

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“Cuidar a los que cuidan: La satisfacción laboral
en el personal de Enfermería del servicio de Neonatología del
Hospital Interzonal Especializado Materno Infantil”.**

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente al
requisito curricular conforme OCS N° 143/89



Autoras:

- Cavalli, Gisela (DNI 28.608.338 - Matrícula 4742/99)
- González, Mónica Daniela (DNI 17.456.085 - Matrícula 4785/99)

Supervisora:

- Mg. Haydee Oggero

Cátedra de Radicación:

- Seminario Psicología Económica

N° CLASIFICACION	ADQUISICION
T-pg C	Pze
	N° INVENTARIO
	1519

Mar del Plata

Noviembre 2006

Uso del Trabajo de Investigación

Este Informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de las estudiantes Cavalli, Gisela y González, Mónica Daniela de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de las autoras.

Aprobación de la Supervisora

La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por las estudiantes Cavalli, Gisela – Matrícula N° 4742/99 y González, Mónica Daniela – Matrícula N° 4785/99, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 29 días del mes de noviembre del año 2006.



Mg. Haydée A. Oggero

Supervisora

Informe de Evaluación de la Supervisora

En mi condición de supervisora del presente trabajo de investigación realizado por las alumnas Cavalli, Gisela – Matrícula N° 4742/99 y González, Mónica Daniela – Matrícula N° 4785/99 dejo constancia de aprobación de los contenidos del mismo.

Es necesario destacar que las alumnas debieron resolver dificultades de acceso a los datos necesarios para la realización de este trabajo debido a problemas institucionales de la organización y totalmente ajenos a la responsabilidad de ellas, lo que generó una demora en el tiempo que en principio se había planificado para dar cumplimiento al plan de investigación. Las dificultades lograron ser superadas con mucho esfuerzo y fue posible alcanzar los objetivos propuestos oportunamente.

El informe responde a los lineamientos pertinentes para este tipo de actividad y respeta las normas vigentes.

La temática desarrollada puede ser de utilidad para la cátedra de Psicología Laboral por lo cual se sugiere que este informe sea ofrecido a quienes puedan aprovecharlo.

Las alumnas trabajaron respetando las pautas seleccionadas en la planificación, complementándose mutuamente y resolviendo eficiente y responsablemente las distintas situaciones.

Por todo lo anterior considero aprobado este trabajo.



Mg. Haydée A. Oggero

Presentación ante la Comisión Asesora

Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por las alumnas Cavalli, Gisela – Matrícula N° 4742/99 y González, Mónica Daniela – Matrícula N° 4785/99.

Fecha de aprobación: de de 200....

INDICE GENERAL

Portada	I
Uso del Trabajo	II
Aprobación de la Supervisora	III
Evaluación de la Supervisora	IV
Evaluación de la Comisión Asesora	V
Índice General	VI
Índice de Tablas	VIII
Índice de Gráficos	IX
Índice de Figuras	X
Plan de Trabajo	XI

Capítulo	Tema	Página
I	Introducción	2
II	Contexto Institucional y Marco Teórico	6
	1.1. Contexto e historia del Hospital Especializado Materno Infantil	6
	1.2. El Servicio de Neonatología	9
	1.3. El profesional de Enfermería y el Servicio de Neonatología	12
	2. Marco Teórico	16
	2.1. La organización y los efectos en el trabajo	16
	2.2. Satisfacción Laboral	18
	2.2.1. Factores determinantes de Satisfacción Laboral	25
	2.3. Satisfacción y Clima Laboral	29

2.3.1. Características del Clima Organizacional	31
2.4. Estructura Organizacional	32
2.5. Supervisión en Enfermería	34
III Metodología	40
3.1. Objetivos	41
3.2. Presentación de la muestra	41
3.3. Descripción de la muestra	42
3.4. Recolección de datos	45
3.5. Presentación de datos	47
3.6. Interpretación de datos	58
IV Conclusiones	80
V Sugerencias	86
VI Bibliografía	91
Anexo Instrumento y Cuestionario Sociodemográfico	95

INDICE DE TABLAS

Nº	Contenido	Página
1	Composición de la muestra según GÉNERO	42
2	Composición de la muestra según TURNO DE TRABAJO	42
3	Composición de la muestra según EDAD	42
4	Composición de la muestra según NIVEL DE ESTUDIO	43
5	Composición de la muestra según FORMACIÓN ACADÉMICA	43
6	Composición de la muestra según ANTIGÜEDAD	43
7	Composición de la muestra según si posee OTROS TRABAJOS	44
8	Composición de la muestra según si ESTUDIA	44
9	Escala Total y Factores en la Muestra Total	47
10	Escala Total y Factores en submuestras según GENERO	48
11	Escala Total y Factores en submuestras según EDAD	49
12	Escala Total y Factores en submuestras según TUR. TRABAJO	50
13	Escala Total y Factores en submuestras según ANTIGÜEDAD	51
14	Valor de cada ítem en la Muestra Total	52
15	Puntaje por ítems en submuestra según GÉNERO	52
16	Puntaje por ítems en submuestra según EDAD	53
17	Puntaje por ítems en submuestra según TURNO DE TRABAJO	54
18	Puntaje por ítems en submuestra según NIVEL DE ESTUDIOS	55
19	Puntaje por ítems en submuestra según ANTIGÜEDAD	57

INDICE DE GRÁFICOS

Nº	Contenido	Página
1	Factores en la Muestra Total	58
2	Submuestras obtenidas según GÉNERO	59
3	Submuestras obtenidas según EDAD	61
4	Submuestras obtenidas según TURNO DE TRABAJO	63
5	Submuestras obtenidas según ANTIGÜEDAD	65
6	Datos obtenidos según análisis de los 12 ITEMS	67
7	Análisis 12 ITEMS según GÉNERO	70
8	Análisis 12 ITEMS según EDAD	72
9	Análisis 12 ITEMS según TURNO DE TRABAJO	74
10	Análisis 12 ITEMS según NIVEL DE ESTUDIO	76
11	Análisis 12 ITEMS según ANTIGÜEDAD	78

INDICE DE FIGURAS

Nº	Contenido	Página
1	Gráfico Herzberg - Factores Motivacionales e Higiénicos	21
2	Gráfico Herzberg - Teoría Bifactorial	22
3	Gráfico Locke - Modelo Causal de Satisfacción Laboral	24

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PLAN DE TRABAJO DE LA INVESTIGACIÓN DE PREGRADO

Requisito curricular del Plan de Estudios 1989 (O.C.S. 143/89)

- **Apellido y Nombre del/los alumno/s:** Cavalli, Gisela (Matrícula 4742/99) y González, Mónica Daniela (Matrícula 4785/99)
- **Seminario de radicación:** "Introducción a la Psicología Económica"
- **Supervisor:** Lic. Haydee Oggero
- **Co-supervisor:**
- **Título del proyecto:** "Cuidar a los que cuidan: La satisfacción laboral en el personal de Enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Interzonal Especializado Materno Infantil".
- **Descripción resumida:**

Las condiciones laborales en la mayoría de las instituciones públicas y, específicamente, en el sector hospitalario, han sufrido un deterioro importante en las últimas décadas. El trabajador de la salud, está atravesado por un conjunto de factores que influyen directamente en la motivación y satisfacción laboral.

El presente Trabajo de Investigación se propone explorar la satisfacción laboral en el personal de Enfermería del sector Neonatología del Hospital Interzonal Especializado Materno Infantil de la ciudad de Mar del Plata.

La muestra (n:50) estará conformada por el plantel de Enfermería que se desempeña en los diferentes turnos del sector de internación Neonatal.

La metodología seleccionada para llevarlo a cabo es de tipo cuali – cuantitativa. Los instrumentos para la obtención de datos son: Entrevistas y el Cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por José L. Meliá y José M. Peiró (1998).

- **Descripción detallada:**

Motivos y antecedentes:

Las condiciones laborales en la mayoría de las instituciones públicas y, específicamente, en el sector hospitalario, han sufrido un deterioro importante en las últimas décadas. El trabajador de la salud, está atravesado por un conjunto de factores que influyen directamente en la motivación y satisfacción laboral.

Entre los factores de cambio mencionados en el sector de salud, podemos mencionar también el desarrollo acelerado de las tecnologías y la creación de Unidades de Cuidados Intensivos, donde confluyen la alta complejidad, con el personal entrenado y el paciente afectado por cuadros graves.

Particularmente en el sector de Neonatología, el personal de enfermería realiza continuamente una tarea exigente, llena de urgencias y responsabilidades, dado que el paciente es sumamente vulnerable y dependiente de otro, que requiere atención permanente.

Numerosas acciones son de vital importancia y la demanda es permanente. Si bien unos pacientes mejoran, otros se complican, lo que impide que el personal tenga momentos en que la actividad resulte más relajada. Los pedidos son generalmente urgentes, ya que el tiempo cobra una dimensión extraordinaria, y se hacen en catarata: las necesidades del paciente demandan al médico, éste a los enfermeros, etc.

Permanentemente se efectúan procedimientos riesgosos y se enfrenta una tasa de mortalidad mayor que en otras áreas. Pero también se logran mejorías

impensadas en épocas anteriores, modificando pronósticos que eran inexorables antes de la creación de este tipo de servicios. Todo ello, sin embargo, hace que sobre estas unidades recaigan expectativas muchas veces demasiado desmedidas, que actúan sobre el equipo profesional incrementando la razonable carga de responsabilidad. La familia y allegados del paciente suelen corporizar estas expectativas y las exigencias que de ellas derivan.

La sobrecarga emocional de estas tareas de Cuidados Intensivos se distribuye de diferentes formas según las incumbencias y responsabilidades de los diversos profesionales que componen el equipo de salud. El área de Enfermería es responsable del manejo directo y continuo del paciente, tanto en lo físico como en lo emocional y humano. Esto constituye, por un lado, un fortalecimiento de la identidad profesional del personal de Enfermería, pero por otra parte, actúa como una especial exigencia precisamente en aquello que es nuestro tema de investigación: la satisfacción laboral. El médico acude a la urgencia pero la Enfermería se ve directa y continuamente inmersa en el cuidado del paciente que requiere de un otro que interprete su demanda y satisfaga sus necesidades, que lo sostenga y lo mire, que lo acomode y monitoree.

La continua exigencia hacia estos profesionales, la escasez de personal, el incremento de trabajo, el agotamiento y el riesgo de accidentes laborales, las remuneraciones, la necesidad de trabajar doble turno y la falta de confort edilicio, motivan el presente trabajo, para vislumbrar estrategias de intervención, destinado a promover condiciones favorables que incrementen el nivel de satisfacción laboral.

El concepto de Satisfacción Laboral, es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que los autores han aportando desde presupuestos teóricos no siempre coinciden, reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y

características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador, condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia aspectos del trabajo. Las características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando las expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación a diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre las mismas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y: buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada; salud física y psíquica (la insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicosomáticas diversas); conductas laborales (se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y ausentismo, rotación, retrasos, etc.).

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada "Teoría de los Dos Factores" o "Teoría Bifactorial de la Satisfacción".

En la Teoría Bifactorial de Herzberg, se identificaron algunas necesidades de primer orden, relativas al contenido laboral, que pueden afectar el rendimiento y la productividad de los trabajadores; estas son: el sentido de logro, el reconocimiento externo, los retos laborales, la responsabilidad, el progreso y el crecimiento. Además se identificaron una serie de necesidades de segundo orden que se relacionan con el entorno y el contexto de trabajo; denominando factores de higiene a las políticas institucionales, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, los ingresos y la seguridad laboral.

El deterioro institucional repercute modificando los factores motivacionales y situacionales, afectando tanto a la persona que lo padece como a la relación con sus tareas.

Por su parte, Maslow (1954), desarrolló la "Teoría de la Motivación" y explica que la satisfacción en general es considerada como un estado al que

llega un organismo al eliminar las tensiones y satisfacer las necesidades, las cuales pueden ser de tipo inferior o también denominadas necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) o de índole superiores (sociales, de estima y autorrealización).

Muchinsky (1994) afirma que la diferencia entre lo que la persona quiere y lo que percibe que recibe, es la satisfacción, la cual será mayor cuanto más pequeña sea la diferencia.

Actualmente, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de Satisfacción Laboral, entre los autores que desarrollaron el tema, podemos citar a Vroom (1964), quien señala que la "satisfacción laboral se refiere a la orientación afectiva de un individuo hacia el rol laboral que desempeña.

Para Robbins (1994), Feldman y Arnold (1995), el concepto de satisfacción laboral está determinado por múltiples variables como las condiciones laborales, las recompensas y las relaciones con los compañeros de trabajo.

Porter y Lawler (1969), plantean que la satisfacción laboral es el resultado de la motivación generada por el desempeño en el trabajo y la forma en que el individuo percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa.

A modo de antecedentes se mencionarán algunas investigaciones que han abordado el tema.

En primer lugar podemos citar a la Lic. Nancy Terroni, docente de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, quien elaboró su Tesis de Maestría acerca del "Nivel de Satisfacción de los trabajadores de una Institución de Salud Pública", estableciendo relaciones entre ausentismo y salud psicofísica. Concluyendo que la relación es más significativa con los indicadores de tipo emocional, siendo débil la relación entre satisfacción y ausentismo.

Además, Mónica Márquez Pérez (2000), ha investigado sobre satisfacción laboral desde el Modelo de Comportamiento Organizacional de Stephen Robbins, donde se la define como la "actitud del trabajador frente a su propio

trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”.

Ardouin, Gayo, Bustos y Jarpa (1999) exponen que la satisfacción laboral resulta de la semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas, que influyen en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente (motivación - insatisfacción).

La investigación a cargo de María Isabel Fernández de San Martín, dispuso averiguar el grado de satisfacción global de cada trabajador de atención primaria. Concluye que la dimensión que provoca mayor satisfacción son la competencia profesional y las relaciones entre profesionales.

Otros antecedentes hallados han sido los trabajos acerca de “Condiciones y medio ambiente de trabajo: sus posibles consecuencias sobre la salud” de Amalia Ambrosi, Natalia De Rosa y María Juliana Ramos y otra investigación sobre “Medio Ambiente laboral y calidad de vida” de Fernando Luciani, Mónica Mármol y Estela Matei.

- **Objetivos generales y particulares:**

Objetivo General:

- Explorar la satisfacción laboral en el personal de Enfermería del sector de Neonatología del Hospital Especializado Materno Infantil de Mar del Plata.

Objetivos Específicos:

- Explorar la satisfacción laboral que presentan los enfermeros que trabajan en el sector de internación neonatal.
- Examinar similitudes y diferencias respecto las variables sociodemográficas: edad, género, antigüedad laboral, turno de trabajo, estudios y carga horaria.

- **Métodos y técnicas:**

Para el presente estudio se ha diseñado un proyecto con metodología cuali – cuantitativa que pretenderá investigar, de manera abarcativa, la satisfacción → (exploratoria).
laboral del personal de enfermería del Servicio Neonatología del Hospital Especializado Materno Infantil de Mar del Plata, muestra conformada por 50 sujetos.

Para ello, se realizarán Entrevistas a referentes del Servicio de Neonatología, se aplicará un Cuestionario que dé cuenta de las variables sociodemográficas que atraviesan a los sujetos y por último se utilizará un Cuestionario de Satisfacción Laboral, elaborado por José L. Meliá y José M. Peiró (1998), desarrollado a partir de una vasta investigación que partió de la consideración de los fundamentos psicológicos y laborales de la satisfacción y la insatisfacción en las organizaciones laborales.

Se utilizará la versión denominada S10/12, que consta de 12 ítems con forma de escala Likert de siete puntos, la que provee una detallada evaluación de los aspectos que inciden en la satisfacción laboral que se pretende explorar en este Proyecto de Tesis.

Los factores explorados por el instrumento elegido son:

- Factor I: Evalúa la satisfacción con la Supervisión y la Participación en la Organización.
- Factor II: La Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo.
- Factor III: La Satisfacción con las Prestaciones materiales y Recompensas complementarias recibidas en la Empresa, excepto el salario.
- Factor IV: La Satisfacción intrínseca del Trabajo.
- Factor V: La Satisfacción con la Remuneración, las Prestaciones básicas y la Seguridad en el Empleo.
- Factor VI: La Satisfacción con las Relaciones interpersonales.

- **Procedimiento:**

En la primera etapa se realizarán Entrevistas a referentes del Servicio de Neonatología, luego se trabajará con la aplicación del Cuadernillo de Recolección de Datos (Cuestionario sociodemográfico y Cuestionario S10/12).

La aplicación será individual y cada sujeto responderá el Cuestionario en forma escrita.

- ESTADÍSTICA? METODOLOGÍA?
 ¿SOLO CRIPTO SOLO?
 CORRELACIONAL? } EN METODOLOGÍA

- **Lugar de realización del trabajo:**

Hospital Interzonal Especializado Materno Infantil de Mar del Plata, Facultad de Psicología y Biblioteca de la Universidad Nacional de Mar del Plata. >

- **Cronograma de actividades:**

ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	FEBRERO
Búsqueda bibliográfica y definición del problema	X	X			
Elaboración y presentación del Plan de Trabajo		X	X		
Entrevista a Referentes del Sector Neonatología			X	X	
Aplicación de los Cuestionarios				X	
Análisis e interpretación de los datos				X	X
Elaboración y presentación de Informe Final					X

• **Bibliografía:**

- AMBROSI, A; DE ROSA, N; RAMOS, M. (1999). "Condiciones y medio ambiente de trabajo. Sus posibles consecuencias sobre la salud". Investigación de Pregrado. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- ARDOUIN, GAYO, BUSTOS y JARPA (1999). "Motivación y satisfacción laboral". www.ilustrados.com.ar
- BALINT, M. (1977). "El médico, el paciente y la enfermedad". Editorial Libros Básicos. Buenos Aires.
- CARRASCO, A, ESPEJO VIÑAS, R. (2000). "Salud – Trabajo". Editorial Nordon – Comunidad. Montevideo, Uruguay.
- FANAROFF, K. (1981) "Asistencia al Recién Nacido de Alto Riesgo". Editorial Panamericana.
- GIL MONTE, P y PEIRÓ, J. (1997). "Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse". Editorial Síntesis. Madrid.
- LEDDY y PEPPER, S. (1985). "Bases conceptuales de la Enfermería Profesional". Organización para la Salud.
- LUCIANI, F; MARPROL, M; MATI, E: "Medio ambiente laboral y calidad de vida". Investigación de Pregrado. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- MARQUEZ PEREZ (2000). "Satisfacción laboral" www.ilustrados.com.ar
- PEIRÓ Y PRIETO (1996). "Tratado de Psicología del Trabajo". Editorial Madrid.
- PEIRÓ Y PRIETO (1989). "La medida de satisfacción laboral en contextos organizacionales". Psicologemas, 3.
- PINTOS, S. (2003). "La situación de trabajo en las organizaciones públicas". Material de cátedra Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- REDDIN, B. (1994). "La organización orientada al resultado". Editorial Paidós. Buenos Aires.

Firma Supervisor:



Lic. Haydee Oggero

22 - XI - 2005

Firma alumnas:



Gisela Cavalli



Mónica Daniela González

Fecha: 22/11/05

Aprobado.

Observaciones: Estudio de carácter exploratorio.

Posee buen marco teórico y revisión de antecedentes propios.
Falta alguna precisión adicional sobre metodología a emplear que seguramente estará precisada en el Trabajo de investigación.



NANCY TERRONI
LIC. EN PSICOLOGIA
MAT. 45862

2 - 12 - 2005.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

responsabilidades, dado que el paciente es sumamente vulnerable y dependiente de otro, ya que requiere atención permanente.

Numerosas acciones son de vital importancia y la demanda es permanente. Si bien unos pacientes mejoran, otros se complican, lo que impide que el personal tenga momentos en que la actividad resulte más relajada. Los pedidos son generalmente urgentes, ya que el tiempo cobra una dimensión extraordinaria, y se hacen en catarata: las necesidades del paciente demandan al médico, éste a los enfermeros, etc.

Permanentemente se efectúan procedimientos riesgosos y se enfrenta una tasa de mortalidad mayor que en otras áreas. Pero también se logran mejorías impensadas en épocas anteriores, modificando pronósticos que eran inexorables antes de la creación de este tipo de servicios. Todo ello, sin embargo, hace que sobre estas unidades recaigan expectativas muchas veces demasiado desmedidas, que actúan sobre el equipo profesional incrementando la razonable carga de responsabilidad. La familia y allegados del paciente suelen corporizar estas expectativas y las exigencias que de ellas derivan.

La sobrecarga emocional de estas tareas de Cuidados Intensivos se distribuye de diferentes formas según las incumbencias y responsabilidades de los diversos profesionales que componen el equipo de salud. El área de Enfermería es responsable del manejo directo y continuo del paciente, tanto en lo físico como en lo emocional y humano. Esto constituye, por un lado, un fortalecimiento de la identidad profesional del personal de Enfermería, pero por otra parte, actúa como una especial exigencia precisamente en aquello

que es nuestro tema de investigación: la satisfacción laboral. El médico acude a la urgencia pero la Enfermería se ve directa y continuamente inmersa en el cuidado del paciente que requiere de un otro que interprete su demanda y satisfaga sus necesidades, que lo sostenga y lo mire, que lo acomode y monitoree.

La continua exigencia hacia estos profesionales, la escasez de personal, el incremento de trabajo, el agotamiento y el riesgo de accidentes laborales, las remuneraciones, la necesidad de trabajar doble turno y la falta de confort edilicio, motivan el presente trabajo, para vislumbrar estrategias de intervención, destinado a promover condiciones favorables que incrementen el nivel de satisfacción laboral.

A continuación, se describirá el contexto institucional del Hospital Especializado Materno Infantil y los conceptos básicos para adentrarnos en la problemática de estudio; en el Capítulo 3 se describirá la metodología utilizada y analizarán los datos obtenidos luego de realizar la Encuesta de Satisfacción Laboral. Al finalizar, se resaltarán las conclusiones y realizarán algunas sugerencias para intentar aportar, desde nuestra visión, algunas estrategias para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores enfermeros.

CAPÍTULO II

CONTEXTO INSTITUCIONAL Y MARCO TEÓRICO

1. Contexto Institucional

1.1. Contexto e historia del Hospital Especializado Materno Infantil

La ciudad de Mar del Plata fue fundada en 1874 por Patricio Peralta Ramos. Desde esa fecha hasta 1880, no se encuentran registros sobre la actividad médica en nuestro país. En ese momento la ausencia de profesionales era lo más común, por lo que los vecinos y autoridades eran quienes se organizaban para dar respuesta a las epidemias.

Hacia 1893, surge la necesidad de fundar un Hospital con mayor complejidad. Así nace el Asilo Marítimo, destinado a pacientes con tuberculosis (hoy llamado Instituto Nacional de Epidemiología), el cuál respondía a la convicción de que el ambiente urbano era un espacio patógeno, que no reconocía barreras sociales. Bajo estas iniciativas se crean instituciones benéficas que respondían a las políticas sanitarias que se desarrollaron en la década de 1880.

En este Asilo, se asistían a los niños de todo el país, por lo cual rápidamente se evidenció la necesidad de crear un Hospital local que canalizara la demanda. Así se inaugura en 1907, el Hospital Mar del Plata. Su construcción comienza en 1902, organizada por un grupo de vecinos y encabezado por el Dr. Victorio Tetamanti. La administración del Hospital quedó a cargo de la Sociedad de Beneficencia del Hospital Mar del Plata y su Comisión Directiva, conformada por importantes ciudadanos. Algunos de ellos fueron Tetamanti y Camet, a cargo de la presidencia de Dr. Arturo Allió.

El Hospital es construido con fondos privados y donaciones de las principales familias de la ciudad. Es decir, por muchos años esta Institución fue conducida por un grupo selecto que no tenía relación con la medicina.

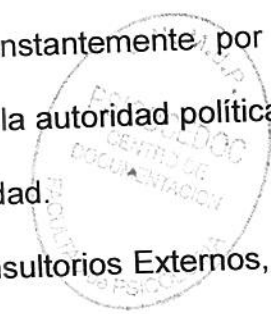
Es importante destacar que si bien el Hospital se ocupó de satisfacer las necesidades, igualmente las personas seguían consultando a boticarios y curanderos, por la inmediatez de las respuestas.

Entre los años 1920 y 1945, la salud se constituiría en un problema cada vez más del Estado, en relación con la higiene, la previsión, la sanidad, etc.

Hacia fines de 1940, en el marco de las políticas peronistas, se producen cambios en la estructura económica del Hospital. En 1947, sus servicios pasan a ser totalmente gratuitos. En este tiempo, el Hospital es intervenido por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y se promueve la transformación de éste en Hospital Infantil, quedando bajo el manejo exclusivo del Estado.

Esto favoreció al crecimiento de las especializaciones, el equipamiento tecnológico, los cargos por concurso, pero trajo como consecuencia que el Hospital se vea afectado constantemente por los cambios políticos, quedando sujeto a reformas según la autoridad política de turno. Característica que aún se observa en la actualidad.

En 1982, se realizó la inauguración de los Consultorios Externos, que abarca una amplia gama de especialidades. En 1984, se finaliza la reestructuración del Nuevo Hospital, con un avance importante desde lo profesional y lo edilicio.



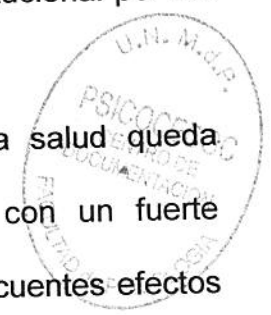
Entre 1980 y 1990, en el país se sucedieron numerosos movimientos que afectaron negativamente al sistema de Salud. La hiperinflación, la devaluación, el aumento de la pobreza, ocasionó el incremento de la demanda en los hospitales, atravesado también por una serie de cambios de las autoridades del Ministerio de Salud, lo cuál dificultó el establecimiento de políticas sanitarias coherentes y permanentes.

Es por esto que el Hospital, como otras instituciones del país, entra en un período de estancamiento y de recesión de recursos humanos y materiales, que se mantiene en la actualidad.

La función del Estado, en cuanto a la salud y la educación, implicó un conocimiento de este recorte presupuestario y falta de políticas sanitarias coherentes y pertinentes a las necesidades de la población.

Hoy, los hospitales públicos, son cada vez más demandados por sectores sociales más amplios. Los continuos cambios en el gobierno de nuestro país no favorecen la puesta en marcha y permanencia de un proyecto viable de trabajo, sino que cada funcionario ingresa con otras ideas, generando en muchas oportunidades, resistencia institucional por los cambios permanentes que se suceden.

Es así, como el trabajo de los profesionales de la salud queda atravesado por esta crisis, determinada por situaciones con un fuerte impacto emocional, emergente del contexto y con los consecuentes efectos subjetivos que inciden en el grado de *Satisfacción - Insatisfacción* de los trabajadores.



Particularmente en el Hospital Especializado Materno Infantil, se asisten:

- Un promedio de **5500** pacientes anuales;
- **6.500** pacientes de internación;
- **12.000** en guardia obstétrica;
- **23.000** consultas ambulatorias;
- **11.400** consultas en la guardia;
- **154.000** en consultorios externos;
- se realiza alrededor de **3700** intervenciones quirúrgicas.

(Datos estadísticos del año 2005).

1.2. El Servicio de Neonatología

El Servicio de Neonatología brinda cuidado intensivo al recién nacido críticamente enfermo que necesita un enfoque integral y multidisciplinario. Cuenta con 35 unidades de internación, distribuido en Terapia Intermedia y Terapia Intensiva. Los recién nacidos se internan hasta los 28 días por patologías generales, genéticas y por problemas sociales.

La Neonatología, como especialidad, ha tenido rápidos avances en las últimas décadas. Es innegable que los enfermeros de Neonatología deban acompañar este crecimiento, debiendo integrar lo mejor de cada uno. Es necesario poseer conocimientos de fisiopatología, junto a la experiencia técnica y un profundo respeto por la dinámica familiar que actúa como entorno del recién nacido enfermo.

El plantel de Enfermería, está distribuido en 4 turnos de seis horas, con un promedio de 10 agentes por turno. Para su organización de trabajo, cuenta con:

- Una Jefatura del Servicio;
- Una Jefatura de Terapia Intensiva y
- Un Encargado por turno

Cada turno realiza tareas específicas, además de la atención del recién nacido.

En cuanto a la capacitación y formación académica, la diversidad de conocimientos de Enfermería se observa en la continuidad de las actividades y en la participación de los quehaceres.

El personal de este Servicio, está expuesto a ruidos permanentes (monitores, equipos de reanimación, bombas de infusión, incubadoras, etc.), luces las 24 horas del día, como así también la temperatura ambiental que se encuentra en un promedio de 28° C y el espacio físico reducido para desempeñar el trabajo.

Las nuevas tecnologías implementadas en estos servicios de alta complejidad, si bien facilitan el desempeño en el trabajo, pueden también dificultarlo, ya que requiere de un alto grado de adaptación al sistema, pudiendo afectar a los aspectos cognitivos y emocionales.

La labor de Enfermería en este servicio, es muy compleja, pues implica no sólo un alto nivel de eficacia profesional, sino también un compromiso

1.3. El profesional de Enfermería y el Servicio de Neonatología

Cuando el profesional de Enfermería llega al ambiente de trabajo, se produce un nuevo proceso de interacción - socialización. Tiene que hacer frente a la necesidad de poner en práctica sus valores profesionales ante todo un sistema burocrático.

El profesional de Enfermería que trabaja especialmente en estos servicios de alta complejidad, debe estar provisto de "principios", concentrarse en habilidades técnicas, llevarse bien con los compañeros de trabajo, ser eficiente y eficaz, como también poder trabajar en equipo.

La esencia de esta práctica profesional, se basa en un proceso de pensamiento lógico y crítico donde deberá resolver problemas, seleccionar y poner en práctica la toma de decisiones, dado que el pequeño paciente que tiene a su cuidado es un ser indefenso y dependiente de otro.

Es por eso que los enfermeros de Neonatología se encuentran ante demandas permanentes, y donde el tiempo es una variable necesaria e indiscutible de controlar. La exposición a riesgos potenciales de su integridad psíquica engendra en ellos un estado de ansiedad casi permanente llevando a muchos de ellos, al sufrimiento.

El personal de Enfermería de este servicio, trabaja en entornos donde la autoridad se encuentra en puestos administrativos dentro de una organización jerárquica bien establecida. También implica poseer un alto

grado de responsabilidad legal y moral, como además estar siempre expuestos a correr “riesgos”.

Estos profesionales deben ser capaces de manejar la diversidad para producir juicios acertados y tomar buenas decisiones en la práctica.

Las personas que ingresan a estos servicios, deben comprometerse en todas las tareas, no deben dar lugar a la posibilidad de duda, el criterio de realidad debe estar conservado, deben tener confianza en sí mismos y ser creativos. Además, implica responsabilidad ética e integridad necesaria para hacer lo correcto, a menudo en situaciones que producen verdaderos dilemas morales.

En estos profesionales que prestan una función asistencial, puede aparecer como respuesta al stress crónica una patología laboral: el Burnout, con repercusiones en lo emocional, físico y mental. Este deterioro de la calidad de vida laboral repercute sobre la sociedad dado que este trabajo tiene una finalidad de servicio.

El tiempo libre y el tiempo de ocio, son fenómenos indispensables a la hora de pensar en la promoción de la Salud Mental en estos sujetos, donde la carga psíquica de trabajo está en el origen del contenido del mismo.

Investigaciones sobre la satisfacción laboral en estos servicios revelan que en general, las/os enfermeras/os se encuentran más satisfechas/os desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento (Westaway y col., 1996; Nakayama, 1997; Müller, 2000; Fernández, 2002; Paravic, 2000 y

Zúñiga, 2002), así también como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo (Chaboyer, 2000; Fletcher, 2000; Allgood, 2000 y Crose, 2000) y menos satisfechas/os con las prestaciones (en relación con la organización).

En la mayoría de las investigaciones se concluye que las promociones son escasas o que las políticas de promoción no son las adecuadas y las remuneraciones son consideradas como menos de lo que merecen entre otras cosas (Yamashita, 1995; Courtney y col., 2001, Paravic, 1998; Fernández, 2002 y Zúñiga, 2002).

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la *satisfacción laboral*, indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, aumenta la *satisfacción laboral en relación con el servicio* (Lancero, 1995; Brush y col., 1987; Zeitz, 1990 y Al-Ameri, 2000), no así con las prestaciones.

La *satisfacción laboral* se ha relacionado también con la familia, es así como los empleados que experimentan altos niveles de conflicto familiar tienden a demostrar bajos niveles de *satisfacción laboral* (Rice, Frone & McFarlin, 1991). Otras investigaciones revelan que la familia es vista como un soporte importante para la consecución de la *satisfacción laboral* (Beatty, 1996; Gottlieb y col., 1996).

Por lo tanto el trabajo del personal de Enfermería en estas unidades de cuidados críticos, por su propia naturaleza, es emergente de un cierto

grado de *satisfacción - insatisfacción*, relacionados con el ambiente físico, responsabilidad por otras personas (más aún cuando el otro es un paciente neonato, altamente vulnerable y dependiente), implicación de riesgo de vida permanente, es decir, todo un entramado que incluye características personales, la complejidad de la tarea, y el medio ambiente laboral. Otros factores pueden ser: la falta de correspondencia entre la capacidad profesional y la requerida para la tarea, la realidad contextual que dificulta el trabajo, el trabajo que no satisface las necesidades y expectativas de quien la realiza, como también la doble jornada laboral, turno de trabajo, remuneración, reconocimiento profesional, demanda de la atención. Cada sujeto interpretará y abordará la situación laboral de manera diferente según su vulnerabilidad, estrategias de afrontamiento y su historia personal.

Dentro del contenido significativo del trabajo enfermero en el servicio de Neonatología presentado en este trabajo, consideramos aspectos de interés que caracterizan el mismo:

- Dificultad y complejidad de la tarea,
- El significado que tiene ésta para su profesión,
- Y el status social ligado al puesto de trabajo.

2. Marco Teórico

2.1. La organización y los efectos en el trabajo

Desde los comienzos, los hombres se han dedicado a buscar permanentemente los medios de satisfacer sus necesidades. Al inicio los hombres se asociaron en pequeños grupos, pronto aprendieron que la asociación y el esfuerzo grupal tenían evidentes ventajas y que sus necesidades podían satisfacerse mejor, si aunaban sus recursos y talentos con los de otros miembros del grupo. Desde esos primeros y vacilantes intentos de organización, hemos llegado a las complejas disposiciones de organización que caracterizan a nuestra sociedad.

Lo organización moderna, y en nuestro estudio, "el Hospital", es el medio más eficaz concebido hasta ahora para agrupar los esfuerzos y canalizarlos de manera que sean medios productivos de satisfacción de necesidades.

La sociedad aprueba el funcionamiento de una organización porque considera que ella es capaz de cubrir cierta necesidad. Si las suyas son atendidas con razonable eficacia mediante determinado recurso, ese recurso es aceptado y se trasmite en el tiempo.

Al tratar el tema del trabajo y sus repercusiones, es necesario hacer referencia a la organización donde éste se lleva a cabo. Las organizaciones están formadas por personas que comparten un interés en la prosecución de ciertos objetivos, como expresara la Lic. Ana Isabel Redondo (2005) "*puede*

considerarse a la organización como una coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para el logro de un objetivo común, a través de la división del trabajo, funciones, jerarquías y responsabilidades”

El trabajo presenta un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan la tercera parte del día trabajando y así lo hacen más de la mitad de su vida, pese a ello, sólo recientemente en la modernidad se ha comenzado a abordar el trabajo desde un punto de vista científico y profesional.

A través del tiempo, el trabajo fue tomando diversas interpretaciones. Es así como en la sociedad griega el trabajo era conceptuado como algo despreciable, de menor categoría y, a la vez, como un indicador de bajo rango social para quien lo realizaba.

Durante el largo período de la Edad Media, se fortaleció la antigua división del trabajo. Sacerdotes, guerreros y trabajadores, mantenían la jerarquía de un orden social, basado en una *economía de la salvación*, en la que cada cual cumplía con su papel. Sin embargo, las modificaciones económicas, unido a los cambios en la Iglesia, revalorizaron lentamente el papel del trabajo, considerándolo como una obligación, convirtiéndose en una prescripción desde los poderes públicos.

En la Edad Moderna se inicia un cambio de perspectiva: la exaltación del trabajo y la minusvaloración del ocio. El trabajo pasó a ser la manera de

ganar dinero para satisfacer necesidades básicas, obtener status, imponerse a los demás y sobresalir.

En la era actual de la postmodernidad, hay una gran preocupación por ir mejorando el ámbito laboral de las personas que trabajan, con el fin de que éstos trabajen lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan. Lograrán de esta manera, la mejor forma de adaptarse con éxito a las características de la realidad actual, otorgando la posibilidad de crecer y realizarse, satisfaciendo las expectativas que la persona tiene.

Según la Lic. Redondo (2005), el trabajo tiene consecuencias psicológicas, ellas son:

1. Impone una *estructura de tiempo* definida durante los días hábiles.
2. Obliga al establecimiento de *vínculos extrafamiliares*.
3. Establece *metas* que exceden las individuales.
4. Confiere *status e identidad social*.
5. Fuerza a las personas a *tener más o menos actividades*”

2.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la cual se basa en las creencias y valores que éste desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes están determinadas por las características actuales del puesto, como también por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Se podrían mencionar tres clases de características del trabajador que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto):

1. *Las necesidades.*
2. *Los valores.*
3. *Rasgos personales.*

Desde el trabajo lo que afecta las percepciones del "debería ser" son:

1. *Las comparaciones sociales con otros trabajadores.*
2. *Las características de trabajos anteriores.*
3. *Los grupos de referencia.*

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales, son:

1. *Retribución.*
2. *Condiciones de trabajo.*
3. *Supervisión.*
4. *Compañeros.*
5. *Contenido del puesto.*
6. *Seguridad en el empleo.*

7. Oportunidades de progreso.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la *satisfacción laboral* y factores que podrían afectarla. *Hoppock* (1935) publicó la primera investigación que realizaba un análisis profundo de la *satisfacción laboral*. Enfatizó que existen múltiples factores podrían ejercer influencia sobre la *satisfacción laboral*, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Posteriormente, *Herzberg* (1959) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y que éste experimente a su vez, un crecimiento mental y psicológico, es decir:

1. La *satisfacción en el cargo* es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del mismo: éstos son los llamados *factores motivadores*.
2. La *insatisfacción en el cargo* es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del mismo: éstos son los llamados *factores higiénicos*.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: *"lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción"*

Factores de motivación

(Necesidades de primer orden)

Contenido del trabajo

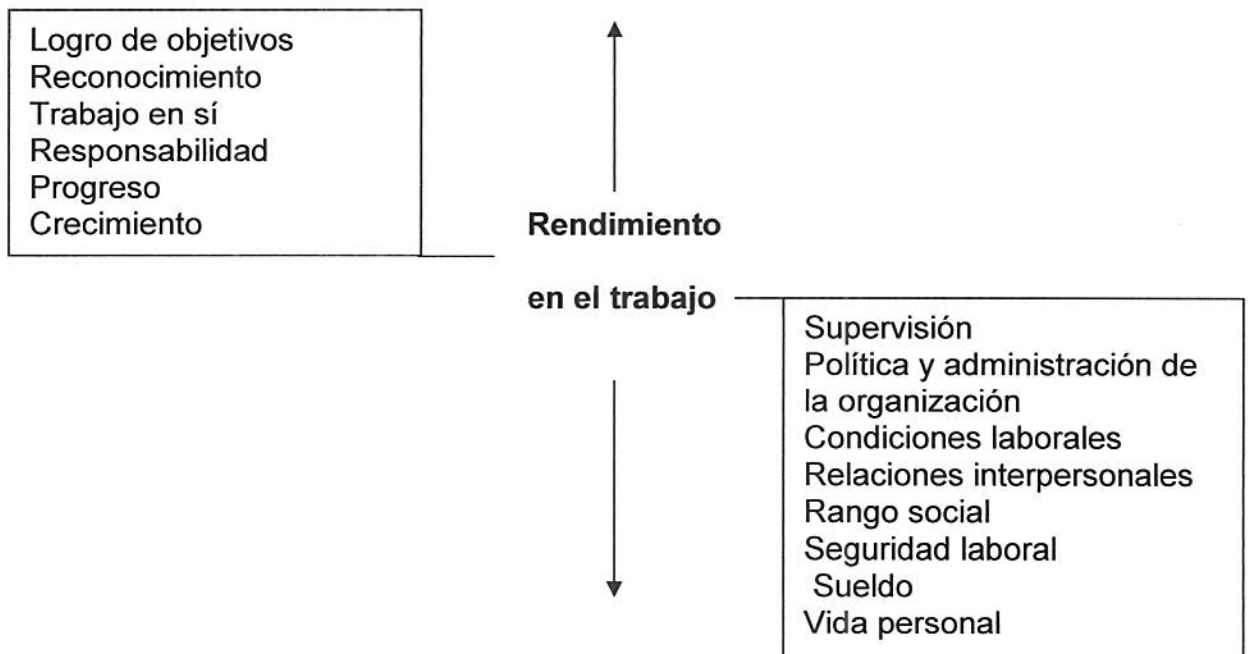
(Puede aumentar el rendimiento)

Factores de higiene

(Necesidades de segundo orden)

Contexto del trabajo

(No es capaz de motivar, pero puede convertirse en fuente de insatisfacción y menor rendimiento)



Como se ve claramente, los *factores de motivación* como son el logro de objetivos, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, el progreso y el crecimiento son importantes para mejorar el rendimiento de los trabajadores; asimismo, los *factores higiénicos* pueden convertirse en fuente de insatisfacción laboral y afectar el rendimiento de los trabajadores, como son la supervisión que ejercen sobre ellos, las políticas y administración de

la organización, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, el rango social, la seguridad laboral, el sueldo y la vida personal.

Otro autor que definió la satisfacción laboral fue *Locke* en 1976, como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

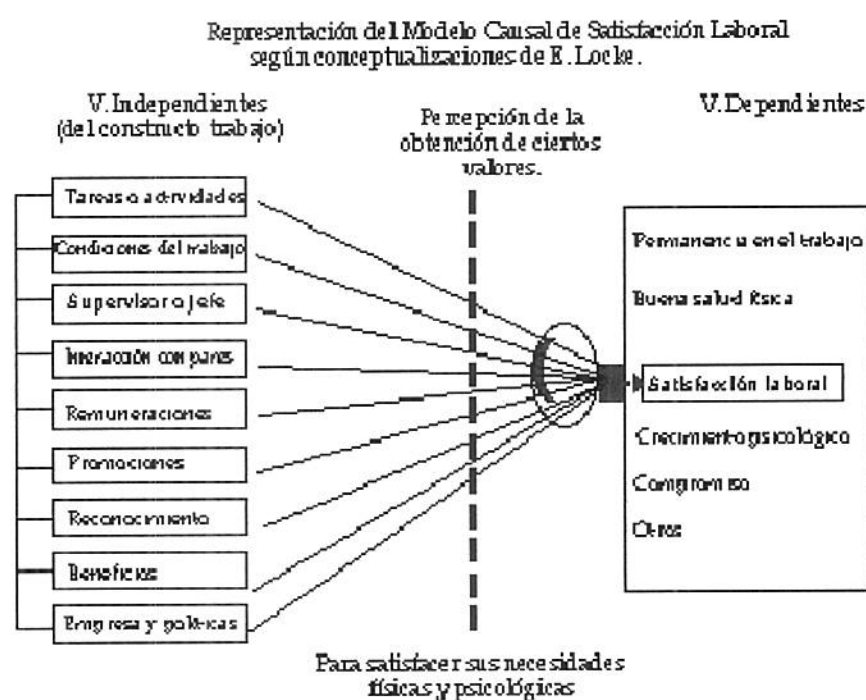
Locke plantea que la *satisfacción laboral* es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Este autor revisó una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la *satisfacción laboral*. Posterior a este análisis, concluyó que la *satisfacción laboral* es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo. Esto le permite alcanzar ciertos valores en el trabajo para la satisfacción de sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o psicológicas.

Dentro de las variables que este autor considera como *independientes* y que pertenecen al constructo del trabajo, se encuentran las tareas o actividades, las condiciones del trabajo, la supervisión, la interacción con los pares, las remuneraciones, las promociones, el reconocimiento, los beneficios, la empresa y las políticas.

Dentro de las variables *dependientes* se encuentra la percepción de satisfacción laboral, el crecimiento psicológico, el compromiso, etc.

El siguiente cuadro muestra cómo estos conceptos se interrelacionan:



Fuente: Satisfacción Laboral de las mujeres académicas de una Universidad en Concepción, Chile. Paravic, 1998.

Otro autor, *Muchinsky (1994)*, afirma que la diferencia entre lo que la persona quiere y lo que percibe que recibe, es la satisfacción, la cual será mayor cuando menor sea la diferencia.

Vroom (1964), señala que la satisfacción laboral se refiere a la orientación afectiva de un individuo hacia el rol laboral que desempeña.

Para *Robbins (1964)*, *Feldman y Arnold (1995)*, el concepto de satisfacción laboral está determinado por múltiples variables como las

condiciones laborales, las recompensas y las relaciones con los compañeros de trabajo.

Porter y Lawler (1969), plantean que la satisfacción laboral es el resultado de la motivación generada por el desempeño en el trabajo y la forma en que el sujeto percibe la relación entre el esfuerzo y la recompensa.

En general las distintas definiciones que los autores han aportado desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes, reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: las circunstancias y características del propio trabajo, y las individuales de cada trabajador, condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia aspectos del trabajo.

Las características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima, van a ir determinando las expectativas, necesidades y aspiraciones respecto al área personal y laboral.

2.2.1. Factores determinantes de Satisfacción Laboral

Los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- *Contenido de trabajo.*
- *Sistema de recompensas justas.*
- *Colegas que brinden apoyo y satisfacción con la supervisión.*
- *Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.*

- *Condiciones favorables de trabajo.*

2.2.1.1. Contenido de trabajo

Dentro de estos factores, podemos resaltar, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. *Robbins (1998)* reúne estas dimensiones bajo el enunciado *reto del trabajo*. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de como se están desempeñando, de tal manera que un contenido de trabajo moderado causa placer y satisfacción. Es por ello que el enriquecimiento del puesto puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

2.2.1.2. Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

2.2.1.3. Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su trabajo, éste es un punto nodal en la satisfacción laboral.

Varios estudios han demostrado que la compensación salarial es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones en este punto, dentro y fuera de la organización, es el principal factor que permite al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe.

2.2.1.4. Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, brindan mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este punto también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política aplicada es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

2.2.1.5. Colegas que brinden apoyo y satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, los empleados están más satisfechos con líderes más tolerantes y considerados, que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés, permitirá una mayor satisfacción.

2.2.1.6. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Se han realizado investigaciones respecto a este aspecto y los resultados apuntan que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación, da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos, es decir, que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción.

2.2.1.7. Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, les interesa que les permita acceder al bienestar personal y les facilite el hacer un buen

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen, en buena medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral y es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de los diferentes departamentos de una organización, denominados climas parciales.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de variables:

- *Variables del ambiente físico: ruido, calor, espacio físico, instalaciones.*

- *Variables estructurales: tamaño de la organización., estructura formal, estilo de dirección.*
- *Variables del ambiente social: compañerismo, conflicto entre departamentos, entre personas, comunicaciones.*
- *Variables personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas.*
- *Variables propias del comportamiento organizacional: productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral.*

2.3.1. Características del Clima Organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Éste repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento.

Litwin y Stinger (1978), postulan la existencia de seis dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa:

- ✚ *Estructura organizacional.*
- ✚ *Remuneraciones.*
- ✚ *Responsabilidad.*
- ✚ *Riesgo y toma de decisiones.*
- ✚ *Apoyo y conflicto.*

Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

2.4. Estructura Organizacional

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

2.4.1. Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Afecta a la misma el tipo de supervisión que reciben, si es de tipo general y no estrecha.

2.4.2. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

2.4.3. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en

que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

2.4.4. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

2.4.5. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

2.4.6. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

2.4.7. Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

2.4.8 Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y la percepción de ser un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Otro factor importante dentro del Hospital que produce satisfacción ó insatisfacción laboral son las funciones de la supervisión.

2.5. Supervisión en Enfermería

El supervisor forma parte de la estructura organizativa del Servicio de Enfermería. Es el nexo entre el grupo ejecutivo de las prestaciones de Enfermería y el grupo asistencial, cuyo objetivo es brindar continuidad y calidad a los cuidados de los pacientes los 365 días del año y las 24 horas del día.

La supervisión tiene funciones educativas y ejecutivas dentro del proceso administrativo. Ejerce la coordinación de la tarea planificada y estrategias tendientes a optimizar la calidad de la atención de Enfermería.

El supervisor debe tener actitud y aptitud para:

- *Desarrollar nuevos métodos de trabajo, demostrando capacidad creativa.*
- *Utilizar eficientes canales de comunicación con el personal de Enfermería y otros profesionales del equipo de Salud.*

- *Efectuar o sugerir los cambios necesarios para la buena conducción del Servicio de Enfermería.*
- *Evaluar reflexivamente la tarea propuesta y los resultados obtenidos de las prestaciones de Enfermería.*

El supervisor comprende y aplica la filosofía del servicio y contribuye al logro de los objetivos institucionales, demostrando ser un eslabón importante dentro de este engranaje que gira alrededor del paciente.

El éxito de la supervisión depende del mantenimiento de las buenas relaciones del supervisor con los trabajadores. Las relaciones humanas deben perseguir la valoración y el respeto de la persona y la institución.

Un supervisor eficaz y eficiente con su tarea, contribuirá al desarrollo de las potencialidades de los trabajadores y en la atención integral del paciente y su familia. Requiere de un estilo de decisión que implique la menor cantidad de tiempo posible y las máximas posibilidades de alcanzar un resultado satisfactorio.

El supervisor requerido será aquel que centre sus funciones en la apertura de líneas de comunicación entre sus pares, otros profesionales, y con la institución. Deberá valorar y utilizar la creatividad como estrategia de innovación y dinámica de cambio.

Todo Supervisor debe:

- *Aplicar el proceso de comunicación con sus supervisados, con el personal a cargo, con el grupo de referencia.*
- *Tener autoridad y saber ejercerla democráticamente.*

- *Motivar y motivarse para realizar las tareas contribuyentes a la optimización de la atención de enfermería.*
- *Contribuir al desarrollo creativo de sus supervisados.*
- *Coordinar la tarea con sentido práctico y productivo.*
- *Evaluar la calidad de las prestaciones y la utilización de los recursos como indicadores de eficiencia y eficacia del personal.*

En esta profesión es fundamental que el supervisor comprenda y apoye al grupo de trabajo a su cargo, tendiendo que la relación se establezca en el respeto mutuo.

Los esfuerzos deben estar dirigidos a reconocer y valorar aptitudes y actitudes de enriquecimiento personal.

En el Servicio de Neonatología, que esta dotado de un alto número de enfermeros, el Supervisor debe poseer ciertas cualidades que le permitan influir en el grupo para la prosecución de las metas profesionales y organizacionales.

Algunas cualidades que favorecen esta función son:

- *Empatía:* capacidad para captar los elementos motivadores más apropiados para cada miembro del grupo.
- *Objetividad:* aptitud fundamental que permite al supervisor observar y delinear las causas de los hechos en forma realista y objetiva.
- *Autoconocimiento:* necesidad de conocerse a sí mismo y de conocer los códigos de comportamiento de las personas ¿Cómo lo hacen?

¿Por qué lo hacen? ¿Qué esperan y qué hacen para tener o no respuestas ante hechos cotidianos?

- *Confianza:* cualidad fundamental que se desarrolla en los supervisados como estrategias en su capacidad para liderar. Esto va a depender de la orientación que brinda, de su eficiencia para ejercer la supervisión y seguridad de sí mismo.
- *Orientación:* conocimiento de las funciones que identifica su cargo y de las funciones de sus supervisados.
- *Mantenimiento de la supervisión:* debe ofrecer a sus supervisados posibilidades para desarrollar habilidades técnicas, docentes y de investigación.

Es responsabilidad del Supervisor conocer las patologías de los pacientes de su área y asegurar la actualización y eficiencia de sus supervisados, por ello debe brindar:

- *Seguridad en el trabajo:* proporcionar a los supervisados esta seguridad, posibilitara y contribuirá al éxito de Enfermería.
- *Creatividad:* crear condiciones de trabajo que favorezcan la integración grupal.
- *Fortalecer las Relaciones Humanas:* desarrollando estrategias que integren a los distintos miembros del equipo de salud en relación de las tareas contribuyentes al logro de los objetivos del Servicio.
- *Persuasión:* uso coordinado y sincronizado de los medio para lograr ciertos fines. Saber influir en el otro, afectar comportamientos, calmar ansiedades.

- *Mediación:* procurar que las personas implicadas en una disputa puedan llegar por ellas mismas a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabada o al menos mitigado el conflicto.
- *Negociación:* saber resolver e implementar un proceso complejo en el cual varios tienen pretensiones encontradas. Capaz de descubrir intereses compartidos, manejando cuestiones de estilo, de creación de clima, de credibilidad y confianza, de influencia, persuasión y comunicación.

Todos estos aspectos son contribuyentes a un proceso orientado al cambio. Por lo tanto podemos decir que el supervisor es el que está en condiciones de desarrollar la función de líder de un grupo de trabajo ya que su función principal es llevar su unidad de trabajo a alcanzar determinados objetivos en base a las prestaciones ofrecidas y al producto logrado en cantidad y calidad.

Hersey y Blanchard (1969) han desarrollado un modelo de liderazgo que es aplicable a la función del Supervisor en una organización contingente como es el Hospital. En esta Teoría de Liderazgo Situacional, el liderazgo exitoso se logra cuando se selecciona el estilo correcto de liderazgo, que depende del nivel de maduración o no del grupo. Se basa en dos supuestos básicos:

- Los líderes pueden reconocer los factores situacionales que determinaran el estilo de liderazgo requerido.

- Los líderes tienen la habilidad de cambiar el estilo según lo requiera la situación.

Si bien la composición del grupo de enfermeros no varía permanentemente, hay una dinámica grupal muy acentuada, la que el supervisor debe conocer y accionar adecuadamente a cada situación.

Por todo lo señalado precedentemente y para promover salud y cuidar a los que cuidan, es fundamental que la organización y los responsables jerárquicos de éstas, puedan identificar los factores que inciden en la satisfacción laboral y trabajar sobre ellos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

A continuación se expondrá el diseño metodológico a través del cual se ha investigado la problemática abordada. El diseño se ha organizado en función de los siguientes objetivos:

3.1. Objetivos

3.1.1. General

- Explorar el nivel de satisfacción laboral en el personal de Enfermería del sector de Neonatología del Hospital Especializado Materno Infantil de Mar del Plata.

3.1.2. Específicos

- Explorar la satisfacción laboral que presentan los enfermeros que trabajan en el sector de internación neonatal.
- Examinar similitudes y diferencias respecto las variables sociodemográficas: edad, género, antigüedad laboral, turno de trabajo, estudios y carga horaria.

3.2. Presentación de la muestra

La muestra originalmente constaba de 50 enfermeros del Servicio de Neonatología del Hospital Especializado Materno Infantil, pero debido a inconvenientes a nivel institucional, sólo fueron evaluados 30 enfermeros/as distribuidos en los diferentes turnos de atención a pacientes.

3.3. Descripción de la muestra

TABLA N° 1

Composición de la muestra según *GÉNERO*

GÉNERO	f	%
VARONES	8	27
MUJERES	22	73
TOTAL	30	100

TABLA N° 2

Composición de la muestra según *TURNO DE TRABAJO*

TURNO DE TRABAJO	f	%
6 A 12 HS.	13	44
12 A 18 HS.	7	23
18 A 24 HS.	7	23
24 A 6 HS.	3	10
TOTAL	30	100

TABLA N° 3

Composición de la muestra según *EDAD*

EDAD	f	%
25 A 34 AÑOS	7	23
34 A 44 AÑOS	9	30
45 A 54 AÑOS	5	17
+ 54 AÑOS	3	10
NO CONTESTA	6	20
TOTAL	30	100

TABLA N° 4Composición de la muestra según *NIVEL DE ESTUDIO*

NIVEL DE ESTUDIO	f	%
PRIMARIO	10	33
SECUNDARIO	5	17
TERCIARIO	3	10
UNIVERSITARIO	12	40
TOTAL	30	100

TABLA N° 5Composición de la muestra según *FORMACIÓN ACADÉMICA*

FCIÓN. ACADÉMICA	f	%
AUXILIARES DE ENF.	15	50
PROFESIONALES	15	50
TOTAL	30	100

Auxiliares de Enfermería: equivale a un curso que se realiza de sólo un año de duración.

Profesionales: supone la cursada de 3 años para recibirse de Enfermeras/os Profesionales ó 5 años para recibirse de Licenciados en Enfermería.

TABLA N° 6Composición de la muestra según *ANTIGÜEDAD*

ANTIGÜEDAD	f	%
0 A 4 AÑOS	3	10
5 A 14 AÑOS	12	40
15 A 24 AÑOS	11	37
+ 24 AÑOS	4	13
TOTAL	30	100

TABLA N° 7

Composición de la muestra según si posee *OTROS TRABAJOS*

OTROS TRABAJOS	f	%
NO	19	64
SI	7	23
NO CONTESTA	4	13
TOTAL	30	100

TABLA N° 8

Composición de la muestra según si *ESTUDIA*

ESTUDIA	f	%
NO	15	50
SI	13	43
NO CONTESTA	2	7
TOTAL	30	100

3.4. Recolección de datos

Los datos primarios para el análisis de la satisfacción laboral del personal de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Especializado Materno Infantil de Mar del Plata, se obtuvieron a partir del *Cuestionario de Satisfacción Laboral*, elaborado por José L. Meliá y José M. Peiró (1998), desarrollado a partir de una vasta investigación que partió de la consideración de los fundamentos psicológicos y laborales de la satisfacción y la insatisfacción en las organizaciones laborales.

En este trabajo de investigación, se presenta la versión S10/12 del Cuestionario de Satisfacción Laboral que fue desarrollada por los autores, a partir de las dos versiones anteriores, con el propósito de obtener una medida global de la satisfacción laboral, con los beneficios de una administración rápida y menos costosa, pero manteniendo cualidades psicométricas de las versiones mayores, enfocadas a un diagnóstico más detallado.

El cuestionario se compone de 12 ítems que exploran tres factores con forma de escala Likert de 5 puntos de respuesta, que van desde muy insatisfecho (1) a muy satisfecho (5), pasando por un punto de algo satisfechos (3).

Los tres factores abordados son los siguientes:

1. Satisfacción con el *AMBIENTE FÍSICO* (explorado desde los ítems 1 a 4)
2. Satisfacción con la *SUPERVISIÓN* (abordado desde los ítems 5 a 10)

3. Satisfacción con las *PRESTACIONES* (indagado por los ítems 11 y 12)

Para la recolección de los datos, se pidió autorización a las autoridades pertinentes y luego se indicó a cada individuo la autoadministración del cuestionario de satisfacción laboral, como así también el cuestionario sociodemográfico a fin de relevar los datos descriptivos de la muestra (como la edad, el nivel educativo, el puesto de trabajo, etc.) (Ver Anexo).

3.5. Presentación de datos

A continuación se presentarán los resultados más significativos, hallados al procesar los datos obtenidos mediante el cuestionario de satisfacción laboral.

3.5.1. Valores de la Escala Total y Factores en Muestra Total

Los siguientes datos fueron tomados de la Escala Total, la discriminación por factores y la consideración de distintas submuestras generadas utilizando variables sociodemográficas.

3.5.1.1. Escala Total y Factores en la Muestra Total

TABLA N° 9

FACTOR I	FACTOR II	FACTOR III	ESCALA TOTAL
2,20	2,36	1,98	2,18

Respecto a los datos precedentes, se puede señalar que el personal de Enfermería ha calificado con la menor puntuación (1,98 puntos) al Factor III, que agrupa los convenios, leyes y derechos de los trabajadores en relación a cómo los cumple la institución.

En relación al ambiente físico en el que desempeñan sus tareas (Factor II) que reúne a las variables de limpieza, higiene y salubridad, temperatura, entorno físico y espacio han adquirido (2,20 puntos) y por último obtienen el puntaje más alto (2,36 puntos) respecto a las consideraciones relacionadas con la supervisión.

El valor adquirido al promediar el valor de todos los factores (Escala Total) es de 2.18 puntos lo que indicaría un alto nivel de *insatisfacción*.

3.5.1.2. Escala Total y Factores en submuestras según GÉNERO

TABLA N° 10

GENERO	FACTOR I	FACTOR II	FACTOR III	ESCALA TOTAL
FEMENINO	2,15	2,02	1,68	1.95
MASCULINO	2,49	3,16	2,87	2.84

En todos los factores, los valores obtenidos por las mujeres son menores que los obtenidos por los hombres.

La diferencia entre los factores no es significativa, en general se observa un nivel de *insatisfacción* en todos los factores, tanto en mujeres como en los hombres.

Los hombres obtuvieron el mayor puntaje en el Factor II (satisfacción en relación a la supervisión) y el menor puntaje en el Factor I (satisfacción en referencia al ambiente físico).

Las mujeres obtuvieron el menor puntaje en el factor III (satisfacción en relación a las prestaciones) y el mayor puntaje en el factor I (relacionado con el ambiente físico en el que se desempeñan laboralmente).

El valor adquirido al promediar el valor de todos los factores (Escala Total) es de *1.95 puntos* para las mujeres y *2.84 puntos* para los hombres.

La diferencia entre ambos géneros es de *0.89 puntos*, lo que indicaría que las puntuaciones de los hombres se encuentran por encima que las puntuaciones de las mujeres.

3.5.1.3. Escala Total y Factores en submuestras según EDAD

TABLA Nº 11

EDAD	FACTOR I	FACTOR II	FACTOR III	ESCALA TOTAL
25 A 34 AÑOS	2,45	2,68	2,56	2,55
35 A 44 AÑOS	1,80	1,90	1,33	1,75
45 A 54 AÑOS	2,70	3,16	2,70	2,93
+ 54 AÑOS	2,41	3,38	3,00	2,99
NO CONTESTA	1,95	1,63	1,24	1,67

Puede observarse que en relación a la Escala Total, los sujetos

mayores de 54 años presentan el puntaje más elevado (2,99), los siguen los

sujetos de 45 a 54 años con un puntaje de 2,93 puntos, luego se posicionan

aquellos que tienen entre 25 a 34 años (2,55 puntos) y con los puntajes más

bajos se encuentran los sujetos de 35 a 44 años (1,75 puntos) y quienes no

contestaron su edad con 1,67 puntos.

Los sujetos de más de 54 años valoraron con un mayor puntaje al

Factor II, relacionado con los aspectos de la supervisión.

El puntaje más bajo se sitúa en aquellas personas que no contestaron

su edad pero establecieron un menor puntaje al Factor III, relacionado con

las prestaciones, el convenio y leyes laborales y la forma en que se

gestionan aspectos laborales en la institución.

Un detalle a destacar es que la franja de edad que va desde los 35 a

44 años y aquellos que no contestaron su edad, alcanzan el menor puntaje

en todos los factores.

analizados. Los puntajes más elevados se encuentran en el turno de 24 a 6 hs., especialmente en el factor II (relación con la supervisión). Estos mismos trabajadores, presentan el promedio más alto, en la Escala Total (3,41 puntos). Tanto los trabajadores de los turnos de 12 a 18 hs. y de 18 a 24 hs. son los que puntúan similarmente todos los factores y, por lo tanto, no poseen grandes diferencias en las puntuaciones de la Escala Total.

Al dividir las submuestras según el turno de trabajo, los trabajadores que desempeñan sus funciones en el turno mañana (6 a 12 hs.) obtuvieron el puntaje más bajo en la Escala Total. Además son los que presentan los puntajes más bajos de todos los turnos, en relación con todos los factores

TUR. TRABAJO	FACTOR I	FACTOR II	FACTOR III	ESCALA TOTAL
24 A 6 HS.	2,74	3,88	3,33	3,41
18 A 24 HS.	2,06	2,63	1,99	2,36
12 A 18 HS.	2,38	2,59	2,56	2,52
6 A 12 HS.	2,03	1,69	1,34	1,76

TABLA Nº 12

TRABAJO

3.5.1.4. Escala Total y Factores en submuestras según TURNO DE

Otra consideración es que tanto los miembros más jóvenes de la muestra, como la franja que va desde los 45 a 54 años, son los que obtuvieron puntajes cercanos al 3.

3.5.1.5. Escala Total y Factores en submuestras según ANTIGÜEDAD

TABLA N° 13

ANTIGÜEDAD	FACTOR I	FACTOR II	FACTOR III	ESCALA TOTAL
0 A 4 AÑOS	2,58	3,26	3,50	3,10
5 A 14 AÑOS	2,43	2,60	2	2,44
15 A 24 AÑOS	1,77	1,52	1,27	1,56
+ 24 AÑOS	2,56	3,33	2,75	2,87

Para analizar la relación entre la antigüedad y la satisfacción laboral, se observa que los trabajadores que tienen hasta 4 años de antigüedad son aquellos que puntaron más alto el Factor III, relacionado con las prestaciones que brinda la institución en relación al cumplimiento de las disposiciones y leyes laborales y son los que alcanzaron el puntaje más alto en la Escala Total.

Aquellos trabajadores que tienen entre 15 a 24 años de antigüedad son los que presentan los puntajes más bajos, especialmente en el Factor III, referente a las prestaciones de la institución para con los trabajadores.

Los que poseen una antigüedad de entre 15 a 24 años presentan los promedios más bajos en relación con todos los factores descriptos anteriormente.

3.5.2. Valores de los Ítems en la Muestra Total

A continuación se presenta el análisis de datos según cada ítem.

3.5.2.1. Valor de cada ítem en la Muestra Total

TABLA N° 14

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
M	2,53	2,56	1,70	2,03	3,00	2,40	2,30	2,23	1,80	2,47	2,03	1,93

De los ítems analizados, se destaca con menor puntaje el *ítem N° 3*, el cual analiza el entorno físico y el espacio de que disponen en el trabajo.

El puntaje más alto se refiere al *ítem N° 5*, el cual evalúa las relaciones personales con sus superiores.

3.5.2.2. Puntaje por ítems en submuestra según GÉNERO

TABLA N° 15

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
M	2.59	2.54	1.36	1.90	2.77	2.00	2.04	1.81	1.68	2.09	1.63	1.68
H	2.37	2.62	2.62	2.37	3.62	3.50	3.00	3.37	2.13	3.50	3.12	2.62
D	0.22	0.08	1.26	0.47	0.85	1.50	0.96	1.56	0.45	1.41	1.49	0.94

D = diferencia de valores entre hombres y mujeres

Las mujeres en el *ítem N° 3*, relacionado con el entorno físico y el espacio que disponen para el trabajo, han puntuado el número más bajo (1.36 puntos).

El *ítem N° 5*, relacionado con las relaciones personales con los superiores es el ítem de mayor puntuación (2.77 puntos).

La menor puntuación (2.13 puntos) de los sujetos masculino fue para el ítem N° 9, relacionado con la “igualdad” y “justicia” de trato que reciben y la mayor puntuación, al igual que las mujeres, fue para el ítem N° 5, con la salvedad de que en este punto, los hombres han llegado a 3.62 puntos.

En cuanto a las diferencias de valores entre hombres y mujeres, se destaca la mayor diferencia en el ítem N° 8 (La forma en que sus superiores juzgan su tarea), mientras que la menor diferencia se encuentra en el ítem N° 2 (La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo), en ambos casos son los hombres los que puntuaron con más valor los ítems mencionados.

3.5.2.3. Puntaje por ítems en submuestra según EDAD

TABLA N° 16

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3.42	2.42	1.71	2.28	3.14	2.42	2.14	2.85	2.14	3.14	2.57	2.42
2	1.88	2.22	1.44	1.66	2.33	2.22	2.00	1.66	1.22	1.77	1.44	1.22
3	3.66	2.60	2.20	2.40	3.80	3.00	3.00	3.00	2.40	3.80	2.80	2.60
4	1.33	3.66	2.00	3.00	4.00	3.00	3.66	3.33	3.00	3.00	3.00	3.00

1 = 25 a 34 años 2 = 35 a 44 años 3 = 45 a 54 años 4 = + 54 años

La franja de edad que va desde los 25 a los 34 años puntuó con el mayor puntaje al ítem N° 1 (Los objetivos, metas que desea alcanzar) y con menor puntaje al ítem N° 3 (El entorno físico y el espacio de que dispone el trabajo).

La franja de edad que va desde los 35 a los 44 años puntuó con el mayor puntaje al ítem N° 5 (Las relaciones personales con los supervisores) y con menor puntaje al ítem N° 9 (La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de la institución).

La franja de edad que va desde los 45 a los 54 años puntuó con el mayor puntaje a los *ítems* N° 5 (Las relaciones personales con los supervisores) y N° 10 (El apoyo que recibe de los superiores) y con menor puntaje al ítem N° 3 (El entorno físico y el espacio de que dispone el trabajo).

La franja de edad que posee más de 54 años puntuó con el mayor puntaje al *ítem* N° 5 (Las relaciones personales con los supervisores) y con menor puntaje al *ítem* N° 1 (Los objetivos, metas que desea alcanzar).

En síntesis, el *ítem* N° 5 es el que registra los valores más altos en casi todas las submuestras.

3.5.2.4. Puntaje por ítems en submuestra según TURNO DE TRABAJO

TABLA N° 17

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2.61	2.30	1.30	1.53	2.46	1.92	1.76	1.92	1.30	2.00	1.38	1.46
2	3.57	2.42	1.71	1.85	3.42	2.00	2.28	2.57	2.14	3.14	2.85	2.28
3	1.42	3.14	2.28	2.28	3.14	3.14	2.71	1.71	1.57	1.85	1.85	1.85
4	2.33	2.66	2.00	4.00	4.00	3.66	3.66	4.00	3.67	4.33	3.33	3.33

1 = 6 a 12 hs. 2 = 12 a 18 hs. 3 = 18 a 24 hs. 4 = 24 a 6 hs.

Los sujetos que trabajan en el horario de 6 a 12 hs. puntuaron con el mayor puntaje al *ítem* N° 1 (Los objetivos, metas que desea alcanzar) y con menor puntaje a los *ítems* N° 3 (El entorno físico y el espacio de que dispone el trabajo) y el N° 9 (La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la institución).

Los sujetos que trabajan en el horario de 12 a 18 hs. puntuaron con el mayor puntaje al *ítem* N° 1 (Los objetivos, metas que desea alcanzar) y con

menor puntaje al *ítem N° 3* (El entorno físico y el espacio de que dispone el trabajo).

Los sujetos que trabajan en el horario de 18 a 24 hs. puntuaron con el mayor puntaje a los *ítems N° 2* (La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo), al *ítem N° 5* (Las relaciones personales con los superiores) y al *ítem N° 6* (La supervisión que ejercen sobre usted), con menor puntaje al *ítem N° 1* (Los objetivos, metas que desea alcanzar).

Los sujetos que trabajan en el horario de 24 a 6 hs. puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 10* (El apoyo que recibe de los supervisores) y con menor puntaje al *ítem N° 3* (El entorno físico y el espacio de que dispone el trabajo).

En síntesis, el *ítem N° 1* es el que recibe el puntaje mayor para los sujetos de los turnos 6 a 12 hs. y 12 a 18 hs., mientras que para los del turno 18 a 24 hs. es el ítem de menor valor.

El *ítem N° 3* recibe el menor puntaje para los turnos 6 a 12 hs., 12 a 18 hs. y 24 a 6 hs.

3.5.2.5. Puntaje por ítems en submuestra según NIVEL DE ESTUDIOS

TABLA N° 18

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
P	1.90	2.80	2.20	2.40	3.50	3.20	2.90	2.60	2.00	2.80	2.60	2.10
S	3.40	3.00	1.80	1.80	2.80	2.60	2.40	2.60	2.40	2.60	2.00	1.80
T	4.33	2.00	1.66	2.33	2.66	1.33	1.33	1.33	1.33	2.00	1.66	1.33
U	2.25	2.33	1.25	1.75	2.75	1.91	2.00	2.00	1.50	2.25	1.66	2.00

P = Primario S = Secundario T = Terciario U = Universitario

Los sujetos que poseen estudios primarios puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 5* (Las relaciones personales con los superiores) y con menor puntaje al *ítem N° 1* (Los objetivos, metas que desea alcanzar).

Los sujetos que poseen estudios secundarios puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 1* (Los objetivos, metas que desea alcanzar) y con menor puntaje a los *ítems N° 3* (El entorno físico y el espacio de que dispone el trabajo), *ítem N° 4* (La temperatura del lugar de trabajo) y al *ítem N° 12* (La forma en que se gestiona aspectos laborales en la institución).

Los sujetos que poseen estudios terciarios puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 1* (Los objetivos, metas que desea alcanzar) y con menor puntaje a los *ítems N° 6* (La supervisión que ejercen sobre usted), *N° 7* (La proximidad y frecuencia con que es supervisado), *N° 8* (La forma en que sus supervisores juzgan su tarea), *N° 9* (La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la institución) y el *N° 12* (La forma en que se gestiona aspectos laborales en la institución).

Los sujetos que poseen estudios universitarios puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 5* (Las relaciones personales con los superiores) y con menor puntaje al *ítem N° 3* (El entorno físico y el espacio de que dispone el trabajo).

En síntesis, el *ítem N° 1* es el de mayor puntuación para los sujetos con estudios secundarios y terciarios, mientras que para que poseen un nivel primario es el de menor valor.

3.5.2.6. Puntaje por ítems en submuestra según ANTIGÜEDAD

TABLA N° 19

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2.33	2.66	2.00	3.00	3.66	3.00	2.66	3.66	3.00	4.33	4.00	3.00
2	3.08	2.33	2.08	2.25	3.33	3.00	2.66	2.33	1.75	2.58	2.00	2.00
3	2.18	2.54	1.09	1.27	2.09	1.45	1.45	1.45	1.18	1.54	1.27	1.27
4	2.00	3.25	2.00	2.75	4.00	2.75	3.25	3.00	2.75	3.25	2.75	2.75

1 = 0 a 4 años 2 = 5 a 14 años 3 = 15 a 24 años 4 = + 24 años

Los sujetos que poseen una antigüedad de entre 0 a 4 años puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 10* (El apoyo que recibe de los superiores) y con menor puntaje al *ítem N° 1* (Los objetivos, metas que desea alcanzar).

Los sujetos que poseen una antigüedad de entre 5 a 14 años puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 5* (Las relaciones personales con los supervisores) y con menor puntaje al *ítem N° 9* (La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la institución).

Los sujetos que poseen una antigüedad de entre 15 a 24 años puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 2* (La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo) y con menor puntaje al *ítem N° 3* (El entorno físico y el espacio que dispone en el trabajo).

Los sujetos que poseen una antigüedad mayor a 24 años puntuaron con el mayor puntaje al *ítem N° 5* (Las relaciones personales con los supervisores) y con menor puntaje a los *ítems N° 1* (Los objetivos, metas que desea alcanzar) y el *N° 3* (El entorno físico y el espacio que dispone en el trabajo).

hombres no es significativa, tanto los hombres como las mujeres se encuentran *insatisfechos*.

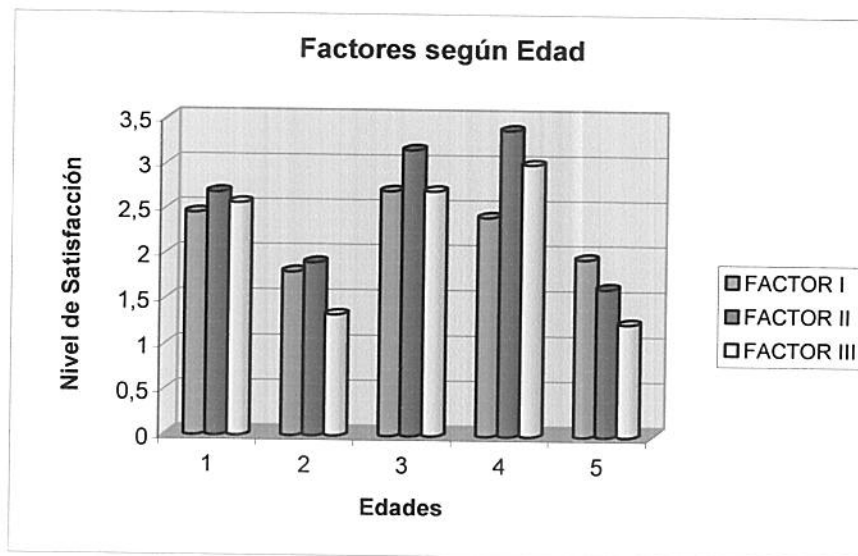
En el Factor II, que corresponde a los ítems relacionados con la supervisión, existe una diferencia significativa entre los puntajes de los hombres y las mujeres; los hombres alcanzan valores de hasta 3,16 puntos, es decir se encuentran *algo satisfechos* y las mujeres alcanzan los 2 puntos, indicando que se encuentran *insatisfechos* con su trabajo.

Las diferencias son significativas en la comparación de los resultados del Factor N° III, relacionado con los aspectos de prestaciones laborales que brinda la institución, existiendo una diferencia bastante amplia de los resultados de las mujeres y los hombres que muestra que en estos aspectos los hombres se encuentran *algo más satisfechos* que las mujeres.

En síntesis, la diferencia entre ambos géneros, al promediar los resultados de todos los factores, es de *0.89 puntos*, lo que indicaría que los hombres se encuentran *más satisfechos* que las mujeres.

3.6.2.2. Comparación de las subescalas en las submuestras obtenidas según la variable sociodemográfica EDAD

GRAFICO N° 3



1 = 25 A 34 AÑOS 2 = 35 A 44 AÑOS 3 = 45 A 54 AÑOS 4 = + 54 AÑOS 5 = NO CONTESTA

En cuanto a la satisfacción en las submuestras determinadas según la edad, de acuerdo a la TABLA N° 11 y el GRAFICO N° 3, se observa que los niveles de *más satisfacción* laboral en todos los factores son obtenidos por las franjas de 25 a 34 años, 45 a 54 años y más de 54 años.

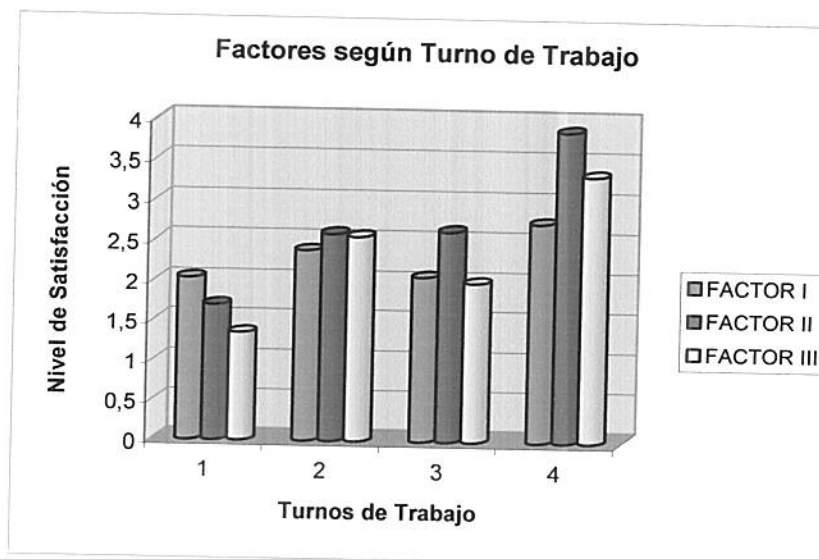
Aquellas personas que obtienen los valores más bajos en todos los factores, es decir, *más insatisfacción* laboral son las que pertenecen a la franja de edad de 35 a 44 años y aquellos que no contestan su edad.

El factor que coincide en menor puntaje en todas las franjas es el que indaga acerca de las prestaciones laborales, lo que significa que todas las submuestras perciben *insatisfacción* en el Factor N° III.

De todos los factores, el relacionado con la supervisión (Factor N° II), es el que posee los puntajes más altos en todas las franjas de edad, evidenciando que gran parte de la muestra se muestra *algo satisfecho* con la misma.

3.6.2.3. Comparación de las subescalas en las submuestras obtenidas según la variable sociodemográfica TURNO DE TRABAJO

GRÁFICO N° 4



1 = 6 A 12 HS. 2 = 12 A 18 HS. 3 = 18 A 24 HS. 4 = 24 A 6 HS

La relación entre el turno de trabajo y los factores analizados, teniendo en cuenta la TABLA N° 12 y el GRÁFICO N° 4, da cuenta que el turno que va desde las 24 a las 6 hs. adquieren los puntajes más elevados, y que superan en dos factores los 3 puntos, observándose que se encuentran *algo satisfechos* con la institución en general y llegan a estar *satisfechos* con la supervisión.

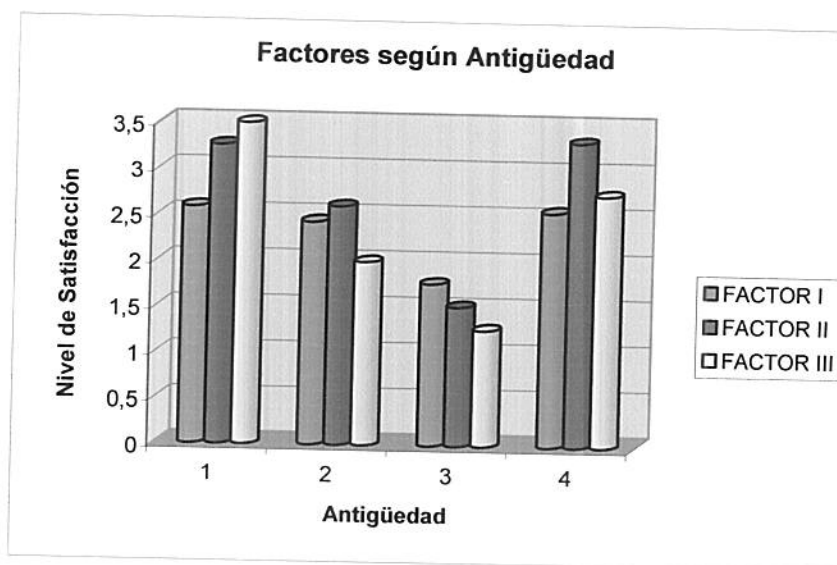
No se observan diferencias significativas entre los turnos 12 a 18 hs. y 18 a 24 hs.

Los puntajes más bajos que adquirieron los factores analizados se visualizan en el turno 6 a 12 hs., indicando que se encuentran *muy insatisfechos* en los Factores N° II (relacionado con la supervisión) y el

Factor N° III (relacionado con las prestaciones laborales) e *insatisfechos* en el Factor N° I (relacionado con el ambiente físico de trabajo).

3.6.2.4. Comparación de las subescalas en las submuestras obtenidas según la variable sociodemográfica ANTIGÜEDAD

GRAFICO Nº 5



1 = 0 A 4 AÑOS 2 = 5 A 14 AÑOS 3 = 15 A 24 AÑOS 4 = + 24 AÑOS

Respecto a la consideración de la antigüedad, teniendo en cuenta la TABLA Nº 13 y el GRÁFICO Nº 5, aquellas personas que poseen de 0 a 4 años y más de 24 años de antigüedad registran los puntajes más altos en todos los factores. Especialmente el Factor II, relacionado con la supervisión, es uno de los más elevados en ambos puntos, mientras que el Factor I, relacionado con el ambiente físico, obtuvo puntajes similares en ambos puntos. Cabe señalar que estas dos franjas constituyen el 23% de la muestra.

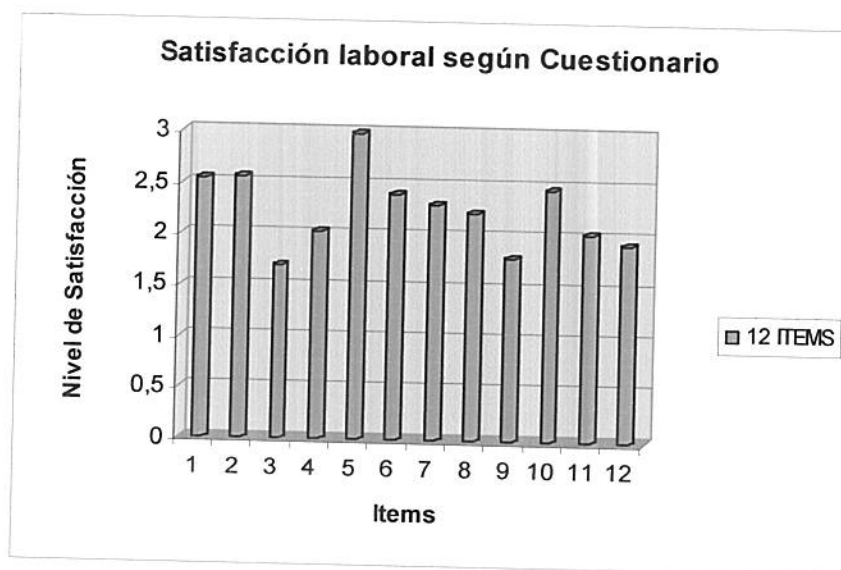
Las puntuaciones más bajas son las de aquellos trabajadores que poseen entre 5 a 14 años y entre 15 a 24 años de antigüedad y que representan el 77% de la muestra, lo que indicaría que ambas fracciones se

encuentran *insatisfechas* en sus lugares de trabajo y con las condiciones a las que están expuestas (tanto relacionadas con el ambiente físico, la supervisión y las prestaciones laborales). Siendo notable que en ambas submuestras, el valor menor lo presenta el Factor III, lo que indica que estas personas *valoran negativamente* las prestaciones laborales brindadas por la institución.

3.6.3. Nivel de satisfacción laboral discriminado por Ítems en la Muestra Total

3.6.3.1. Satisfacción laboral según los 12 ITEMS del Cuestionario de Satisfacción Laboral

GRAFICO N° 6



Como ya señaláramos anteriormente, en general el nivel de satisfacción alcanza el puntaje 2,18, indicando que los trabajadores poseen *insatisfacción* con la institución.

A pesar de lo expuesto, haciendo un análisis detallado de cada ítem en particular y, teniendo en cuenta la TABLA N° 14, es posible hallar:

- Aquellos ítems que presentan *menor puntaje* (de 0 a 2)
 - ✚ Ítem N° 3: El entorno físico y el espacio de que disponen en el trabajo (Factor I)
 - ✚ Ítem N° 4: La temperatura del lugar de trabajo (Factor I)

- ✚ Ítem N° 9: La “igualdad” y “justicia” de trato que reciben de la institución (Factor III)
 - ✚ Ítem N° 11: El grado en que la institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales (Factor III)
 - ✚ Ítem N° 12: La forma en que se gestionan aspectos laborales en la institución (Factor III)
- Aquellos que alcanzan un *puntaje más elevado* (de 2 a 5)
- ✚ Ítem N° 1: Los objetivos, metas que desean alcanzar (Factor I)
 - ✚ Ítem N° 2: La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo (Factor I)
 - ✚ Ítem N° 5: Las relaciones personales con los supervisores (Factor II)
 - ✚ Ítem N° 6: La supervisión que ejercen sobre el trabajador (Factor II)
 - ✚ Ítem N° 7: La proximidad y frecuencia con que es supervisado el trabajador (Factor II)
 - ✚ Ítem N° 8: La forma en que los supervisores juzgan la tarea del trabajador (Factor II)
 - ✚ Ítem N° 10: El apoyo que reciben los trabajadores de sus superiores (Factor II)

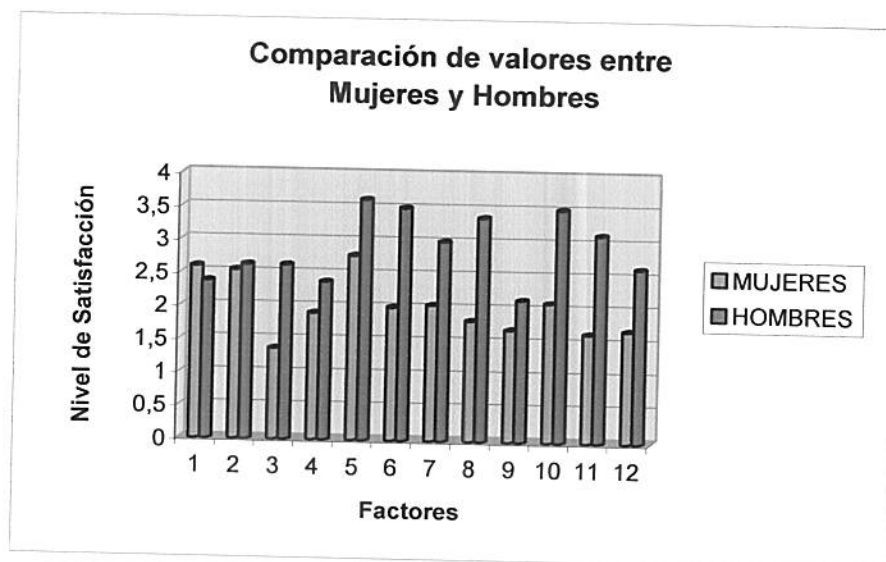
El puntaje más bajo de los 12 ítems ha sido en el *número 3*, relacionado con *el entorno físico y el espacio de que disponen en el trabajo y*

el puntaje más alto fue recibido por el ítem *número 5*, el cual se refiere a *las relaciones personales con los supervisores*.

3.6.4. Comparación de los valores en cada ítem en las submuestras obtenidas usando como criterio las Variables Sociodemográficas.

3.6.4.1. Satisfacción laboral según los 12 ITEMS del Cuestionario de Satisfacción Laboral relacionado con la variable sociodemográfica GÉNERO

GRAFICO N° 7



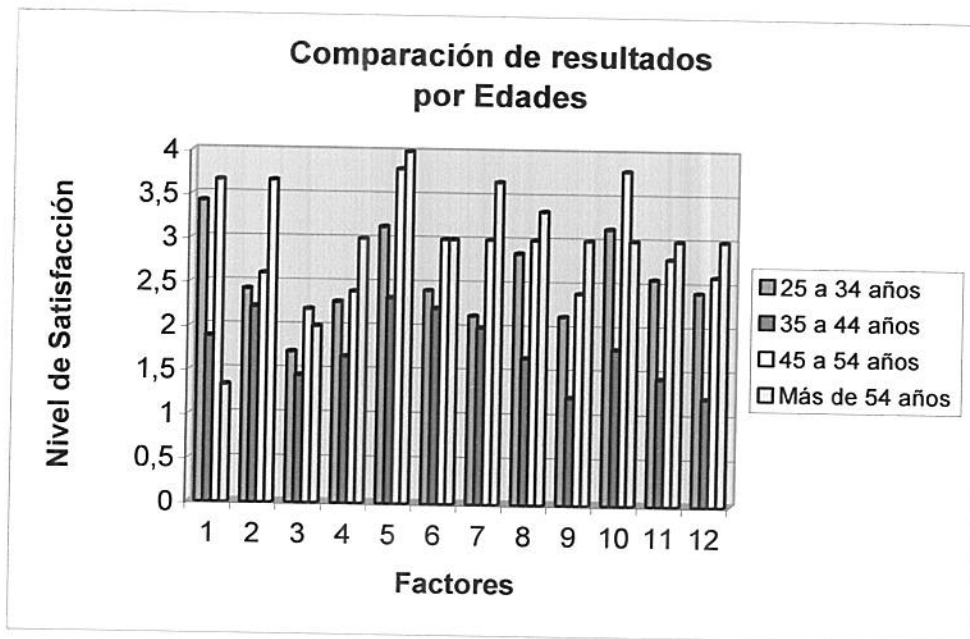
Resulta de la comparación de resultados de las mujeres y los hombres en cada ítem en particular, que en general, los puntajes en todos los ítems son más altos en la submuestra masculina que en la de mujeres.

En los hombres, los ítems N° 5, 6, 7, 8, 10 (pertenecientes al Factor II relacionado con la supervisión) y el N° 11 (perteneciente al Factor III relacionado con los aspectos de cumplimiento de leyes laborales y convenios de trabajo por la institución) superan los 3 puntos, mientras que en las mujeres ningún ítem llega a ese puntaje, indicando que los hombres se encuentran *algo más satisfechos* que las mujeres en su ámbito laboral.

Resulta evidente que *el ítem con mayor puntaje* en ambos sexos es el N° 5, que refiere a las relaciones personales con los supervisores, mientras que el *menor puntaje* en ambos sexos se encuentra en el *ítem N° 9* que se relaciona con la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de la institución.

3.6.4.2. Satisfacción laboral según los 12 ITEMS del Cuestionario de Satisfacción Laboral relacionado con la variable sociodemográfica EDAD

GRAFICO N° 8



De la comparación de todas las franjas de edad, las franjas que van desde los 24 a 34 años, de 45 a 54 años y más de 54 años, son los que obtienen puntajes superiores en relación a los puntos obtenidos por la franja de 35 a 44 años, según se observa en Tabla N° 16 y en Gráfico N° 8.

Las franjas de edad de los 35 años hasta los que tienen más de 54 años y aquellos que no contestaron, comparten con el mayor valor al ítem N° 5 (Las relaciones personales con sus superiores). La franja de los 25 a 34 años tiene con el mayor puntaje al ítem N° 1 (Los objetivos, metas que desea alcanzar).

En relación al ítem con el menor puntaje, los resultados son diferentes en todas las franjas de edad, salvo en las franjas de 25 a 34 años y la de 45

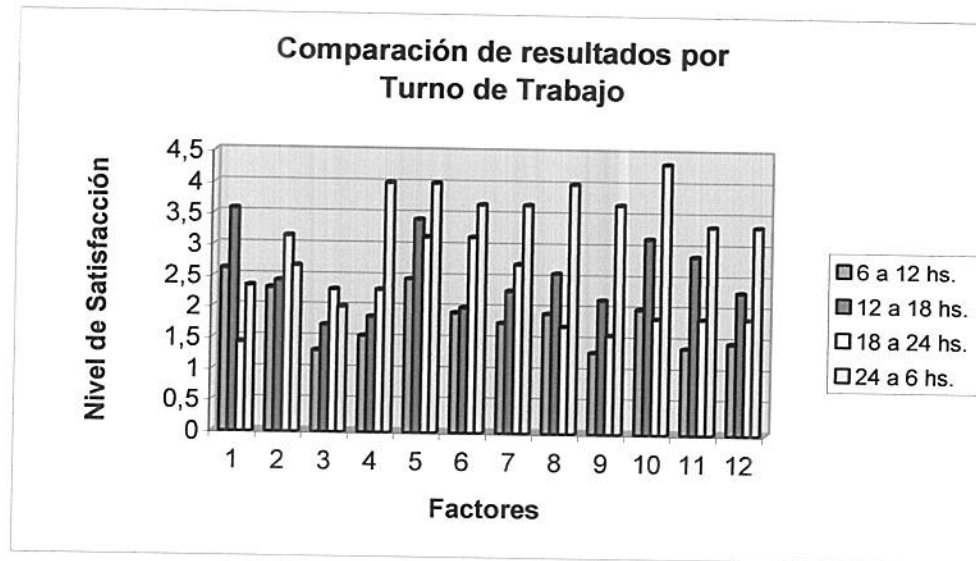
a 54 años que tienen en común al *ítem N° 3* (El entorno físico y el espacio de que disponen en su lugar de trabajo) con el puntaje inferior.

Una distinción importante es que la franja de 25 a 34 años, puntuó con el mayor valor al *ítem N° 1* (Los objetivos y metas que desea alcanzar), mientras que para la franja de más de 54 años ese ítem es el de menor valor.

Resulta evidente que el ítem con *mayor puntaje* en todas las franjas de edad es el *N° 5*, que refiere a las relaciones personales con los supervisores, mientras que el *menor puntaje* se encuentra en el *ítem N° 3* que se relaciona con el entorno físico y el espacio de que disponen en el trabajo.

3.6.4.3. Satisfacción laboral según los 12 ITEMS del Cuestionario de Satisfacción Laboral relacionado con la variable sociodemográfica TURNO DE TRABAJO

GRÁFICO N° 9



De la comparación en relación a los valores de cada uno de los ítems respecto al Turno de Trabajo, surge que los sujetos que trabajan en los horarios de 6 a 12 hs. y de 12 a 18 hs. valoraron con el mayor puntaje al ítem N° 1 (Los objetivos, metas que desea alcanzar), mientras que para aquellos que trabajan de 18 a 24 hs., ese mismo ítem es el de menor valor.

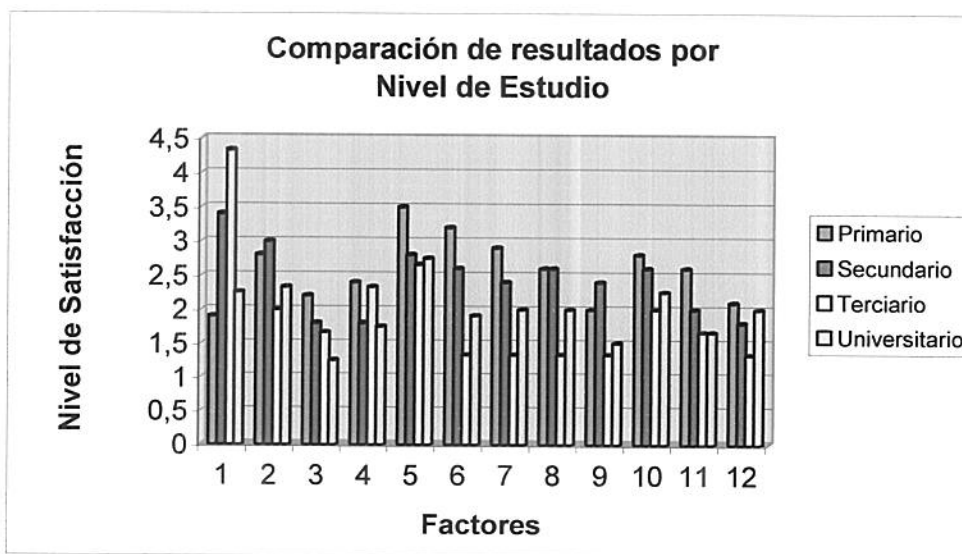
Los sujetos que trabajan de 18 a 24 hs. asignaron mayor puntaje a los ítems N° 2 (La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo), N° 5 (Las relaciones personales con los superiores) y N° 6 (La supervisión que ejercen sobre usted). y los sujetos que trabajan de 24 a 6 hs. al ítem N° 10 (El apoyo que recibe de sus superiores), que como se da cuenta, han asignado un valor alto a los ítems relacionados con la supervisión.

Tanto aquellos que trabajan de 6 a 12 hs., de 12 a 18 hs. y de 24 a 6 hs. comparten al *ítem N° 3* (El entorno físico y el espacio de que dispone en su trabajo) con el *menor puntaje*.

El ítem con *mayor puntaje* en todos los turnos de trabajo es el *N° 5*, que refiere a las relaciones personales con los supervisores, mientras que el *menor puntaje* se encuentra en el *ítem N° 3* que se relaciona con el entorno físico y el espacio de que disponen en el trabajo.

3.6.4.4. Satisfacción laboral según los 12 ITEMS del Cuestionario de Satisfacción Laboral relacionado con la variable sociodemográfica NIVEL DE ESTUDIO

GRAFICO N° 10



Respecto a la comparación entre los resultados de los distintos grupos relacionados con el nivel de estudio, se puede señalar que tanto aquellos que tienen un nivel primario como los que tienen un nivel universitario, puntuaron con mayor número el *ítem 5* (Las relaciones personales con los superiores).

El grupo que posee un nivel secundario y terciario, puntuó con mayor valor al *ítem N° 1* (Los objetivos, metas que desea alcanzar).

Los puntajes menores en todos los grupos variaron en distintos ítems.

El grupo con nivel primario, puntuó con menor puntaje al *ítem N° 1* (Los objetivos, metas que desea alcanzar).

Para el grupo con nivel secundario, los puntajes menores fueron los *ítems N° 3* (El entorno físico, higiene y salubridad del lugar de trabajo), *el N° 4* (La

temperatura del lugar de trabajo) y el N° 12 (La forma en que se gestiona aspectos laborales en la institución).

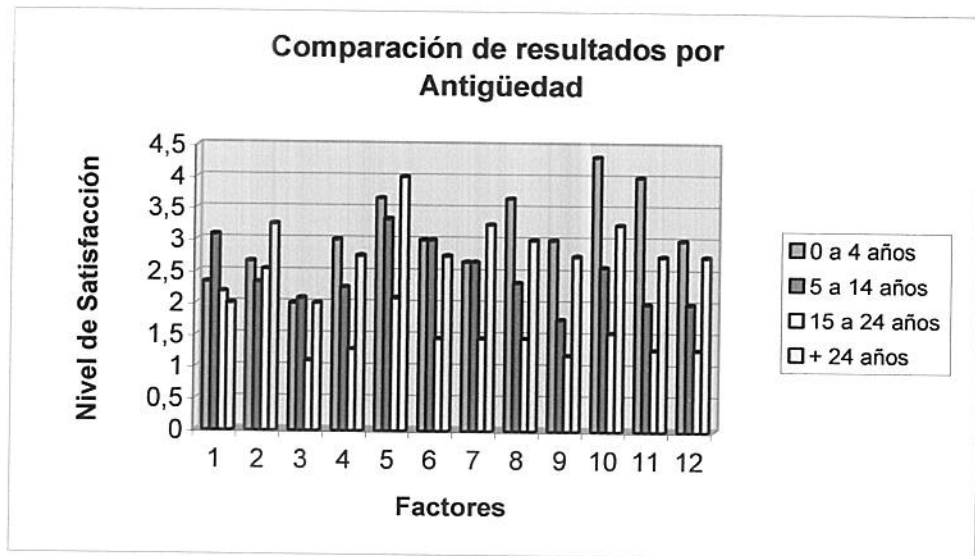
Para el grupo con nivel terciario, los puntajes menores fueron para los ítems N° 6 (La supervisión que ejercen sobre usted), N° 7 (La proximidad y frecuencia con que es supervisado), N° 8 (La forma en que sus supervisores juzgan su tarea), N° 9 (La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la institución) y el N° 12 (La forma en que se gestiona aspectos laborales en la institución).

Para el grupo con nivel universitario, los puntajes menores fueron para el ítem N° 3 (El entorno físico y el espacio de que dispone el trabajo).

El ítem con *mayor puntaje* en todos los niveles de estudio es el N° 5, que refiere a las relaciones personales con los supervisores, mientras que el *menor puntaje* se encuentra en el ítem N° 3 que se relaciona con el entorno físico y el espacio de que disponen en el trabajo.

3.6.4.5. Satisfacción laboral según los 12 ITEMS del Cuestionario de Satisfacción Laboral relacionado con la variable sociodemográfica ANTIGÜEDAD

GRAFICO Nº 11



Respecto a la comparación de los trabajadores con los distintos años de antigüedad, resulta que tanto el grupo que posee una antigüedad de 5 a 14 años y el grupo con antigüedad de más de 24 años, puntuaron con mayor puntaje al ítem N° 5 (Las relaciones personales con los superiores).

Los grupos con antigüedad de 0 a 4 años y de 15 a 24 años valoraron con mayor puntaje a los ítems N° 10 (El apoyo que recibe de los superiores) y N° 2 (La limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo), respectivamente.

Los puntajes menores tanto en los que tienen una antigüedad de 0 a 4 años, de 15 a 24 años y de más de 24 años, fueron para los ítems N° 1 (Los objetivos, metas que desea alcanzar) y N° 3 (El entorno físico y el espacio que disponen en el trabajo).

En cambio para aquellos que poseen una antigüedad de 5 a 14 años, el ítem con menor puntaje es el N° 9 (La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución).

El ítem con *mayor puntaje* en todos los niveles de estudio es el N° 5, que refiere a las relaciones personales con los supervisores, mientras que el *menor puntaje* se encuentra en el *ítem N° 3* que se relaciona con el entorno físico y el espacio de que disponen en el trabajo.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis de los datos obtenidos con la encuesta de satisfacción laboral, llegamos a la conclusión de las siguientes cuestiones:

En general:

- ✚ El nivel de satisfacción laboral en toda la muestra es de *2,18 puntos* (Escala del 1 al 5) lo que indica que el personal de Enfermería del Servicio de Neonatología se encuentra *insatisfecho* en su lugar de trabajo; tanto en referencia al ambiente físico de trabajo, la higiene, limpieza, temperatura y salubridad; respecto a lo concerniente a la supervisión (relaciones personales entabladas, la frecuencia y forma en que es supervisado, la igualdad y justicia de trato y el apoyo que reciben de los superiores); y por último respecto a las leyes y convenios de trabajo cumplidas por la institución.
- ✚ Un detalle a señalar es que en ninguna puntuación se logró llegar a más de 4 puntos, es decir que en ningún caso se llegó a considerar satisfecho a los trabajadores.

Discriminación por FACTORES:

- ✚ Dentro de la percepción de insatisfacción de los trabajadores, los aspectos relacionados con la supervisión (*Factor II*) son aquellos que le generan *más satisfacción*, mientras que las cuestiones relacionadas con las leyes y convenios cumplidos por la institución (*Factor III*), son las que le generan mayor nivel de *insatisfacción*.

- ⚡ Los hombres son los que muestran mayor nivel de *satisfacción* que las mujeres. En relación al Factor N° I, relacionado con los aspectos de limpieza, higiene y entorno físico de trabajo, la diferencia entre las mujeres y los hombres no es significativa, tanto los hombres como las mujeres se encuentran *insatisfechos*. En el Factor II (relacionado con la supervisión), los hombres alcanzan valores de hasta 3,16 puntos, es decir se encuentran *algo satisfechos* y las mujeres alcanzan los 2 puntos, indicando que se encuentran *insatisfechos* con su trabajo. En el Factor N° III (las prestaciones y leyes laborales), los hombres se encuentran *algo más satisfechos* que las mujeres.
- ⚡ Tanto la franja de edad que va desde los *25 a los 34 años*, como aquellos que poseen entre *45 a 54 años*, presentan niveles de *mayor satisfacción*. Quizás porque la primera franja la constituyen los que recién se inician en el mundo laboral y quizás poseen mayores expectativas de logro, al igual que quienes ya se están por jubilar (los mayores de 54 años) quienes podrían haber modificado su percepción al tener en cuenta que están por finalizar su travesía laboral.
- ⚡ Aquellos que trabajan en el horario de la mañana (*6 a 12 hs.*) son los que se encuentran *más insatisfechos* en todos los factores analizados, especialmente en los relacionados con los convenios y leyes laborales cumplidas por la institución. Mientras que aquellos que trabajan en el turno de *24 a 6 hs.* son quienes se encuentran *más*

satisfechos en todos los aspectos en general, pero especialmente con los aspectos de la supervisión.

- ✦ En relación al nivel de satisfacción y la antigüedad, se destaca que los recién llegados a la institución poseen los promedios más altos, o sea, presentan una *mayor satisfacción* con la institución en general en relación al ambiente físico de trabajo (limpieza, higiene y salubridad, temperatura y espacio), a la relación con la supervisión (forma en que ejercen la supervisión sobre ellos, la frecuencia y proximidad con que son supervisados, etc.) y en relación a las prestaciones laborales. Se utilizó la franja de 0 a 4 años de antigüedad para diferenciarla del resto de la muestra, debido a que la relación del personal ingresante con la institución presenta características laborales diferentes (vacaciones, artículos por enfermedad, retribución por antigüedad, puesto y función de trabajo, etc.).

El resto de los trabajadores se encuentran *insatisfechos* indicando que, a pesar de que actualmente han realizado supuestas "mejoras" en el espacio de la Neonatología del Hospital, este punto indicaría que los trabajadores no se sienten a gusto con las modificaciones realizadas.

Discriminación por ÍTEMS:

- ✦ En general, el ítem con *mayor puntaje* en todos los niveles de estudio es el N° 5, que refiere a las relaciones personales con los supervisores, mientras que el *menor puntaje* se encuentra en el ítem

Nº 3 que se relaciona con el entorno físico y el espacio de que disponen en el trabajo. Estas consideraciones son importantes ya que si se desea informar respecto a puntos débiles y fuertes de la institución, a través de este análisis se podrán realizar sugerencias posteriores a implementar por la institución, con el objetivo de modificar aquellos puntos más débiles y reforzar los puntos fuertes, de manera de mejorar la satisfacción del personal, ya que su satisfacción influirá posteriormente en la atención del paciente que se encuentra tan pendiente de sus cuidados y atención y que recibe pasivamente los estados de ánimo y preocupaciones del enfermero/a.

- ↓ En la comparación de resultados, los puntajes en todos los ítems son más altos en los hombres que en las mujeres. *El ítem con mayor puntaje* en ambos sexos es el Nº 5, que refiere a las relaciones personales con los supervisores, mientras que *el menor puntaje* en ambos sexos se encuentra en el *ítem Nº 9* que se relaciona con la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de la institución.
- ↓ De la comparación de todas las franjas de edad, las franjas que van desde los 24 a 34 años, de 45 a 54 años y más de 54 años, son los que obtienen *mayor nivel de satisfacción* en relación a cada ítem en particular, a diferencia de la franja de edad que va desde los 35 a 44 años, quienes presentan un *mayor nivel de insatisfacción* en todos los ítems.
- ↓ Una distinción importante es que la franja de 25 a 34 años, puntuó con el mayor valor al *ítem Nº 1* (Los objetivos y metas que desea

alcanzar), mientras que para la franja de más de 54 años ese ítem es el de menor valor, quizás porque la primera franja es la que posee mayores niveles de expectativas a cumplir dentro de la institución, mientras que para los que poseen más de 54 años las metas y objetivos a alcanzar no se los puede brindar la institución.

- ✚ La misma situación se encuentra entre los diferentes turnos de trabajo; los pertenecientes a los turnos de 6 a 12 hs. y de 12 a 18 hs. valoraron con el mayor puntaje al *ítem N° 1*, mientras que para los que trabajan de 18 a 24 hs. ese mismo ítem es el de menor valor.
- ✚ También se da en la comparación entre los niveles de estudio; aquellos que poseen un nivel secundario y terciario puntuaron ese mismo ítem (*N° 1*) con el mayor valor, mientras que el grupo con nivel primario, lo puntuó con el menor puntaje; esta situación puede deberse a que aquellos que poseen niveles superiores de educación tengan metas y deseos de prosperar dentro de la institución, a diferencia de aquellos que quizás no tengan esas metas a alcanzar.

CAPÍTULO V

SUGERENCIAS

El ejercicio profesional de los trabajadores de la salud está inmerso en el mismo contexto histórico social que el que atraviesa a los pacientes.

Las situaciones que viven diariamente lo trascienden, constituyen y definen como sujeto único.

La disociación operativa, denominada también como la distancia óptima de los profesionales, es cada vez más difícil de sostener, ya que asistir y padecer ya no son dos términos que están alojados en dos sujetos diferentes. Donde el padecer del profesional no es sólo por el padecimiento de sus pacientes, sino por la presión de tener que sostener la tensión de estos dos términos en su propia persona, durante su desempeño laboral.

Padecer que resulta de la devaluación de su función en el mercado laboral y de las empobrecidas condiciones institucionales en que muchos realizan su tarea.

Estas condiciones “empobrecidas” son por lo disruptivo del cambio entre los ideales, los proyectos y las posibilidades laborales, por la impotencia ante la calidad de atención que pueden prestar, por el desmantelamiento de los que hasta hace poco eran ya escasos recursos materiales, por las críticas condiciones en que están exigidos a intervenir en situaciones críticas, todos estos factores que, debido a la vertiginosidad en que se vive, no da tiempo a tramitar *los efectos de los afectos que los afectan*.

El estado de vulnerabilidad psíquica en que se encuentran para sostener el sufrimiento físico, psíquico y social de sus pacientes y la continuidad del malestar del lugar de trabajo, pasan a ser condiciones

productoras de enfermedad y nuevas formas de padecimiento físico y psíquico en muchos de estos profesionales.

Frente a esta realidad abrumadora, la responsabilidad de los profesionales de la salud mental nos compromete a revisar e implementar propuestas de trabajo para modificar los efectos que esas condiciones producen en los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud define que el trabajo es un importante factor en el fomento de la salud, también por igual, puede ser una fuente de gran malestar y provocar enfermedades si es muy disfuncional.

El trabajo procura:

- La sensación de *pertenecer* a un sector de la sociedad que se considera importante y valioso
- Da ocasión de ejercer *aptitudes*, la experiencia de trabajo permite que se ejerciten *capacidades* y se realicen *potencialidades*, impulsa la confianza en ser capaz de afrontar un problema.
- Es un elemento principal de la *autoestima*
- Posibilita ampliar *conocimientos*, formar parte de un medio social y tener un lugar desde el cual se interactúa con los demás y desde donde también se construye y sostiene *la identidad*
- Permite orientarse hacia ciertas *metas y proyectos*
- Tener apoyo mutuo en una *red de relaciones interpersonales*. Provee de *capital social*
- Da oportunidades de ejercer diversas funciones, estructura el tiempo

- Brinda medios económicos para atender las necesidades

La Organización Internacional del Trabajo, a su vez afirma que el personal de salud es un personal reconocidamente expuesto a riesgos, pero no se sabe por qué no se los considera como trabajadores que necesiten una particular protección de salud en el marco de sus funciones profesionales. En general, la norma está dirigida a proteger a los pacientes y en menor medida al personal de salud, esto significa que debemos pensar en cómo proveer ese autocuidado.

Hay que tener en cuenta que los profesionales deben ser cuidados, la protección se favorecería a nuestro entender, desde la participación y la comunicación en la cotidianeidad del trabajo, el alerta en promover la vida en un marco ético y humano, intentar pensar soluciones creativas a los riesgos y sufrimientos laborales, generar espacios de reflexión para llegar a acuerdos de cómo resolver conflictos.

Estos espacios favorecerán a procesar las experiencias, dialogar acerca de los desacuerdos y desarrollar creativamente modos de afrontar frustraciones y violencias, activando la autoestima y la motivación y esto a su vez, sensibilizaría el autocuidado. También facilita pensar las problemáticas institucionales y organizativas y replantearlas creativamente.

Se trataría de brindar un espacio para ser escuchados sin recusación y donde también puedan escucharse entre sí. Fomentar el reconocimiento, el conocimiento, la colaboración y la cooperación entre sus miembros.

Sabemos que las condiciones edilicias y organizativas son muy difíciles de cambiar, pero es posible la formación de redes vinculares de contención entre los trabajadores, ya que estas aumentarían la sensación subjetiva u objetiva de ser sostenido por el entorno en la tarea que se realiza, constituyéndose de esta manera un valioso recurso a implementar por los supervisores.

Destacamos la labor de los supervisores, ya que de acuerdo a esta investigación, los trabajadores están “algo satisfechos” con las funciones que cumplen y cómo se relacionan con ellos.

Por ello sería importante que los supervisores ayuden a definir y circunscribir los problemas, además es necesario trabajar con la creatividad que el grupo posee para superar situaciones limitantes e incrementar la disponibilidad y eficiencia de sus recursos, ya que se pueden hacer más cosas de las que habitualmente se creen, por lo cual, lo mínimo que se pueda hacer, aunque parezca poco, hay que hacerlo ya que estimula la propia valoración y también ayuda a correrse de la queja por lo que no se tiene, que es un lugar de alienación y un motivo de parálisis que sirve como refugio en un aislamiento que inhibe las posibilidades de cambio.

Una de las demandas virtuales hacia la sociedad es que sus cuidadores se cuiden y sean cuidados porque sino ¿quién cumple esa función?

BIBLIOGRAFÍA

- ALBANESI, D. (2003). *“La enfermería como profesión de riesgo”*
Volumen 14. Revista Argentina de Psiquiatría.
- ALFARO - LEFEVRE. *“Aplicación del proceso Enfermero”*. 4º Edición.
Editorial Spinger - Verlag Ibérica. Barcelona.
- AMBROSI, A; DE ROSA, N; RAMOS, M. (1999). *“Condiciones y medio ambiente de trabajo. Sus posibles consecuencias sobre la salud”*.
Investigación de Pregrado. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- ARDOUIN, GAYO, BUSTOS y JARPA (1999). *“Motivación y satisfacción laboral”*. www.ilustrados.com.ar
- BALINT, M. (1977). *“El médico, el paciente y la enfermedad”*. Editorial Libros Básicos. Buenos Aires.
- CARRASCO, A, ESPEJO VIÑAS, R. (2000). *“Salud – Trabajo”*. Editorial Nordon – Comunidad. Montevideo, Uruguay.
- DESJUORS, C. (1998). *“Organización del trabajo y salud”*. Editorial Lumen.
- FANAROFF, K. (1981) *“Asistencia al Recién Nacido de Alto Riesgo”*.
Editorial Panamericana.
- GIL MONTE, P y PEIRÓ, J. (1997). *“Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse”*. Editorial Síntesis. Madrid.
- LA MONICA (1994). *“Dirección y Administración en Enfermería”*. Editorial Mosby.
- LEDDY - PEPPER (1985). *“Bases conceptuales de la Enfermería Profesional”*. 1º edición. Organización Panamericana de la Salud.

- LEDDY y PEPPER, S. (1985). "*Bases conceptuales de la Enfermería Profesional*". Organización para la Salud.
- LUCIANI, F; MARPROL, M; MATI, E: "*Medio ambiente laboral y calidad de vida*". Investigación de Pregrado. Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- MACCOBY, M. (1998). "*Por qué y para qué trabajar*". Editorial Garnica. New Cork.
- MANZANARES – MARTÍNEZ (1998). "*Supervisión en Enfermería*" Editorial Interamericana. Argentina.
- MARQUEZ PEREZ (2000). "*Satisfacción laboral*" www.ilustrados.com.ar
- NEIRA, M. (2004). "*Cuando se enferman los que cuidan*". 1º edición. Editorial GambaCop.
- PEIRÓ - PRIETO (1996). "Tratado de Psicología del trabajo". Volumen 1. Síntesis Psicológica. Madrid.
- PEIRÓ Y PRIETO (1989). "*La medida de satisfacción laboral en contextos organizacionales*". Psicogemas, 3.
- PEIRÓ Y PRIETO (1996). "*Tratado de Psicología del Trabajo*". Editorial Madrid.
- PINTOS, S. (2003). "*La situación de trabajo en las organizaciones públicas*". Material de cátedra Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- REDDIN, B. (1994). "*La organización orientada al resultado*". Editorial Paidós. Buenos Aires.

- SCHEIN, E (1990). "*Psicología de la Organización*". Editorial Mc Graw Hill.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA (2005). Material de la Cátedra Psicología Laboral.

ANEXO

INSTRUMENTO Y CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Unitat d'Investigació de Psicometria / Psychometrics Research Unit

LINEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGIA DE LA SEGURETAT

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Melià

***CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)***

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Habitualmente, nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas, el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo que se presentan en el cuestionario considerando las siguientes 5 posibilidades, para ello coloque una marca en el casillero correspondiente.

Muy	Insatisfecho	Algo	Satisfecho	Muy
Insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho

Tal vez, algún aspecto de la lista que le proponemos, no corresponda exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, responda haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta y califique la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En todos los ítems del Cuestionario, escoja siempre para cada pregunta sólo **una** de las cinco alternativas de respuesta y márkela con una cruz.

Le rogamos que responda con la mayor sinceridad posible.

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S10/12
J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

El cuestionario que se presenta aquí forma parte de la recolección de datos necesarias para la realización de un trabajo de las alumnas Cavalli, Gisela y González, Mónica Daniela de la carrera de Psicología de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, para lo cual le solicitan su colaboración informándole que los datos que usted proporcione serán utilizados con ese fin garantizando la confidencialidad y anonimato de los mismos.

Usted encontrará dos cuestionarios, en el primero se le solicitan algunos datos acerca de sus características personales que debe completar y luego encontrará una tabla con afirmaciones que puede responder siguiendo las indicaciones específicas.

Cuestionario Sociodemográfico

Por favor, marque sus datos de acuerdo a los ítems que a continuación se detallan:

1. GÉNERO:

- Femenino
- Masculino

2. EDAD: _____

3. NIVEL EDUCATIVO: (Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar)

- Primarios
- Secundarios
- Terciarios
- Universitarios
- Doctorados/Masters Universitarios
- Otros: _____

4. TURNO DE TRABAJO:

- 6 A 12 HS.
- 12 A 18 HS.
- 18 A 24 HS.
- 24 A 6 HS.

5. HORAS EXTRAS DE TRABAJO: (Señale cantidad de horas extra semanales)

6. PUESTO DE TRABAJO: (Indique la categoría jerárquica en la que se sitúa usted)

7. ANTIGÜEDAD LABORAL: Años _____ Meses _____

8. OTROS TRABAJOS: _____

9. ¿ESTUDIA?

- NO
- SI (Indique la Carrera) _____