto de reacciones, sentimientos y sensaciones de un miembro de la organización laboral frente a su trabajo.

Zubieta y Susinos (1992: 13) eluden definir la satisfacción, pero señalan, a partir de los aportes de Lucas Marín, algunas conclusiones sobre la SL:

"*La satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral"* (Teoría de las necesidades sociales).

"*La satisfacción laboral es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evolución del mundo y para su definición de la realidad social"* (Teoría del grupo de referencia social).

Estos autores establecen, además, una distinción entre las variables que influyen en el nivel de satisfacción:

a) Variables ambientales que influyen directamente en el nivel de satisfacción:

- Mayor nivel profesional.
- Mayor variación en la actividad.
- Liderazgo más participativo.
- Promoción salarial y laboral.
- Aceptación por parte del grupo de trabajo.

b) Variables personales que influyen en la satisfacción:

- No existen datos que indiquen variación en la satisfacción según el género del trabajador.
- La satisfacción se incrementa con la edad, hasta pocos años antes de la jubilación.

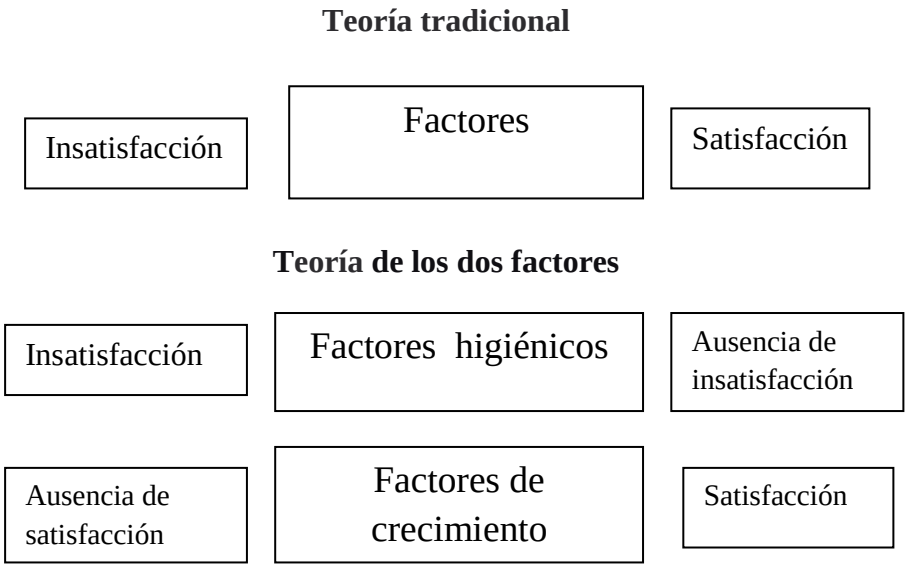
Para González Tirados, citado por Saénz y otros (1993) el concepto de SL aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y, sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional. No es, pues, a través del mundo de la fría racionalidad como se puede conocer y penetrar en el ámbito de la satisfacción en el trabajo de los enfermeros/as.

Sáenz y otros definieron la satisfacción de los enfermeros universitarios "*como una experiencia gozosa de crecimiento psicológico, producida por el logro de niveles cada vez más altos en la calidad de su trabajo, de reconocimiento por lo que hace, de responsabilidad, de recreación del saber, de libertad científica, de disfrute en el trabajo mismo*" (Sáenz y otros, 1993: 22). Se reconoce en la satisfacción un carácter multidimensional, percibiendo un componente genérico o global más otros estados generados por dimensiones bien identificadas y bastantes comunes en la investigación sobre el tema. En un acercamiento simplificador, se podría definir la satisfacción general como un "*estado espiritualmente gratificante"*.

La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo fue formulada por Herzberg. Según esta conocida teoría existen por un lado factores determinantes de SL, y por otro lado, otros que determinan insatisfacción. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por el contrario, los determinantes de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En este sentido, como se muestra en la figura 1, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción

dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959; Robbins, 1994; Davis y Newstrom, 1991).

Figura 1: Comparación entre la teoría tradicional y la teoría de los dos factores.



En resumen, existen 4 modelos predominantes de la satisfacción laboral que especifican su etiología y son:

- Cumplimiento de necesidades: estos proponen que la SL está determinada por el grado en que las características de un trabajo permiten al individuo cubrir sus necesidades.
- Discrepancias: estos modelos proponen que la SL es el resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representa la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un trabajo y lo que realmente recibe.
- Consecución de valores; la percepción de que un trabajo permite el cumplimiento de los valores del trabajo importantes para el individuo.
- Equidad, en este modelo, la SL es una función de lo cuan justo se trata a un individuo en el trabajo Camaraco, Pedro (1999).

Finalmente cabe señalar que actualmente no existe una definición aceptada universalmente sobre el constructo. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora y desarrolla la propia.

Fernández Ríos (1999) respecto de la SL sostiene que es:

> ”*el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”*

Para el desarrollo del presente trabajo, se retoma y adhiere a la definición de Fernández Ríos (1999), quien considera que la SL es una actitud general del trabajador y su interacción con 7 aspectos fundamentales del trabajo, los que incluyen elementos de carácter socioeconómico y psicológicos, y 7 variables sociodemográficas . En opinión de la investigadora, es una definición sencilla y completa, dado que incluye elementos de carácter económico, social y psicológico, fundamentales para comprender el constructo en estudio.

Definiciones conceptuales de los aspectos que incluye la variable SL:

- Aspecto I: <u>condiciones físicas:</u> Son Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

- Aspecto II: <u>beneficios laborales y/o remunerativos.</u> El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- Aspecto III: <u>políticas administrativas.</u> El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

- Aspecto IV: relaciones sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

- Aspecto V: desarrollo personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

- Aspecto VI: desempeño de tareas. La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

- Aspecto VII: relación con las autoridades. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con los jefes directos e indirectos y respecto a sus actividades cotidianas.

Las 7 variables socio demográficas consideradas son:

- Edad: es el tiempo de existencia de una persona contado en años.
- Género: es la construcción diferencial de los seres humanos en tipos femeninos y masculinos.
- Estado civil: es la condición particular que caracteriza a una persona en lo que hace a sus vínculos personales con individuos de otro sexo o de su mismo sexo.
- Nº de hijos: se refiere al número de hijos que conviven, pertenezcan o no a su núcleo familiar.
- Distancia de casa al hospital: la distancia es una magnitud escalar entre dos puntos, que se expresa en unidades de longitud (km).
- Antigüedad en el puesto: indica el tiempo que un trabajador lleva vinculado a una empresa o a una institución, expresada en años.
- Razón por la que elige enfermería: causa económica, vocacional o ambas por lo que el sujeto se encuentra trabajando en enfermería.

A través de un estudio cuantitativo; el presente trabajo pretende proporcionar información valiosa sobre la opinión que los enfermeros/as tienen de su propia

satisfacción laboral, de acuerdo a las condiciones de trabajo que existen y en el marco de un hospital público de la provincia de Mendoza.

Se tomará una muestra estratificada, tras lo cual se analizarán los aspectos o dimensiones de SL diferenciados entre enfermeros y licenciados en enfermería. Dicha discriminación obedece a que la diferencia de expectativas y exigencias profesionales, salario, entre uno grupo y otro deberían arrojar *a priori* notables diferencias en lo que consideran SL. Tanto las similitudes como las diferencias entre ambos subgrupos de estudio contribuirán a arrojar cierta luz al problema en estudio, se usará estadística descriptiva para contestar las preguntas de investigación.

Para la recolección de datos se aplicara el cuestionario de Roldan y Castillo (1995), validado en la investigación sobre "La triple carga y la salud mental de las empleadas de una fábrica de cigarrillos en Maracaibo, Venezuela". (Tesis de postgrado. Centro de estudios en salud de los trabajadores. Universidad de Carabobo, Maracaibo, Venezuela. La fiabilidad del cuestionario se sitúa en 95% para la versión de los 13 ítems; validado por tres expertos: Dra. Bohórquez del área Higiene y Salud Ocupacional, La Dra. Verratti, perteneciente a la Maestría de la Mujer y La Dra. Zeman del área metodológica de la Universidad Centro-occidental "Lisandro Alvarado" de Barquisimeto, Venezuela 2008.

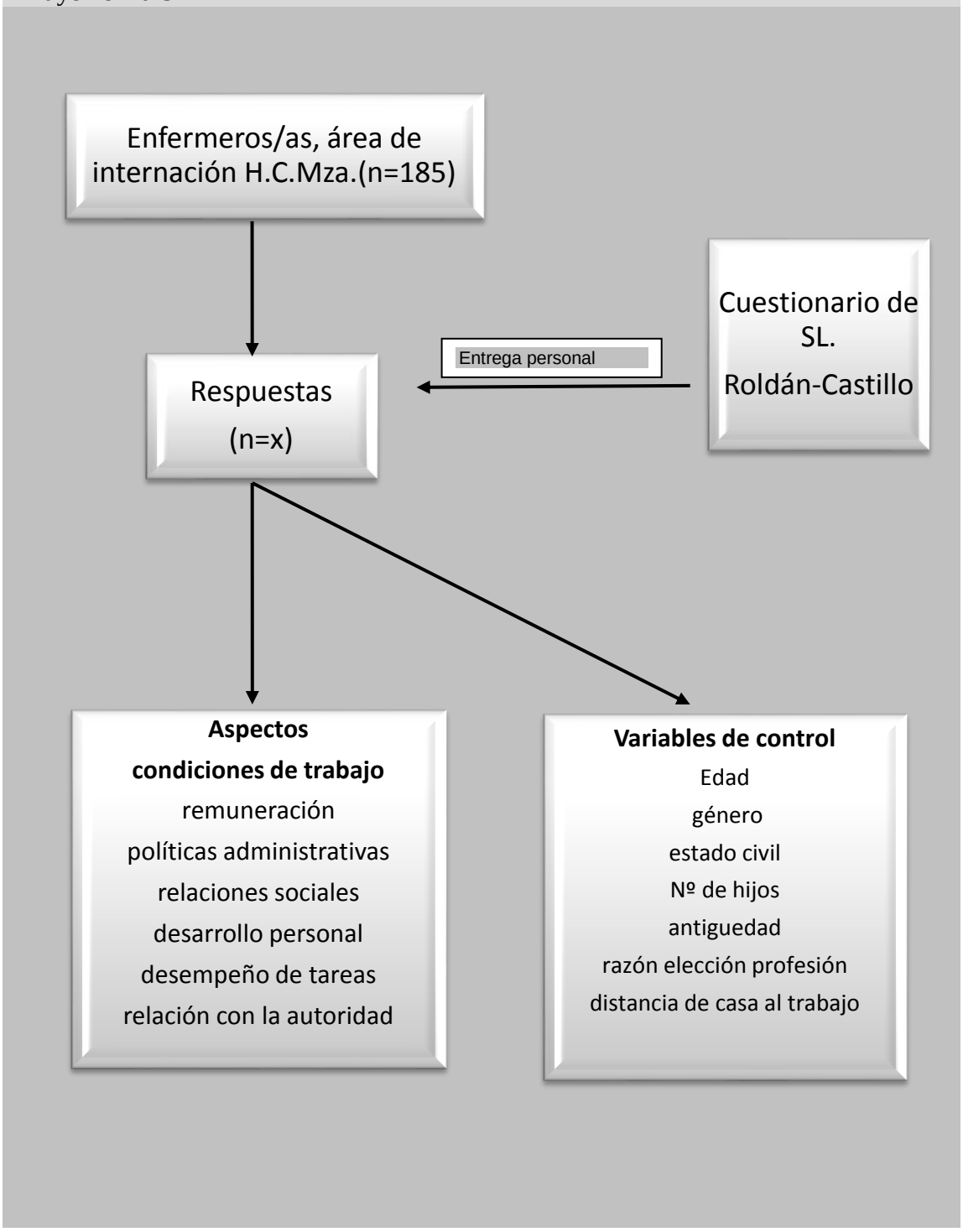
La autora de este estudio, miembro del equipo de enfermería durante 23 años, en varias ocasiones ha sentido curiosidad sobre las causas que originan distintas actitudes de sus colegas, despersonalización, perfil altamente heterogéneo sobre todo en niveles de formación y motivos que los llevaron a enfermería, estarán satisfechos con lo que hacen y cómo lo hacen y cuál es la causa de la apatía generalizada .Este trabajo es para ella una forma de comenzar a responder sistemáticamente algunos interrogantes de toda una vida profesional.

Capítulo II

III.- Diseño metodológico

Esquema general del estudio

Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal; recolección de datos mediante cuestionario, muestra de 185 sujetos, 7 variables sociodemográficas y de 7 aspectos que influyen en la SL.



Tipo de estudio

Se diseñó un estudio transversal descriptivo, observacional y univariable, en el ámbito del personal de enfermería de servicios de internación en un hospital público provincial, se incluyeron todos los enfermeros que componen la muestra estratificada.

Definición de la variable: Como se especificó en el marco teórico las dimensiones a estudiar serán las propuestas por variable *satisfacción laboral* propuesta por Fernández Ríos (1995).

Operacionalización de la variable

Variable	Aspectos/dimensiones	Índices
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas	Adecuadas condiciones físicas de las instalaciones p/ tarea.
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Remuneración. Beneficios por Ley/Sindicato.
	Políticas administrativas	Conocimiento de deducciones. Adiestramiento. Estabilidad laboral. Participación en decisiones laborales.
	Relaciones sociales	Libertad de ideas. Integración al equipo.
	Desarrollo personal	Cargo s/ estudio o capacidad. Evaluación de la institución.
	Desempeño de tareas	Tiempo para la tarea.
	Relación con la autoridad	Relación con la/s autoridad (es).

Universo y muestra. Lo constituye el 100% (324) de los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, pero ante la imposibilidad de medir la variable en todos ellos, y dado que se trata de una población homogénea (todos enfermeros), se toma una muestra estratificada entre enfermeros y licenciados en enfermería, de 185 individuos en total. Esta cantidad resulta de aplicar la función de la campana de Gauss, a fin de asegurar que la muestra sea representativa. La cantidad de participantes viene dada por la expresión: (Ver anexo nº 1)

$$n = \frac{k^2 NPQ}{k^2 PQ + NE^2}$$

En este estudio no se sacarán promedios, dado que lo que interesa es conocer, en lo posible, la situación puntual de cada enfermero. Dado que no se calculará promedio, tampoco se calculará la varianza y en consecuencia el cálculo de la □ de Cronbach no es aplicable.

Criterio de inclusión

Sujetos activos durante el periodo de la encuesta, que hayan aceptado y firmado el consentimiento informado de participación en el estudio (ver anexo) pertenecientes a servicios de internación del Hospital Central de Mendoza.

Criterio de exclusión

Se excluyeron de este estudio a todos los enfermeros que no desearon participar, los que se encontraban ausentes y por supuesto los que cumplen tareas en servicios de consultorios externos.

Fuentes

Fuente primaria: se trata de una fuente primaria, ya que la información se obtendrá de los propios enfermeros, quienes deberán llenar un cuestionario autoadministrado. Las respuestas serán anónimas y personales de participación, voluntaria. De este modo se pretende evitar el sesgo que pueda producir la presencia del entrevistador, además es un sistema económico. Permite acceder a todo tipo de personas, por muy alejadas o dispersas que estén, y tiene la ventaja para el encuestado de contestar cuando encuentre el momento oportuno.

Cuestionario adaptado de Roldán y Castillo (1995), que investigaron sobre salud mental y sobre lo que denominan Triple Carga de las mujeres trabajadoras (carga doméstica, biológica y laboral *stricto sensu*). La autora del presente trabajo lo considera adecuado porque 1) el personal de enfermería es femenino en su amplia mayoría y 2) tiene una parte dedicada a evaluar la satisfacción laboral propiamente dicha.

Fuentes secundarias: Se usaron además fuentes secundarias para la definición conceptual y operacional de la variable (SL) y de sus aspectos así como para el tratamiento estadístico (libros, tesis, Web.).

Técnica e instrumento de recolección de datos

El instrumento con el que se recolectará la información será a través del cuestionario anónimo y voluntario (modificado de Roldán y Castillo, 1995), su estructura consta de 13 preguntas cerradas, dividido en de 2 partes; la primera se recabarán 7 datos sociodemográficos y en la segunda los aspectos asociados a la variable objeto de este trabajo.

Se cursarán 2 solicitudes de autorización escritas para realizar el estudio y aplicar el cuestionario, una para el Director y la otra para la Enfermera Jefe del Depto. de Enfermería y al personal seleccionado del H.C.Mza (anexos 2y 3).

En su momento se realizará una reunión con los participantes con objeto de explicar el procedimiento de llenado del cuestionario, aclarar dudas y explicar las razones académicas del mismo (anexos 4). Se entregarán tres notas: una con las instrucciones de llenado del cuestionario, la segunda el consentimiento informado por duplicado (uno

queda en poder de cada participante y el otro para la investigadora) y la tercera el cuestionario propiamente tal (anexos 5 y 6). Se fijará como fecha límite de entrega 7 días de haberlo recibido, el que después de completado deberá ser depositado en un buzón que se ubicará al lado del reloj de marcación.

Tipo de administración del cuestionario: individual autoadministrado.

Duración: tiempo necesario para el llenado, 25 minutos.

Finalidad: medir cada uno de los aspectos que influyen en la satisfacción laboral según la opinión de los participantes (enfermeros).

Método: dado que se trata de un estudio con una única variable, utilizará la técnica estadística descriptiva ponderada de análisis de distribución de frecuencias, absolutas y relativas (porcentajes).

Variables sociodemográficas: Edad, género, estado civil, Nº de hijos, distancia de casa al hospital, antigüedad, razón de elección de la profesión.

Aspectos que influyen en la SL.

Aspecto I: condiciones físicas y/o materiales (1 ítem, con 3 opciones)
Aspecto II: beneficios laborales y/o remunerativos (3 ítems con 2 opciones c /u)
Aspecto III: políticas administrativas (3 ítems; 2 con 2 opciones y uno con 3).
Aspecto IV: relaciones sociales (2 ítems; 1 con 2 opciones y 1 con 4).
Aspecto V: desarrollo personal (2 ítems con 2 opciones c/u).
Aspecto VI: Tiempo para el desempeño de tareas (1 ítem con 5 opciones)
Aspecto VII: relación con la autoridad (1 ítem con 3 opciones).

Plan de procesamiento de datos

(ver anexo 8 tabla matriz)

Puntaje asignado a las respuestas, determinados por el autor del instrumento Roldan O. y Castillo, Laura (1995).

Nº	Aspectos	Ítems	Etiqueta	Puntos
1	Condiciones físicas	Condiciones físicas y/o confort	Deficientes	0
			Regulares	50
			Adecuadas	100
2	Beneficios laborales y/o remunerativos	Remuneración	Sí	100
			No	0
		Beneficios por ley	Sí	100
			No	0
		Conocimiento de deducciones	Sí	100
			No	0
3	Políticas administrativas	Adiestramiento	Sí	100
			No	0
		Estabilidad laboral	Sí	100
			No	0
		Participación en decisiones laborales	Nunca	0
			A veces	33
			A menudo	66
			Siempre	100
4	Relaciones sociales	Libertad de ideas	Sí	100
			No	0
		Integración al equipo sanitario	Nunca	0
			A veces	33
			Casi siempre	66
			Siempre	100
5	Desarrollo del personal	Cargo según estudio o capacidad	Sí	100
			No	0
		Evaluación de la institución	Sí	100
			No	0
6	Desempeño de tareas	Tiempo para la labor	Insuficiente	0
			Apenas suficiente	33
			Aceptable	66
			Más que suficiente	100
7	Relación con la autoridad	Relación con el jefe	Deficiente	0
			Regular	50
			Adecuada	100

En la tabla de ponderación, se estableció el valor numérico que tiene cada respuesta. Dado que el máximo teórico es 1300 (satisfacción completa) y el mínimo 0 (satisfacción nula), se dividen los resultados en quintiles, con la siguiente denominación:

- Satisfacción alta: 1040 a 1300 puntos
- Satisfacción parcial: 780-1039 puntos
- Satisfacción regular: 520-779 puntos
- Insatisfacción parcial: 260-519 puntos
- insatisfacción: 0-259 puntos

Los puntajes altos significan satisfacción alta (1040-1300 puntos) frente a los aspectos que influyen en la SL y los puntajes bajos (0-259 puntos), indican insatisfacción. Existe además la posibilidad de obtener puntajes de cada aspecto por separado.

Categorías diagnósticas de la escala de SL, según aspectos que la influyen:

Satisfacción laboral	Aspectos							Puntaje total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Satisfacción alta	100	300	≥241	≥160	200	100	100	≥1041
Satisfacción parcial	51-99	151-299	161-240	120-159	101-199	66	51-99	781-1040
Satisfacción regular	50	150	81-160	80-119	100	N/A	50	521-780
Insatisfacción parcial	1-49	1-149	1-80	40-79	1-99	33	1-49	261-520
Insatisfacción	0	0	0	0-39	0	0	0	≤260

Puntaje y satisfacción laboral de cada enfermero/a del H.C. de Mza- 2013.

# encuesta	*Puntaje*	*Rango*	*Resultado*
1	0-260	**I**	**Insatisfacción**
(…)	261-520	**II**	**Insatisfacción parcial**
(…)	521-780	**III**	**Satisfacción regular**
(…)	781-1040	**IV**	**Satisfacción parcial**
185	1041-1300	**V**	**Satisfacción alta**

Una vez obtenidos los datos, se volcarán en un gráfico circular, de acuerdo al número de enfermeros incluidos en cada categoría de satisfacción.

Plan de presentación de datos

Los resultados serán presentados en tablas de simple entrada y en gráficos de barras, teniendo en cuenta el tipo de aspecto que se presenta. Los datos obtenidos de las demás aspectos serán volcados a tablas estadísticas, previo procesamiento de los datos y a la sumatoria del total de respuestas obtenidas de los cuestionarios. Para la tabulación de los datos se utilizará Libre Office Calc 3.5, tanto para la base de datos como para la presentación de los gráficos.

Presentación de los datos sociodemográficos de los enfermeros/as H.C.Mza.

Tabla n°1: distribución según edad de los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013.

Edad (en años)	**Frecuencias**	**Porcentaje**
Menor de 20 a 35		
35 a 50		
+ de 50		
Total	185	100

Fuente: Cuestionario autoadministrado a los enfermeros Hospital Central de Mendoza, 2013.

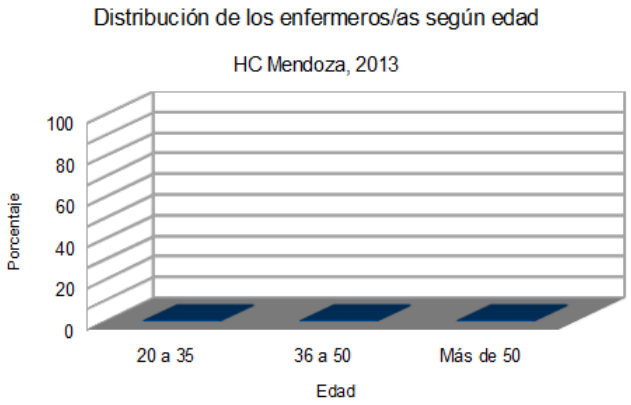


Tabla nº 2: distribución según género de los enfermeros del Hospital Central de. Mza.2013.

Género	**Frecuencias**	**Porcentaje**
Masculino		
Femenino		
Total	185	100

Fuente: Cuestionario autoadministrado en enfermeros Hospital Central de Mendoza, 2013.

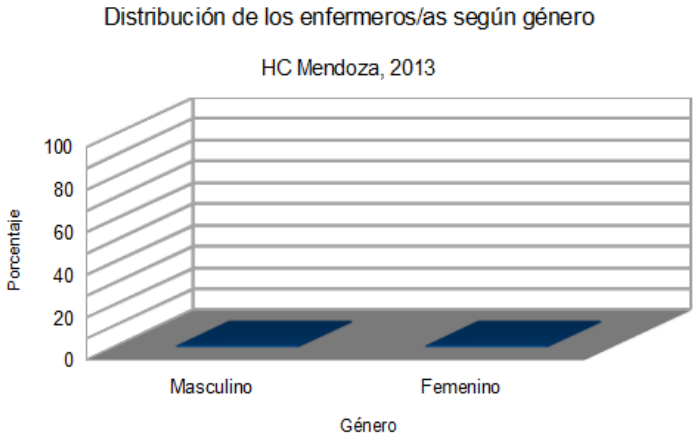


Tabla nº 3: Distribución de enfermeros según estado civil, HC Mendoza, 2013.

Estado civil	**Frecuencias**	**Porcentaje**
Con pareja		
Sin pareja		
Total	185	100

Fuente: Cuestionario autoadministrado en enfermeros Hospital Central de Mendoza, 2013.

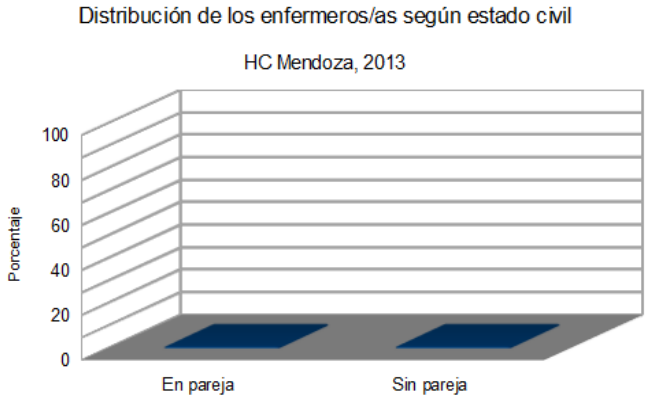


Tabla nº 4: Distribución de enfermeros según razón de la elección de la profesión, Hospital Central de Mendoza, 2013.

Razón	**Frecuencias**	**Porcentaje**
Vocación		
Salida laboral		
Ambas		
Total	185	100

Fuente: Cuestionario autoadministrado en enfermeros Hospital Central de Mendoza, 2013.

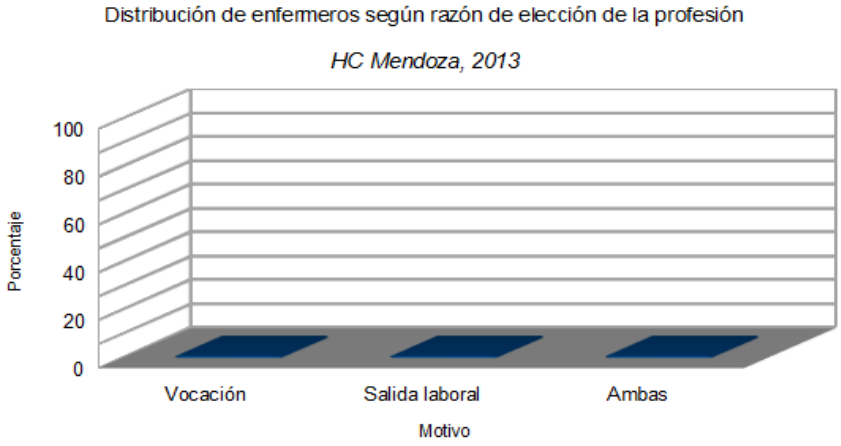


Tabla Nº5: Distribución de enfermeros según Nº de hijos, H. C. Mendoza, 2013.

Cantidad de hijos	**Frecuencias**	**Porcentaje**
Sin hijos		
1 a 3		
4 o más		
Total	185	100

Fuente: Cuestionario autoadministrado en enfermeros Hospital Central de Mendoza, 2013.

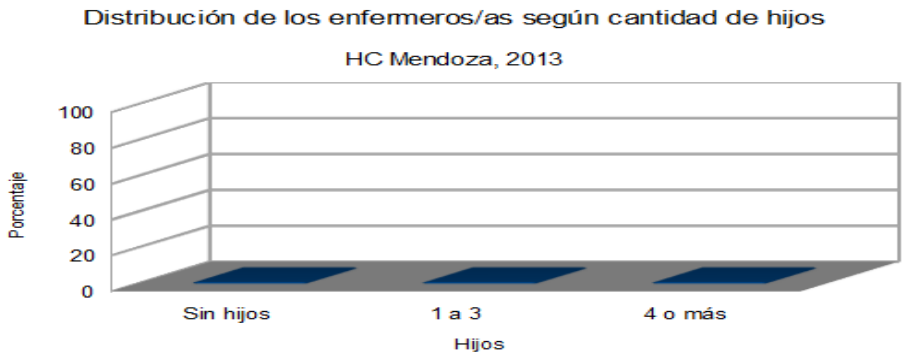


Tabla Nº 6: Distribución de enfermeros según distancia al lugar de trabajo, Hospital Central de Mendoza, 2013.

Distancia (en km)	**Frecuencias**	**Porcentaje**
0-20		
20-40		
40+		
Total	185	100

Fuente: Cuestionario autoadministrado en enfermeros Hospital Central de Mendoza, 2013.

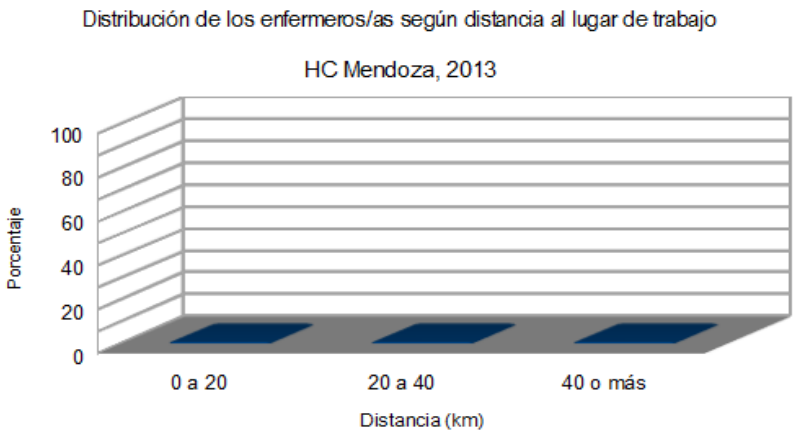


Tabla Nº7: Distribución de enfermeros según antigüedad en el puesto, Hospital Central de Mendoza, 2013.

Antigüedad (en años)	**Frecuencias**	**Porcentaje**
0-10		
10-20		
Más de 20		
Total	185	100

Fuente: Cuestionario autoadministrado en enfermeros Hospital Central de Mendoza, 2013

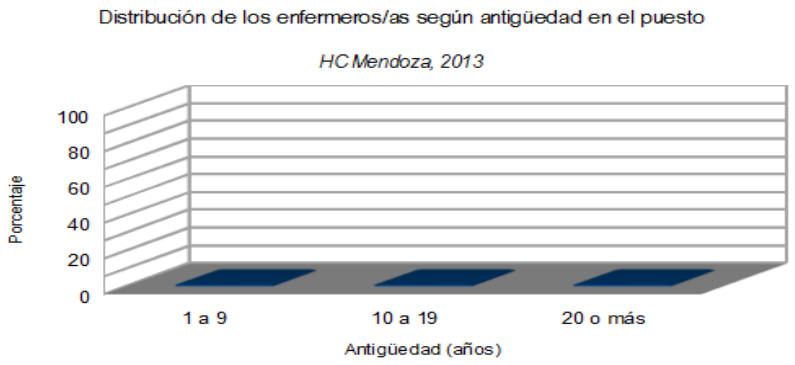


Tabla nº8 - Meta-gráfico: frecuencia de cada aspecto en rangos I y II (satisfacción baja e insatisfacción parcial) en los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013.

Aspecto	Puntaje obtenido	Calificación*
Condiciones físicas	0	0/100
Remuneración	0	0/300
Políticas administrativas	0	0/300
Relación con los compañeros	0	0/200
Desarrollo del personal	0	0/200
Desempeño de tareas	0	0/100
Relación con la autoridad	0	0/100

Fuente: cuestionario auto administrado

*** (Puntaje obtenido)/(Puntaje máximo)**

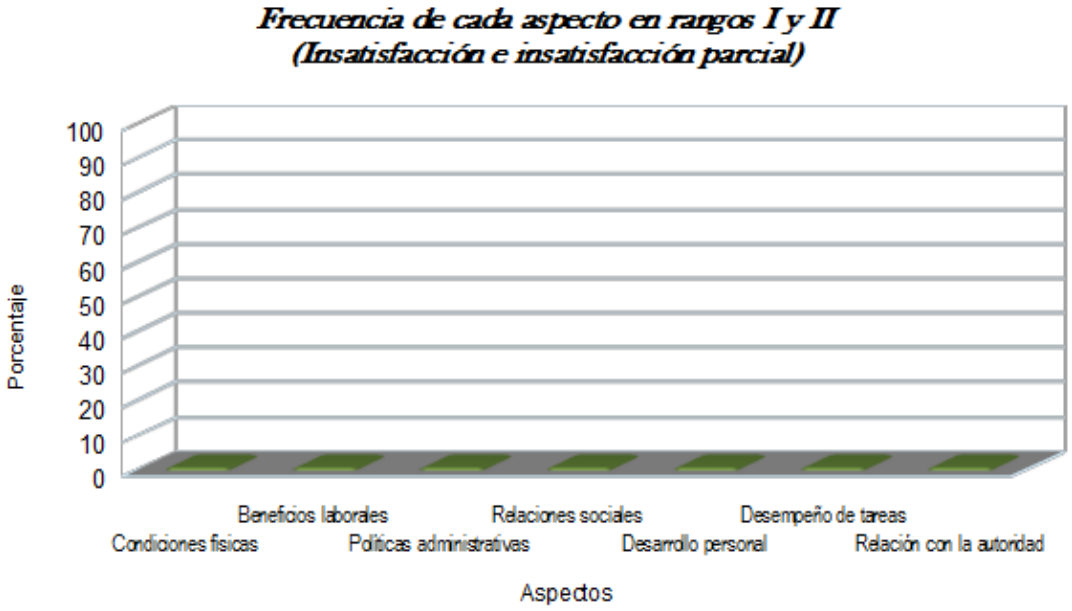
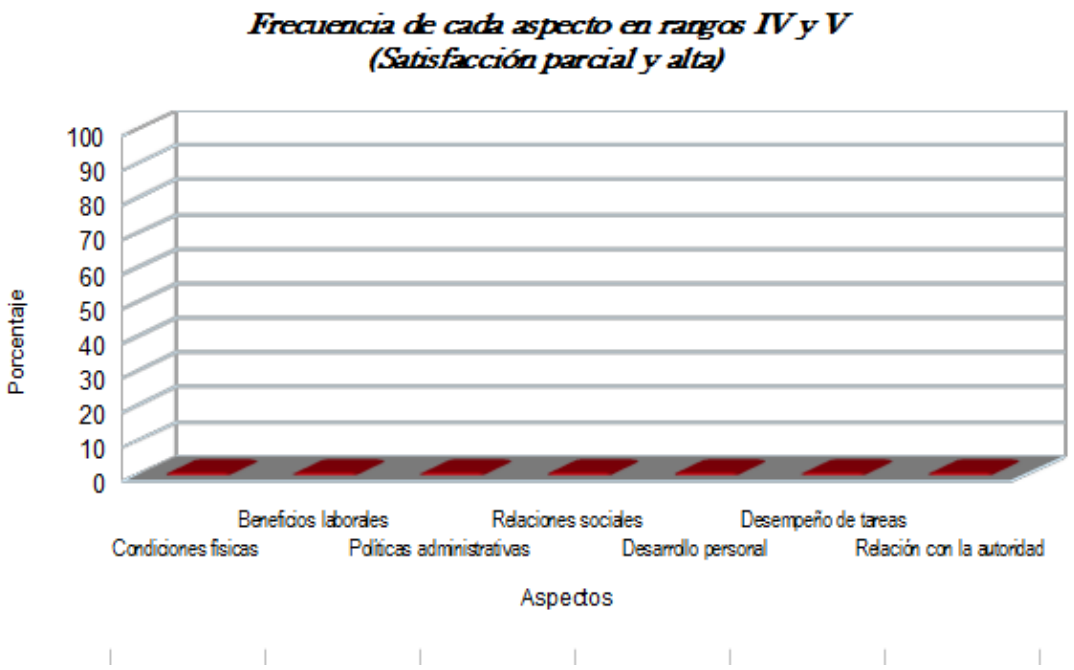


Tabla nº9 - Meta-gráfico: frecuencia de cada aspecto en rangos IV y V (satisfacción parcial y alta) en los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013.

Aspecto	Puntaje obtenido	Calificación*
Condiciones físicas	0	0/100
Remuneración	0	0/300
Políticas administrativas	0	0/300
Relación con los compañeros	0	0/200
Desarrollo del personal	0	0/200
Desempeño de tareas	0	0/100
Relación con la autoridad	0	0/100



Plan de análisis de datos

Se usará la estadística descriptiva, cuyo objetivo es sintetizar la información contenida en los elementos de una muestra. Es muy importante dejar claro que la información sólo es válida para la muestra y no para toda la población.

Los datos obtenidos se analizarán entre la cantidad de sujetos en cada quintil y cualesquiera extremos de la escala de satisfacción, en especial las posibles asociaciones con los aspectos de satisfacción detallados en la tabla de ponderación. Otro dato que se tendrá en cuenta es la posible discrepancia entre las respuestas de los enfermeros y las de los licenciados en enfermería.

Luego de obtener los guarismos de cada cuestionario de SL, se procederá al procesamiento de las demás dimensiones, para de este modo poder cuantificar los datos obtenidos. Se confeccionará la tabla matriz de datos (ver anexo 8).

1) Se realizarán los cálculos estadísticos de frecuencia.
2) Se realizarán los cálculos estadísticos de porcentaje.
3) Con los datos obtenidos de las tablas se realizarán los gráficos correspondientes a cada una de ellas.

Cronograma de actividades: gráfico de Gantt

Meses del año 2013	mayo				junio				julio				agosto				septiembre			
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificación de la investigación																				
Revisión bibliográfica																				
Recolección de datos																				
Procesamiento de datos																				
Presentación de resultados																				
Análisis de resultados																				
Redacción de informe																				
Presentación y defensa del trabajo																				

Referencias: Elaboración propia respecto del tiempo programado.

Recursos necesarios para realizar la investigación.

RRHH:

- Autoridades del departamento de Enfermería y Director del Hospital.
- Asesor en estadística, metodología y desarrollo del trabajo.
- Tipeador de informes.
- Investigadora.
- Enfermeros.
- Receptor del cuestionario

RRFF: Los costos asumidos por la investigadora serán:

- Fotocopias necesarias y cuestionarios
- Hojas A4 y oficio.
- Elementos de librería: cuaderno, anotadores, lapiceras.
- Material Bibliográfico
- Comunicaciones telefónicas
- Refrigerios
- Pasajes Mendoza-Córdoba (2 tutorías)

RRTT:

- Bibliografía sobre el tema
- Revistas científicas
- Apuntes de cátedra
- Libros de la cátedra investigación-taller
- Trabajos científicos anteriores
- Computadora
- MS Word y Libre Office Calc
- Cartuchos de tinta.
- Datos estadísticos de la institución.

Responsable de la investigación: la autora del proyecto.

Estimación de costos necesarios para la implementación el proyecto de investigación

Actividades	Rubro	Cantidad	Precio unitario en $	Precio total en $
Recolección de datos	Fotocopias	330	$0,30	$99
	Cuaderno	2	$4	$8
	Lapiceras	20	$2	$40
	Carpetas	2	$4	$8
	Hojas	100	$25 (resma entera)	$25
	Consultas bibliográficas por internet	N/A	N/A	N/A
	Asesor estadístico	1	$50	$50
Procesa-miento de datos	Tipeador de informes	1	$100	$100
	Hojas	50	(ya incluido)	(ya incluido)
	Teléfono	20	$2	$40
Varios	Transporte	15	$2,10	$31
	Encuadernación	1	$200	$200
	Tutorías	2	$700	$1400
	Cartuchos de tinta	2	$100	$200
Total				**$2.201**

Bibliografía

1.- CORSI, J. *Burnout*. Rev. Formación de Profesionales 2000. [Sitio en internet] Disponible en: http://www.isis.cl.

2.- RAMOS, J. MONTALBÁN, FM, BRAVO, M. Estrés en las organizaciones. Concepto, consecuencias y control. En: Hombrados MI, ed. Estrés y Salud. Madrid: Promolibro; 1997.

3.- HIDALGO, I., DÍAZ, R.J. Estudio de la influencia de los factores laborales y socio-demográficos en el desarrollo del síndrome de agotamiento profesional en el área de medicina especializada del INSALUD de Ávila. Med Clin (Barc) 1994; 103:408-12.

4.- FERNÁNDEZ, M.I. VILAGRASA, J.R., GAMO, M.F., VÁZQUEZ, J., CRUZ, E., AGUIRRE, M.V., *et al*. Estudio sobre la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev Esp Salud Pública 1995; 69:487-97.

ANSELMIO, M. L.; ANGERAMI, E.L. y GOMEZ, E. 1997. *Rotatividade e condiçös de trabalho enfermagem nos hospitais do municipio de Ribeirao Preto*. En: revista Brasileira de Salud Ocupacional. 23; 85/86: 31-41.

BRÜGGEMANN, Odaléa Maria texto & contexto enfermería: 15 años de contribuciones

BUSTO J, LÓPEZ de MESA *R*, SÁNCHEZ CARPINTERO *R*., VILLEGAS A, Clínica de la Nutrición en enfermería 2011;65:676-82 Factor Impacto (ISI-*2010*):

CASTRILLÓN MC et al (1999). La enfermería en Colombia y la reforma del sector salud. En: Investigación y Educación en Enfermería XVII (1):13-33.

DAVIS, K. y NEWSTROM, J. (1991). Comportamiento Humano en el Trabajo.

FERNÁNDEZ LARRAGUIBEL, Beatriz y PARAVIC KLIJN, Tatiana Nivel de satisfacción labora en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. Ciencia y enfermería *versión On-line* ISSN 0717-9553.Ciencias. de enfermería. v.9 n.2 Concepción dic. 2003.

FERNÁNDEZ RÍOS, M. (1999*). Diccionario de RRHH. Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.

GÓMEZ-VELA M, SABEH, E.N. Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología. Universidad de Salamanca. [Acceso 19 marzo 2007]. Disponible en: http://www3.usual.es/~inico/investigación/invesinico/ calidad.htm.

GONZÁLEZ TIRADOS, R.M. (1993): Rendimiento académico en la Universidad Politécnica de Madrid: Estudio longitudinal en primer ciclo 1989-93. Tomos I y II. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Politécnica / ICE.

GORDILLO, Mª. V. La satisfacción profesional del profesorado: Consecuencias para la orientación educativa. En VILLA, A. (Coord.) Perspectivas y problemas de la función docente. II Congreso Mundial Vasco. Madrid: Narcea, 1988, pp. 259-266.

HERZBERG, F., MAUSNER, B. y SNYDERMAN, B. The motivation to work. (2ª ed.). New York: Wiley, 1959.

HOPPOCK, R. “Job satisfaction” New Cork. United States. Harper Ed. 1935.

KREITNER Y KINICKI, A. Comportamiento de las organizaciones. Madrid: McGraw-Hill, 1997.

LOITEGUI ALDAZ, J.R. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.

MALVÁREZ, S. Heredia, A.M. y ESPINO, S. (2004) Profesionalización de auxiliares de enfermería en América Latina. Serie Iniciativa de Reforma del Sector Salud en América Latina y el Caribe. Nº 13. En prensa. OPS/OMS. Washington DC.

MUÑOZ, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.

MUÑOZ, E. LINARES, L. TORRENT, M., COLL, J.M. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. Aten Primaria. 2006;37:209-.

PADRÓN, M. Satisfacción profesional del profesorado. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna, 1995. para la socialización del conocimiento en enfermería y salud.1995.

ROBBINS, S. (2004). Comportamiento Organizacional (10ª ed.) México: Pearson.

ROBBINS, Stephen P. Comportamiento Organizacional. 8ªEdición. Editorial Prentice Hall. México, 1999. S.A.

ROLDAN, Olga y CASTILLO, Laura (1995). La triple carga y la salud mental de las empleadas de una fábrica de cigarrillos en Maracay, Venezuela. (Tesis de postgrado. Centro de estudios en salud de los trabajadores. Universidad de Carabobo. Maracay (Venezuela).

WEIN ZUBIETA, J.C. y SUSINOS, T. Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes. Madrid: CIDE, 1992. ERT, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder, 1992.

Anexo 1: Cálculo de la muestra: se calcula aplicando la transformación de la función gaussiana:

$$n = \frac{k^2 NPQ}{k^2 PQ + NE^2}$$

Se calcularán 2 valores para n, correspondiendo el 1º a las licenciadas y el 2º a las enfermeras profesionales de acuerdo a los valores expuestos en el contexto.

- Licenciados en enfermería 71
- Enfermeros: 253; donde:

- *n*: es el tamaño de la muestra que deberá ser tomada de la población
- *N*: es el tamaño de la población
- *E:* es el límite deseado de error
- *k*: es el nivel de confianza (diferencia entre el 100% y el error)
- *P:* es la proporción verdadera, en la población de unidades en esa clase
- *Q:* es la proporción, en la población, de unidades que no pertenecen a esa clase

En este caso los valores de las variables de la ecuación serán los siguientes:

- Universo (N) = 71+253 (suma de los licenciados y los enfermeros); se estratificará en N1 (licenciados) y N2 (enfermeros)
- *E*= 5%, lo que nos da una *k*=95%. De acuerdo a la campana de Gauss, esa probabilidad corresponde a un z=1.96

Al sustituir los valores, se obtiene lo siguiente:

$$N_1 = \frac{1{,}96^2 * 71 * 71/(71+253) * 253/(71+253)}{1{,}96^2 * 71 * 253/(71+253)^2 + 71 * 0{,}05\text{^}2}$$

En consecuencia, para una población de 71 licenciados, se tomará una muestra estratificada de 56 personas, que resulta de aplicar el cálculo precedente.

De modo similar, se calcula N_2

$$N_2 = \frac{1{,}96^2 * 253 * \frac{253}{(71+253)} * \frac{71}{71+253}}{1{,}96^2 * \frac{253*71}{(71+253)\text{^}2} \quad +253 * 0{,}05^2}$$

Que arroja un resultado de 129 enfermeros para que la muestra resulte representativa.

Anexo 2: Solicitud de autorización

Dirección Hospital Central de Mendoza

Septiembre 2013

Estimado Director:

La que suscribe, enfermera del servicio de Oncología, solicita respetuosamente a Ud. autorización para llevar a cabo un relevamiento de datos de los enfermeros/as que trabajan en este hospital.

Motiva la presente el cursado de la materia Taller que, para finalizar la carrera de la Licenciatura en Enfermería, exige realizar un proyecto de investigación. El tema será: **"**Aspectos que influyen en la satisfacción laboral según opinión de los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013".

El estudio sería aplicado al sector de enfermería área de internación la recolección de datos se haría a través del cuestionario que se adjunta, el cual está dirigido a una población de 185 enfermeros/as de este hospital.

Los resultados y conclusiones globales del estudio le serán presentados a Ud. y a la Enfermera Jefe del Departamento de Enfermería; las respuestas del cuestionario son individuales, voluntarias, totalmente anónimas y les llevará no más de 25 minutos.

Considero que es una excelente oportunidad para que Ud. tenga una visión distinta sobre el estado de satisfacción de los enfermeros y cuáles son los factores asociados. La autora desde la posición, totalmente independiente y vinculada exclusivamente al ámbito científico, le garantizará a los participantes y a la institución; la total confidencialidad de las respuestas, que serán tratadas estadísticamente y de manera global en el estudio que se pretende realizar.

Agradeciéndole de antemano su colaboración, reciba un cordial saludo.

La autora

Anexo 3: Solicitud de autorización al Departamento de Enfermería, Hospital Central de Mendoza, septiembre 2013.

Estimada Licenciada:

La que suscribe enfermera del servicio de Oncología, solicita respetuosamente a Ud. La autorización para llevar a cabo un relevamiento de datos de los enfermeros/as que trabajan en este hospital.

Motiva la presente el cursado de la materia Taller que, para finalizar la carrera de la Licenciatura en Enfermería, pide realizar un proyecto de investigación. El tema será: **"**Aspectos que influyen en la satisfacción laboral según opinión de los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013".

El estudio sería aplicado al sector de enfermería área de internación la recolección de datos se haría a través del cuestionario que se adjunta, el cual está dirigido a una población de 185 enfermeros/as de este hospital.

Los resultados y conclusiones globales del estudio le serán presentados a Ud. y al Director del hospital; las respuestas del cuestionario son individuales, voluntarias, totalmente anónimas y les llevará no más de 25 minutos.

Se considera que es una excelente oportunidad para que Ud. tenga una visión distinta sobre el estado de satisfacción de los enfermeros y cuáles son los factores asociados a la misma. La autora desde la posición, totalmente independiente y vinculada exclusivamente al ámbito científico, le garantizará a los participantes y a la institución; la total confidencialidad de las respuestas, que serán tratadas estadísticamente y de manera global en el estudio que se pretende realizar.

Agradeciéndole de antemano su colaboración, reciba un cordial saludo.

La autora

Anexo 4: Nota de solicitud a los participantes que responderán el cuestionario sobre satisfacción laboral en los servicios de internación del Hospital Central de la Ciudad de Mendoza.

Septiembre 2013

Estimados colegas:

El presente instrumento tiene como propósito obtener de ustedes sus opiniones sobre la satisfacción laboral que les merecen los servicios de internación donde ejercen. Dicha información permitirá llevar a cabo un proyecto de investigación que se realizará para cumplir con el requisito académico exigido por la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Córdoba, para optar al título de Licenciada en Enfermería. Los resultados obtenidos permitirán comprender en parte los niveles de satisfacción y los aspectos que influyen en ella con el objeto de identificar los factores que la propician y en el futuro modificar las que provocan insatisfacción laboral. Si lo responden con honestidad y sinceridad será de gran beneficio para la autora.

La información que ustedes ofrezcan, tendrá el carácter de confidencial y de uso exclusivo para el presente trabajo, vale aclarar que no deben firmar el cuestionario.

Muchas gracias por vuestra colaboración.

La autora

Anexo Nº 5. Consentimiento Informado

Consentimiento informado para enfermeros participantes del proyecto de Investigación sobre **"**Aspectos que influyen en la satisfacción laboral según opinión de los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013".

El presente proyecto de investigación será llevado a cabo por una colega y alumna de la carrera de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de Córdoba. La meta de este estudio es conocer la opinión que los profesionales de enfermería tienen sobre distintos aspectos que influyen en la satisfacción laboral, en los servicios de internación del Hospital Central de Mendoza.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario con 20 preguntas, cada una tiene sólo una respuesta y le llevará aproximadamente 25 minutos.

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

Si tiene alguna duda sobre este proyecto o sobre el cuestionario puede preguntar personalmente o al teléfono que se indica, ---------. Igualmente, puede retirarse como participante del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique, si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la autora o de no responderla.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en este proyecto de investigación, conducida por la autora. He sido informado (a) de que el objeto de estudio es conocer la opinión de los enfermeros sobre aspectos que influyen en la satisfacción laboral en el ámbito del Hospital Central de Mendoza.

Me han indicado que tendré que responder sólo a un cuestionario de 20 preguntas, que cada una de ellas tiene una opción y que insume aproximadamente 25 minutos.

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

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la autora, al teléfono anteriormente mencionado.

--- --- ---

Nombre del Participante Fecha Firma del Participante

(en letra imprenta)

Anexo 6: Instrucciones para llenar el cuestionario sobre satisfacción laboral

El instrumento es un cuestionario estructurado en dos partes. En la primera se encuentran 7 datos sociodemográficos, usted debe escribir lo que corresponda a su situación personal.

La segunda parte contiene las 13 preguntas que emergieron de los indicadores y subindicadores seleccionados, relacionados con las dimensiones y la variable en estudio. Se le solicita marcar una sola casilla según corresponda con la (X) a su opinión personal.

- Tiempo necesario estimado 25 minutos
- Si tiene dudas, pregunte al encuestador.
- Tómese su tiempo e intente responder a todas las cuestiones, reflexionando antes de contestar.
- Evite la tendencia natural a señalar las respuestas centrales y marque con una X la casilla de su elección, dejándola en blanco si desconoce la respuesta.
- Trate de responder todas las preguntas.
- No lo firme, es anónimo y confidencial.

Gracias por su colaboración

Anexo 7: Cuestionario sobre satisfacción laboral

Hospital Central de Mendoza.

1º Parte: Datos sociodemográficos

Licenciado en enfermería ____ Enfermero_____

Servicio de internación_____

a. Edad_____
b. Género_____
c. Antigüedad_____
d. Distancia aproximada de su casa al hospital (Km): _____
e. Nº de hijos: _____
f. Razón elección de la profesión: vocación____salida laboral___ambas___
g. Estado civil: con pareja_____sin pareja_____

2º Parte: Aspectos de la satisfacción laboral

1. ¿Tiene conocimiento de las deducciones que se aplican a su remuneración?	SI	NO

2. ¿Cree Ud. que tiene o cuenta con estabilidad laboral?	SI	NO

3. ¿Es su cargo adecuado al nivel de estudio/ capacidad?	SI	NO

4. ¿Cuenta Ud. con el adiestramiento necesario para el desarrollo de su trabajo por parte de la Institución?	SI	NO

5.- ¿Cuenta Ud. con el tiempo necesario para realizar sus labores?	Insuficiente	Apenas suficiente	Aceptable	Más que suficiente

6. ¿Se siente Ud. integrado al equipo sanitario?	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

7.- ¿Cuenta Ud. con libertad para exponer sus ideas?	SI	NO

8.- ¿La remuneración que percibe está acorde con su desempeño?	SI	NO

9.- ¿Recibe Ud. los beneficios que estipula la ley?	SI	NO

10. ¿Proporciona la institución evaluaciones dirigidas al crecimiento individual dentro de la organización?	SI	NO

11. ¿Es Ud. tomado en cuenta para el mejor funcionamiento de las actividades de la institución?	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca

12. ¿Cómo considera las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus tareas?	Adecuadas	Regulares	Deficientes

13. ¿Cómo considera las relaciones con las autoridades?	Adecuadas	Regulares	Deficientes

Anexo Nº8: Tabla Matriz "A"

Variables de control (sociodemográficas)																		
Dimensiones	Género		Edad (años)			Antigüedad (años)			Distancia al trabajo (Km)			Estado civil		Razón de elección de la profesión			Nº hijos	
	F	M	20-35	35-50	+50	0-10	10-20	+20	0-20	20-40	+40	c/pareja	s/pareja	vocación	Salida laboral	Ambas	1-3	4 o más
sujetos																		
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
…																		
…																		
…																		
…																		
…																		
185																		

Fuente: cuestionario auto administrado

Anexo Nº 8: Tabla Matriz (continuación de “A”)

Satisfacción laboral (Enfermeros/as)															
Dimensiones	Condiciones físicas			Beneficios laborales y/o remunerativos			Políticas administrativas			Relaciones sociales		Desarrollo del personal		Desempeño de tareas	Relación con la autoridad
sujetos	Def.	Reg.	Adecuadas	Remu-neración	Beneficios por ley	Conocimiento de deducciones	Adiestra-miento	Estabi-lidad laboral	Partici-pación en decisiones laborales	Libertad de ideas	Integra-ción al equipo sanitario	Cargo según estudio o capacidad	Evalua-ción de la institución	Tiempo para la labor	Relación con el jefe
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
…															
…															
…															
129															

Fuente: cuestionario auto administrado

Anexo Nº 8: Tabla Matriz (continuación de “A”)

Satisfacción laboral de los Licenciados en Enfermería															
Dimensiones	Condiciones físicas			Beneficios laborales y/o remunerativos			Políticas administrativa			Relaciones sociales		Desarrollo del personal		Desempeño de tareas	Relación con la autoridad
sujetos	Def.	Reg.	Adec.	Sueldo	Beneficios por ley	Conocimiento de deducciones	Adiestramiento	Estabilidad laboral	Partici-pación en decisiones laborales	Libertad de ideas	Integración al equipo sanitario	Cargo según estudio o capacidad	Evalua-ción de la institución	Tiempo para la labor	Relación con el jefe
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
…															
…															
…															
56															

Fuente: cuestionario auto administrado