



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS SERVICIOS DE
CLÍNICA, CIRUGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO
ARTEAGA, CUENCA 2014**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

**AUTORAS: MARIUXI ANDREINA ARIAS GUZMÁN
JESSICA BEATRIZ DURÁN DURAN
ELIZABETH CATALINA GALARZA ASTUDILLO**

DIRECTORA: LCDA. LLAQUELINA AMANDA BUENAÑO BARRIONUEVO

ASESORA: LCDA. MARÍA GERARDINA MERCHÁN

CUENCA - ECUADOR

2015

RESUMEN

Antecedentes: La satisfacción laboral es de gran importancia, ya que esto, influye positiva o negativamente en el desempeño del trabajador.

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”, Cuenca 2014.

Metodología: Se realizó un estudio analítico transversal, con un universo finito de 58 personas enfermeras/os y auxiliares que laboran en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”. Como técnica de investigación se aplicó la entrevista y como instrumento el cuestionario de Font Roja que consta de 24 ítems, para evaluar la satisfacción laboral. Para la tabulación y análisis de datos se elaboró en el programa SPSS versión 15 y mediante el programa Excel se elaboraron tablas para el análisis de resultados.

Resultados: De las 58 personas investigadas el 98,3% es personal femenino y 1,7% masculino. El grupo etario predominante es el de 24 y 30 años 63,8%. El 63,8% trabaja menos de un año. El 74,1% son licenciadas y el 25,9% auxiliares de enfermería. La satisfacción laboral global es 53,4% moderada. Por factores encontramos: 70.7% tensión moderada y 17,2% alta. El 58,6% tiene presión media y 25.9% alta. El 37.9% manifestaron competencia profesional moderada, el 60.3% promociones profesionales moderadas y el 39.7% altas. 75,9% mantienen buenas relaciones con los jefes, 24,1% relaciones regulares. La relación de compañerismo son buenas 82,8% y 17.2% regulares. En cuanto a las características extrínsecas 27,6% tienen satisfacción alta, el 69% medio y bajo 3,4%. El 44.8% sienten monotonía laboral medianamente y el 13.8% alta monotonía.

Conclusiones: Existe vulnerabilidad en factores como: “tensión”, “promoción profesional”, “características extrínsecas de status” y “monotonía laboral”, por problemas de contexto organizacional, distribución y equilibrio laboral, añadiendo a ello un reconocimiento profesional no acorde al personal de salud.

PALABRAS CLAVES: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO, SATISFACCIÓN LABORAL, AGOTAMIENTO PROFESIONAL, ENFERMERÍA DEL TRABAJO, PERSONAL DE ENFERMERÍA.

ABSTRACT

Background: Job satisfaction is very important as this; positively or negatively affect worker performance.

Objective: To evaluate the degree of job satisfaction and factors associated nursing staff in the service of Clinical Surgery and Pediatrics Hospital "José Carrasco Arteaga" Cuenca 2014.

Methodology: A cross-sectional study was performed with a finite universe of 58 people nurses / os and assistants who work in the service of Clinical Surgery and Pediatrics Hospital "José Carrasco Arteaga". As the interview research technique and an instrument Font Roja questionnaire consisting of 24 items, to assess job satisfaction was applied. For tabulation and analysis was developed in SPSS version 15 through Excel tables to analyze results were formulated.

Results: Of the 58 people surveyed 98.3% is female staff and 1.7% male. The predominant age group is 24 to 30 years 63.8%. 63.8% work less than a year. 74.1% are graduates and 25.9% nursing assistants. The overall job satisfaction is 53.4% moderate. What factors are: 70.7% and 17.2% moderate tension high. 58.6% have medium pressure and 25.9% high. 37.9% reported moderate professional competence, 60.3% moderate professional promotions and 39.7% higher. 75.9% maintained good relations with the heads, 24.1% regular relations. The relationship of fellowship are good 82.8% and 17.2% regular. As extrinsic characteristics have high satisfaction 27.6%, 69% and under 3.4% average. 44.8% feel fairly monotonous work and 13.8% high monotony.

Conclusions: There vulnerability factors as "tension", "career development", "extrinsic characteristics of status" and "labor monotony" problems of organizational context, labor distribution and balance, adding to it a professional recognition not according to staff of health.

KEYWORDS: JOB SATISFACTION, JOB SATISFACTION, EXHAUSTION PROFESSIONAL, OCCUPATIONAL HEALTH NURSING, NURSING STAFF.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CAPITULO I	18
1.1 INTRODUCCIÓN	18
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.3 JUSTIFICACIÓN	21
2. MARCO TEÓRICO	23
2.1 Definición de Satisfacción laboral.....	23
2.2 ARGUMENTACIÓN EMPÍRICA	25
2.2.1 Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Bogotá-Colombia	25
2.2.2 Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-Perú	26
2.2.3 Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. México....	27
2.2.4 Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Medellin-Colombia.	28
2.2.5 Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación Aplicada en un Área Quirúrgica	29
2.2.6 Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria. España	30
2.3 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO.....	31
2.4 MODELOS DE LA MOTIVACIÓN	36
2.5 CONCEPTOS RELACIONADOS	36
2.6 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL ...	37
2.7 INCENTIVOS	38
2.6.1 Tipos de incentivos	40
3 OBJETIVOS	53
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	53
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	53
4. DISEÑO METODOLÓGICO	54
4.1 TIPO DE ESTUDIO	54

4.2. ÁREA DE ESTUDIO.....	54
4.3. UNIVERSO Y MUESTRA.....	54
4.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	54
4.5. VARIABLES	55
4.5.1 Operalización de Variables	55
4.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	61
4.7 PROCEDIMIENTOS.....	64
4.8 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS.....	65
4.9 ASPECTOS ÉTICOS	65
4.10 RECURSOS	65
4.10.1 Recursos Humanos.....	65
4.10.2 Recursos Materiales.....	65
5 RESULTADOS	66
DISCUSIÓN	81
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES	90
6. BIBLIOGRAFÍA.....	91
6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	91
ANEXOS.....	94
ANEXO 1	94
ANEXO 2.....	96



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo Mariuxi Andreina Arias Guzmán, autora de la tesis “GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA, CIRUGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA 2014”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 27 de abril del 2015



Mariuxi Andreina Arias Guzmán

CI. 0705202950



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo Jessica Beatriz Durán Durán, autora de la tesis "GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA, CIRUGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA 2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 27 de abril del 2015

Jessica Beatriz Durán Durán

CI. 0104808597



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo Elizabeth Catalina Galarza Astudillo, autora de la tesis "GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA, CIRUGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA 2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 27 de abril del 2015

Elizabeth Catalina Galarza Astudillo

CI. 0301801551



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo Mariuxi Andreina Arias Guzmán, autora de la tesis "GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA, CIRUGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de abril del 2015



Mariuxi Andreina Arias Guzmán

CI. 0705202950



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo Jessica Beatriz Durán Durán, autora de la tesis “GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA, CIRUGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA 2014”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de abril del 2015

Jessica Beatriz Durán Durán

CI. 0104808597



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo Elizabeth Catalina Galarza Astudillo, autora de la tesis "GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA, CIRUGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL JOSÉ CARRASCO ARTEAGA, CUENCA 2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de abril del 2015

Elizabeth Catalina Galarza Astudillo

CI. 0301801551

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación con mucho amor, esfuerzo y dedicación a mi querida madre quien es el motor de mi vida, la única que está en los momentos difíciles y buenos de ella. La que me brinda siempre apoyo incondicional, amor y entrega, la cual junto con mi padre se sacrificaron para brindarme lo mejor para alcanzar mis metas.

Gracias queridos padres por todo, Dios los bendiga siempre.

Andreina Arias

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis de grado está dedicado a Dios, por darme la vida a través de mis queridos padres quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: ESPOSA, MADRE Y PROFESIONAL.

A mi Esposo, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa de mi vida.

A mi hija, que es el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis ideales de superación, ella fue quien en los momentos más difíciles me dio su amor y comprensión para poderlos superar, quiero también dejar a mi pequeña hija una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr.

Y a cada una de las personas dedico el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregue en todos los años que pase en mi carrera.

Jessica Duran



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de manera muy especial a mi madre Nancy Astudillo, a ella que nunca me dejo caer y fue mi apoyo en todo momento.

Una meta más cumplida y sin duda todo esto es con la ayuda de Dios.

Catalina Galarza



AGRADECIMIENTO

A Dios Padre por ser el dueño de la creación y la vida, A todos los miembros de mi familia, mi papi, mami y hermanos.

A mí querida Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería. A la Lcda. Llaqueline Buenaño Directora de Tesis a la Lcda. María Merchán Asesora de Tesis, a mis compañeras de tesis por formar parte del equilibrio en la realización de esta investigación. A todas las personas que me ayudaron a crecer muchas gracias.

Andreina Arias

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme dado la vida, siendo mi apoyo, mi luz y mi camino en los momentos más difíciles de mi vida. Por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

A la familia Tapia Tapia, porque me abrieron sus puertas y me acogieron en su hogar, en donde prácticamente viví todo este tiempo, pasando días y noches en vela.

A todos mis amigos y amigas que me brindaron desinteresadamente su valiosa amistad, entre ellos mis hermanos y mi sobrino, gracias por ser la sal que condimenta mi vida.

A la Universidad Estatal de Cuenca especialmente a la Facultad de Ciencias Médicas y a mis estimados maestros, que a lo largo de mi carrera me han transmitido sus amplios conocimientos y sus sabios consejos; especialmente a mi Directora y Asesora de tesis quienes nos ayudaron a lo largo del trabajo de tesis.

Jessica Duran

AGRADECIMIENTO

Un largo camino, que gracias a la bendición de Dios puede culminar, al que estoy agradecida inmensamente, ya que él supo guiar mis pasos en toda mi carrera de estudiante

A mi madre que a pesar de estar lejos, fue mi pilar fundamental, la que me estuvo apoyando en todo momento y nunca dejó de creer en mí y me alentaba para que siga adelante, sin duda sin el apoyo de ella no estuviera aquí.

Y a todos los que formaron parte de esta etapa de mi vida (maestras, amigas, amigos, familia), ya que de una u otra forma me brindaron su apoyo.

A mi directora y asesora de tesis, que compartieron sus conocimientos y nos guiaron para seguir todo este proceso, por toda su confianza y paciencia que tuvieron con nosotras.

Catalina Galarza

1. CAPÍTULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

“La satisfacción laboral, es un elemento que influye en toda actividad del ser humano y sirve como un factor de apoyo que agranda los sentimientos de valor, importancia y superación personal. Ésta se define como un estado emocional con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador con relación a su actitud frente a su labor, basada en creencias y valores que va desarrollando de su propio trabajo por lo que se reconoce como un elemento primordial del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad y calidez de sus servicios.”¹

“El trabajo es un fenómeno sumamente complejo, por lo que es necesario reconocer que puede ser una tarea, un deber o un logro, puede ser mental, físico o ambos y puede ser repetitivo o creativo; incluso puede ser algo ingrato o algo personalmente satisfactorio y sus resultados también pueden ser obvios o sutiles. Su producto final suele evaluarse en una forma diferente de acuerdo con la persona que lo haga, es decir, el trabajo adopta significados distintos y el más importante es el significado intrínseco que tiene para el trabajador individual y para el grupo con quien él se identifica.”¹

La satisfacción laboral ha sido estudiada y discutida en diferentes campos del conocimiento como la psicología, sociología, la administración y en el área de enfermería en donde esta es la causa primordial para el desempeño de los profesionales, ya que sin esta la calidad del cuidado del paciente se vería afectada. La falta de satisfacción provoca ausentismo laboral, negligencias, estrés laboral, intenciones de abandonar el trabajo, suscitándose un problema crítico para la organizaciones de salud por la dificultad de encontrar y mantener un personal de enfermería capacitado para cumplir su trabajo óptimamente.

¹ Judith Ponce-Gómez, Gandhi Ponce-Gómez e Irma Lugo-Chávez. Satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital de Gineco-Obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. [internet]. 2009. [citado diciembre 11 de 2014]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092h.pdf>

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tradicionalmente los servicios de prevención de riesgos laborales abordaban temas relacionados con la seguridad, higiene y ergonomía, mientras que hasta no hace mucho, los factores psicosociales no eran considerados como una prioridad.

En la 9.^a reunión del comité mixto formado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), celebrada en Ginebra en 1984, abordan entre sus temas, la identificación y el control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo. La tendencia, a partir de ese momento fue que además de tener en cuenta los factores de riesgo físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, se consideren también los factores psicosociales inherentes al entorno laboral como un factor de riesgo y como estos podían influir en el bienestar físico y mental del trabajador.

Los riesgos psicosociales más ampliamente reconocidos y sobre los que se mantiene un relativo consenso son el estrés, violencia en el trabajo, acoso laboral o moobing, acoso sexual, inseguridad laboral y Burnout o desgaste profesional,² aunque hay que tener en cuenta la existencia de otros factores que nos son menos relevantes a los anteriormente nombrados, pero su estudio es menor, como son: ámbitos psicosocial agrupados en la satisfacción laboral, como la intensidad, presión, responsabilidad y tensión laboral, el envejecimiento de la población trabajadora, la irregularidad de los tiempos de trabajo, sean estos por turnos o por períodos laborables de tiempo que no ofrecen estabilidad y promociones profesionales a ello se añade la vinculación de forma emocional con las personas donde el trabajo es atención directa y personalizada constituyendo factores de riesgo importantes para la salud y su psicología.

² José Aguado, et al. El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. [Internet] Rev. Med Segur Trab. 2013 Madrid. [Citado Diciembre 11 del 2014]. 59 (231):259-275. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>

Uno de los principales generados de afectación psicológica es el área de la salud, que aparte de los riesgos químicos y biológicos genera reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales dentro de su fuerza laboral los mismos que enfrentan exigencias ocupacionales², si a ello le añadimos la baja o modera satisfacción laboral por diversos motivos estaríamos encontrando la causa del descenso operativo, alto ausentismo aspectos que condicionan su estado psicosocial.

En la actualidad es prioritario planificar estrategias que eviten resultados adversos en el personal de enfermería que trabajan en las instituciones de salud, haciéndose indispensable indagar qué percepciones tienen las enfermeras y enfermeros respecto de su trabajo, conocer aquellos aspectos de la institución que les satisface y motiva además, de identificar los factores que determinaron su satisfacción laboral.

Por todo lo anteriormente expuesto, surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga? Para Identificar los aspectos que deben corregirse para mejorar así su bienestar psicosocial reflejado principalmente en una alta operatividad del trabajo.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Abordar el tema de satisfacción laboral en el personal de enfermería es esencial ya que constituye el mayor capital humano en cualquier entidad prestadora de salud, además están en mayor contacto con el paciente y la institución se ve reflejada por la acción de este personal.

Es importante estudiar al personal de enfermería, que es el eje central de toda institución, en relación con ambiente laboral en el cual está inmerso, puesto que cualquier variación en su organización, medio ambiente y políticas de la institución en conjunto afectarán su percepción frente al trabajo. De ello deriva la necesidad de investigar ciertas situaciones de trabajo que ocurren a diario dentro de la institución, siendo esta la satisfacción laboral. Varios estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la institución y como el reflejo de su actuación ante el desenvolvimiento de su trabajo. Un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, etc.

De acuerdo a investigaciones realizadas sobre este tema en el año 2001 los Gobiernos Británicos y Español, publicaron “Las enfermeras Españolas reclutados por el servicio Nacional de Salud Ingles bajo el Reino Unido/España acuerdo bilateral”, los resultados obtenidos fueron que la satisfacción laboral disminuye cuando los derechos laborales son reducidos, las relaciones interpersonales son conflictivas, la falta de recursos en el medio de trabajo y la satisfacción laboral mejora cuando la remuneración económica es buena, y el horario es el conveniente.

En Ecuador han sido pocas las investigaciones que se han realizado abordando este tema,” SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL JOSE CARRASCO ARTEAGA, CUENCA 2007-2008”, revelaron que la insatisfacción laboral se da principalmente por sobrecarga horaria y condiciones laborales inadecuadas que conlleva a enfermedades

como dolores crónicos, estrés, cefalea intensa, el mismo estudio determina que mejora la satisfacción laboral cuando la remuneración económica y un ambiente positivo justifica lo anterior mencionado.

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados del mismo (Sonis, A., 1976).²

La OIT ha reconocido factores psicosociales nocivos en el trabajo hace más de 3 décadas pero paradójicamente en Instituciones privadas tanto como públicas no se hacen estudios de Satisfacción Laboral impulsados por las propias organizaciones, consideran irrelevante este tema y pasan a tratarlo en un segundo plano, contemplan al personal como reemplazables, sin considerar sus talentos, conocimiento y manejo dentro la institución provocando pérdidas importantes a la misma.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Definición de Satisfacción laboral

Según Blum y Naylor “La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales”.³

La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan, además que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.³

Katia Caballero Rodríguez al hablar sobre los factores de satisfacción laboral cita a Robbins (1996: 192-7): “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el

³ Pedro Rafael Camacaro. Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana. (Caso: Aviación Militar Venezolana) Tesis doctorales de Ciencias Sociales. [internet] 2010. [citado noviembre 19 de 2014] Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>

desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.⁴

Además en la misma investigación, Gibson y Otros (1996: 138) afirman que la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales y la define así:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Se destacan los siguientes eventos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

⁴ Katia Caballero Rodríguez. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Revista de currículum y formación del profesorado. [internet] 2002. [citado diciembre 14 de 2014]; 6 (1-2), 2002. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

2.2 ARGUMENTACIÓN EMPÍRICA

2.2.1 Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Bogotá-Colombia ⁵

Estudio realizado con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención. La metodología aplicada fue el desarrollo del cuestionario Font – Roja. De acuerdo a la evaluación sociodemográfica encontró que el sexo predominante es el femenino con el 86.7%, el 75.9% de los evaluados son menores o iguales a 36 años, el estado civil que prevalece en el grupo de profesionales de enfermería es el soltero con un 50.6%, seguido por el casado con un 25.3%, el 24.1% de los demás enfermeros reportan tener relaciones de tipo unión libre o separados. Por otra parte, el 73.4% tiene un tiempo de servicio de 0 a 3 años y el 26.5% superior a los 3 años.

Con respecto a la satisfacción laboral, el estudio estimo que la moderada de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91. Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor.

Además, identificaron que las enfermeras presentan mayor satisfacción en relación con el factor de características extrínsecas del estatus moderada de 3.34, seguido por la promoción profesional moderada de 3.33 y tensión relacionada con el trabajo moderada de 3.16. Sin embargo se halló entre los profesionales de enfermería que se desempeñan en esta Institución una

⁵ Johana Cifuentes Rodríguez. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. [internet] 2012. Bogotá Colombia. [citado diciembre 22 de 2014]; Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2012/eu121b.pdf>

menor satisfacción laboral con los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros moderada de 2.05, seguida por la competencia profesional moderada de 2.35, monotonía laboral moderada de 2.59, presión del trabajo moderada de 2.83 y por último las satisfacción por el trabajo moderada de 2.89. La relación interpersonal con sus jefes obtuvo una moderada de 3.01.

Finalmente concluye que los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos.

2.2.2 Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Lima-Perú⁶

Estudio realizado con el objetivo de determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario.

La caracterización sociodemográfica de la población de estudio señala que el 92.3% son de sexo femenino, el 38.4% se encuentra entre los 36 a 43 años de edad y el 65.4% tienen entre 1 a 7 años como tiempo que laboran en el servicio, en este aspecto también establecieron que a mayor tiempo de servicio

⁶ Sheila Melissa Vásquez Sosa. Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [internet] 2007. Lima-Perú [citado el 3 enero de 2015]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez_ss.pdf

(15 a 21 años) menor nivel de motivación, mientras a menor tiempo de servicio (1 a 7 años) los niveles de motivación oscilan entre alto y bajo.

Por otra parte, los resultados obtenidos de la evaluación de la satisfacción laboral fueron: 25 (48%) de las enfermeras(os) presentan motivación moderada. Asimismo, al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación moderada, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral, 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción moderada, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja.

2.2.3 Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. México. 2009⁷

Esta investigación tuvo por objeto evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de gineco-obstetricia, a través de las dimensiones: a) institucional, b) desarrollo, capacitación y actualización, c) comunicación y d) salud y condiciones laborales.

La muestra fue constituida por 212 enfermeras de los tres turnos, quienes emitieron su opinión por encuesta auto administrada bajo consentimiento

⁷ Judith Ponce-Gómez, Gandhi Ponce-Gómez e Irma Lugo-Chávez. Satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital de Gineco-Obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. [internet]. 2009. [citado diciembre 11 de 2014]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092h.pdf>

informado. El 90.1% de la población estudio fueron mujeres, más de la mitad de la población son casados 60.8% y el 31.1% tienen entre 31 a 40 años de edad. Además, encontró que el 40% son enfermeras generales, 28% son enfermeras especialistas, 26% auxiliares de enfermería, y el resto de personal supervisoras y jefes de piso.

Las dimensiones para evaluar la satisfacción laboral en el ámbito institucional, comunicación, salud y condiciones laborales mostro la existencia de una mayor satisfacción; y en desarrollo, capacitación y actualización, se tuvo el índice menor. En general se encontró un alto porcentaje de personal satisfecho con su trabajo de 4.04; obtuvo un índice de satisfacción global de 3.42, el índice más bajo de satisfacción fue encontrado en la dimensión de características extrínsecas. (2.68).

2.2.4 Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. Medellín-Colombia.2009⁸

Estudio que tuvo por objeto analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en un hospital médico-quirúrgico de la Ciudad Sanitaria “Virgen de las Nieves”, de Granada, España, donde se seleccionaron aleatoriamente 75 profesionales de enfermería, siendo evaluados a través de un cuestionario anónimo, compuesto por el Font-Roja y variables socio-demográficas y laborales.

Encontraron que la edad media de los encuestados es de 42,9 años; 72% mujeres, 64,9% casados, 73,3% vinculados en propiedad, 58,7% son del bloque de hospitalización y 67,6% tiene turno rotatorio. El grado de satisfacción global del Font Roja resulta medio (69,92 ± 10,48), recorrido entre 24 y 120.

⁸ Molina Linde et. al. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. [Internet] 2009. Medellín-Colombia. [Citado enero 12 del 2015]; 27 (2):218-225. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07>

La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» ($3,82 \pm 0,86$) y la peor valorada la «promoción profesional» ($2,28 \pm 0,75$). Además, encontraron valores promedios de las dimensiones: Satisfacción Global 2.91, tensión en el Trabajo 2.75, competencia profesional 3,29; presión del trabajo 2,50; promoción profesional 2,28; relación con los jefes 3,27; relación interpersonal con los compañeros 3,82; características extrínsecas de estatus 2,36; monotonía laboral 2,52.

Finalmente, el autor concluye que un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

2.2.5 Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación Aplicada en un Área Quirúrgica⁹

Esta investigación se realizó entre el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla mediante una encuesta de variables sociodemográficas, de trabajo y de formación - investigación y el cuestionario Font Roja de satisfacción laboral en el medio hospitalario.

Se ha obtenido un 67,4% de respuestas con una moderada de satisfacción de 2,99 sobre 5. Los valores medios de tensión en el trabajo fue 2.66, competencia profesional 3.29; presión en el trabajo 2.93; promoción profesional 2.64; relación interpersonal con los jefes 2.95; relación interpersonal con los compañeros 3.75; características extrínsecas de status 2.30 y monotonía laboral 3.20

⁹ Susana Moya Mier. Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación Aplicada en un Área Quirúrgica. [Internet] 2011. España. [Citado enero 22 del 2015]; Disponible en: <http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya%20Mier%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El autor concluye que las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentran diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y a turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado.

2.2.6 Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria. España¹⁰

Este estudio tuvo como objetivo valorar los factores relacionados con Burnout y la Satisfacción Laboral en profesionales sanitarios que trabajan en el Distrito sanitario de la Axarquía, Málaga. La Población objeto la constituyeron. 63 profesionales sanitarios. Se usaron cuestionarios que permitieron recoger información sociodemográfica e información del grado de satisfacción laboral (Font-Roja).

El 52,4% (n=33) son mujeres y el 47,6% (n=30) son hombres. Los médicos atienden a 219 pacientes/semana, mientras que los enfermeros atienden a 160 pacientes/semana. La Satisfacción laboral fue alta en 42%. Moderada en el 54,8 %. y baja en 3,2%. La dimensión que mejor refleja el Burnout es el Cansancio Emocional, encontraron un grado alto en el 45,2% y Moderado en un 16,1% lo que supone el 61,3% de los profesionales con algún grado de Burnout.

A manera de conclusión se menciona la alta tasa de Burnout y Moderada Satisfacción laboral en los profesionales evaluados. La sobrecarga laboral, los conflictos entre roles y el trabajo asistencial en relación directa con pacientes-usuarios-clientes puede ser la causa.

¹⁰ Lomeña J.A. Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria. [Internet] 2004 España. Medicina de Familia. [Citado Febrero 2 del 2015]; 2004 (5):147-155. Disponible en: <http://www.samfyc.es/Revista/PDF/v5n3/07.pdf>

2.3 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y DE LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG¹¹

Frederick Herzberg formuló, la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Herzberg consideraba que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, ¿qué espera la gente de su trabajo? Y pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos. Después estas preguntas se tabularon y clasificaron.

A partir del análisis de las respuestas, Herzberg plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas:

1. Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

¹¹ Diana Indira Amangandi Cango. Manual de Inducción – ¿Cómo la falta de un programa Inductivo ha incidido en el desempeño de las actividades laborales de las/os funcionarias/os de ONU Mujeres – Ecuador. Universidad Central del Ecuador. Quito. [internet] 2012. [citado diciembre 4 de 2014]. Disponible en: <http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20carrera%20de%20observacion/HERZBERG2.html>

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción.

2. Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

De acuerdo con Herzberg, los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo. Por lo tanto, los administradores que buscan eliminar factores que creen el descontento en el trabajo pueden traer armonía pero no necesariamente motivación. Estos administradores sólo apaciguan su fuerza laboral en lugar de motivarla. Debido a que no motivan a los empleados, los factores que eliminan el descontento en el trabajo fueron caracterizados por Herzberg como Factores de Higiene (factores que eliminan la insatisfacción). Cuando estos factores son adecuados, las personas no estarán descontentas; sin embargo, tampoco estarán satisfechas. Para motivar a las personas en su puesto, Herzberg sugirió poner énfasis en los motivadores (factores que aumentan la satisfacción por el trabajo), los factores que incrementarán la satisfacción en el trabajo.

Para Herzberg satisfacción e insatisfacción son dos dimensiones diferente, y no los polos opuestos de una misma cosa. Hay que subrayar que el énfasis de Herzberg está en modificar el contenido mismo de las tareas, como fuente de la satisfacción laboral.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción.

- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para Herzberg, la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo" (job enrichment), el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

El enriquecimiento de tareas puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) u horizontalmente (eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad).

FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES HIGIENICOS (De insatisfacción)
Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su CARGO)	Contexto del cargo (Cómo se siente el Individuo en relación con su EMPRESA).
<ol style="list-style-type: none">1. El trabajo en sí.2. Realización.3. Reconocimiento.4. Progreso profesional.5. Responsabilidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Las condiciones de trabajo.2. Administración de la empresa.3. Salario.4. Relaciones con el supervisor.5. Beneficios y servicios sociales.

Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y de la productividad, la reducción del ausentismo (fallas y atrasos en el servicio) y la reducción de la

rotación del personal (retiros de empleados). No obstante, algunos críticos de ese sistema anotan una serie de efectos indeseables, como el aumento de la ansiedad por el constante enfrentamiento con tareas nuevas y diferentes, principalmente cuando no son exitosas las primeras experiencias; aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimientos de explotación cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento de tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dada la mayor dedicación a las tareas enriquecidas.

TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE NECESIDADES BÁSICAS DE ABRAHAM MASLOW (1954), “en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo”¹².

TEORÍA DE LA ERG: está teoría discrepa con la teoría de Maslow y se compone de las siguientes: las necesidades existenciales (las necesidades fundamentales de Maslow), las necesidades de relación (las necesidades de relaciones interpersonales), las necesidades de crecimiento (necesidades de creatividad personal o influencia productiva).

Según John W. Atkinson proponen “que las personas motivadas tienen 3 impulsos básicos la necesidad de logro, la necesidad de poder y la

¹² Gamboa Eric. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista Psicología Científica.com. [internet] 2010. México. [citado diciembre 9 de 2014]; 12 (16) Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
Mariuxi Andreina Arias Guzmán
Jessica Beatriz Durán Duran
Elizabeth Catalina Galarza Astudillo

necesidad de afiliación, o asociación estrecha con los demás. El equilibrio de estos impulsos varía de una persona a otra”¹³

2.4 MODELOS DE LA MOTIVACIÓN¹²

Modelo Tradicional: el que lidero este modelo fue Frederick Taylor, en este modelo los trabajadores eran motivados con el dinero, entre más trabajaban mejor era su remuneración.

Modelo de las Relaciones Humanas: este modelo es liderado por Elton Mayo y sus contemporáneos, aquí motivaban a los empleados dándole prioridad a sus necesidades sociales sintiéndose útiles e importantes.

Modelo de los Recursos Humanos: el pionero de este modelo Douglas McGregor se encargó de criticar a los dos modelos antes mencionados que mediante estos modelos se lograba la manipulación de los trabajadores ya sea con lo económico y lo social.

2.5 CONCEPTOS RELACIONADOS:

Condiciones de trabajo: “Son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en el que esta se realiza; son un conjunto complejo de factores laborales intra y extra laborales, que interactúan e influyen en el trabajador; estas variables determinarán la salud del trabajador, como por ejemplo, los horarios, la retribución, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, etc.”¹⁴

Trabajo en Enfermería: “Se describe en términos funcionales, es decir en términos de las acciones que la enfermera lleva a cabo en nombre de los

¹³ James A. F. Stoner, Freeman, Gilbert, Administration, 6ta. edición, Mexico, 1996, p.493

¹⁴ Johana Cifuentes Rodríguez. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. [internet] 2012. Bogotá Colombia. [citado diciembre 22 de 2014]; Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>

Mariuxi Andreina Arias Guzmán

Jessica Beatriz Durán Duran

Elizabeth Catalina Galarza Astudillo

pacientes, ejemplo de esto son las definiciones de enfermería propuestas por Henderson y American Nurses' Association (ANA) las cuales explica Morris, et al⁷⁸., tienen como característica común la funcionalidad que las circunscribe: apoyar, promocionar, asistir, proteger, optimizar, prevenir, aliviar, ayudar, etc. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el trabajo de enfermería depende también del área y el entorno físico en el cual dicho personal este trabajando. Por ello y debido a los cambios que se ha generado en la sociedad, en el sector de la salud, y en el campo de la enfermería, el trabajo de este personal incluye además de las intervenciones propias en la atención a los pacientes, actividades que no tienen relación directa con la atención en salud a los sujetos de cuidado, como lo son la educación en enfermería, la gestión de los servicios de salud , la administración de los recursos por nombrar algunas, pero que han sido reconocidas como funciones y responsabilidades propias del personal de enfermería según lo indica el Comité Internacional de Enfermería.”¹⁴

2.6 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción por el trabajo: grado de satisfacción que tiene el individuo en cuanto a su puesto de trabajo.

Tensión relacionada con el trabajo: grado de tensión que el trabajo conlleva en la persona y que se manifiesta con el cansancio, estrés y síndrome de burnout.

Competencia profesional: grado en que el individuo cree que está preparado para realizar su trabajo diario.

Presión del trabajo: grado que el individuo percibe que el trabajo realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas.

Promoción profesional: grado en que el trabajador cree que puede mejorar tanto a nivel laboral como en reconocimiento profesional

Relación interpersonal con sus jefes: grado en que el trabajador sabe lo que se espera de él, lo que puede generar el ambiente y la motivación necesaria para el desempeño positivo del trabajo

Relación interpersonal con los compañeros: grado de satisfacción que experimenta la persona con las relaciones laborales en su grupo de trabajo.

Características extrínsecas del estatus: grado en que el individuo cree que su trabajo le reporta una remuneración justa así como un nivel de independencia en la organización y en el desempeño de su puesto de trabajo.

Monotonía laboral: grado en que afecta la rutina laboral al sujeto, ya que realizar las mismas actividades todos los días y por varios años puede generar insatisfacción o disminuir el rendimiento.

Influencia del entorno: grado en que las condiciones físicas y seguridad del trabajo afectan al individuo.

Influencia de la supervisión: grado en que el superior inmediato interfiere positiva o negativamente en el trabajo del sujeto.

2.7 INCENTIVOS ¹⁵

Los incentivos son medios importantes que las organizaciones pueden utilizar para atraer, retener, motivar y dar satisfacción a su personal y mejorar los resultados de éste. El empleo de los incentivos es generalizado en las organizaciones del sector público y del sector privado en todos los contextos laborales. Pueden aplicarse a las personas, a grupos de trabajadores, a equipos o a las organizaciones y pueden variar en función

¹⁵ Organización mundial de la salud (OMS). Directrices: Incentivos para los profesionales de atención de salud. [internet] Ginebra-Suiza 2008 [citado 28 de enero de 2015]. Disponible en:

http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/toolkit/38_3.pdf

Mariuxi Andreina Arias Guzmán

Jessica Beatriz Durán Duran

Elizabeth Catalina Galarza Astudillo

del tipo de empleador (por ejemplo, según se trate de una organización no gubernamental, o de una organización pública o privada). Los incentivos pueden ser positivos o negativos, financieros o no financieros, tangibles o intangibles. Los incentivos financieros son “pagos monetarios directos del empleador al empleado”, por ejemplo, los salarios, las bonificaciones y los préstamos. Los incentivos no financieros incluyen la concesión de autonomía en el trabajo, la flexibilidad de los horarios laborales y el reconocimiento del trabajo realizado.

La Organización Mundial de la Salud da la siguiente definición de los incentivos: “toda recompensa o castigo que puede aplicarse a los dispensadores en relación con las organizaciones en que trabajan, las instituciones en que operan y las intervenciones concretas que dispensan”. (OMS 2000 pág. 61). Mathauer e Imhoff (2006) definen el incentivo como “un medio disponible que se aplica con la intención de influir en la disposición de los médicos y de las enfermeras a ejercer y mantener un esfuerzo para lograr las metas de la organización”. Definido con más precisión, un incentivo es “una recompensa financiera o no financiera, explícita o implícita, por realizar un acto determinado” (Saltman citado en Zurn *et al.* 2005 pág. 14). Puede considerarse también que los incentivos son los factores o condiciones de los entornos laborales de los profesionales de salud, que permiten, alientan y motivan a éstos a permanecer en sus puestos de trabajo, en su profesión y en sus países.

2.6.1 Tipos de incentivos

Financieros	No financieros
<p>Los términos y condiciones de empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salario/sueldo • Pensión • Seguros (por ejemplo, de enfermedad) • Primas (por ejemplo, de vivienda, para vestido, para el cuidado de los niños, de transporte, aparcamiento) • Permiso pagado. <p>Primas por resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consecución de los objetivos de resultados • Años de servicio • Ubicación o tipo del trabajo (por ejemplo, lugares alejados) <p>Otras ayudas financieras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Becas • Préstamos: aprobación, devolución. 	<p>Entorno de trabajo favorable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía en el trabajo y claridad de las funciones y responsabilidades • Recursos suficientes • Reconocimiento del trabajo y de los objetivos conseguidos • Dirección favorable y estructuras de iguales • Carga de trabajo adecuada y gestión eficaz de ésta • Gestión eficaz de los riesgos para la salud y la seguridad laboral, y un lugar de trabajo seguro y limpio • Eficaz representación de los empleados y comunicación con ellos • Política obligatoria de igualdad de oportunidades • Permiso de maternidad/paternidad • Empleo sostenible. <p>Flexibilidad en los contratos de empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de trabajo flexibles • Interrupciones de la carrera profesional planificadas. <p>Apoyo al desarrollo profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión eficaz • Estructuras de instructores y de mentores • Acceso/apoyo a la formación y capacitación • Permiso sabático y de estudios. <p>Acceso a servicios tales como los de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salud • Cuidado de niños y escuelas • Instalaciones de recreo • Vivienda • Transporte. <p>Recompensas intrínsecas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción en el trabajo • Realización personal • Compromiso con valores compartidos • Respeto de los compañeros y de la comunidad • Ser miembro del equipo, pertenencia.

Fuente: OMS, 2008 ¹⁵

2.7.1.1 INCENTIVOS FINANCIEROS ¹⁵

Los incentivos financieros son parte integrante del contrato de trabajo. Hongoro y Normand 2006 citan un estudio en el que se ha constatado que “al menos la mitad de la variación de la rotación de los recursos humanos puede atribuirse a los incentivos financieros”.

Langenbrunner y Xingzhu Liu (2004) describen los mecanismos de asignación de recursos y de financiación y las relaciones existentes entre estos planteamientos, con inclusión de:

- El método de reembolso, mediante el cual se pagan retrospectivamente los servicios a los dispensadores;
- El método de contrato, que implica “algún tipo de acuerdo para el futuro”; y
- El método integrado, que “combina la función del comprador y del dispensador bajo una misma cobertura institucional”.

Dentro de estos marcos de financiación, los incentivos financieros que se dan a los trabajadores de salud se dividen en tres categorías principales: *Primera*, hay unos salarios y condiciones básicos que se ofrecen al personal en relación con la descripción de su función y su clasificación laboral. *Segunda*, hay primas o bonificaciones adicionales que están vinculadas con la consecución de los resultados, con el acceso al pago especificado de antemano evaluado de manera retrospectiva en el proceso de revisión o supervisión del personal. *Tercera*, puede haber otros incentivos financieros que no estén directamente relacionados con los resultados de las tareas de las personas, por ejemplo el acceso a los servicios financieros o a las becas.

Salarios y condiciones ¹⁵

El nivel de los salarios pagados a los trabajadores es un elemento crucial para que las personas consideren la posibilidad de una carrera profesional en la prestación de servicios de salud. Asimismo, es un medio importante para competir con otros posibles empleadores en los mercados nacional e internacional de trabajo.

En el documento del Banco Mundial en que se evalúa el proyecto de apoyo al sector de salud se señala que “el éxodo de trabajadores de salud que abandonan el funcionariado [en Malawi]... fue acelerado en gran medida por la erosión de los salarios” (Record y Mohiddin 2006). Los principios de igualdad de oportunidades y de “salario igual por trabajo de igual valor” en el contexto nacional han demostrado ser importantes para la contratación/retención de los profesionales de atención de salud, (Kingma 2006). Unos salarios y beneficios satisfactorios y la percepción de que los salarios son justos cuando se les compara con los de otros compañeros e iguales en el plano local favorecen la retención de los trabajadores de salud y hacen que disminuya la atracción de las oportunidades de empleo internacionales.

Pagos por resultados ¹⁵

En algunos casos, las bonificaciones se pagan en forma de primas por un servicio adicional o por un servicio en un determinado tipo de trabajo o lugar. Estos mecanismos se han empleado ampliamente cuando ha habido un “fallo del mercado” en la distribución de los trabajadores de salud. En general, las bonificaciones son un medio para atraer a los trabajadores a ejercer su profesión en las zonas rurales, donde la falta de infraestructura organizativa y comunitaria, la fuerte demanda de servicios y la falta de oportunidades de avance profesional y de apoyos pueden actuar como factores que disuaden a los trabajadores de salud de ejercer allí su profesión. En un estudio sobre los estomatólogos de las zonas remotas y

rurales de Australia Occidental se constató, por ejemplo, que el motivo más general por el que se abandonaba el trabajo en el sector rural era para que los niños tuvieran acceso a las instituciones educativas. (Kruger y Tennant 2005).

También se han aplicado incentivos para resolver problemas de retención cuando los recursos humanos envejecen. Las organizaciones recurren a primas adicionales o a incrementos salariales a los que el trabajador tendrá acceso después de un determinado periodo de servicio. Este incentivo tiene por objeto promover la continuidad de la atención de salud, reducir el número de nuevos contratados que se precise, y retener en los recursos humanos a los trabajadores más experimentados (véanse los ejemplos siguientes).

Sin embargo, cada vez más frecuentemente el acceso a las bonificaciones financieras está vinculado con la consecución de unos objetivos individuales o corporativos especificados.

En algunos casos, especialmente en los sistemas de salud que siguen un modelo de “comprador-dispensador”, los requisitos de resultados están incorporados al mecanismo de financiación. Si esos objetivos no se consiguen, puede ser que la financiación se ajuste o se reasignen a otras organizaciones, grupos o personas que obtienen mejores resultados. En otros casos, se financiará una determinada cantidad de servicios mediante una licitación competitiva. Para estos casos se han establecido marcos reglamentarios y otros mecanismos de gestión de calidad para cerciorarse de que los incentivos que fomentan la eficiencia no perjudican la calidad del servicio dispensado.

Las bonificaciones pagadas a determinados profesionales de salud serán muy diferentes en función del tipo de trabajo y de las tareas que tiene la persona. Muchas veces los incentivos por resultados se incorporan en los contratos de los consultores y directores principales; los incentivos reflejan

los resultados globales de la organización y, a su vez, el aumento de la capacidad y de la responsabilidad personal de los consultores y directores para influir en esos resultados de alto nivel. Cuando se establecen requisitos de resultados para los trabajadores cuyos deberes primordiales son el cuidado directo o el apoyo auxiliar de los pacientes, es más probable que las prescripciones de resultados se refieran a los resultados del trabajo y al desarrollo profesional evaluado por un supervisor.

Aun cuando generalmente se formulan en función de las organizaciones o de las personas, los planes de incentivos pueden aplicarse también a los equipos. En este caso, los miembros comparten las recompensas cuando consiguen los resultados de los que son responsables conjuntamente. Como todas las partes comparten el interés en mejorar los resultados globales, este método ofrece varias ventajas posibles. Fomenta el mejoramiento sistemático de la manera en que los equipos trabajan, estableciendo relaciones positivas de ayuda recíproca. Por este motivo, algunos profesionales de salud han manifestado menos desconfianza en los métodos de considerar los incentivos, basados en los equipos. (Kingma 2003). Algunos grupos de trabajadores de salud, citando un entorno que se caracteriza por la “envidia”, han sugerido que “las iniciativas individuales son inútiles y que, para llegar más lejos, se precisan iniciativas en equipo”.

Esto indujo a los autores del estudio a concluir que “puede ser necesario basar en la identidad del grupo los planes de gestión de los resultados” (Mathauer e Imhoff 2006 pág.13). Muy probablemente, estos métodos resultarán válidos en sectores tales como los de la gestión de enfermedades crónicas, en los que han demostrado ser eficaces los métodos multidisciplinarios de prestación de cuidados. (Chaix-Couturier et al. 2000).

Otros incentivos financieros ¹⁵

Los incentivos financieros pueden también adoptar la forma de subvenciones para transporte, alojamiento y otros gastos corrientes. Pueden ser

especialmente eficaces en sectores en los que tales incentivos son escasos, o en los que han sido identificados como elementos especiales para la contratación y retención. Algunas veces, los incentivos financieros no monetarios pueden ser una opción más viable para las organizaciones, pues no influyen directamente en el flujo de caja.

2.7.1.2 NO FINANCIEROS ¹⁵

En casi todo lo que se ha publicado sobre la aplicación de sistemas de incentivos en la atención de salud se reconoce que los incentivos financieros no son, por sí solos, suficientes, para retener y motivar al personal. Diversos proyectos de investigación empírica que conllevan encuestas al personal y debates orientados en grupo han confirmado que los incentivos no financieros desempeñan una función igualmente crucial.

Esto sucede tanto en los países bien dotados de recursos, en los que el personal puede mantener un elevado nivel de vida, como en las naciones relativamente pobres en recursos.

Para ambos tipos de países, los incentivos no financieros se valoran no sólo por la ventaja directa que suponen para los profesionales de salud individualmente, sino también como medio por el que las organizaciones empleadoras pueden dar reconocimiento por las contribuciones y la dedicación de los empleados, y conocer los problemas que se plantean a éstos en su vida diaria.

Las recompensas no financieras son especialmente importantes para los países y organizaciones en que lo limitado de la financiación restringe su capacidad para dar recompensas financieras. Sin embargo, los planteamientos no financieros requieren una importante inversión de tiempo y de energía, y un compromiso considerable en toda la organización o sistema de salud. Dambisya (2007), en su completo examen de los incentivos no financieros en el sector de salud en el África Oriental y

Meridional, halló pruebas de que “la aplicación eficaz de los incentivos no financieros está relacionada con:

- Una adecuada planificación de las consultas.
- Una planificación estratégica de largo plazo dentro de la planificación del sector de salud.
- Mecanismos de financiación sostenible, por ejemplo los presupuestos nacionales.
- Financiación por donantes y con cargo a los presupuestos nacionales por un método sectorial o con ayuda del presupuesto general, más bien que una financiación específica para cada proyecto”.

La aplicación eficaz de recompensas no financieras ha de armonizarse con los objetivos estratégicos, las normas y valores locales y personales y con las circunstancias. Si este sistema de valores no se reconoce, se corre el riesgo de enajenar a los profesionales de salud a los que se deseaba atraer, porque se crean un desincentivo y un efecto desmotivador.

Aun cuando se reconoce en general la importancia y el potencial de los incentivos no financieros, es importante señalar que es limitado lo que puede conseguirse sólo con esos incentivos no financieros. Como señalan Mathauer e Imhoff (2006) en su estudio de los incentivos no financieros para el personal de salud de Benin y de Kenya:

“Los incentivos no financieros y los instrumentos de GRH/GC (Gestión de Recursos Humanos/Gestión de Conocimientos) 1 no son un medio mágico que resuelva el urgente problema de los RHS 2 y compense la falta de inversiones y los déficit estructurales que caracterizan a los sistemas de salud de muchos países de renta baja, tal medio mágico no existe”.

Carrera y desarrollo profesional ¹⁵

¿Qué tipo de incentivos no financieros aprecian los profesionales de salud?

En lo que se ha publicado sobre los incentivos se menciona, de manera casi general, que los profesionales de atención de salud valoran mucho lo siguiente: el acceso a la formación y capacitación formal; la supervisión clínica - personal y la función de tutores; una actitud positiva y de apoyo al aprendizaje y al desarrollo personal a todo lo largo de la vida.

El desarrollo, la formación y la capacitación profesionales son motivadores y dan a los profesionales de salud una mayor confianza en su modo de realizar sus tareas. El aprendizaje a todo lo largo de la vida, eficazmente utilizado, se alcanzan al mismo tiempo todas las metas personales y de la organización, pues se fomenta el desarrollo de las capacidades necesarias para dispensar unos cuidados más eficaces a los pacientes.

Asimismo, comporta un beneficio personal permanente para los profesionales de salud, pues hace que aumente su valor en el mercado del trabajo (Van Lerberghe et al. 2002).

La formación y el desarrollo alcanzan su mayor eficacia cuando brindan mejores oportunidades de carrera profesional; están relacionados con las oportunidades y las ventajas que se obtienen mediante las primas por cualificaciones u otras ventajas financieras; y se centran en la satisfacción de determinadas necesidades de desarrollo personal o de la organización.

Los cursos de formación también han de estar adaptados a las circunstancias nacionales (Mathauer e Imhoff 2006). Un curso de formación que dote de una capacidad personal opuesta a otra capacidad de la organización puede ser frustrante y desmotivadora. Por ejemplo, los profesionales de salud se sienten frustrados cuando han recibido formación para utilizar un determinado equipo al que después no tienen acceso en el

lugar de trabajo en el que dispensan servicios de salud. Esto es también una mala utilización de los fondos de formación.

La formación diseñada y preparada para alcanzar metas personales y de la organización ha de ser práctica y realista. Debe impartirse formación que aborde cuestiones de gran prioridad o importancia allí donde se precise para dispensar los servicios de manera segura y eficaz. En un estudio se comunicaba que los profesionales de salud que trabajan en regiones de África con gran prevalencia del VIH/SIDA se sentían preocupados por los riesgos relacionados con esa enfermedad, y ello les quitaba motivación. Miembros del mismo grupo de trabajadores comunicaron que este efecto negativo se reducía mucho cuando se impartía una formación eficaz (Mathauer e Imhoff 2006).

Gestión del trabajo ¹⁵

Entre los profesionales de salud son frecuentes las cargas de trabajo pesadas e intratables. Ellas pueden contribuir a unos resultados deficientes, baja motivación y agotamiento; en definitiva, pueden ser causa de que los profesionales de salud dejen su empleo actual o abandonen el sector de salud.

Son muchos los factores que contribuyen a las cargas de trabajo excesivas. La escasez de personal, junto con la falta de puestos financiados o la incapacidad de llenar las vacantes financiadas pueden dar lugar a que los trabajadores que quedan deban de asumir otras labores, algunas veces sin la formación necesaria para desempeñarlos con confianza y eficacia. A consecuencia de ello, las relaciones con los pacientes pueden resultar más agotadoras (Gilson et al. 2004). Así se crea un ciclo en el que la escasez de personal conduce a un empeoramiento de las condiciones para el personal restante. En otros casos, puede ser sencillamente una cuestión de aumento de la demanda local o de las expectativas de los pacientes y de la comunidad. La aplicación de programas de reforma, inclusive de cambios y

ampliaciones de las funciones laborales, también puede dar lugar a un aumento del trabajo, especialmente en los periodos de transición o de aplicación.

Si las cargas de trabajo pesadas no se solucionan o se perciben como irrazonables, el personal puede sentirse explotado y desmotivado; acrecentando las probabilidades de que busque otro empleo. La carga de trabajo de los profesionales de salud sigue siendo causa de preocupación para las organizaciones de estos profesionales en todo el mundo. Por ello, este problema se plantea frecuentemente en el contexto de las negociaciones y los acuerdos en las relaciones laborales. Los métodos que se han aplicado para abordar los problemas de la carga de trabajo son, entre otros, los siguientes:

- Pagos por horas de trabajo extraordinarias, con lo que se compensa al personal por las horas adicionales trabajadas y concesión de incentivos a los empleadores para que distribuyan eficazmente el trabajo con el fin de evitar responsabilidades por mala gestión.
- Concesión de vacaciones, tiempo libre, o descanso inmediatos, que contribuyen a evitar el cansancio físico y mental haciendo que el personal aproveche sus derechos de vacaciones, aun cuando las exigencias laborales a corto plazo impongan limitaciones en la programación del tiempo libre.
- Revisión y rediseño de las funciones y responsabilidades laborales para conseguir su mejor distribución posible entre los profesionales de salud y demás personal disponible.
- Regulación de manera oficial o extraoficial el número de horas seguidas que trabaja cualquier persona; supresión de expectativas irrazonables de los empleadores o de los empleados; y reducción

del riesgo de que la fatiga dé lugar a unas decisiones deficientes, un aumento de los eventos desfavorables y una disminución de la seguridad de los pacientes.

Disposiciones laborales flexibles ¹⁵

Las disposiciones laborales flexibles pueden desempeñar una importante función de retención de los profesionales de salud. Entre esas disposiciones se incluyen la oferta de horarios de trabajo flexibles, vacaciones ampliadas o cambiadas (por ejemplo, periodos libres previstos durante las vacaciones escolares), y disposiciones que alienten a los profesionales de salud a volver a formar parte de los recursos humanos después de una interrupción de su carrera profesional. Esos planteamientos tienen especial importancia para los profesionales que equilibran sus compromisos laborales con sus deberes de cuidar a su familia restringida o ampliada, para quienes han dejado de formar parte de los recursos humanos por razones familiares u otras, y para los trabajadores de más edad que desean permanecer en activo pero quizá no pueden o no quieren desempeñar las mismas tareas o tener los mismos horarios de trabajo.

En algunos países, se considera que combinar la práctica pública con la privada es un medio por el que profesionales tales como los médicos o los dentistas pueden obtener ingresos adicionales. A este respecto se han adoptado diversas actitudes, pero las pruebas de su eficacia y sus consecuencias para el acceso a los cuidados no son claras.

En los países en que los servicios de salud tienen relativamente pocos recursos, el personal quizá necesita hacer otro trabajo para completar sus ingresos. Reconocer oficialmente y permitir laborar en otro lugar puede ser una manera de conservar los servicios de esos profesionales, tan buscados, y de mejorar la capacidad de los gestores para planificar los turnos de trabajo y la disponibilidad del personal.

En Vietnam del Norte, donde los profesionales de atención de salud percibían honorarios voluntarios para completar sus ingresos, se introdujeron pagos complementarios. Así los pagos de los pacientes estaban regulados, y generaban unos ingresos que el servicio de salud necesitaba para aumentar los salarios de los profesionales de salud hasta un punto en que ya no necesitaban otro empleo para ganar un salario que les permitiera vivir (Dieleman et al. 2003).

Entornos de trabajo positivos ¹⁵

Los estudios han demostrado que un entorno laboral positivo es un elemento importante de las iniciativas de contratación y retención del personal. (Buchan 1999; Gilson et al.2004; CIE 2007a). Esto se refiere a un entorno laboral seguro para el personal, que responde de manera dinámica a los nuevos riesgos y crea una cultura positiva de la organización. En este sentido, cada uno de los miembros de una organización –por la manera en que tratan las demandas de su propio trabajo, a sus compañeros y a sus pacientes– puede desempeñar una función que contribuye a un entorno favorable en el que las personas desean trabajar.

Por otra parte, otros numerosos factores se han relacionado con la disminución de la rotación y con los niveles, más elevados, de satisfacción de los profesionales de atención de salud. Entre esos factores se cuentan la estructura descentralizada de la organización, el mantenimiento de horarios de trabajo flexibles, la insistencia en la autonomía y el desarrollo profesional y en la comunicación sistemática entre la dirección y el personal (Buchan 1999; CIE 2007a).

Análogamente, un entorno deficiente de la organización y de la gestión puede actuar como fuerza decepcionante. Por ejemplo, Gilson et al. (2004 pág. 18), en su estudio de la influencia que ejerce la confianza laboral en los resultados de los trabajadores de salud en Sudáfrica, llegó a la conclusión de que “un obstáculo esencial que se opone a un mejor tratamiento de los

trabajadores de salud sigue siendo la tradición de una gestión burocrática, reglamentada y autoritaria en el sector público”.

Es importante, pues, reconocer que todos los aspectos de la dirección de las organizaciones y sectores tienen repercusiones en el personal. Y esto es cierto cuando la dirección se refiere a los recursos humanos y cuando se refiere a otros aspectos del funcionamiento tales como los modelos funcionales, la sostenibilidad financiera, el acceso a los recursos, y la planificación corporativa y organizativa. Los planes de incentivos no pueden considerarse al margen de otros sectores del ejercicio profesional. Como señalan Mathauer e Imhoff (2006), “las medidas de Gestión de los recursos humanos y de la Gestión de la calidad deben formar parte de un buen programa de gobierno interno”.

Acceso a prestaciones y ayudas ¹⁵

Aun cuando puede ser que los servicios de salud no siempre tengan ingresos suficientes para ofrecer incentivos financieros significativos, pueden algunas veces tener acceso a otros activos que pueden utilizar para recompensar al personal. Dambisya (2007) cita varios ejemplos:

- La vivienda en Lesotho, Mozambique, Malawi y Tanzania.
- El transporte en Lesotho, Malawi y Zambia.
- Las instituciones de cuidados infantiles en Swazilandia.
- La comida gratuita en Mozambique y Mauricio.
- Los centros de ayuda a los empleados, en Lesotho.
- El acceso a programas de salud para los trabajadores de atención de salud y sus familias, acceso a los cuidados de salud y a la terapia contra el retrovirus, y los planes de ayuda médica que pueden incluir la atención de salud privada.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

- Evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar las características sociodemográficas del personal de enfermería: edad, sexo, estado civil, tiempo de trabajo y cargo que ocupa en el servicio.
- 2) Establecer el grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”.
- 3) Identificar los factores que determinan la satisfacción laboral del personal de enfermería: 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

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 TIPO DE ESTUDIO

Es un estudio analítico transversal, que nos permite trabajar en un determinado tiempo con una población definida para obtener resultados.

4.2. ÁREA DE ESTUDIO

El estudio se realiza en el área de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga” con el personal de enfermería, ubicado en la Ciudad de Cuenca, provincia del Azuay.

4.3. UNIVERSO Y MUESTRA

El **universo** es de tipo finito con 58 enfermeras y auxiliares de enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”.

4.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

INCLUSIÓN

- Todo el personal de enfermería que firma el consentimiento informado, es decir que acepta participar en la investigación.

EXCLUSIÓN

- Personal de enfermería que no desee participar en la investigación y por tanto no firma el consentimiento informado.

4.5. VARIABLES

Variable dependiente: satisfacción laboral

Variable independiente: factores que influyen en la satisfacción laboral.

Variable interviniente: condiciones socios demográficos y laborales

4.5.1 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
Satisfacción laboral	Conjunto de diversas actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo.	Satisfacción en el trabajo	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo

			por capacidad y preparación	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo
Factores que influyen en la satisfacción laboral	Conjunto de diferentes factores que condicionan positivamente o negativamente en el campo laboral.	Tensión relacionada con el trabajo	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el Hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Muy pocas veces me he obligado a	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo

			emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
		Competencia profesional	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
		Presión del trabajo	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Creo que mi trabajo es	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

			excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
		Promoción profesional	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Tengo muchas capacidades de promoción profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
		Relaciones interpersonal es con sus jefes/as	La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo o
			Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo

			trabajo, por parte de mis jefes/as	<ul style="list-style-type: none"> • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
		Relaciones interpersonal es con los compañeros	La relación con mis compañeros/as son muy cordiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
		Características extrínsecas de estatus	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			El sueldo que percibo es muy adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
		Monotonía laboral	Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
			Los problemas personales de mis	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo

			compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar	<ul style="list-style-type: none"> • Ni de acuerdo, ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
Edad	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo	Años transcurridos	Años cumplidos	<ul style="list-style-type: none"> • Menores a 30 años • 30 años y mas
Sexo	Se refiere al conjunto de características biológicas que definen a los humanos como hombres y mujeres.		Clasificación según su género correspondiente	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
Estado civil	Condición de cada persona en relación legal y social con la asociación, o no; a otro individuo	situación de relación legal del encuestado con otra persona del sexo contrario	Cuál es su estado civil?	<ul style="list-style-type: none"> • Soltera/o • Casada/o • Divorciada/o • Viuda/o • Unión libre
Tiempo de trabajo	Tiempo que trabaja en la institución hasta la fecha	Ejercicio laboral	Años cumplidos en la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de un año • De un año a 5 años • De 5 a 10 años • Más de 10 años
Cargo que ocupa en el servicio	Función que desempeña en su área de trabajo		Cuál es su función dentro del servicio?	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciada en enfermería • Auxiliar en enfermería

4.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Como técnica se utilizó la entrevista directa y como instrumento la encuesta, mediante el formulario de Font Roja, que consta de 24 preguntas, medidos en una escala tipo Likert (evaluados entre 1 y 5), agrupados en 9 factores que permiten explorar diferentes dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral.

	No	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Variables satisfacción laboral (FONT ROJAS AP)	1	Satisfacción media global del cuestionario Font-Roja	Puntuación global del cuestionario Font-Roja Intervienen las 24 preguntas.	Número entero entre 0 y 120
	2	Tensión relacionada con el trabajo	Grado de tensión que el trabajo conlleva a la persona y que se manifiesta con el cansancio, estrés y síndrome de burnout. Preguntas que intervienen. <ul style="list-style-type: none"> • Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital • Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suelo encontrar muy cansado • Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo • Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño • Muy pocas veces me he obligado a emplear "a tope" toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo 	Número entero entre 0 y 20
	3	Presión en el trabajo	Grado que el individuo percibe que el trabajo realiza bajo condiciones adversas de tiempo o	Número entero entre 0 y 10

		<p>de sobrecarga de tareas.</p> <p>Preguntas que intervienen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo • Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer 	
4	<p>Relación personal en el trabajo</p>	<p>Grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros</p> <p>Preguntas que intervienen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relación con mis compañeros/as son muy cordiales 	<p>Número entero entre 0 y 5</p>
5	<p>Distensión en el trabajo</p>	<p>Grado en que el individuo cree que puede mejorar a nivel profesional, de reconocimiento por su trabajo y en el ámbito retributivo, así como la capacidad de desconectar del trabajo.</p> <p>Preguntas que intervienen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas • Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable • Tengo muchas capacidades de promoción profesional 	<p>Número entero entre 0 y 15</p>
6	<p>Relaciones interpersonales con sus jefes/as</p>	<p>Grado en que el trabajador sabe lo que se espera de él, lo que puede generar el ambiente y la motivación necesaria para el desempeño positivo del trabajo.</p> <p>Preguntas que intervienen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relación con mi jefe/a jefes/as es muy cordial • Estoy seguro conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as 	<p>Número entero entre 0 y 10</p>

7	Competencia profesional	<p>Grado de sentirse capacitado y que desempeña el trabajo que merece</p> <p>Preguntas que intervienen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión 	Número entero entre 0 y 15
8	Características extrínsecas de estatus	<p>Grado en que el individuo cree que su trabajo le reporta una remuneración justa, así como un nivel de independencia en la organización y el desempeño de su puesto de trabajo.</p> <p>Preguntas que intervienen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia • Es sueldo que percibo es muy adecuado 	Número entero entre 0 y 10
9	Monotonía laboral.	<p>Sensación que puede tener el trabajador de que su trabajo no varía de un día para otro</p> <p>Preguntas que intervienen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	Número entero entre 0 y 10

Fuente. Lomeña J.A. 2004.¹⁰
Modificado por las autoras.

Cada pregunta fue valorada mediante una escala tipo Likert de 1-5, en el sentido de menor a mayor grado de satisfacción. Los tres primeros factores estarían relacionados con insatisfacción, por lo que el valor sería inverso, y el resto estaría relacionado con satisfacción laboral. La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de ítems. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. La puntuación obtenida en cada factor equivale a la suma simple de las puntuaciones de los ítems que lo componen, dividida por el número de ítems.¹⁰ (Ver anexo 2).

No existe un punto de corte para clasificar los ítems por lo que se realizó una división de estos factores en ALTA/ MODERADA/ BAJA. Siendo el rango de distribución el siguiente:¹⁰

BAJA: Puntuación entre 1 y 2,1

MODERADA: Puntuación entre 2,2 y 3,7

ALTA: Puntuación entre 3,8 y 5¹⁰

La variable SMG (Satisfacción Media Global), se calculó sumando los valores obtenidos en los 24 ítems evaluados y el resultado se dividió para 120 con el fin de obtener un promedio que determine la satisfacción media global.¹⁰

Cada ítem equivale a 5 puntos, los cuales son 24 y se multiplica para 5, dándonos un total de 120.

4.7 PROCEDIMIENTOS

AUTORIZACIÓN: se solicitó permiso al Director del Hospital “José Carrasco Arteaga” y Jefa de Enfermeras de los servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría para la realización de la investigación.

CAPACITACIÓN: para la realización de la investigación se hizo la revisión bibliográfica sobre satisfacción laboral, y los factores que influyen, además se hicieron consultas a la Directora de tesis.

SUPERVISIÓN: la investigación es dirigida por la Lcda. Llaqueline Buenaño y la Lcda. María Merchán.

4.8 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS

La información fue analizada a través de los programas Word, Excel y SPSS versión 15; los mismos que se representan en tablas y gráficos como barras, y luego de un análisis estadístico respectivo.

4.9 ASPECTOS ÉTICOS

Previo al consentimiento informado de cada una de las personas que desearon participar en la investigación, se guarda confidencialidad en los resultados, la información que se recaude se utilizó solo para fines de esta investigación.

4.10 RECURSOS

4.10.1 RECURSOS HUMANOS

- Directora y Asesora de la investigación
- Autoras de la investigación

4.10.2 RECURSOS MATERIALES

Los materiales usados en esta investigación fueron: papel, esferos, libros, copias, celular (saldo), computadora Portátil, flash memory, impresora, cartuchos de tinta negro y a colores, internet, anillado.

5 RESULTADOS

Tabla N° 1. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital del IESS José Carrasco Arteaga según su estado civil y sexo. Cuenca, 2014.

ESTADO CIVIL	SEXO					
	FEMENINO		MASCULINO		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
CASADO	31	53,4%	1	1,7%	32	55,2%
SOLTERO	9	15,5%	0	0,0%	9	15,5%
DIVORCIADO	6	10,3%	0	0,0%	6	10,3%
VIUDO	6	10,3%	0	0,0%	6	10,3%
UNION LIBRE	5	8,6%	0	0,0%	5	8,6%
Total	57	98,3%	1	1,7%	58	100,0%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Las Autoras

Análisis

En la tabla se observa que el 55,2% del personal está casado, el 15,5% representa a los individuos sin compromiso, el 10,3% es personal que no tiene vínculo matrimonial ya sea por disolución de su matrimonio o por viudez. Un mínimo porcentaje (8,6%) tiene una relación estable o un vínculo de compromiso con una pareja.

En esta tabla se ha determinado que más de la mitad del personal tiene compromiso serio es decir un hogar. Esta aseveración responde a la observación de resultados como: 55,2% casado y 8,6% unión libre.

La tabla también indica que el 98,3% es personal femenino y el 1,7% es masculino, el trabajo de enfermería y afines en su mayoría siempre ha estado relacionado con las mujeres.

Tabla 2. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su edad y tiempo de trabajo en el hospital. Cuenca, 2014.

EDAD DEL PERSONAL	TIEMPO DE TRABAJO						Total	
	MENOS DE UN AÑO		DE 5 A 10 AÑOS		MAS DE 10 AÑOS			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
24 A 30 AÑOS	8	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	37	63,8%
31 A 37 AÑOS	1	6,9%	2	3,4%	1	1,7%	8	13,8%
38 A 44 AÑOS	0	3,4%	0	0,0%	1	1,7%	3	5,2%
45 A 51 AÑOS	0	1,7%	3	5,2%	3	5,2%	7	12,1%
MAS DE 52 AÑOS	0	1,7%	0	0,0%	2	3,4%	3	5,2%
Total	9	63,8%	5	8,6%	7	12,1%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis.

En la tabla se observa que el grupo etario predominante del 63,8% es personal respectivamente joven, su edad está comprendida entre 24 a 30 años, seguido del grupo de 31 a 37 años 13,8% y con el 12,1% el personal de 45 y 51 años. En un grupo reducido del 5,2% esta las edades de 38 a 44 años y más de 52 años, respectivamente.

El 63,8% del personal investigado no supera el año de trabajo. Este porcentaje puede deberse a que la mayoría de contratos en el hospital del IESS son contratos temporales. El 12,1% trabaja más de 10 años en el hospital y el 8,6% trabaja de 5 a 10 años.

Tabla 3. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su edad y función que ejercen. Cuenca, 2014.

EDAD DEL PERSONAL	FUNCIÓN QUE EJERCE					
	ENFERMERA		AUXILIAR		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
24 A 30 AÑOS	30	51,7%	7	12,1%	37	63,8%
31 A 37 AÑOS	4	6,9%	4	6,9%	8	13,8%
38 A 44 AÑOS	2	3,4%	1	1,7%	3	5,2%
45 A 51 AÑOS	4	6,9%	3	5,2%	7	12,1%
MAS DE 52 AÑOS	3	5,2%	0	0,0%	3	5,2%
Total	43	74,1%	15	25,9%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis

De las 58 personas entrevistadas el 74,1% son licenciadas tituladas y el 25,9% son auxiliares. Esto evidencia que el cuidado de los paciente está a cargo del personal profesional garantizando así una atención de calidad, además de prestar servicios de manejo administrativo; de allí que su contratación tiene que ser mayor dentro de todos las áreas de un hospital.

En cuanto a las auxiliares están de personal de apoyo en la higienización a los pacientes y de ciertas áreas.

Tabla 4. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su tiempo de trabajo y tensión en el trabajo. Cuenca, 2014.

TIEMPO DE TRABAJO	INTERPRETACIÓN TENSIÓN EN EL TRABAJO							
	TENSIÓN ALTA		TENSIÓN MODERADA		NO HAY TENSIÓN		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MENOS DE UN AÑO	2	3,4%	5	8,6%	2	3,4%	9	15,5%
DE UN AÑO A CINCO AÑOS	5	8,6%	27	46,6%	5	8,6%	37	63,8%
DE 5 A 10 AÑOS	2	3,4%	3	5,2%	0	0,0%	5	8,6%
MAS DE 10 AÑOS	1	1,7%	6	10,3%	0	0,0%	7	12,1%
Total	10	17,2%	41	70,7%	7	12,1%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis

El cuadro muestra que el 70.7% de personal de salud admite tener tensión moderada dentro de su trabajo. Esto puede deberse a que la mayoría del personal se encuentra en contacto con el dolor y el padecimiento, afluencia masiva de pacientes, ocho horas de trabajo y turnos rotativos hace que sean denominadores comunes para crear un estado de tensión haciendo que sus sentidos se encuentren en un nivel de alerta que les permita anticiparse a las reacciones de los pacientes que a diario atienden, esto produce que un desgaste emocional, creando un clima de stress, tensión que puede influenciar durante y después de la jornada laboral.

El 17,2% (10 personas), admiten tener un nivel de tensión alta en su trabajo y el 12,1% aceptan que su trabajo no hay tensión.

Tabla 5. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su tiempo de trabajo y promociones profesionales. Cuenca, 2014

TIEMPO DE TRABAJO	PROMOCIÓN PROFESIONAL					
	PROMOCIÓN PROFESIONAL MODERADA		PROMOCIONES PROFESIONALES ALTAS		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MENOS DE UN AÑO	6	10,3%	3	5,2%	9	15,5%
DE UN AÑO A CINCO AÑOS	18	31,0%	19	32,8%	37	63,8%
DE 5 A 10 AÑOS	4	6,9%	1	1,7%	5	8,6%
MAS DE 10 AÑOS	7	12,1%	0	0,0%	7	12,1%
Total	35	60,3%	23	39,7%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

En esta tabla se observa que el 60,3% del personal manifiesta tener promoción profesional moderada dentro del hospital; es decir no siempre se reconocen sus esfuerzos y talentos. En toda organización debe existir reglamento interno que haciendan y promuevan a los trabajadores, reconociendo sus conocimientos o méritos demostrados; siendo la antigüedad y experiencia factores principales de reconocimiento sea estos financieros o no financieros como capacitación de largo y mediano plazo que les permita crecer de manera profesional. Esto no sucede dentro del Hospital ya que los resultados indican que el personal con mayor tiempo de trabajo opina tener promociones no relevantes. Las promociones profesionales se relacionan directamente con la motivación y satisfacción laboral que el personal percibe, todas estas motivaciones nos permite evitar fugas de talentos ya que un servidor de la salud al no estar motivado buscan oportunidades en otros hospitales.

El 39,7% admite estar satisfecho con las promociones profesionales.

Tabla 6. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su tiempo de trabajo y relación con los jefes. Cuenca, 2014

TIEMPO DE TRABAJO	RELACIÓN CON LOS JEFES					
	RELACIÓN REGULAR		RELACIÓN BUENA		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MENOS DE UN AÑO	1	1,7%	8	13,8%	9	15,5%
DE UN AÑO A CINCO AÑOS	8	13,8%	29	50,0%	37	63,8%
DE 5 A 10 AÑOS	3	5,2%	2	3,4%	5	8,6%
MAS DE 10 AÑOS	2	3,4%	5	8,6%	7	12,1%
Total	14	24,1%	44	75,9%	58	100,0%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Las Autoras

Análisis

La tabla indica que el 75,9% del personal de salud mantienen buenas relaciones con los jefes, esto genera un ambiente positivo de trabajo, confianza y motivación, el personal con mayor aceptación de buenas relaciones es el personal con más tiempo en el hospital. El 24,1% indica que la relación es regular, esto puede generar tensiones y roces entre el personal y los superiores, creando un clima laboral de tensión, desacuerdos en la realización del trabajo repercutiendo en la atención hacia los pacientes quienes son los afectados por falta de trabajo conjunto del personal de salud.

Tabla 7. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su tiempo de trabajo y presión en el trabajo. Cuenca, 2014

TIEMPO DE TRABAJO	PRESIÓN EN EL TRABAJO							
	PRESIÓN ALTA		PRESIÓN MODERADA		NO SE SIENTE PRESIÓN		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MENOS DE UN AÑO	2	3,4%	6	10,3%	1	1,7%	9	15,5%
DE UN AÑO A CINCO AÑOS	7	12,1%	23	39,7%	7	12,1%	37	63,8%
DE 5 A 10 AÑOS	3	5,2%	2	3,4%	0	0,0%	5	8,6%
MAS DE 10 AÑOS	3	5,2%	3	5,2%	1	1,7%	7	12,1%
Total	15	25,9%	34	58,6%	9	15,5%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis.

En la tabla demuestra que el 58,6% asegura tener presión medianamente y el 25,9% la presión es alta en el trabajo. El trabajo de salud es uno de los trabajos con más presión que existe ya que se conjugan factores como: altos niveles de responsabilidad, alta demanda de pacientes y bajo número de personal, horarios rotativos, falta de insumos, en algunos casos falta de tiempo de descanso ya que en la actualidad el personal de salud trabaja ocho horas, todos estos factores sumados a otros son capaces de afectar a la psiquis del personal creando presión, desgaste emocional, niveles de ausentismo y consecuencias fisiológicas producto de altos niveles de stress.

De las 58 personas investigadas, nueve de ellas (15,5%) asegura no tener presión laboral.

Tabla 8. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su edad y relaciones interpersonal con los compañeros. Cuenca, 2014

EDAD	RELACIÓN INTERPERSONAL CON LOS COMPAÑEROS					
	RELACIÓN REGULAR		BUENAS RELACIONES		Total	
24 A 30 AÑOS	5	8,6%	32	55,2%	37	63,8%
31 A 37 AÑOS	4	6,9%	4	6,9%	8	13,8%
38 A 44 AÑOS	0	0,0%	3	5,2%	3	5,2%
45 A 51 AÑOS	1	1,7%	6	10,3%	7	12,1%
MAS DE 52 AÑOS	0	0,0%	3	5,2%	3	5,2%
Total	10	17,2%	48	82,8%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis

La tabla muestra que el 82,8% mantienen buenas relaciones interpersonales entendiéndose como mantener un trabajo cooperativo, organizado y basado en las relaciones de respeto y buen trato, siendo un aspecto básico y esencial en todo aspecto social sobre todo en el trabajo, logrando mejores resultados y rendimientos en el trabajo

El 17,2% tienen relaciones interpersonales regulares caracterizándose en personal joven, esta falta de relaciones pueden afectar en cuanto a la productividad, utilidad y acatamiento de reglas, creando un ambiente tenso de trabajo.

Tabla 9. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su función que desempeñan y su percepción extrínseca del trabajo. Cuenca, 2014

FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN	CARACTERÍSTICAS EXTRÍNSECAS DE ESTATUS							
	BAJO STATUS		STATUS MEDIO		STATUS SATISFACTORIO		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ENFERMERA	2	3,4%	26	44,8%	15	25,9%	43	74,1%
AUXILIAR	0	0,0%	14	24,1%	1	1,7%	15	25,9%
TOTAL	2	3,4%	40	69,0%	16	27,6%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis.

La tabla muestra que el 27,6% (16 personas) manifiestan tener un satisfacción de estatus alta, este porcentaje es reducido frente a los porcentajes 69% status medio y bajo 3,4%. Esto puede estar afectando factores como bajo nivel de reconocimiento en su labor (promociones profesionales), estímulos ya sean estos económicos y de reconocimiento, medios físicos no acordes a su trabajo como falta de insumos y equipos, estructura física no adecuada o lo más relevante organización y distribución del trabajo de manera inadecuada. Todo ello influye en la percepción extrínseca que tiene el empleado sobre su labor, que hace que el personal se sienta excluido de la participación de un trabajo equitativo y acorde a su nivel de conocimiento y eficiencia, produciendo que se oriente a buscar otras oportunidades.

Tabla 10. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su edad y monotonía laboral. Cuenca, 2014

EDAD	MONOTONÍA LABORAL							
	ALTA MONOTONÍA		MONOTONÍA MODERADA		NO PERCIBE MONOTONÍA		Total	
24 A 30 AÑOS	6	10,3%	15	25,9%	16	27,6%	37	63,8%
31 A 37 AÑOS	0	0,0%	7	12,1%	1	1,7%	8	13,8%
38 A 44 AÑOS	0	0,0%	2	3,4%	1	1,7%	3	5,2%
45 A 51 AÑOS	2	3,4%	1	1,7%	4	6,9%	7	12,1%
MAS DE 52 AÑOS	0	0,0%	1	1,7%	2	3,4%	3	5,2%
Total	8	13,8%	26	44,8%	24	41,4%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis.

En la tabla se observa que el 44,8% asume que su trabajo es medianamente invariable, seguida del 41,4% de no tener monotonía laboral y el 13,8% aducen que su trabajo es repetitivo en su totalidad.

Un trabajo repetitivo resulta en un desgaste en primera instancia psicológico del empleado, a nivel de su labor afecta su operatividad. La falta de dinamismo en las labores afecta todos los departamentos del hospital en los cuales circulan los empleados, esto se puede generar por falta de organización distribución en las funciones que desarrolla cada empleado de salud, creando un desnivel de satisfacción en el personal de salud.

Tabla 11. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga según su función que desempeña y competencia profesional. Cuenca, 2014

FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA	COMPETENCIA PROFESIONAL							
	COMPETENCIA PROFESIONAL ALTA		COMPETENCIA PROFESIONAL MODERADA		NO SIENTO QUE EXISTA COMPETEN. PROFE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ENFERMERA	2	3,4%	17	29,3%	24	41,4%	43	74,1%
AUXILIAR	2	3,4%	5	8,6%	8	13,8%	15	25,9%
TOTAL	4	6,9%	22	37,9%	32	55,2%	58	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis.

El 55,2% de los trabajadores de la salud no perciben competencia profesional, el 37,9% perciben una ligera competencia. Esta competencia hasta cierto límite es buena ya que pone de manifiesto no solo sus conocimientos sino su habilidad de ejercer, aprender y desenvolverse en el área asignada del empleado. Este mismo puede ser contraproducente en niveles altos de competencia (6.9%) hace que pase a un segundo plano el trabajo productivo y se generen altercados y niveles de tensión entre compañeros, perturbando así un trabajo de equipo que es el trabajo de salud.

Tabla 12. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga, de acuerdo a la Satisfacción media Global del Cuestionario de Font Roja. Cuenca, 2014

SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL	Frecuencia	Porcentaje
MODERADA SATISFACCIÓN	31	53,4
SATISFACCIÓN ALTA	27	46,6
Total	58	100,0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Análisis

La tabla muestra la evaluación global de la satisfacción laboral. Para determinar la satisfacción global del personal, se generó un promedio que fue calculado mediante la suma de los puntajes obtenidos de las veinte y cuatro preguntas del cuestionario, estratificando este promedio en tres intervalos, el primer intervalo es la satisfacción laboral baja que no generó promedio alguno, satisfacción laboral media 53,4% esto se debe a los factores manifestados en las tablas anteriores, puesto que la mayoría del personal de salud se mantenía en esta escala, producto de trabajo invariable, promociones profesionales no relevantes, percepción de factores físicos inadecuados para desempeño del trabajo.

El 46,6% pertenece al intervalo de satisfacción laboral alta.

Tabla 13. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga, de acuerdo a los resultados obtenidos del Cuestionario de Font Roja. Cuenca, 2014

Los resultados se expresan en porcentajes.

	Satisfacción Global	Interpretación Tensión en el Trabajo	Competencia Profesional	Presión en el Trabajo	Promoción Profesional	Relación con los Jefes	Relación Interpersonal Compañeros	Características Extrínsecas de Estatus	Monotonía Labora
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Baja Satisfacción¹	0,00%	17,20%	6,90%	25,90%	0,00%	0,00%	0,00%	3,40%	13,80%
Moderada Satisfacción²	53,40%	70,70%	37,90%	58,60%	60,30%	24,10%	17,20%	69,00%	44,80%
Satisfacción Alta³	46,60%	12,10%	55,20%	15,50%	39,70%	75,90%	82,80%	27,60%	41,40%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

¹ **Baja Satisfacción.** Puntuación entre 1 y 2,1

² **Moderada Satisfacción.** Puntuación entre 2,2 y 3,7

³ **Satisfacción Alta.** Puntuación entre 3,8 y 5

Análisis

Observando los resultados obtenidos de los nueve factores analizados, encontramos valores poco significativos de baja satisfacción laboral donde el ítem con mayor porcentaje fue el de presión en el trabajo (25.9%). Este personal de enfermería puede sufrir trastornos psicológicos, físicos y conductuales, generando costos para el Hospital por disminuir su eficiencia en atención a los pacientes, fallos en la calidad del servicio, aumento de accidentalidad, deterioro de relaciones interpersonales, entre otros.

Además, se obtuvo cinco factores que se encuentran dentro del rango de satisfacción moderada: tensión en el trabajo (70.7%); presión en el trabajo (58.6%); promoción profesional (60,3%); características extrínsecas de status (69%); monotonía laboral (44.8%). Es así que el factor tensión corresponde al mayor número de personas que perciben este factor en su trabajo. Por otra parte, las características extrínsecas de trabajo superan un 50%, lo que muestra que son escasas las recompensas externas a la actividad laboral. En cuanto a la promoción profesional se observa que más de la mitad de las personas evaluadas considera no tener una promoción profesional acorde a sus expectativas.

Determinando la Satisfacción Global resultó que el 53.4% de personal de enfermería considera tener una satisfacción laboral moderada, esto se debe a que la tendencia general de la mayoría de ítems se encuentran dentro de los rangos de satisfacción moderada.

La satisfacción laboral alta se manifiestan en tres ítems que son: relaciones interpersonales con los compañeros 72,8%, relaciones interpersonales con los jefes 75,9% y el 55,2% de competencia profesional. De manera general las relaciones sociales del personal son buenas, garantizando así una comunicación eficiente y trabajo en avenencia.

Tabla 14. Distribución del Personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del IESS José Carrasco Arteaga, de acuerdo a los promedios obtenidos en cada ítem del Cuestionario de Font Roja. Cuenca, 2014

	Satisfacción Global	Tensión en el Trabajo	Competencia Profesional	Presión en el Trabajo	Promoción Profesional	Relación con los Jefes	Relación Interpersonal Compañeros	Características Extrínsecas de Estatus	Monotonía Labora
Promedio	3,6	3,0	3,8	2,8	3,7	4,1	4,2	3,4	3,3
Moda	3,2	3,0	4,0	2,5	3,3	4,5	4,0	3,0	4,0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Las Autoras

- ¹. Puntuación entre 1 y 2,1 (Baja Satisfacción)
- ². Puntuación entre 2,2 y 3,7 (Moderada Satisfacción)
- ³. Puntuación entre 3,8 y 5 (Satisfacción Alta)

Análisis

Obteniendo los promedios de cada uno de los nueve factores y los valores que más se repiten (Moda) en la investigación, se destaca la tensión en el trabajo como el factor más relevante dentro de toda la investigación, su moda fue de 2,5 y su promedio de 2,8 lo que demuestra que la mayoría del personal de enfermería tienen altos niveles de presión. Este factor es uno de los más preocupantes en toda la investigación a tener en cuenta, de lo contrario se podría resultar en Síndrome de Burnout.

El promedio y la moda del factor Tensión en el trabajo fue de 3.0 este resultado es el segundo más bajo dentro de la investigación. Estos factores se encuentran directamente relacionados con la profesión, ya que el área de salud se ve vinculada a grandes exigencias cuantitativas (horarios rotativos, escenarios sensibles, polifuncionalidad, etc.) Que afectan de uno u otro modo la psiquis de todo personal que tenga contacto directo.

La relación interpersonal con los jefes y con los compañeros corresponde a satisfacción alta, su promedio y moda es superior a 4. Este factor es un valor agregado ya que fomenta la participación, cooperación, colaboración y solidaridad en las actividades grupales. En el área de salud la mayoría de labores se desarrollan en equipo.

DISCUSIÓN

Esta investigación ha identificado diferentes componentes de la satisfacción laboral. De acuerdo a la participación de las 58 personas encuestadas hemos determinado realizar analogías con investigaciones similares cuyos valores acotaron mayor relevancia a nuestro estudio.

En la investigación de Cifuentes Rodríguez (2012) Bogotá-Colombia⁵ realizada en el personal de enfermería con 105 personas sobre satisfacción laboral, encontró que el sexo predominante es el femenino con el 86.7% del total de la muestra, el 75.9% de los evaluados son menores o iguales a 36 años, el estado civil que prevalece en el grupo de profesionales de enfermería es el soltero con un 50.6%, seguido por el casado con un 25.3%, el 24.1% de los demás enfermeros reportan tener relaciones de tipo unión libre o separados. Por otra parte, el 73.4% tiene un tiempo de servicio de 0 a 3 años y el 26.5% superior a los 3 años. En cuanto a estimaciones sobre satisfacción laboral, encontró valores de tensión medios predominantes en el personal evaluado de 3.16, el factor de características extrínsecas del estatus moderada de 3.34, la promoción profesional moderada de 3.33, la relación interpersonal con los compañeros moderada de 2.05, la competencia profesional moderada de 2.35, monotonía laboral moderada de 2.59, presión del trabajo moderada de 2.83, la satisfacción por el trabajo moderada de 2.89. La relación interpersonal con sus jefes obtuvo una media de 3.01

Vásquez Sosa en Lima, Perú (2007)⁶ realizó una investigación con 52 enfermeras sobre motivación laboral, de las cuales el 92.3% son de sexo femenino, el 38.4% se encuentra entre los 36 a 43 años de edad y el 65.4% tienen entre 1 a 7 años como tiempo que laboran en el servicio, en este aspecto también establecieron que a mayor tiempo de servicio (15 a 21 años) menor nivel de motivación, mientras a menor tiempo de servicio (1 a 7 años) los niveles de motivación oscilan entre alto y bajo. Por otra parte, determinó que de las 52 enfermeras el 21.2% presentan un nivel bajo de satisfacción

laboral, 53.8% tienen un nivel medio y 13 enfermeras (25%) presentan un nivel alto de satisfacción laboral.

Otra investigación sobre satisfacción laboral realizada por Ponce-Gómez 2009, en México⁷ con una población constituida por 212 enfermeras, estimó que la mayor parte de los entrevistados fueron mujeres 90.1%. Más de la mitad de la población son casados 60.8% y el 31.1% tienen entre 31 a 40 años de edad. Además, encontró que el 40% son enfermeras generales, 28% son enfermeras especialistas, 26% auxiliares de enfermería, y el resto de personal supervisoras y jefes de piso. Se encontró un alto porcentaje de personal satisfecho con su trabajo de 4.04; obtuvo un índice de satisfacción global de 3.42, el índice más bajo de satisfacción fue encontrado en la dimensión de características extrínsecas. (2.68).

El estudio de Molina Linde et. al. en el 2009⁸ en el hospital médico-quirúrgico de Granada-España, encontraron valores promedios de las dimensiones: Satisfacción Global 2.91, tensión en el Trabajo 2.75, competencia profesional 3,29; presión del trabajo 2,50; promoción profesional 2,28; relación con los jefes 3,27; relación interpersonal con los compañeros 3,82; características extrínsecas de estatus 2,36; monotonía laboral 2,52. Sumando otra investigación, Moya Mier estimó en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla en España 2011⁹, obtuvo valores medios de satisfacción global laboral de 2,99; tensión en el trabajo 2.66, competencia profesional 3.29; presión en el trabajo 2.93; promoción profesional 2.64; relación interpersonal con los jefes 2.95; relación interpersonal con los compañeros 3.75; características extrínsecas de status 2.30 y monotonía laboral 3.20.

Comparando las características sociodemográficas de nuestro estudio con investigaciones citadas anteriormente tenemos que:

Los porcentajes sociodemográficos de los 58 participantes de esta investigación señala que el 98.3% corresponde al género femenino, el 77.6%

son menores a 37 años de edad, el 55.2% son casados, seguidos por el 15.5% como solteros. El 63.8% tiene menos de un año de tiempo de trabajo a consecuencia de contratos temporales menores a un año. Además, se encontró que el 74.1% son licenciadas en enfermería y el 25.9% son auxiliares.

Según los valores descritos en nuestra investigación y trabajos citados (Cifuentes Rodríguez (2012), Vásquez Sosa (2007)), se puede identificar que la profesión de enfermería es mayormente ejercida por las mujeres, lo que demuestra que el acto de cuidar en diversas sociedades y a través del tiempo ha sido un rol desempeñado por el género femenino. Además se pudo observar que la mayoría del personal es casado. Nuestro estudio difiere en el tiempo de labores ya que el 63.8% ha ejercido su profesión en el Hospital del IESS no más de un año, esto puede deberse a los contratos temporales.

En cuanto al número de personas que ofrecen servicios profesionales se encontró que es mayor al personal auxiliar tanto en esta investigación como en la de Ponce-Gómez, lo que evidencia que en otras instituciones la atención al paciente es proporcionada especialmente por profesionales altamente calificados.

Analizando la satisfacción laboral en promedios y porcentajes tenemos que:

Encontramos que en la investigación de Ponce Gómez 2009, en la evaluación de satisfacción laboral con una escala de Linker de 1 a 5 similar a nuestra investigación, (donde 1 es menor y 5 es máxima satisfacción) obtuvo un índice de satisfacción global de 3.42, el índice más bajo de satisfacción fue encontrado en la dimensión de características extrínsecas. (2.68).

Analizando las mismas dimensiones para nuestro estudio se observa que la mayoría de valores se encuentra dentro del rango de moderada satisfacción al igual que los estudios citados (Molina Linde et. al. (2009), Moya Mier

(2011)), sin embargo en esta investigación se destacan la competencia profesional (3,8); relación interpersonal con los compañeros (4.2) y relación interpersonal con los jefes (4.1). Ninguna de las dimensiones se mostró con baja satisfacción.

En este estudio y en los de Molina Linde (2009) y Moya Mier (2011) ítems como: Tensión en el trabajo (3,0); Presión en el trabajo (2,8) puntuaron con promedios bajos sin que eso signifique que salgan del rango de satisfacción moderada. El promedio de la satisfacción Global en nuestro estudio fue de 3.6. (Satisfacción moderada) y su valor en porcentaje resultó en un nivel moderado de satisfacción del 53.4% del personal de enfermería y el 46.60% presenta una satisfacción alta.

Estos parámetros de satisfacción moderada revelan que aún existen limitadas ofertas de desarrollo y formación profesional dentro del ambiente laboral del personal de enfermería. Por el contrario, las dimensiones mejor valoradas son las que se refiere a la relación interpersonal con los jefes y compañeros. Este dato es importante ya que favorece el incremento de la puntuación de la satisfacción global. Una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción, lealtad por el trabajo y, a su vez, puede considerarse como un factor protector del desgaste profesional.

Cabe destacar que la tensión laboral ha sido una de las dimensiones con menor promedio en todos los trabajos citados incluyendo a la nuestra. Pudiendo considerar que el área de enfermería se encuentra habitualmente expuesta a situaciones como alta responsabilidad con el paciente, dolor y muerte, rotación de puestos de trabajo y horario, entre otras que afectan directamente la psiquis del trabajador/a resultando en la mayoría padecimientos físicos que deterioran su bienestar físico y psicológico. Otro ítem con bajo promedio es el de la presión, el sector de la salud demanda mantener la eficiencia y no cometer errores. Otro factor que podrían citarse como responsable del trabajo bajo presión es la versatilidad del personal de enfermería, es decir, nadie hace solamente una tarea o función, sino varias,

y esto aumenta la carga de trabajo. La respuesta rápida y oportuna frente a las diversas situaciones que se presentan en Instituciones prestadoras de salud, ha estimulado el trabajo bajo presión.

Resulta incomprensible que, a pesar del reconocimiento por organizaciones mundiales de los factores psicosociales que afectan a la satisfacción o insatisfacción en el trabajo, los avances conseguidos en la práctica sean poco significativos, ya que se detectan las posibles causas como tensión y presión, en este investigación y trabajos citados; resultan en promedios que no sobrepasan a la satisfacción moderada y por tanto no se aplican soluciones enfocadas al mayor capital humano de las instituciones de salud que es el personal de enfermería.

CONCLUSIONES

<p>Determinar las características sociodemográficas del personal de enfermería: edad, sexo, estado civil, tiempo de trabajo y cargo que ocupa en el servicio</p>	<p>El 55,2% del personal está casado, el 15,5% son solteras, el 10,3% su estatus civil es divorciada o viuda. El 8,6% mantiene unión libre.</p> <p>El 98,3% es personal femenino y el 1,7% es masculino</p> <p>La edad del 63,8% se encuentra comprendida entre 24 a 30 años, seguido del grupo de 31 a 37 años con el 13,8% y el 12,1% tienen de 45 y 51 años. Un 5,2% se encuentra entre las edades de 38 a 44 años y más de 52 años, respectivamente.</p> <p>El 63,8% del personal investigado no supera el año de trabajo en la institución.</p> <p>El 74,1% son licenciadas tituladas y el 25,9% son auxiliares.</p>
<p>Establecer el grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería del servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”.</p>	<p>La satisfacción global del personal estudiado resultó que el 53,4% del personal de enfermería tiene satisfacción laboral moderada y el 46,6% percibe satisfacción laboral alta. Su promedio de satisfacción global fue moderada 3.6.</p>
<p>1) Identificar los factores que determinan la satisfacción laboral del personal de enfermería:</p>	<p>La Satisfacción Global en el trabajo se encontró que el 53,4% del personal de enfermería tiene satisfacción laboral moderada.</p>

<p>a) Satisfacción por el trabajo;</p> <p>b) Tensión relacionada con el trabajo;</p> <p>c) Competencia profesional;</p> <p>d) Presión en el trabajo;</p> <p>e) Promoción profesional;</p> <p>f) Relación interpersonal con los superiores;</p> <p>g) Relación interpersonal con los compañeros;</p> <p>h) Características extrínsecas de estatus;</p> <p>i) Monotonía laboral</p>	<p>El 70.7% de personal de salud admite tener tensión moderada dentro de su trabajo. El 17,2% tiene un nivel de tensión alta y el 12,1% aceptan que su trabajo no hay tensión.</p> <p>El 55.2% no percibe que existe competencia, el 37.9% aseguran que hay una competencia profesional moderada y el 6.9% no siente competencia.</p> <p>El 60.3% percibe promociones profesionales moderadas y el 39.7% considera que existe una promoción profesional alta, de acuerdo con sus expectativas.</p> <p>En cuanto a la presión en el trabajo, el 58,6% asegura tener presión moderada, el 25,9% presión alta. De las 58 personas investigadas, nueve de ellas (15,5%) asegura no tener presión laboral.</p> <p>El 75,9% del personal de salud mantienen buenas relaciones con los jefes y el 24,1% indica que la relación es regular</p> <p>El 82.8% manifiesta tener buenas relaciones interpersonales con los</p>
---	---

	<p>compañeros de trabajo y el 17.2% señala que su relación es regular.</p> <p>Las características extrínsecas de estatus indica que el 27,6% tienen un satisfacción de estatus alta, el 69% status moderada y baja 3,4%.</p> <p>El 44.8% manifestaron sentir monotonía moderada, el 41.4% no siente monotonía y el 13.8% señala que hay una alta monotonía.</p>
--	---

RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer en la Institución de salud un sistema de evaluación periódica, reconociendo que un estudio y análisis de satisfacción laboral constante, produciría la recopilación de información colectiva e individual, donde su objetivo sea el de conocer los factores bajos de satisfacción laboral. De esta manera se fortalecería los niveles medios y bajos encontrados en la investigación, mejorando así los factores como: tensión, presión, variabilidad en el trabajo entre otros. Los mismos que ponen de manifiesto la falta de distribución y organización del trabajo existente en la Institución.

Esta investigación también encontró niveles de baja satisfacción laboral, para lo cual la Institución debería establecer políticas específicas que reconozcan la relación entre el stress y la salud, creando iniciativas que reduzcan y ofrezcan medidas de apoyo y asistencia adecuados a empleados con síntomas de stress laboral.

Ofrecer al personal de salud reconocimientos por mérito laboral ofreciendo la oportunidad no sólo de crecer personalmente, sino también, el de adquirir mayor responsabilidad y capacitación profesional. Es importante que el personal perciba equidad a la hora de los reconocimientos profesionales, siguiendo políticas claras y justas.

En todos los servicios de salud se deberían promover y desarrollar concursos promocionales donde se aseguren cargos estables y justos, además de condiciones que motiven a los empleados de salud su crecimiento según su mérito, conocimientos profesionales.

6. BIBLIOGRAFÍA

6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1 Judith Ponce-Gómez, Gandhi Ponce-Gómez e Irma Lugo-Chávez. Satisfacción labora del personal de enfermería en un Hospital de Gineco-Obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. [internet]. 2009. [citado diciembre 11 de 2014]. Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092h.pdf>
- 2 José Aguado, et al. El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. [Internet] Rev. Med Secur Trab. 2013 Madrid. [Citado Diciembre 11 del 2014]. 59 (231):259-275. Disponible en:
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>
- 3 Pedro Rafael Camacaro. Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana. (Caso: Aviación Militar Venezolana) Tesis doctorales de Ciencias Sociales. [internet] 2010. [citado noviembre 19 de 2014]Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- 4 Katia Caballero Rodríguez. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Revista de currículum y formación del profesorado. [internet] 2002. [citado diciembre 14 de 2014]; 6 (1–2), 2002.Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- 5 Johana Cifuentes Rodríguez. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. [internet] 2012. Bogotá Colombia. [citado diciembre 22 de 2014]; Disponible en:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- 6 Sheila Melissa Vásquez Sosa. Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional

- Arzobispo Loayza, 2006. Universidad Nacional Mayor de San Marcos [internet] 2007. Lima-Perú [citado el 3 enero de 2015]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez_ss.pdf
- 7 Judith Ponce-Gómez, Gandhi Ponce-Gómez e Irma Lugo-Chávez. Satisfacción labora del personal de enfermería en un Hospital de Gineco-Obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. [internet]. 2009. [citado diciembre 11 de 2014]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092h.pdf>
- 8 Molina Linde et. al. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico. [Internet] 2009. Medellín-Colombia. [Citado enero 12 del 2015]; 27 (2):218-225. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07>
- 9 Susana Moya Mier. Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación Aplicada en un Área Quirúrgica. [Internet] 2011. España. [Citado enero 22 del 2015]; Disponible en: <http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya%20Mier%20S.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 10 Lomeña J.A. Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria. [Internet] 2004 España. Medicina de Familia. [Citado Febrero 2 del 2015]; 2004 (5):147-155. Disponible en: <http://www.samfyc.es/Revista/PDF/v5n3/07.pdf>
- 11 Diana Indira Amangandi Cango. Manual de Inducción – ¿Cómo la falta de un programa Inductivo ha incidido en el desempeño de las actividades laborales de las/os funcionarias/os de ONU Mujeres – Ecuador. Universidad Central del Ecuador. Quito. [internet] 2012. [citado diciembre 4 de 2014]. Disponible en: <http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20carrera%20de%20observacion/HERZBERG2.html>

- 12 Gamboa Eric. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista Psicología Científica.com. [internet] 2010. México. [citado diciembre 9 de 2014]; 12 (16) Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- 13 James A. F.Stoner, Freeman, Gilbert, Administration, 6ta.edicion, Mexico, 1996,p.493
- 14 Johana Cifuentes Rodríguez. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. [internet] 2012. Bogotá Colombia. [citado diciembre 22 de 2014]; Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- 15 Organización mundial de la salud (OMS). Directrices: Incentivos para los profesionales de atención de salud. [internet] Ginebra-Suiza 2008 [citado 28 de enero de 2015]. Disponible en: http://www.who.int/workforcealliance/knowledge/toolkit/38_3.pdf



ANEXOS

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA.....

Cuenca

Señor/a

Nosotras Mariuxi Andreina Arias Guzmán, Jessica Beatriz Durán Durán, Elizabeth Catalina Galarza Astudillo, estudiantes de la escuela de enfermería de la Universidad de Cuenca, estamos realizando una investigación relacionada con: **GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y FACTORES ASOCIADOS EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA, CIRUGÍA Y PEDIATRÍA DEL HOSPITAL “JOSÉ CARRASCO ARTEAGA”, CUENCA 2014**. Debido en que lo últimos años la satisfacción laboral viene siendo de gran importancia dentro de la investigación, ya que esto influye positiva o negativamente en el desempeño y vida del trabajador.

El objetivo principal es “Evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía del Hospital “José Carrasco Arteaga”. La misma que se llevará a cabo mediante el formulario de Font Roja, la cual nos servirá para conocer los datos sociodemográficos y nos permitirá medir el grado de satisfacción laboral mediante los factores asociados.

Yo..... Acepto

voluntariamente formar parte del estudio teniendo en cuenta:

Mariuxi Andreina Arias Guzmán
Jessica Beatriz Durán Duran
Elizabeth Catalina Galarza Astudillo



- Puede hacer preguntas las veces que desee en cualquier momento del estudio.
- Puede abandonar la investigación en el momento que lo creyere necesario.
- La información que proporcione será manejada con confidencialidad y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de esta investigación sin mi consentimiento

Si usted está de acuerdo en formar parte de esta investigación le solicitamos se digne en firmar el presente documento.

Firma del participante



ANEXO 2

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA

ENCUESTA (datos sociodemográficos y cuestionario de Font Roja)

Dirigida: Al personal de enfermería que labora en el servicio de Clínica, Cirugía y pediatría en el Hospital “José Carrasco Arteaga”.

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería en los servicios de Clínica, Cirugía y Pediatría en el Hospital “José Carrasco Arteaga”.

Instructivo: El cuestionario Font Roja esta validado por el autor Font Roja el cual nos ayuda a conocer los factores asociados con la satisfacción laboral mediante una serie de preguntas sobre su trabajo y sobre cómo se encuentra usted en el mismo.

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

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

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

1. ¿Cuántos años tiene usted?

2. ¿Cuál es su sexo?

a. Masculino

b. Femenino

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

3. ¿Cuál es su estado civil?

a. soltero/a

b. casado/a

c. viudo/a

d. divorciado/a e. unión libre

<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuál es el tiempo que labora en la institución?

- a. Menos de un año
- b. De un año a 5 años
- c. De 5 a 10 años
- d. Más de 10 años

5. ¿Cuál es la función que desempeña en el servicio?

- a. enfermera
- b. auxiliar de enfermería
- c. interna de enfermería

6. Mi actual trabajo en el Hospital es el mismo todos los días, no varía nunca.

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

7. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el Hospital.

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

8. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal, me suele encontrar muy cansado.

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

9. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del Hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.

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

10. Muy pocas veces me he obligado a emplear “a tope” toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.

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

11. Muy pocas veces mi trabajo en el Hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud o a mis horas de sueño.

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

12. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.

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

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

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

14. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.

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

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

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

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

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

17. Generalmente el reconocimiento que obtengo en mi trabajo es muy reconfortable.

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

18. La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.

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

19. La relación con mis compañeros/as son muy cordiales.

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

20. El sueldo que percibo es muy adecuado.

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

21. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.

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

22. Tengo muchas capacidades de promoción profesional.

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

23. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.

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

24. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.

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

25. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con lo que hay que hacer.

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

26. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo, habitualmente me suelen afectar.

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

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

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

28. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como sería deseable.

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

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

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