

# Universidad Nacional del Comahue

Facultad de Ciencias del Ambiente y la Salud

*Licenciatura en Enfermería*

Centro Universitario Regional Zona Atlántica



“Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Servicio de  
Internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta,  
Río Negro, en los meses marzo y abril del año 2020”

**Tesis para optar al título de grado de Licenciatura en Enfermería**

Alumna: Enf. Ester Norma Guechimpan

Legajo CURZA N°: 2062

Directora: *Lic. Gladys Zúñiga*

Co\_directora: *Lic. Julieta Palacios*

Año 2022

## **AGRADECIMIENTOS**

A las Licenciadas Gladys Zúñiga y Julieta Palacios, gracias por haber aceptado acompañarme desde el primer momento, sin condiciones. A la Universidad del Comahue por la posibilidad del conocimiento a través de la formación gratuita y pública.

Al Hospital Artémides Zatti de Viedma por permitir realizar las pasantías, necesarias para mi formación.

Al Hospital Dr Raúl Fernícola de Valcheta.

## **DEDICATORIA**

A mis ex compañeros de Bahía Blanca, Hilario Ascazubi, Punta Alta y Viedma, quienes formaron parte de mi proceso de horas de estudios, risas y conocimientos adquiridos. Dios quiera algún día nos volvamos a encontrar ¡Sobre todo, gracias por ayudarme en aquellos que no sabía!

A mis profes: ¡Olguita C, Norma C, Silvia H por tanto cariño y comprensión!

A mi dulce retoño, Guillermo y a mis padres que aun con su déficit en alfabetización me enseñaron que los sueños se logran con esfuerzo y con cada error estamos más cerca de lograr lo que deseamos.

Hoy estoy un escalón más arriba que aquellas circunstancias que me dijeron que no se podía llegar a la Universidad Pública.

## INDICE

<b>Contenidos</b>	<b>Paginas</b>
AGRADECIMIENTO.....	1
DEDICATORIA.....	2
RESUMEN .....	4
ABSTRACT .....	5
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>8</b>
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA .....	11
OBJETIVOS .....	13
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>14</b>
ESTADO DEL ARTE .....	14
MARCO TEÓRICO .....	21
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	44
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>49</b>
DISEÑO METODOLÓGICO .....	49
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>53</b>
RESULTADOS .....	53
DISCUSIÓN .....	76
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>78</b>
CONCLUSIÓN .....	78
RECOMENDACIONES .....	80
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>81</b>
BIBLIOGRAFÍA .....	81
ANEXOS .....	84

## RESUMEN

El siguiente trabajo es una investigación descriptiva, cuali\_cuantitativa, de corte transversal. Se estudió la satisfacción laboral del personal de enfermería como un conjunto de sentimientos y actitudes del profesional respecto al trabajo que desempeña; un personal satisfecho tiene actitudes positivas, mientras que un insatisfecho tiene actitudes negativas. La satisfacción incide en el ambiente general de la organización influyendo en el clima de armonía y estabilidad psicológica (Moreno, Peris, Gonzales 2001). El objetivo de la misma fue analizar la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de Valcheta. Se trabajó con una muestra de 20 participantes pertenecientes al personal de enfermería. Se utilizó una encuesta de satisfacción con afirmaciones relacionadas a las dimensiones de salario, condiciones físicas del trabajo, promoción profesional, relaciones sociales y supervisión. Los resultados fueron, el mayor porcentaje del personal está totalmente insatisfecho con el salario, condiciones físicas y supervisión. La promoción profesional se mantiene neutral y las relaciones sociales aportaron mayor satisfacción dado que en ella se encuentran las relaciones entre compañeros. Se halló también que la satisfacción laboral se deteriora a través de los años e influye según las características sociodemográficas y formación del personal de enfermería.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, dimensiones, actitud, personal de enfermería.

## ABSTRACT

The following work is a descriptive, qualitative\_quantitative, cross-sectional investigation, where the job satisfaction of the nursing staff was studied. A set of feelings and attitudes of the professional regarding the work he performs in an Institution was taken. In relation to the fact that a satisfied staff has positive attitudes, while a dissatisfied one has negative attitudes. Satisfaction affects the general environment of the organization, influencing the climate of harmony and psychological stability (Moreno, Peris, Gonzales 2001). Its objective was to analyze the job satisfaction of the nursing staff in the Inpatient Service of the Hospital Dr. Raúl Fernícola de Valcheta. We worked with a sample of 20 participants belonging to the nursing staff. A satisfaction survey was used with statements related to the dimensions of salary, physical conditions of work, professional promotion, social relations and supervision. The results that the highest percentage of the staff is totally dissatisfied with the salary, physical conditions and supervision. Professional promotion remains neutral and social relationships provided greater satisfaction since relationships between colleagues are found in it. It was also found that job satisfaction deteriorates over the years and influences according to the sociodemographic characteristics and training of the nursing staff.

Key words: Job satisfaction, Dimensions, attitude, Nursing staff.

## INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación se realiza con el objetivo de analizar la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.

El interés surge por motivos personales, se observó momentos de tensión caracterizado por angustia, preocupación e incertidumbre en el entorno laboral agregando a esta situación, el virus sars cov 2 que determinó la pandemia covid 19, modificando actitudes y factores relacionados a las necesidades del trabajador como persona.

Esta situación problemática involucra al personal de enfermería en su entorno laboral. Además de ser observadas, fueron verbalizadas durante el ejercicio de la profesión.

El concepto de satisfacción laboral en enfermería, se refiere al conjunto actitudes positivas mientras que la insatisfacción es considerada como un sentimiento negativo. La satisfacción laboral además de ser un indicador de calidad para evaluar la atención al usuario, aporta datos sobre ausentismo, rotación y otras variables. Varios autores coinciden con la similitud del concepto, Maslow (1943) sostuvo que el ser humano rara vez alcanza un grado total de satisfacción y las necesidades a satisfacer se ordenan en una especie de jerarquía de predominio (pirámide necesidades. Para comprender el comportamiento del sujeto en su trabajo, Herzberg (1959) se basó en la teoría de Maslow y determinó que las personas que se sentían bien en su entorno laboral mencionaban factores internos que causaban satisfacción y los externos que serían los insatisfactorios.

Años más tarde, Locke (1976) agregó la teoría dimensiones de la satisfacción laboral correspondientes a cada área del trabajo. No obstante, la persona, desde el enfoque teórico de enfermería de Henderson (1955) se lo conceptualiza como ser de necesidades y cuando pierde el equilibrio en su salud, necesita la ayuda de otros para alcanzar su autonomía en esa actividad que antes realizaba solo. Desde esta posición, Orem (1969) propuso el autocuidado de la salud como actividad aprendida y orientada hacia un objetivo.

Luego Newman (1972), aportó elementos para comprender que la persona es un sistema abierto en interacción con el medio ambiente y la intervención de enfermería tiene por objetivo reducir factores que generan tensión.

En síntesis, se determina en las investigaciones, basadas en los conceptos de estos autores detallada en el marco teórico, que el resultado obtenido de una elevada satisfacción aporta mayor índice de efectividad, mejorando la calidad asistencial y el resultado como insatisfacción, deja secuelas en la salud del personal afectado.

Con el propósito de obtener el título de grado de la carrera Licenciatura en Enfermería y con las normativas vigentes de la Universidad Nacional del Comahue, Centro Universitario Región Zona Atlántica, se elabora la siguiente tesis que consta de 6 capítulos.



## CAPÍTULO I

### ***DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA***

La función de la profesión de enfermería es prestar cuidados a individuos, familias y comunidades. El personal está compuesto por Auxiliar, Enfermero y Licenciado. Enfermería comenzó históricamente como una tarea empírica, con los años fue evolucionando hasta convertirse en una profesión.

Actualmente este recurso humano está en crisis, en el marco de la emergencia sanitaria declarada pandemia por Covid 19, el personal de enfermería se prepara según sus posibilidades, pero la realidad es crítica, deben enfrentar esa situación en un contexto vulnerable, caracterizado por la carga emocional que implica la enfermedad y fallecimiento de sus seres queridos, el contagio del personal que trae como consecuencia la sobrecarga laboral, como así también la demanda de atención y el déficit del recursos humano disponible, de acuerdo al cálculo de dotación del personal, existe un enfermero para atender a más de 10 pacientes con diferentes patologías y grados de dependencia.

A nivel físico, alteraciones de las necesidades como persona, las horas de prestar cuidados a pacientes con covid aumenta el riesgo al contagio y el uso prolongado del equipo de protección causa cefalea, vértigo, irritabilidad en la piel, también el tiempo sin alimentarse o beber adecuadamente, refieren (el personal de enfermería) les ha causados problemas en el sistema digestivo y urinario.

Otro factor deficiente es la condición en la que se encuentra el espacio físico hospitalario. No cuenta con sistema de oxígeno central eso dificulta el trabajo de los enfermeros y personal a fines, deben cargar con tubos antiguos de oxígeno (90 a 150 kg por tubo).

En los últimos tiempos se observó, en el servicio de internación al personal de enfermería, con actitudes de desgano, todo esto agregado a factores mencionados, influyendo en el ambiente laboral.

Esta situación implica que se produzcan cambios y adaptaciones innecesarias, tanto para el personal como para su entorno.

Observando esta realidad, el nivel de exigencia se incrementa, sumándose problemas organizacionales ajenos al entorno de enfermería. Así mismo el personal debe continuar trabajando con esfuerzos físicos y mentales.

Considerando que el resultado de insatisfacción laboral, repercute luego de años en la salud física y psicológica, trae consigo modificación de los hábitos personales y familiares, resultando nocivo para la persona que trabaja y su entorno.

Como pronóstico de esta situación, si no se halla una intervención temprana, impactaría negativamente en la salud del personal, llegando al desgaste laboral. Es por ello que se considera importante investigar en el contexto local, las siguientes preguntas inician la encuesta de satisfacción:

1\_ ¿Qué características sociodemográficas presenta el personal de enfermería en el servicio de internación del hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020?

2\_ ¿Qué características presentan cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de internación del hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020?



Se detalla a continuación, la siguiente investigación denominada:

“Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020”

### ***Justificación y relevancia***

La presente investigación se realiza frente a la necesidad de exponer el problema real, existente dentro del contexto de enfermería. El trabajo que se realiza en el mismo causa tensión como consecuencia del contacto con factores desgastantes provocado por ausentismo, desgaste físico, mental, problemas organizacionales ajenos a enfermería pero que influyen de forma directa.

Desde su relevancia, los resultados de este estudio dejan evidencias para reflexionar y que las autoridades correspondientes diseñen políticas que permitan el cambio de escenario, no solo para mejorar la atención de las personas, sino que permita que el personal de enfermería se perciba satisfecho y motivado a continuar porque de esto depende su buen desempeño individual y grupal. Contiene a su vez aporte metodológico, ya que se originó un instrumento de recolección de datos, considerando características de la población y lugar de estudio que se podrá utilizar en futuras investigaciones con metodologías compatibles.

Sobre el tema no existen estudios locales realizados y el resultado responde a la necesidad presente en el personal y que no fue estudiada anteriormente en el contexto Hospitalario de Valcheta.

## CONTEXTO

La ciudad de Valcheta se encuentra ubicada a 300 km de la ciudad de Viedma (Río Negro), actualmente cuenta con una población total de 7000 habitantes según el último censo del año 2010.

El Hospital Dr. Raúl Fernícola, perteneciente a la Zona Atlántica, comprende cuatro Centros de Atención Primarias, correspondientes a cada zona rural (Nahuel Niyeo, Chipauquil, Aguada Cecilio y Sierra Pailemán).

El ambiente físico del hospital presenta deterioro en su infraestructura, a pesar de que fue remodelado en el año 2010 y se realizaron algunas mejoras en el año 2019.

El servicio de internación posee 24 camas distribuidas en 8 salas, que se acondicionaron para los pacientes con patologías comunes y pacientes en aislamientos (Covid-19).

Según datos estadísticos obtenidos, las camas ocupadas, fueron complicaciones por Covid-19, post-operatorios de cirugías, deshidratación infantil, accidentes, entre otras.

En el sector de internación, el porcentaje ocupacional de camas fue de 86% siendo el mínimo aceptable de 60% por las características del hospital y tipo de pacientes, en tanto que el 14 % se distribuye entre un giro cama fue de 9,6 %, el promedio de permanencia fue de 4 a 5 días aproximadamente por cada paciente. Los egresos en esos periodos fueron por remisión el 1% (derivación a otro hospital) el 2 % con altas médicas y 2 % fallecido.

El hospital posee internación, guardia y emergencia. Además, cuenta con sala de rayos X, laboratorio, consultorios médicos, estadística, servicio de salud mental y servicio social.

El departamento de enfermería está conformado por 26 agentes al momento de la investigación, en el sector de internación se encuentra una dotación total de 20 personas (auxiliares, enfermeros y licenciados) con una carga horaria de 44 horas semanales.

## OBJETIVOS

### *Objetivo general*

\_ Analizar la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro entre los meses marzo y abril del año 2020.

### *Objetivos específicos*

- Describir las características sociodemográficas que posee el personal de enfermería en el servicio de internación.
- Describir cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral que posee el personal de enfermería en el servicio de internación.

## CAPÍTULO II

### ***ESTADO DEL ARTE***

Tesis descriptiva:

Fernández Larraguibel y Paravic klijn (2003) determinaron el nivel de satisfacción laboral de enfermeros de hospitales Públicos y Privados de Concepción, Chile. Utilizaron instrumentos con preguntas relacionadas con variables sociodemográficas y con la satisfacción laboral. Los resultados fueron: los enfermeros hospitalarios se encuentran levemente satisfechos en su trabajo, indicando mayor satisfacción los enfermeros de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para los enfermeros del sector público. Los factores salario, promociones son aquellos con los que se encuentran más insatisfechos ambos grupos. La relación con sus pares, supervisión, obtienen mayor satisfacción. En general, las enfermeras del privado presentan mayor nivel de satisfacción laboral que las del hospital públicos y que está en estrecha relación con la antigüedad laboral, dado que se perciben más satisfechos los que presentan más años de trabajo.

Briceño, *et al* (2005) identificaron riesgos ergonómicos presentes en el trabajo del personal de enfermería en el hospital público Ángel C. Padilla de Tucumán. Argentina, los mismos fueron señalados como factores de riesgos ya que provocan lesiones músculo-esqueléticos por ejemplo posturas forzadas, repetición de los mismos movimientos. También se hallaron otros factores como falta de iluminación y ruidos a los que se expone el personal de enfermería. Del total de la muestra, el análisis sociodemográfico reflejó un predominio del género femenino. En lo que respecta a la satisfacción laboral, el análisis de los datos muestra conformidad en variables como el tipo de

trabajo que se realiza, lo cual indicaría satisfacción con factores internos. En cuanto a los riesgos ergonómicos a los que el personal está expuesto, se observó una alta prevalencia de los mismos, explicando así, el alto índice de patologías encontradas.

El aporte del presente estudio, es la necesidad de implementar medidas para mejorar las condiciones laborales, disminuyendo así las patologías de origen profesional. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, el análisis muestra conformidad en el tipo de trabajo que se realiza y la relación con los compañeros. El salario y posibilidades de ascenso son las que produjeron mayor insatisfacción.

Aguirre Raya (2009) identificó la Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería del Instituto de Medicina Tropical “Pedro Kouri”. Se encontró una buena calidad de vida laboral basada en bajos índices de riesgo de estrés, elevada autoestima y satisfacción, contrario a los resultados de investigaciones similares alrededor del mundo. Los resultados hallados pueden estar interconectados con el hecho de que el personal de enfermería trabaja atendiendo a pacientes con enfermedades incurables, por lo tanto, se preparó psicológicamente para asimilar la muerte y el sufrimiento de los enfermos como forma de reducir los efectos negativos del estrés.

Los enfermeros que conformaron la muestra, se encuentran más satisfechos con las variables interacción con los compañeros, promoción profesional y con el reconocimiento del trabajo realizado. Pero presentan menor satisfacción con las remuneraciones, comunicación con sus superiores y otros profesionales, como dato importante se destaca la sobrecarga laboral, producto de la escasez de recursos humanos y la rotación de turnos, como factores estresores.

En la mayoría de las investigaciones se concluye que las promociones son escasas o las políticas de promoción no son adecuadas, y las remuneraciones son consideradas inferiores a las que



merecen por su labor. Se destaca la mayor satisfacción en cuanto al rol familiar compuesto por padre (jefe de hogar, enfermero trabajador) y madre e hijos, como un sostén familiar importante en la satisfacción laboral.

En caso de la preparación y capacitación del personal hace menos susceptible de sufrir estrés laboral. Es decir, el personal, que posee preparación y continua capacitación afronta la realidad sin impacto en su salud. Es importante la relación con los demás enfermeros y el reconocimiento social, estos factores permiten que el trabajo sea menos estresante.

Simón (2009) analizó el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de Carlos Pellegrini. Santa Fe. Argentina. Se destaca la influencia de la satisfacción laboral de acuerdo al perfil sociodemográfico y característica del trabajo. Se utilizó los métodos cuanti cualitativos, 6 entrevistas y 26 encuestas. Los determinantes de mayor satisfacción son con el puesto de trabajo y relaciones personales. Los de menor satisfacción corresponden a la relación con otros profesionales, tensión con el trabajo, dirección y políticas organizativas.

Se concluye que el personal de enfermería es el grupo que manifiesta mayor satisfacción laboral, ya que 8 de 10 manifiesta satisfacción con el desarrollo profesional y promocional destacando la formación para avanzar en el puesto profesional, al cual pertenecen.

Estos resultados permiten ver la necesidad de elaborar estrategias para aumentar los niveles de satisfacción. Dentro de la insatisfacción está el salario inadecuado, la falta de preocupación de la institución por las necesidades primordiales de los trabajadores, estos son los indicadores considerados más insatisfechos. Estos datos se corroboran con los resultados de otras investigaciones donde se sostiene que enfermería es el grupo más susceptible a sufrir daños y que no es producto de la relación con el paciente sino al entorno al cual pertenecen.

Echenique *et al.* (2010) en su investigación Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba–Argentina. 2010. Determinaron el nivel de satisfacción laboral, síndrome de desgaste laboral y su relación con variables sociodemográficas en profesionales de enfermería. A través de una encuesta, la característica sociodemográfica que resultó con insatisfacción laboral, fue la procedencia (interior de la provincia de Córdoba) de los profesionales. Esto se debe al mayor esfuerzo de tiempo y dinero que deben realizar para concurrir a trabajar. Las dimensiones insatisfechas fueron, posibilidades de promoción profesional y salario. Los encuestados afrontan su tarea diaria con la percepción de que no recibe un salario adecuado y no tienen posibilidades de ascender profesionalmente. A esto, se le suma baja autoestima porque no reciben apoyo de sus compañeros y el trabajo realizado no es reconocido por las autoridades de salud.

El déficit de comunicación entre directivos son condiciones que producen circunstancias estresantes y llevan al desgaste laboral. Casi un cuarto de la muestra está afectado por el Síndrome de desgaste laboral, el cual se asoció con la insatisfacción laboral intrínseca y extrínseca.

El aporte que realiza esta investigación, coincide con el estudio mencionado anteriormente en la cual sostiene que la insatisfacción causa problemas en la salud y sus consecuencias serán percibidas después de los 40 años de edad. También se describe que el rango de edad más de 44 años, género femenino, sin parejas o separado y sin hijos son factores que predisponen a insatisfacción laboral y se llega al desgaste laboral en menor tiempo.

Cisneros Centeno (2011) determinó la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. La población fue de 55 elementos del personal de enfermería, se aplicó estadística con frecuencias absolutas y relativas, cuyo resultado arrojaron lo siguiente: Predominó el género femenino, de 30-34 años, con una antigüedad de 1-6 años y son

licenciadas en enfermería de las cuales el 51 % se encuentran satisfechas con factores extrínsecos y 49 % presentan insatisfacción con factores intrínsecos. Las condiciones físicas se consideran regulares y las relaciones sociales se consideran buenas. Por lo que se concluyó que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son los principales determinantes del comportamiento organizacional centrado en el desempeño del personal al realizar su trabajo encontrándose en un nivel de satisfacción moderado, con importancia en el salario, horario y estabilidad en el empleo pero desafortunadamente se encuentra que el personal de enfermería cuenta con un nivel de motivación bajo debido a que no se le brinda la oportunidad de promocionar utilizando sus capacidades, esto les genera insatisfacción. Del total de la muestra son mujeres significando que aun enfermería es una profesión femenina.

Micha (2015) en su estudio sobre las condiciones de trabajo de enfermería en Argentina, concluye que el panorama laboral se caracteriza por salarios bajos, inestabilidad laboral, pluriempleo, sobrecarga y carencia en infraestructura e insumos. Ante esta problemática, este artículo propone reflexionar sobre factores político-institucionales que estarían incidiendo en estas deficientes condiciones laborales. A su vez presta atención a proyectos de cambios normativos que buscan paliar las deficiencias de la actual situación, teniendo en cuenta las tensiones y resistencias al cambio por parte de los diferentes actores involucrados.

Morales Carcelén (2016) en su estudio, nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Alberto Seagonal, Perú. Se logra conocer el nivel de satisfacción laboral a través de un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería. Entre las dimensiones insatisfechas están las condiciones físicas y materiales. Para la mayoría, 98%, la distribución física del ambiente es inadecuada para la realización de las actividades laborales, resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de

las actividades. La dimensión desarrollo profesional para el 74.6% fue calificado como alto pero está relacionado con la identificación que tienen las enfermeras respecto al trabajo que realizan.

La satisfacción laboral en la dimensión salario para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja refieren que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal. El nivel de satisfacción laboral de la mayor parte (77.65%) manifiesta estar medianamente satisfecho y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

Donaire (2016) investigó la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Centro de Salud de Córdoba, Argentina. A través de un estudio descriptivo transversal, determinó el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería. Se utilizó un cuestionario de 21 ítems. Se exponen las siguientes conclusiones: el factor retribución económica está generando insatisfacción, debido a que las dimensiones correspondientes a salario y esfuerzo fueron percibidas por los empleados como insatisfactorias. Las condiciones físicas del entorno de trabajo, las relaciones con los compañeros y apoyo de los supervisores están generando satisfacción. También las posibilidades de desarrollo personal están generando satisfacción, lo cual obedece a que los empleados consideran que reciben de la institución motivación para su crecimiento profesional, apoyo en el desarrollo, estímulo para la adquisición de habilidades y conocimientos. El índice general de satisfacción obtenido del promedio de los niveles correspondientes a cada dimensión es de 1,73 % lo que significa que el personal de enfermería se encuentra satisfecho.

El factor en común que causa insatisfacción es el sueldo o remuneraciones bajas que no alcanzan a cubrir las necesidades básicas, a pesar de esto, la posibilidad de desarrollo y formación son motivos de satisfacción.



Estas investigaciones fueron claves para formular el problema y desarrollar las teorías que se mencionan en el plan. No se encontraron antecedentes de tesis con respecto al tema relacionado con satisfacción laboral del personal de enfermería y Covid 19.

## **MARCO TEÓRICO**

La satisfacción laboral se explica desde diferentes teorías; en la mayoría de los casos se utilizan las motivaciones para dar explicación a este fenómeno, debido al papel central que la motivación juega en ella. En relación al tema, diferentes autores coinciden en la exposición del significado, a continuación, se detallan:

Locke (1976) desde la teoría de la discrepancia, expone que es el resultado de la evaluación que realiza el individuo, entre lo que obtuvo de su empleo a comparación de su percepción del mismo. Se trata de una actitud positiva en general a partir de actitudes específicas. En contraposición, la insatisfacción sería la respuesta negativa que ignora, frustra o niega los valores laborales del individuo.

Los demás autores coinciden en esa actitud como:

“Respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos” (Bracho 1989).

Como así también:

“Resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general” (Blum y Nayles 1995)

Por otra parte, Peiró y Prieto (1996) agregan que cuanto más importante es para el individuo la dimensión laboral, mayor será la variabilidad al nivel de su respuesta afectiva, es decir su satisfacción.

Por consiguiente, “La satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo” (Spector,1997).

Robbins y Judge (2009), la definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

De todos estos autores mencionados Locke, sostiene que esa satisfacción en el trabajo es la suma de ciertas características, clasificándose a su vez en dimensiones en la cual se involucran eventos o condiciones y agentes para que ocurra esa satisfacción. Aborda la problemática de la evaluación afectiva de las dimensiones de carácter individual inherentes al trabajo. Así la discrepancia resulta de los valores que los individuos conceden a las dimensiones del trabajo.

En resumen, la teoría se fundamenta en la discrepancia y en la importancia de las dimensiones del trabajo. Esto confiere relevancia en los procesos psicológicos de comparación en el ámbito laboral en relación a sus dimensiones. Para conocer el origen de la teoría y su relación en el ambiente laboral:

Herzberg (1959) formuló su teoría bifactorial, para explicar ese comportamiento, propuso que los elementos que producen satisfacción en una persona son diferentes de los que causan insatisfacción. Este concepto fundamenta que está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. La teoría de este psicólogo, se basa en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo, es básica y que su actitud hacia el mismo determina el éxito o el fracaso por el resto de su vida. También señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades independientes una de otra, y las mismas influyen en la conducta de forma diferente, la primera está formada por factores llamados motivadores o satisfactores y la segunda se refiere a factores higiénicos o insatisfactores, como se dice, causan insatisfacción en el empleo, relacionándose con el contexto de éste. Además, sostiene que los sentimientos positivos de crecimiento y desarrollo personal,

están bajo el control del individuo y se relacionan con las tareas que realiza en su trabajo ayudando a aumentar la satisfacción. Herzberg realizó sus estudios basándose en la teoría de Maslow (1943), quien propuso satisfacer las necesidades inferiores, para alcanzar gradualmente las coberturas de las superiores. Los niveles más bajos de las necesidades (fisiológicos, de seguridad y social) corresponden a los factores higiénicos. Los factores motivadores coinciden con los niveles más altos (consideración y autorrealización), de esta manera, la persona logra satisfacción en todos sus ámbitos.

Maslow menciona a la necesidad como una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. En otro sentido, se utiliza esta palabra como sinónimo de obligación (para adquirir algo). Además, sostiene que el ser humano está en constante desequilibrio, considera que está formado por un cuerpo físico, sociológico y espiritual, por lo tanto, lo que ocurra en alguno de ellos repercute sobre lo demás, es por ello que sostiene que el ser humano rara vez se siente completamente satisfecho. La necesidad además de ser una motivación interna es la base del desarrollo de la sociedad, motiva a lograr algo y a buscar la forma de satisfacerla.

La Pirámide de la jerarquía de las necesidades humanas, consta de cinco niveles que están ordenados según las necesidades que atraviesan todas las personas. las categoriza en 5 niveles o escala llamadas necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento o estima y de autorrealización. En el caso del personal de enfermería se sentirá satisfecho, en la medida que haya percibido la cobertura de sus necesidades primarias, siempre con la premisa de que la satisfacción es dinámica y cambiante.

Actualmente, todas las profesiones y actividades laborales son generadoras de algún grado de estrés; sin embargo, el trabajo vinculado con la atención de la salud se caracteriza por algunos estresores que resultan de actitudes de intensa dedicación al cuidado de la vida de los demás. En



este sentido, el compromiso por la vida y las características propias de las instituciones sanitarias, colocan a los trabajadores de la salud en una situación de riesgo permanente y que muchas veces los conduce a la insatisfacción laboral (Toledo Rosales, 2016 pág. 06). Una vez aclarada la relación entre satisfacción, motivación y necesidad se comienza a conocer las dimensiones de la satisfacción laboral.

### *Dimensiones de la satisfacción laboral*

En este sentido, Locke fue uno de los primeros autores que identificó las dimensiones entre las que se encuentran las tareas a realizar, el salario, las posibilidades de promoción y la relación con los compañeros, clasificándolas a su vez en dos categorías: condiciones o eventos de la satisfacción y los agentes que hacen posible la ocurrencia de los mismos:

#### 1. Condiciones o eventos de satisfacción laboral

\_Satisfacción en el trabajo: es el interés intrínseco del trabajo, variedad, oportunidad de aprendizaje, cantidad de trabajo, posibilidades de éxito y el control sobre los métodos.

\_Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, equidad respecto al mismo y método de distribución.

\_ Satisfacción con la promoción profesional: oportunidades de formación.

\_ Satisfacción con el reconocimiento: incluye elogios por la realización del trabajo y críticas del mismo.

\_ Satisfacción con los beneficios: pensiones, seguros médicos y vacaciones pagas.

\_ Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo: horarios, descansos, diseño del puesto de trabajo, la temperatura y limpieza del lugar.

#### 2. Agentes de satisfacción

Son aquellos que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

\_Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas.

\_Satisfacción en las relaciones sociales: incluye la competencia de los compañeros del mismo equipo, de otros sectores, su apoyo, comunicación y amistad.

\_Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

#### *Medición de la satisfacción laboral.*

Medir la satisfacción laboral es algo tan amplio como su definición, algunos consideran que se refiere al nivel de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y directivos de una empresa o compañía, así como su actitud ante las decisiones que se tomen; para otros es una tendencia emocional en la que se mide la motivación individual.

El resultado representa el cambio entre el estado actual y el estado futuro de la salud de las personas, según el nivel de actitud puede ser positiva o negativa como así también pueden reflejar otros efectos no esperados por el trabajador. Intervienen factores externos e internos como así también condiciones psicológicas, físicas y económicas. Para medir la SL, (citado por Contreras Ibacache *et al.*, 2015) se evaluó ese término relacionando el foco de atención de los usuarios a interrogar, es decir, la mayoría de los instrumentos desarrollados, apuntan al tipo de relaciones de las personas con el lugar y con el grupo laboral al cual pertenecen.

Por otro lado, se han reportado la confiabilidad y la validez de varios instrumentos para medir en diferentes muestras, la mayoría de los estudios reportados evalúan la SL de forma global con escalas tipo Likert de diferentes puntuaciones.

Existe la tendencia de evaluar en relación con otros parámetros asociados a la gestión de personas, como la intención de quedarse o dejar el trabajo actual, en la cual la SL puede ser medida como

un parámetro único, es decir, preguntando cuan satisfecha está la persona. Así, se presentan diferentes instrumentos para medir esa actitud, como las que se nombran a continuación:

Escala de Satisfacción Laboral de Hinshawy Attwhad, Cuestionario de Font Rojas, Subescala de Condiciones Físicas del Trabajo de Bolda entre otros. Sin embargo, se pueden medir dos variables con el mismo resultado, puede ser satisfacción como insatisfacción laboral que es otro aspecto a considerar en este estudio. Para comprender mejor, se lo describe a continuación:

*Insatisfacción laboral y sus consecuencias.*

Es un comportamiento o sentimiento negativo de las personas que no se sienten a gusto con su trabajo, eso suele perjudicar su salud y por lo tanto a la organización a la cual pertenecen. Ese rechazo o respuesta negativa dependerá de las condiciones laborales y de la personalidad de los trabajadores. Provoca tensiones en el puesto de trabajo, reduce la productividad y dificulta la capacidad de innovar. A través del trabajo las personas encuentran satisfacción ya que cubren sus expectativas hasta lograr la independencia económica. También, resulta una fuente de insatisfacción donde los trabajadores ven disminuida su oportunidad de ascender, encontrando incompatibilidades entre el trabajo y su vida familiar. Para ese asunto, un estudio remarcó a la insatisfacción laboral, como factor de riesgo para el personal de enfermería, destacando:

“Que es un trastorno que estaría presente en el lugar del trabajo, y la solución consistiría en suprimir y no tratar de que los trabajadores se adapten a esas condiciones desfavorables” (Aguirre Raya, 2009).

*Causas principales de la insatisfacción laboral:*

Salario bajo.

Inadecuada relación con compañeros o jefes.

Escasas posibilidades de promoción o de ascensos.

Dificultad para adaptarse al medio laboral.

Inadecuadas condiciones laborales.

Esto afecta el rendimiento de los trabajadores, es por esta causa que se procura mejorar las condiciones laborales. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo que puede llegar a producir en el trabajador apatía, incumpliendo con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, puede llegar a producir ansiedad o estrés y en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión. Relacionando el tema en cuestión, la OMS (Organización Mundial de la Salud) calificó a los agentes de salud como profesionales altamente estresados, definiendo su calidad de vida como la percepción que éstos tienen acerca de su entorno laboral en la cual se desenvuelve (Gálvez Herrer *et al.*, 2017).

El impacto negativo en la salud de las personas que trabajan en una unidad hospitalaria es del 100% afectando sus capacidades físicas y psíquicas, por lo tanto, surge la necesidad de implementar acciones que sean destinadas como orden primordial a la salud ocupacional.

La atención especial a los riesgos psicosociales será clave en una profesión donde el trabajo implica situaciones estresantes inherentes a su desempeño, que suponen un reto emocional. La respuesta inadecuada o insuficiente a la hora de afrontar estas realidades puede ocasionar problemas emocionales, de salud, comportamiento y de socialización que desembocan finalmente en el desarrollo del desgaste profesional o de cualquier otro síntoma mencionado al trabajo.

El entorno laboral saludable planteado como incentivo, es una de las estrategias que la organización puede implementar con el fin de mejorar las relaciones laborales y así llegar a una mejor atención en los servicios de salud. Así mismo el término satisfacción refiere a la actitud, es por ello que es necesario conocer el significado y sus relevancias para este estudio.

Actitud: Una actitud es una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia, ejerciendo influencia sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden. Se la vincula a otros conceptos como creencias, estereotipos, sentimientos, opiniones, motivaciones, prejuicios e ideologías. En general, se puede resumir como una predisposición aprendida que influye en las relaciones con los distintos desafíos presentados en el entorno.

Tipos de actitud más relevantes en el ser humano.

#### 1. Actitud positiva

La actitud positiva no se basa en enmascarar los malos sucesos y hacer como que no existen sino trata de buscar los mejores resultados en las peores situaciones, esto otorga al individuo una mayor fuerza y voluntad para afrontar sus problemas de forma efectiva.

#### 2. Actitud negativa

Es una actitud derrotista promueve la desmotivación y la falta de creencia en uno mismo, hecho que desde luego se traduce en peores resultados. Se cree que algo que se va a hacer va a salir mal sí o sí y es posible que se cumpla.

#### 3. Actitud pasiva

Se caracteriza por una gran facilidad para ser manipulada, sinónimo de falta de autoestima, depresión y sensación de invisibilidad.

#### 4. Actitud altruista

Es sintetizada como el sacrificio para el beneficio de otros, es a su vez un concepto puesto en duda ya que al final, casi siempre se obtiene un beneficio a la hora de actuar para o por alguien (ya sea un aumento de realización propia o estatus social). Aun así, ser altruista con el prójimo siempre es positivo.

#### 5. Actitud neutra

Este tipo de actitud pocas veces se presenta, se define como una herramienta en la que el individuo se abstrae de sus percepciones y sentimientos. Observa las situaciones desde un punto de vista objetivo. Deja atrás factores tanto afectivos como racionales a la hora de juzgar un concepto.

#### 6. Actitud agresiva

Este tipo de actitud hace referencia a un conjunto de patrones de actividad individual, pueden manifestarse con intensidad variable, incluyendo desde la pelea física hasta los gestos o palabras, que aparecen durante la interacción con otro.

#### 7. Actitud empática

La empatía se caracteriza por ponerse en el lugar del otro, ser capaz de entender sus motivos, razones y actuar en consecuencia a ellos. Una persona con actitud empática estará predispuesta a entender a su igual, antes de que el mismo deba justificar sus sentimientos y motivos de acción.

#### 8. Actitud flexible

La actitud flexible se caracteriza por poder adaptarse a situaciones ajenas sin necesidad de rechazar sus características propias. Esto permite a los individuos entender mejor el concepto de la vida misma: el entorno cambia más allá de los deseos e intenciones, por lo tanto, adaptarse a él es necesario para el bienestar tanto mental como físico.

#### 9. Actitud inflexible

Es un patrón rígido de conducta. Las personas con este rasgo necesitan tener su entorno bajo absoluto control (conocerlo y dominarlo) y cuando no es así, sienten agobio y malestar porque hay fuerzas que se escapan a la suya propia.

#### 10. Actitud moralista

En este caso, trata de actuar en base a una serie de reglas sociales y psicológicas establecidas para ciertos beneficios individuales.

#### 11. Actitud nihilista

El nihilismo se basa en negar la capacidad de conocimiento, la existencia y el valor de todas las cosas. Al final, todo se reduce a la nada, y por ello, nada tiene sentido. Este tipo de actitudes pueden ser muy peligrosas, porque va más allá de la divagación filosófica, merman la voluntad y las capacidades individuales.

#### 12. Actitud suspicaz

Este tipo de actitud se caracteriza por una desconfianza excesiva ante cualquier tipo de estímulo, porque el individuo suele sospechar de intencionalidades ocultas, motivos intrincados o fuerzas que se encuentran más allá de la situación planteada. Más allá de las definiciones y el conglomerado terminológico en el que se encuentra envuelto el término, la actitud siempre será considerada una predisposición mental y nerviosa.

#### Medición de la actitud

Para medir una actitud se utiliza una escala compuesta por distintas afirmaciones o ítems que permiten obtener la opinión por parte del sujeto. El tipo de escala más utilizada es la Likert que es una escala de calificaciones sumadas en la que, bajo la perspectiva de considerar las actitudes como un continuo que va de lo favorable a lo desfavorable, presenta cada enunciado seguido de una escala de estimación en la que el sujeto muestra su grado de acuerdo/desacuerdo. En cuanto al tema en cuestión y su relación en el campo de la salud más precisamente en el ámbito de la enfermería, es necesario abordar aspectos y definirlos para una mejor comprensión.

*Teorías de la satisfacción laboral en el ámbito de enfermería.*

Es definida como “conjunto de sentimientos y actitudes que adopta dicho profesional respecto al trabajo que desempeña; un personal satisfecho tiene actitudes positivas, mientras que el insatisfecho tiene generalmente actitudes negativas hacia el mismo y hacia otros; por lo tanto, incide en el ambiente general de la organización produciendo un clima de armonía y estabilidad psicológica, si está satisfecho”(Moreno, Peris y Gonzales, 2001).

Así mismo, la necesidad de trabajar como motor de búsqueda está presente en las personas, también el autocuidado de la propia salud. Existen varias teorías y modelos de enfermería que son las que fundamentan la profesión. Cada una de ella aporta el conocimiento científico al quehacer profesional. Se hallan enfoques teóricos que se relacionan entre sí y con la satisfacción laboral, se detallarán a lo largo de este capítulo, comenzando con Henderson, que perfila la profesión de enfermería moderna, desde la perspectiva del cuidado de la salud se menciona a Betty Newman y Dorothea Orem con su teoría del autocuidado.

El enfoque de Henderson fue de gran utilidad para explicar la importancia de la independencia de la rama de enfermería respecto a otras áreas de sanidad.

Las necesidades de Virginia Henderson, es un modelo que define el enfoque de la práctica de la enfermería. Busca aumentar la independencia del paciente en su recuperación para acelerar su mejoría durante su estadía en el hospital.

Este modelo hace énfasis en las necesidades humanas básicas como foco central de la práctica de la enfermería. llevó a desarrollar otros modelos en los que se enseña a los enfermeros a asistir a los pacientes desde el punto de vista de sus necesidades.



*Modelo Teórico de enfermería de Virginia Henderson (1955).*

Para este estudio se menciona el siguiente concepto:

“La función de enfermería es asistir al individuo sano o enfermo en la realización de aquellas actividades que contribuyen a su salud, recuperación o muerte en paz que la persona realizaría sin ayuda o si tuviera fuerza, voluntad o conocimiento necesario” (Henderson 1994).

A continuación, se explican las 14 necesidades:

1- Respirar con normalidad.

El intercambio gaseoso del cuerpo es esencial para la salud del paciente y para la vida misma.

La enfermera debe familiarizarse con la función respiratoria de la persona y saber identificar los posibles inconvenientes de este proceso.

Esto incluye ayudar con las posturas correctas del cuerpo, estar atento a ruidos extraños durante la respiración y estar pendiente de las secreciones nasales y mucosidades.

También debe vigilar la frecuencia y el ritmo respiratorio, chequear que las vías no estén obstruidas, observar la temperatura y la circulación del aire de la habitación, entre otros aspectos.

2- Comer y beber adecuadamente.

Todo organismo requiere de fluidos y nutrientes para la supervivencia. La enfermera debe estar en conocimiento del tipo de dieta e hidratación, según los requerimientos nutricionales del paciente y del tratamiento mandado por el médico.

Se debe tomar en cuenta el apetito y el ánimo, los horarios y cantidades, la edad y el peso, creencias religiosas y culturales, capacidades de masticar y deglutir, entre otros.

### 3- Eliminación normal de desechos corporales.

Parte del correcto funcionamiento del organismo es la normal eliminación de las heces, orina, sudor, flema y menstruación.

Se debe conocer muy bien el nivel de control y efectividad del paciente con respecto a sus funciones excretoras. Este punto incluye la especial atención a la higiene de las partes íntimas.

### 4- Movilidad y posturas adecuadas.

Un paciente se sentirá más o menos independiente en la medida en que pueda moverse por sí solo para realizar sus actividades del día a día.

La enfermera debe ayudar a la mecánica corporal de la persona y motivar a realizar actividad física, ejercicios y deporte.

Al motivar se debe tomar en cuenta las diferentes limitaciones dadas por la enfermedad particular, el tratamiento, la terapia o las deformidades del cuerpo.

#### 5- Dormir y descansar.

El descanso es muy importante para la pronta recuperación de la persona. Todo organismo recobra fuerzas físicas y mentales mientras duerme.

El reposo tranquilo e ininterrumpido del paciente debe ser una prioridad, sobre todo en las noches.

Se debe conocer los hábitos de descanso y también las dificultades para conciliar el sueño, como sensibilidades a los ruidos, a la iluminación, a la temperatura, entre otros.

#### 6- Vestirse y desvestirse con normalidad.

Poder seleccionar y usar la ropa que se desea también influye en el sentido de independencia de un paciente.

La vestimenta representa la identidad y personalidad, pero también protege contra los elementos y cuida la intimidad individual.

#### 7- Mantener la temperatura del cuerpo en los rangos normales.

La temperatura normal del cuerpo está entre los 36,5 y 37 °C. La enfermera debe estar consciente de los factores que influyen en que el paciente tenga frío o calor.

La termorregulación del organismo siempre va acompañada de los cambios de ropa, el uso de sábanas y cobijas, la apertura de ventanas y puertas, beber agua, el uso de ventiladores o aires acondicionados y hasta la toma de una ducha.

8- Mantener una buena higiene corporal.

La manera como se vea, sienta y huela el cuerpo del paciente son signos externos de su higiene.

Este factor no solo es una manifestación fisiológica; en la enfermería también es considerado un factor con mucho valor psicológico.

Al bañar a una persona, la enfermera debe considerar la frecuencia de la limpieza del cuerpo, los medios y utensilios que se utilicen, el nivel de movilidad e independencia del paciente, entre otros factores.

9- Evitar los peligros en el entorno y evitar poner en peligro a otros.

Es importante que se conozca y evalúe muy bien si el paciente puede dejarse solo por mucho tiempo, con la suficiente confianza de que no vaya a lastimarse al moverse o al intentar realizar actividades, ni tampoco comprometer la seguridad de los demás.

10- Comunicar emociones, necesidades, temores y opiniones.

La enfermera debe ser capaz de promover y motivar la comunicación sana y adecuada del paciente, para ayudar a su equilibrio emocional.

Es importante que la persona se mantenga en interacción social con los demás para garantizar también la salud mental.

11- Actuar o reaccionar de acuerdo con las propias creencias.

Se debe respetar los valores y creencias particulares del paciente. En base a esto toma sus decisiones y ejerce ciertas acciones o pensamientos.

La cultura y religión forman parte de la identidad de la persona. Este factor casi siempre influye en la actitud frente a la muerte.

12- Ocuparse en algo de tal forma que su labor tenga un sentido de realización personal (trabajar/realizarse).

Es importante que la enfermera promueva en el paciente el alcance de metas y logros con su propio esfuerzo.

Si un paciente se siente productivo y útil tendrá un sentido de realización personal que le influirá en su autoestima y salud mental.

13- Participar en actividades recreativas o juegos.

La salud del cuerpo y de la mente también se logra con actividades que entretengan al paciente.

La enfermera debe conocer los gustos e intereses de la persona y motivarlo a que participe en actividades que sean motivadoras.

14- Aprender, descubrir o satisfacer la curiosidad personal.

Este punto es similar al anterior, pero se basa en el sentido de la productividad mental de la persona al momento de adquirir conocimientos nuevos.

Mantener al paciente desarrollando habilidades, destrezas y conocimientos es favorable para la salud.

En el caso de pacientes niños o jóvenes, es importante que mantengan activos sus estudios académicos en la medida de lo posible.

El concepto de “cuidados de enfermería” gira alrededor de una visión correspondiente al paradigma de integración de la profesión de enfermería, ese ser al cual, Henderson lo determina como biológico, psicológico y social (algunos autores añaden la dimensión espiritual). Contempla a la persona como un todo, reconoce a la persona como potencial de cambio. Ésta teórica propuso el método de resolución de problemas a través de la utilización de la escala de diagnósticos de Enfermería NANDA (North American Nursing Diagnosis Association), esta red mundial implementa la terminología que refleja los juicios clínicos, conocidos como diagnósticos de enfermería, Bajo este paradigma se constituye el saber habilitado para ejercer la profesión y determinar el perfil profesional. Este modelo conceptual se fundamenta en la capacidad de la persona en mantener la independencia en las 14 necesidades fundamentales, para este estudio se menciona la siguiente necesidad.

\_12 Necesidad de ocuparse en algo de tal forma que su labor tenga un sentido de realización personal (trabajar/realizarse).

Mediante el trabajo, la persona satisface sus necesidades a partir de las condiciones materiales, para que esto sea posible debe existir un motivo o motor de impulso para lograr lo propuesto. Virginia Henderson, fundadora de la enfermería científica, es la enfermera que realizó aporte científico y su modelo teórico es el más utilizados en nuestro país, Se basa en las necesidades

básicas humanas (coincide con Maslow), incorporó principios fisiológicos y psicológicos a su concepto de enfermería.

Salud: según Henderson, es la capacidad de funcionar de forma independiente en relación con las catorce necesidades fundamentales. Al comparar la satisfacción de la salud con la independencia, explica que la calidad de la salud, más que la vida en sí misma, es la reserva de energía mental y física que permite trabajar de una forma más efectiva y conseguir un potencial de satisfacción en la vida.

Entorno: Integra los factores externos que influyen positiva o negativamente en la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona. Existe influencia del entorno sobre los factores internos (físicos) de la persona como así también con las capacidades psíquicas y espirituales.

Cuidados: Proviene de la palabra Cuidar, significa acciones con determinados objetivos, en enfermería es la función de la disciplina. Sinónimo de conservar, mantener o ayudar a las personas en situación de salud o enfermedad, en la ejecución de actividades relacionadas con la satisfacción de las necesidades. Significa, para Henderson, hacer aquello que la persona realizaría si tuviera fuerza, voluntad o conocimiento. Es exclusivo de la profesión de enfermería, es personal y deliberado conservando siempre la dignidad humana. Esto constituye la herramienta con la cual el personal de enfermería logra satisfacer necesidades mutuas, es decir tanto de ellos mismos como de la persona cuidada.

#### *Modelo teórico del autocuidado de Newman (1972).*

Es el más usado y de gran impacto en el ámbito psicosocial de la Enfermería porque se puede relacionar las áreas afectadas de la satisfacción laboral para prevenir futuras complicaciones en la salud del trabajador. Esta teoría denominada Modelo de Sistemas pertenece al paradigma de

integración e incorpora distintas disciplinas, especialmente del campo de la Salud Mental como lo es la teoría de la Gestalt (describe la homeostasis como un proceso a partir del cual un organismo mantiene el equilibrio y la salud) y del estrés de Selye (síndrome de la adaptación) este proceso indica una respuesta fisiológica, que se produce ante estímulos estresantes, ayudando al organismo a adaptarse para enfrentar el problema o huir.

Conceptos principales de esta teoría:

Persona: La persona es un ser multidimensional que se compone de 5 variables de personas o subsistemas: física /fisiológica, de desarrollo, psicológica, espiritual y sociocultural. La persona puede ser en realidad una persona, una familia, grupo o comunidad en el modelo de Neuman, que, con su núcleo de estructuras básicas, se considera que está en constante y dinámica interacción con el medio ambiente.

Entorno: el medio ambiente se considera como la totalidad de las fuerzas internas y externas que rodean a una persona y con las que interactúan en un momento dado, estas pueden ser intrapersonales, interpersonales y extrapersonales. El ambiente interno, existente en el sistema cliente, en cambio el ambiente externo, existente fuera del sistema cliente.

Salud: Neuman ve la salud como sinónimo de bienestar. Define la salud /bienestar como “la condición en la cual todas las partes y subpartes (variables) están en armonía con el conjunto cliente”. Como la persona se encuentra en una constante interacción con el medio ambiente, el estado de bienestar (y por implicación cualquier otro estado) se encuentra en equilibrio dinámico.

Enfermería: Neuman define las acciones de enfermería como la ayuda a individuos, familias y grupos para mantener un nivel máximo de bienestar, ya que el objetivo principal es la estabilidad del cliente/paciente, a través de intervenciones de enfermería para reducir el estrés.



Se ocupa principalmente de los efectos, reacciones ante la tensión en el desarrollo y mantenimiento de la salud.

Para lograr el objetivo de evitar los elementos que originan tensión, es primordial que las actividades vitales, se realicen en forma óptima a lo largo de la vida para evitar la acción de los elementos estresantes sobre el individuo evitando la enfermedad, por ejemplo, el mantenimiento de un ambiente seguro evitará la exposición de un organismo ante elementos estresantes. El conocimiento del modelo es de gran utilidad en el futuro ejercicio de la enfermería ya que es compatible con la naturaleza de la profesión e incluye todos los aspectos que se deban considerar a la hora de la atención de la persona, para que esta sea de forma individualizada y por ende más eficiente.

*Modelo teórico de enfermería de Dorothea Orem (1969).*

Para Dorothea Orem, el concepto básico desarrollado es del autocuidado y lo define como el conjunto de acciones intencionadas que realiza la persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior. Su concepto sobre persona, lo desarrolla como organismo biológico, racional y pensante que se puede ver afectado por el entorno. Define el objetivo de la enfermería como: ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de autocuidado para conservar su salud y vida, recuperarse de la enfermedad y/o afrontar las secuelas de dicha enfermedad. Establece los conceptos paradigmáticos de persona, enfermería, entorno y salud.

Persona: un organismo biológico, racional y pensante, con la capacidad de reflexionar sobre sí mismo y su entorno, simbolizar lo que experimenta y usar ideas o palabras para pensar, comunicarse y guiar los esfuerzos para hacer cosas que le son beneficiosas a sí misma y a los otros.

Enfermería: es la ayuda al individuo para llevar a cabo y mantener acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y afrontar las consecuencias de ésta.

Entorno: los factores físicos, químicos, biológicos y sociales, familiares o comunitarios, que pueden influir e interactuar en la persona.

Salud: es el estado integral de la persona, que puede variar según sus distintos componentes, características humanas y biológicas de la persona.

A partir de ahí, Orem señala que la persona es capaz de efectuar acciones predeterminadas que la afectan tanto a ella, como a otros y a su entorno. Todo lo anterior le da condiciones para cumplir con su propio cuidado. Demostró interés e inclusión en todas y cada una de las funciones en las que existe participación activa de enfermería como lo son: asistenciales, administrativas, docentes y de investigación. Esto favoreció para conceptualizar un modelo teórico que hasta nuestros días ayuda a brindar un cuidado integral al usuario, basándose en el autocuidado e implementando en la vida laboral del personal de enfermería.

#### *Marco legal y deontológico de la profesión de enfermería.*

Cuando se dice personal de Enfermería, se refiere al grupo de personas formadas profesionalmente, destinadas a brindar cuidados al individuo, familia y comunidad. Están autorizados para ofrecer servicios de atención, los cuales pueden incluir, cuidados independientes, dependientes e interdependientes. Promocionar, prevenir, curar y rehabilitar.

La persona que se forma para trabajar en Enfermería, debe poseer un perfil específico determinado según la Ley Nacional N° 24.004 del Ejercicio de la Enfermería sancionada, promulgada en Argentina en 1991 y la Ley de Enfermería de Río Negro N° 2999, sancionada y promulgada en 1998, se reconocen en el país y en la provincia dos niveles para el ejercicio de Enfermería.

Según las competencias proporcionadas, brindan cuidados promoviendo el respeto a los derechos humanos, valores de las personas, familias y comunidad. Ejercer con responsabilidad y profesionalismo en actividades autónomas e interdependientes. Utilizando, en todo cuidado, el método científico llamado PAE (Proceso de Atención de Enfermería). Herramienta profesional y método científico que autoriza el libre ejercicio con total autonomía. A la función propia de enfermería, se le asigna administración de servicios, educación para la salud, investigación y docencia.

Nivel Profesional: consiste en la aplicación de un cuerpo sistemático de conocimientos para la identificación y resolución de las situaciones de salud enfermedad, sometidas al ámbito de su competencia; dentro de este nivel se encuentran los licenciados y enfermeros/o técnicos superiores en enfermería. Su formación académica, se articula con la Educación Superior de Río Negro para promover el desarrollo de la Enfermería Universitaria y por consiguiente la formación del Licenciado en Enfermería.

Nivel no Profesional: consiste en la práctica de técnicas, conocimientos que contribuyen al cuidado, planificado y dispuesto por el nivel profesional como así también es ejecutado bajo su supervisión, dentro de este nivel se encuentra el auxiliar de enfermería.

Con respecto al interés de esta investigación, esta ley propone el cuidado del personal en su Artículo 11, inciso d, estableciendo la prohibición de todo personal, que posea una afección en su salud ya sea por enfermedades infecto-contagiosas o de cualquier otra que le impida su normal aptitud psicofísica. En relación a esto, la CIE (Consejo Internacional de Enfermería) establece pautas laborales y una de ellas es que los profesionales deben trabajar, manteniendo un nivel de salud óptimo y que no comprometa su capacidad para brindar cuidados. A lo anterior expuesto, resalta nuevamente como principal elemento, la Salud del personal de enfermería, siendo estos

capaces de brindar Cuidados solo si no compromete la misma. No obstante, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) considera y reconoce esa labor como peligrosa, ya que se mantiene continuamente el riesgo a enfermar y un lazo directo con tensiones agobiantes.

Al mismo tiempo, estudios realizados en diferentes Hospitales, señalan que el nivel de satisfacción, es un indicador de calidad de atención, pero la insatisfacción laboral es vista como factor que genera daños a la salud física y psíquica, disminución del rendimiento laboral, ausentismo reiterado, estrés, ansiedad y depresión (Toledo Rosales, 2015).

En síntesis, la profesión cuenta con respaldo legal para que el personal afectado sea considerado un enfermo, cuando ya se ha visto comprometida su salud, pero en Argentina, el proyecto de una ley que considere a enfermería como trabajo insalubre, aún está en proceso.

Hasta aquí los autores, coinciden en que una persona está satisfecha si logra cubrir con sus expectativas personales y laborales. En diferentes condiciones tendrá una actitud positiva, en algunas negativas, es por ello que se hace importante enfatizar que este se complementa con necesidad y motivación. Entonces, se puede definir como actitud general global, obteniendo un valor de cada dimensión que representa cada actitud específica. Puede ser determinado como grado, niveles o intensidad. Engloba sentimientos, aptitudes, actitudes y emociones.

### ***Operacionalización de las Variables***

Para el desarrollo de la investigación se describe a continuación la operacionalización de variables.

Se detallan 2 variables (independiente y dependiente) que interfieren en el estudio y las otras intervinientes (características sociodemográficas, formación, antigüedad, etc.) solo se mencionan.

Variable independiente: satisfacción laboral.

Variable dependiente: actitud del personal de enfermería.

*Operacionalización de la Variable Principal*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL
Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la Ciudad de Valcheta, Río Negro entre los meses de marzo y abril del año 2020	Conjunto de sentimientos y actitudes del profesional respecto al trabajo que desempeña; un personal satisfecho tiene actitudes positivas, mientras que un insatisfecho tiene actitudes negativas. la satisfacción incide en el ambiente general de la organización influyendo en el clima de armonía y estabilidad Psicológica. (Moreno, Peris y Gonzales 2001)	La satisfacción Laboral será medida a través de una encuesta que consta de 3 partes para recabar datos: _sociodemográficos _formación Y de satisfacción laboral la cual consta de afirmaciones que la persona deberá calificar: _muy satisfecho- _satisfecho. _neutral. _insatisfecho. Muy insatisfecho. Con valor el correspondiente valor final. (*)	Salario (*)	Compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.	_salario y esfuerzo. _sueldo equitativo. _capacidad del salario para cubrir gastos.	1,2 y 3	Positivo  Neutral  Negativo
			Condiciones físicas del trabajo (*)	Factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.	_distribución del espacio físico _condiciones ambientales. _limpieza y orden del sitio de trabajo.	4,5 y 6	Positivo  Neutral  negativo
			Promoción (*) Profesional	Certeza de encontrar en la organización apoyo, estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas, efectivas y capacitación para mejorar el trabajo.	_incentivo para el desarrollo profesional. _crecimiento personal. _habilidades para el desempeño laboral	7, 8 y 9	Positivo Neutral Negativo
			Relaciones sociales (*)	Interacción de personas que tienen contacto dentro de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros del mismo equipo o de diferentes sectores.	_cooperación entre compañeros. _afinidad, buen trato entre los compañeros. _comunicación entre los compañeros y otros trabajadores de la misma institución	10,11 y 12	Positivo Neutral Negativo
			Supervisión(*)	Acción de controlar un trabajo o actividad, ejercida por un profesional superior capacitado para tal efecto.	_disposiciones a seguir con las instrucciones del supervisor. _aceptar tomas de decisiones. _trabajo supervisado.	13 14 15	Positivo Negativo Neutral

Nota: (\*cada encuestado debe acotar, si correspondiere datos relevantes para la encuesta.

Para conocer cada dimensión, se aplicará una encuesta de satisfacción de elaboración propia al personal de enfermería. Se realizará ese análisis a través de las 15 afirmaciones sencillas, basadas en las propuestas de los autores que se mencionan en el marco teórico, determinándose como el valor final en positivo, neutral o negativo, evaluadas en una escala de carácter ordinal: totalmente satisfecho, satisfecho, neutral, insatisfecho y totalmente insatisfecho.

Sus significado y valores:

\_totalmente satisfecho: +2: valor completamente conforme con lo que se afirma.

\_satisfecho: + 1: valor conforme con lo que se afirma o se acepta.

\_neutral: 0: valor que no se inclina a favor de ninguna de las partes opuestas.

\_insatisfecho: -1: valor disconforme con lo que se afirma o se acepta.

\_totalmente insatisfecho: -2: valor que no acepta lo que se afirma.

Características sociodemográficas del personal de enfermería. Se refieren a las características biológicas, sociales, económicas y educativas que están presentes en las personas. se describen a continuación.

Edad: lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencias.

Nacionalidad: es el vínculo jurídico que une a la persona con el estado al cual pertenece.

Lugar de Residencia: lugar donde vive.

Género: se refiere a lo que la persona siente, es un sentido psicológico, independientemente del sexo que se le asignó al nacer. Anteriormente, sólo las opciones de género masculino y femenino eran las que solían aparecer en estas encuestas, en la actualidad las personas aceptan libremente su

género, es por ello que hay opciones que se pueden utilizar, en la búsqueda de hacer la encuesta más inclusiva y proporcionarles ese sentido a todas las identidades.

Estado Civil: situación de convivencia reconocida por el personal en el momento de la recolección de datos.

Número de hijos: se refiere a la cantidad de hijos vivos o fallecidos.

Situación laboral: es la relación entre el trabajador y el estado, en este caso puede ser planta permanente o contratado.

Ingreso básico aproximado a 50.000 (cincuenta mil pesos) incluye horas extras u otros trabajos desvinculados de Salud Pública. Ingreso monetario legalmente percibida por el trabajo que se realiza.

Horas extras: se le denomina así a la realización de trabajo suplementado como tareas efectuadas por el trabajador por encima de la jornada legal.

Grado de formación: Proceso de transmisión y adquisición de conocimientos, habilidades, procedimientos y estrategias adquiridos en centros educativos. En enfermería ese grado de formación es según escalafón de la Ley N° 2999 de Río Negro. Los datos se extraen de la tabla 1 del cuestionario.

Auxiliar en Enfermería: escalafón no profesional, asiste al enfermero.

Enfermero: técnico profesional.

Licenciado en Enfermería: profesional de grado.

En el ámbito educativo, el siguiente ítem se contempla bajo la Ley Orgánica de La Educación de Río Negro N° 4819.



Nivel terciario no universitario: es aquel enfermero que culmina sus estudios en una institución no universitaria. Es un grado académico vinculado al estudio del tipo técnico. Su alcance laboral se limita a la provincia de la cual depende el instituto.

Nivel terciario Universitario: es aquel que termina su carrera de enfermería en una universidad pública o privada. Es un grado académico mayor que los institutos técnicos. Tienen alcance a nivel nacional para desarrollarse laboralmente.

Antigüedad laboral: tiempo que ejerce laboralmente en el hospital, desde su comienzo hasta la actualidad. Los datos se extraen de la tabla 1 del cuestionario. Medidas en años, se establecen rangos según opciones:

\_de 0 a 1 año.

\_de 1 a 10 años.

\_de 10 a 20 años.

\_de 20 a 30 años.

\_de 30 a 40 años

## CAPÍTULO III

### ***DISEÑO METODOLÓGICO***

*Tipo de estudio:* descriptivo, cuali\_cuantitativo de corte transversal, se estudiará en un solo momento y en la misma institución. La variable principal es la satisfacción laboral del personal de enfermería, estudiada en los meses marzo y abril del año 2020, en el servicio de internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de Valcheta, Río Negro.

La variable dependiente es la actitud del personal de enfermería.

*Método:* será abordado con un enfoque mixto cualitativo y a su vez cuantitativo, este proceso analiza, recolecta datos en un mismo estudio.

*Población:* son los 26 agentes que conforman el personal de enfermería que se desempeña en el Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta; en los meses marzo y abril del año 2020.

*Muestra:* N=20 personas perteneciente a dicha población (Licenciados, Enfermeros y Auxiliares) que trabajan en el área de internación y que reúnen requisitos para ser encuestados.

La muestra se elige con un muestreo aleatorio simple (técnica cuantitativa) porque todos los elementos de la población, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para formar parte del estudio.

*Unidad de análisis:* cada una de las personas que forman parte de la muestra.

## CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

### *Criterios de inclusión:*

- \_Personal de Enfermería según su nivel formación (auxiliar, técnico o Licenciado).
- \_Desarrollar el cuidado de enfermería en el sector de internación del Hospital.
- \_Voluntad a ser entrevistado a través de firma de consentimiento informado.

### *Criterio de exclusión:*

- \_ No pertenecer al equipo de enfermería.
- \_Trabajar en otro sector diferente a internación.
- \_Negarse a formar parte de la investigación.

## FUENTE DE INFORMACIÓN:

La fuente es primaria, ya que los datos se obtendrán directamente del personal de enfermería en el servicio de internación. Se emplearán a su vez fuentes secundarias como los estudios encontrados y otras bibliografías respecto al tema.

## TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se realizará la encuesta escrita a quienes cumplan con el requisito de inclusión, de tal forma se garantizará el anonimato de los mismos. La encuesta posee 15 ítems (Anexo I), con afirmaciones divididos en 5 grupos, correspondiente a cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral de la siguiente forma:

- \_Dimensión Salario: le corresponden los ítems 1, 2 y 3.
- \_Dimensión Condiciones Físicas del trabajo: le corresponden los ítems 4,5 y 6.
- \_Dimensión Promoción: le corresponden los ítems 7, 8 y 9.

\_Dimensión Relaciones Sociales: le corresponden los ítems 10, 11 y 12.

\_Dimensión Supervisión: le corresponden los ítems 13, 14 y 15.

Se usa como instrumento, la escala de Likert para evaluar, a través de la suma de valores y posterior relación con la escala de puntuación. El resultado final se considerará positivo, neutral o negativo.

El instrumento consta de 3 partes:

\_primera parte: identificación y consigna.

\_segunda parte: características sociodemográficas.

\_tercera parte: encuesta satisfacción laboral y sus opciones.

Tiempo de 5 a 10 minutos.

Se entregará la encuesta a cada personal, previa información y consentimiento informado. Luego se dejará una urna visible en la oficina de enfermería, ya que es el lugar más seguro y así evitar la pérdida de sobres cerrados y anónimos.

#### Prueba preliminar

Se realiza una prueba piloto a 10 personas que se desempeñan en el sector de internación del hospital, esto permite saber si las preguntas son acordes a lo que se quiere investigar para evitar errores. De tal modo el instrumento podrá ser modificado las veces que sea necesario hasta determinar su validez y confiabilidad.

## TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El análisis se realiza en base a estadística descriptiva, distribución de frecuencias para las características sociodemográficas. Se tabulan en cuadros estadísticos, se presentan en medidas de tendencias central y medidas de dispersión según sean datos agrupados en intervalos con sus gráficos correspondientes.

Para medir el resultado final de la satisfacción laboral se usa el instrumento ya mencionado, que consiste en una escala de Likert con 2 extremos uno positivo, punto medio que es el neutral y el otro extremo negativo, mediante la sencilla fórmula  $PT/NT$  (donde PT es la puntuación total en la escala y NT es el número de total de afirmaciones).

## RECURSOS FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD

Este estudio es factible de llevarse a cabo en el tiempo preciso ya que se cuenta con el apoyo del personal de Enfermería del Hospital, donde se llevará cabo, como así también es de bajo costo económico y los recursos están disponibles tanto humanos como material.

### *Aspectos éticos*

Se declara el conflicto de interés por ser miembro de la institución en la cual se realiza la investigación, la misma se lleva a cabo a partir de la autorización de las personas que realizarán la encuesta de satisfacción (Anexo I), previo consentimiento informado (Anexo II). Se procederá de la misma forma con el Director del Hospital Dr Raúl Fernícola de Valcheta, Río Negro (Anexo III)

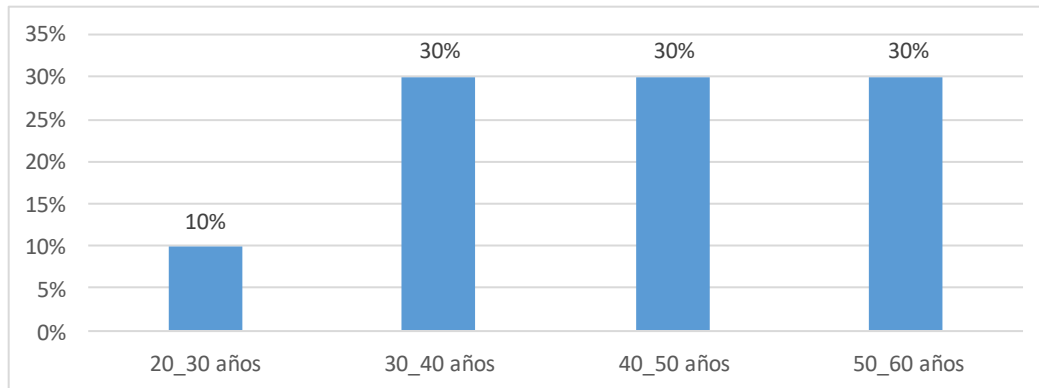
## CAPÍTULO IV

### *ANÁLISIS DE RESULTADOS*

La presentación de los resultados se realiza primeramente con el análisis de las características sociodemográficas, luego la formación y por último se analiza la satisfacción laboral.

**Tabla 1:** *Rango de edad del Personal de Enfermería en el servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Rango de edad	F	%
20_30 años	2	10
30_40 años	6	30
40_50 años	6	30
50_60 años	6	30
Total (N=20)	20	100

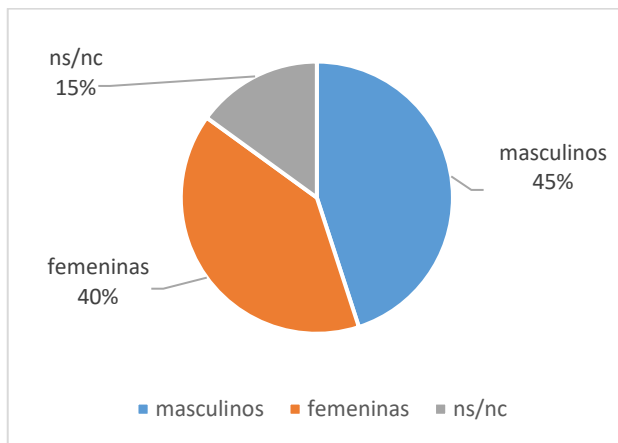


**Gráfico N° 1:** *Porcentaje según rango de edad del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En la tabla y gráfico N° 1 se establecen las edades del personal de enfermería, se puede observar que es una población relativamente adulta joven y con un gran porcentaje de adultos mayores (algunas ya en etapa final hacia su jubilación) los valores sumatorios del 90% se encuentran en el rango edad de 30 a 60 años, aquí concentran la mayoría de datos, con edad promedio de 43 años y un coeficiente de variación de 9,3 % es por ello que se dice que es una muestra homogénea, por mostrar datos similares. Solo un 10 % representa a aquellos cuyas edades oscilan entre 20 y 30 años.

**Tabla N° 2:** *Género del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Género	F	%
Masculinos	9	45
Femeninas	8	40
Ns/nc	3	15
Total(N=20)	20	100



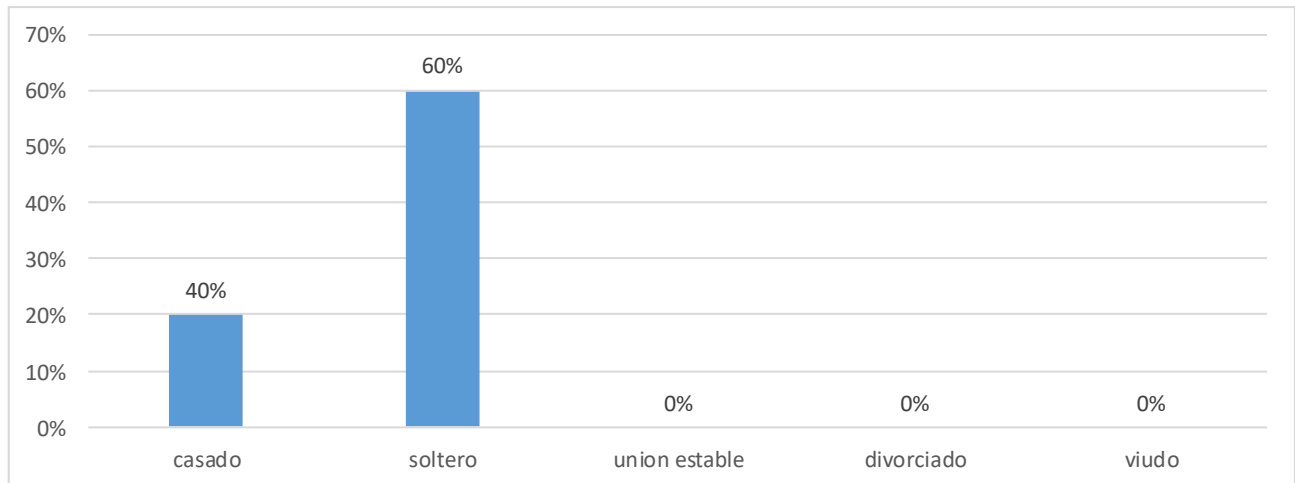
**Gráfico N° 2 :** *Porcentaje según Género del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*



En la tabla y gráfico N° 2 se representa el género de dicha población. Como dato importante la muestra masculina es del 45% con respecto a la femenina con el 40 % es casi proporcional y cabe recordad que enfermería desde sus tiempos más antiguos se la vincula como tarea netamente de mujeres, pero en este caso existe un alto porcentaje de hombres, lo que está determinando un gran avance como profesión. No obstante, el 15% está representado por el dato NS/NC al ser una encuesta inclusiva, ciertos participantes optan por no identificarse con ninguna de las opciones mencionadas.

**Tabla N° 3:** *Estado Civil del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Estado Civil	F	%
Casado	8	40
Soltero	12	60
Unión estable	0	0
Divorciado	0	0
Viudo	0	0
Total(N=20)	20	100

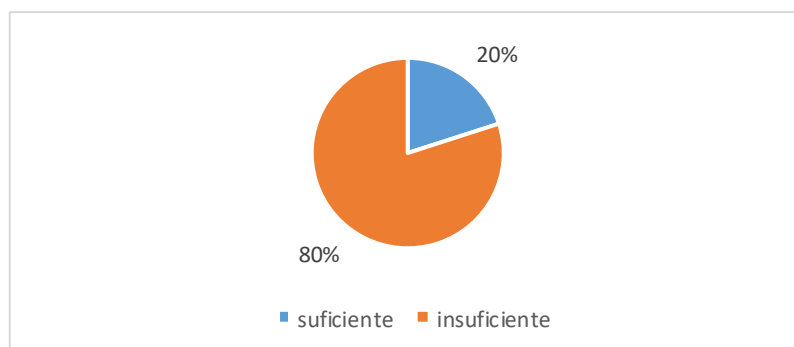


**Gráfico N° 3 :** *Estado Civil del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Con respecto a la tabla y gráfico N° 3, estado civil, el dato mayor de 60% es representado por los solteros y el 40 % casados en las otras opciones no se evidenciaron datos. Del porcentaje de solteros la mayoría son mujeres con hijos. En este análisis se toma en cuenta la cantidad de hijos, siendo un promedio de 2 a 3 hijos por cada adulto casado y las personas solteras mencionan tener hijos sin convivencia, dato mínimo un hijo por cada varón soltero.

**Tabla N° 4 :** *Salario expresado por el Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020*

Salario	F	%
Suficiente	4	20
Insuficiente	16	80
Total(N=20)	20	100

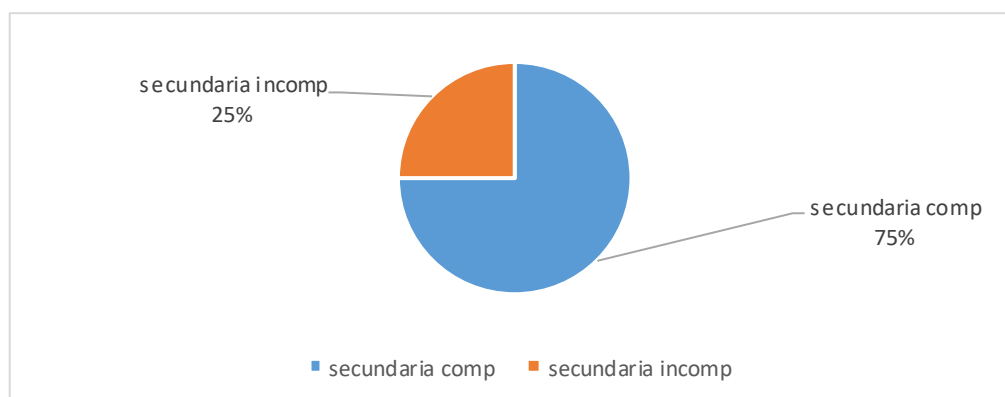


**Gráfico N° 4 :** *Salario expresado por el Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En la tabla y gráfico N° 4 se observa que el 80 % del personal de enfermería refiere que su salario le resulta insuficiente y solo el 20 % muestra conformidad. Del total de la muestra encuestada el 100 % refiere un básico mayor a 50.000 mil pesos. Todos son empleados públicos en planta permanente.

**Tabla N° 5 :** *Grado de Instrucción del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Grado de Instrucción	F	%
Secundaria completa	15	75
Secundaria incompleta	5	25
Total(N=20)	20	100



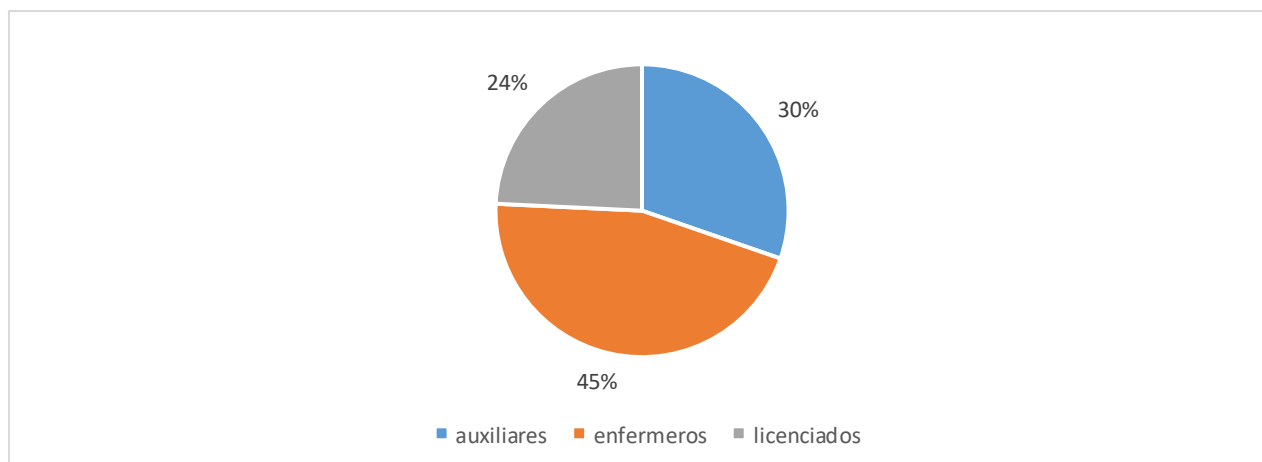
**Gráfico N° 5 :** *Grado de Instrucción del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En la tabla y gráfico N° 5 se puede observar que el 25 % del personal cuenta con secundario incompleto. En este grupo están solos los auxiliares, que por decisión propia no continuaron la carrera de Enfermería y aquellos que por medio de programas de formación alcanzaron a completarlo desde la reglamentación del Decreto Provincial N° 472/98, año 1998. Hasta el

momento es obligatorio poseer el título secundario completo a toda persona que ingrese a estudiar Enfermería.

**Tabla N° 6 :** *Formación del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Formación	F	%
Auxiliar	6	30
Enfermeros	9	45
Licenciados	5	25
Total(N=20)	20	100

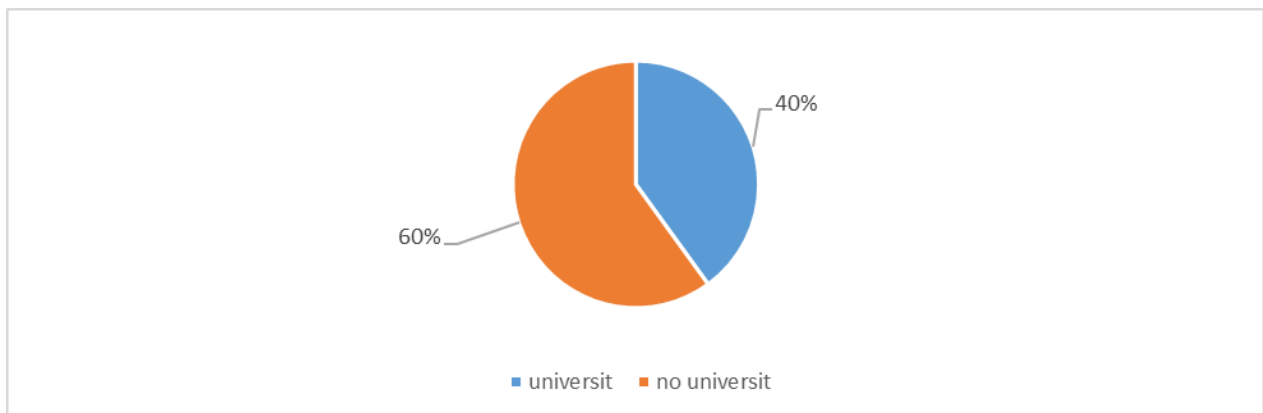


**Gráfico N° 6 :** *Porcentaje según Formación del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En la tabla y gráfico N° 6 se observa que el grupo de Enfermería está compuesto por un 45% de Enfermeros, 30 % de Auxiliares y el 24 % de Licenciados en Enfermería. No se encontraron dentro del grupo profesionales de grado (Licenciados) otros con formaciones específicas o maestrías, dentro de éste grupo solo el 2 % tuvo su formación semipresencial en Universidad Pública y el resto logró su título en la Universidad Privada con Modalidad Virtual. Dentro del grupo de enfermeros solo el 1% refiere estar estudiando para terminar su licenciatura.

**Tabla N° 7 :** *Formación Terciaria del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Formación terciaria	F	%
Universitaria	8	40
No universitaria	12	60
Total(N=20)	20	100

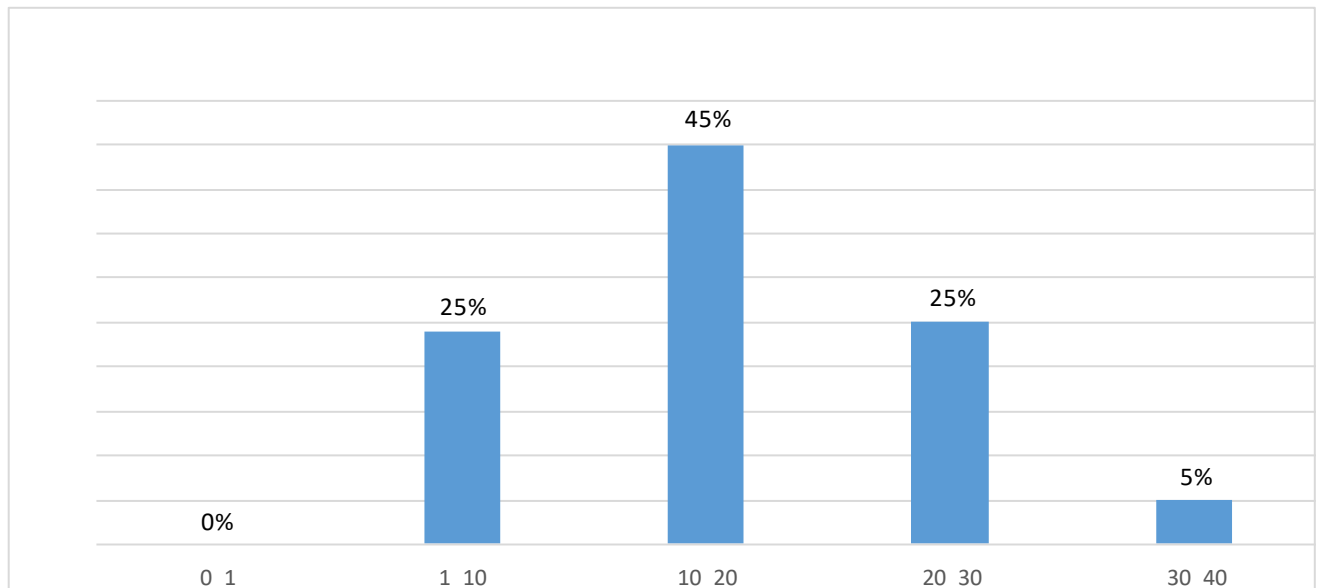


**Gráfico N° 7:** *Porcentaje Formación Terciaria del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la Ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En el tabla y gráfico N° 7 ,se evidencia que del total del personal de enfermería, el 60 % tiene formación no universitaria cuyos títulos fueron expedidos por Institutos Terciarios Públicos no Universitarios, perteneciendo a éste grupo los Auxiliares y enfermeros (técnicos superiores en enfermería no universitaria) con modalidad semipresencial y virtual, en tanto que los Enfermeros Universitarios se formaron en la Universidad Pública de manera presencial, cursando sus prácticas Hospitalarias con modalidad presencial.

**Tabla N° 8 :** *Antigüedad Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Antigüedad laboral	F	%
0_1	0	0
1_10	5	25
10_20	9	45
20_30	5	25
30_40	1	5
Total(N=20)	20	100



**Gráfico N° 8 :** *Porcentaje según Antigüedad Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Con respecto a la antigüedad laboral como se muestra en la tabla y gráfico N° 8, los participantes presentan una antigüedad de 16,2% promedio y un coeficiente de variación de 40% que superó el 30 % de la media aritmética, aportando una muestra heterogénea en este caso, cuyos valores se encuentran dispersos entre el rango de 1 a 10 hasta el rango de 30 a 40 años. Es decir, el mayor porcentaje representado por el 45 % tienen alrededor de 10 a 20 años de servicios, mientras que el resto muestran su proporcionalidad entre los valores del 25 % de la muestra entre 1 y 10 años trabajados y la otra mitad representada también por el 25 % que tiene entre 20 y 30 años de labor, siendo un mínimo de 5% para los trabajadores comprendidos en la franja de 30 a 40 años de



antigüedad laboral. Los datos que se encuentran comprendidos entre el rango de 30 a 40 años, corresponden a las personas que ingresaron a trabajar alrededor de los 20 años, siendo muy jóvenes y que en el momento de la investigación se encuentran en el servicio porque firmaron un consentimiento a modo de deslinde de responsabilidades (por parte de Salud Pública) ya que por sus edades y comorbilidades no podían asistir al trabajo por temor al contagio por covid, otros no pudieron formar parte de éste estudio porque poseen el certificado médico que acredita su comorbilidad permitiendo su ausencia justificada por la pandemia Covid-19.

**Tabla N° 9 :** *Cantidad de Personal de Enfermería que realiza Horas Extras en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Horas extras	F	%
Si	16	80
No	4	20
Total (N=20)	20	100

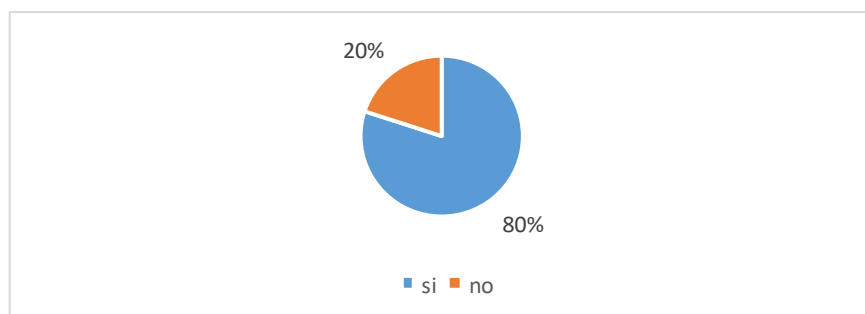


**Gráfico N° 9 :** *Cantidad de Personal de Enfermería que realiza Horas Extras en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En la tabla y gráfico N° 9 se representa al personal que realiza horas extras, en este caso el 80 % refiere esa posibilidad. Cabe destacar que los participantes mencionan los trabajos de enfermeras que son realizados en domicilios particulares o privados (curaciones, higiene y confort a pacientes encamados, plan de hidratación, controles de tensión arterial, son las actividades más nombradas).

**Tabla N° 10 :** *Personal de Enfermería que realiza trabajo desvinculado de Salud Pública, en el servicio de internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Otro trabajo	F	%
Si	16	80
No	4	20
Total(N=20)	20	100

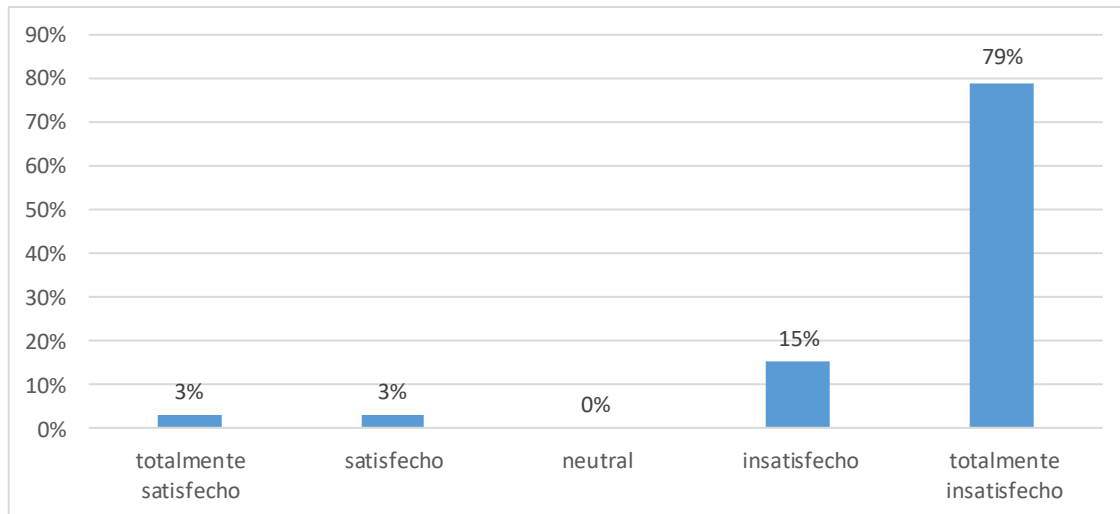


**Gráfico N° 10 :** *Personal de Enfermería que realiza trabajo desvinculado de Salud Pública en el servicio de internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En la tabla y gráfico N° 10 se puede observar que el 80 % del personal refiere otro tipo de trabajo desvinculado de Salud Pública, rubros mencionados repostería, ventas de indumentarias, cosméticos, albañilería, animación/música de eventos, se incluyen aquellas que también realizan horas extras y actividades de enfermería en domicilios (privados). Queda exceptuado dentro del 20 %, los participantes que no realizan horas extras y son Licenciados en Enfermería, solteros sin hijos y Auxiliares casados con hijos comprendidos en la edad más de 30 años de servicio.

**Tabla N° 11 :** *Dimensión Salario de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Salario	F	%
Totalmente satisfecho	2	3
satisfecho	2	3
neutral	0	0
insatisfecho	9	15
Totalmente insatisfecho	47	79
Total de ítems(N=60)	60	100

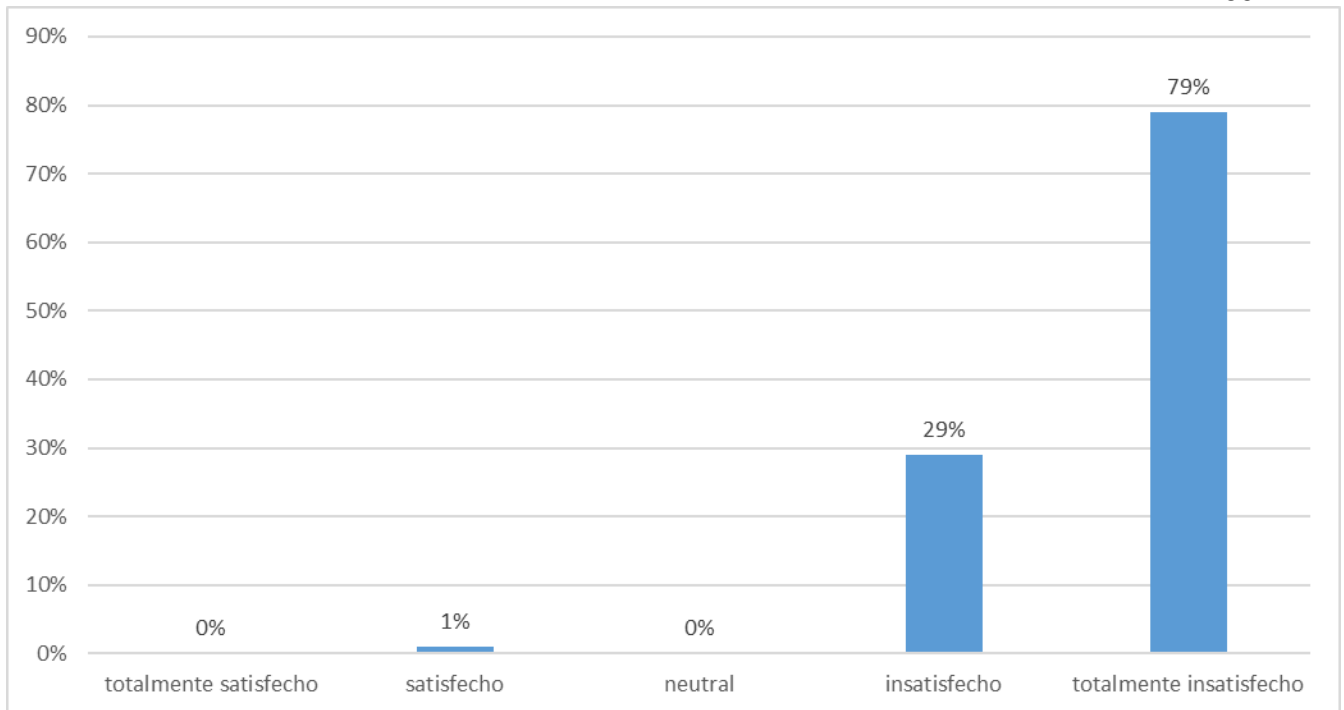


**Gráfico N° 11 :** *Porcentaje según la Dimensión Salario de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020*

La tabla y gráfico N° 11 que representa la Dimensión Salario muestra que el 79% del personal se encuentra totalmente insatisfecho mientras que 15 % refieren insatisfacción y el 6 % se dividen entre totalmente satisfecho y satisfecho, la opción neutral se mantiene en 0 %. Perciben que sus esfuerzos no son compensados económicamente, además, por su formación y tarea del trabajo que realizan no es proporcional o equitativo al sueldo recibido. Por último, en esta Dimensión refieren que el salario no proporciona bienestar, no cumplen con sus expectativas adecuadas a sus gastos familiares. Cabe destacar que un personal para lograr sus expectativas económicas realiza horas extras o hace otro trabajo fuera de su jornada laboral.

**Tabla N° 12 :** *Dimensión Condiciones Físicas del Trabajo de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta Rio Negro, en los meses marzo y abril del año 2020.*

Condiciones físicas del trabajo	F	%
Totalmente satisfecho	0	0
satisfecho	1	1
neutral	0	0
insatisfecho	17	29
Totalmente insatisfecho	42	70
Total de ítems (N=60)	60	100

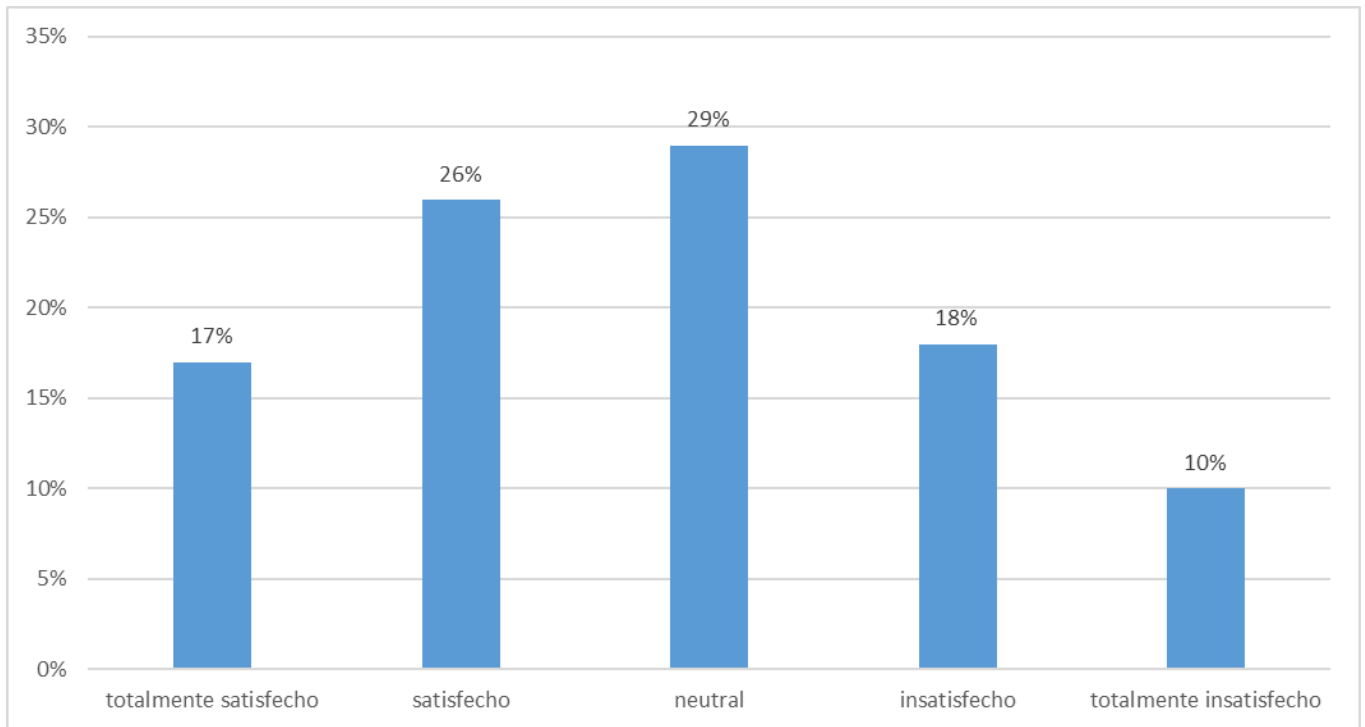


**Gráfico N° 12 :** *Porcentaje según la Dimensión Condiciones Físicas del Trabajo de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Con respecto a la Dimensión Condiciones Físicas del Trabajo, el dato mayor es de 79% y corresponde a totalmente insatisfecho, continúa con insatisfecho el 29 % y son valores negativos. Solo el 1% refiere satisfacción siendo neutral el 0 %. La mayoría del personal estaría percibiendo incomodidad en el lugar donde trabajan, convirtiéndose en un factor determinante en el rendimiento laboral. Se destacan el déficit de las condiciones edilicias y la ausencia de personal capacitado en cuanto a la bioseguridad (técnicos o supervisores experto en la temática bioseguridad e higiene laboral), refieren que no se realizan capacitaciones en normas de bioseguridad hospitalarias y que la última vez que se realizó un ateneo para todo el personal, fue para enseñar el uso correcto del EPP (Equipo de Protección Personal) y traslado del paciente con Covid.

**Tabla N° 13 :** *Dimensión Promociones de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta. Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Promociones	F	%
Totalmente satisfecho	10	17
satisfecho	16	26
neutral	17	29
insatisfecho	11	18
Totalmente insatisfecho	6	10
Total de ítems (N=60)	60	100



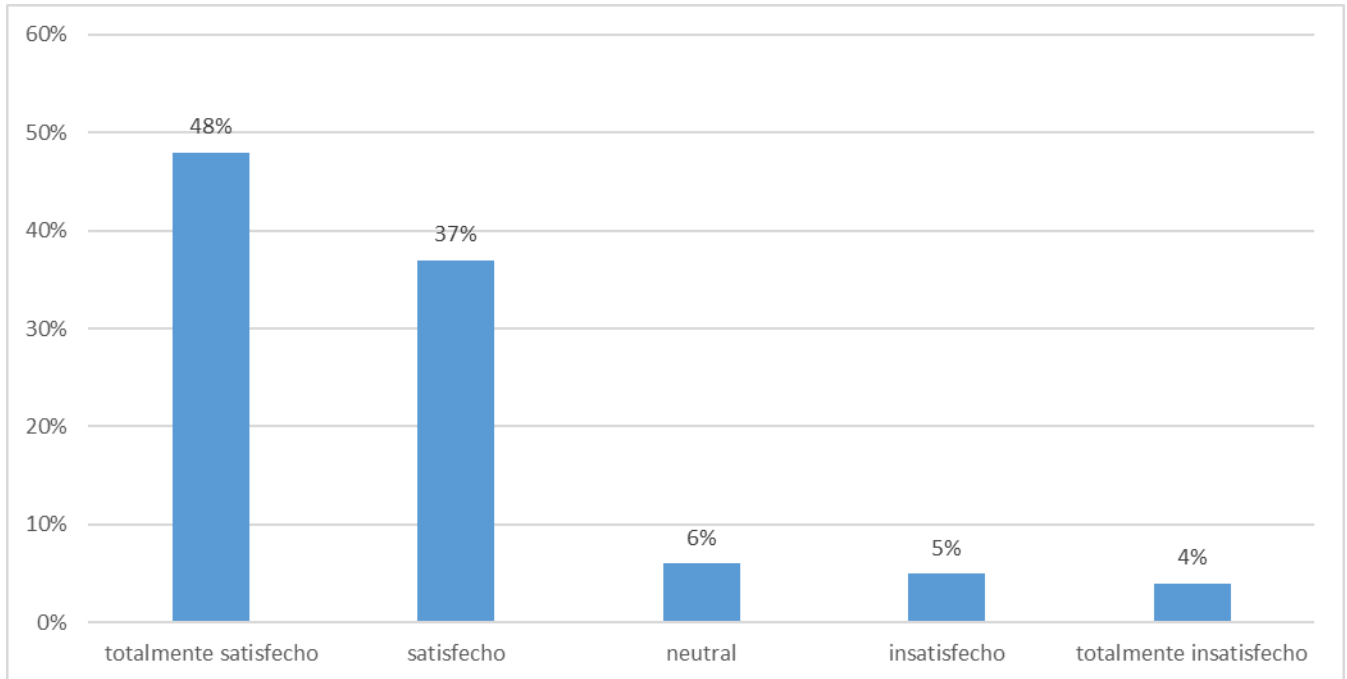
**Gráfico N° 13 :** *Porcentaje según la Dimensión Promoción Profesional de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En la tabla y gráfico N° 13 correspondiente a la Dimensión Promoción Profesional, se observa que los valores son repartidos entre positivos y negativos pero el mayor porcentaje se sitúa alrededor de la opción neutral con el 29% luego el 26% se perciben satisfechos, el 18% insatisfecho, el 17% totalmente satisfecho y el 10 % totalmente insatisfecho. Las oportunidades de desarrollo existen, pero está condicionada por la remuneración salarial (implica traslado a hospitales más complejos). El 100% refiere ausencia de comité de Capacitación. Cabe mencionar que dentro de la franja que reporta su actitud neutral están los auxiliares de 30 a 40 años de antigüedad laboral, aportan que las capacitaciones no les genera un valor monetario en su sueldo, como si lo hace la antigüedad laboral.



**Tabla N° 14 :** *Dimensión Relaciones Sociales de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Relaciones Sociales	F	%
totalmente satisfecho	29	48
satisfecho	22	37
neutral	4	6
insatisfecho	3	5
totalmente insatisfecho	2	4
Total de ítems (N=60)	60	100

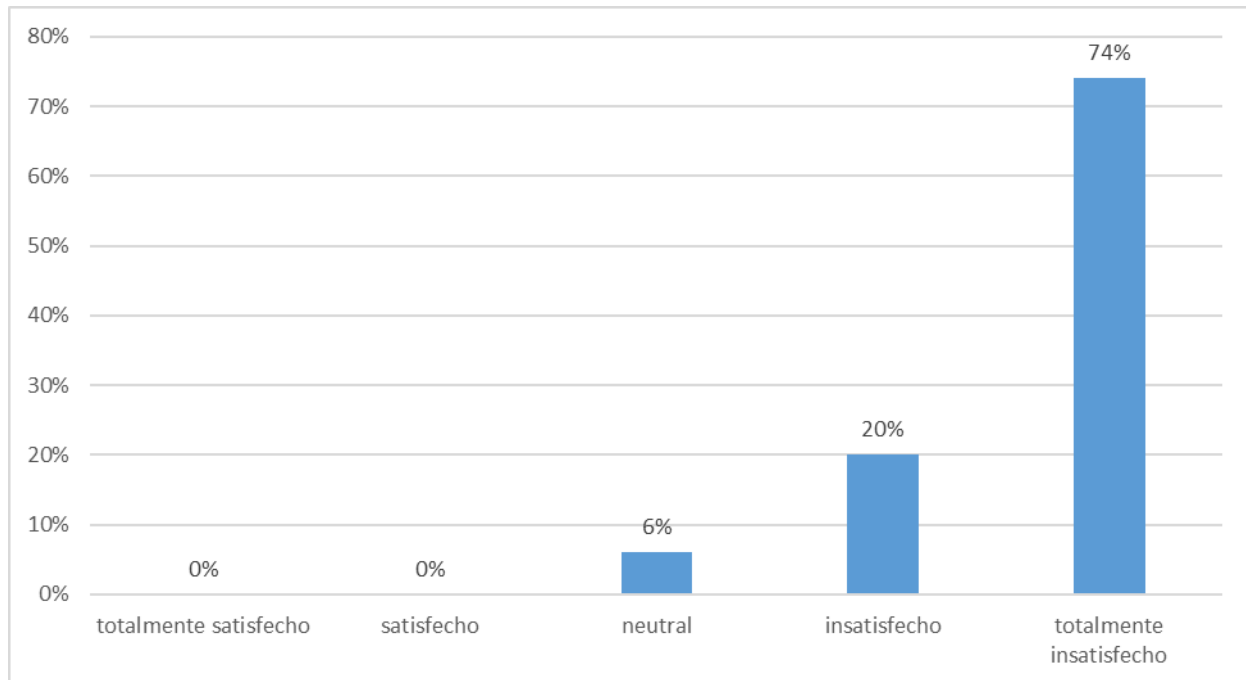


**Gráfico N° 14 :** *Porcentajes según Dimensión Relaciones Sociales de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta. Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

En la tabla y gráfico N° 14 se representa la dimensión Relaciones Sociales, donde se observan valores positivos, totalmente satisfechos al 48% del personal, le siguen satisfechos con el 37%, neutral con el 6 % y lo valores negativos se representan con el 5% de insatisfechos y el 4 % totalmente insatisfechos. La interacción con los compañeros es importante, percibirlos como leales contribuye a solidificar el vínculo grupal. Los participantes, refieren sentirse acompañados por su compañero cualquier sea su formación, en cada momento del trabajo. El personal que se encuentra con menos de 20 años de antigüedad laboral refieren que se sintieron muy acompañados por el personal con más experiencia. El 85 % describe su relación satisfecha.

**Tabla N° 15 :** *Dimensión Supervisión de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*

Supervisión	F	%
Totalmente satisfecho	0	0
satisfecho	0	0
neutral	4	6
insatisfecho	12	20
Totalmente insatisfecho	44	74
Total de ítems(N=60)	60	100



**Gráfico N° 15 :** *Dimensión Supervisión de La Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020.*



En la tabla y gráfico N° 15 representa Dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral, se observa que causa totalmente insatisfacción en el 74% e insatisfacción en un 20% correspondientes a valores negativos y el resto del 6 % se mantiene neutral. En esta investigación, se describieron que no existe retroalimentación de resultados, luego de alguna actividad.

## ***DISCUSIÓN***

Se menciona en el marco teórico que no fue posible hallar sustento conceptual para una discusión en base al tema covid, por falta de estudios realizados. De acuerdo a los antecedentes mencionados se hallan las siguientes discusiones.

En cuanto a la antigüedad laboral, el 45 % tiene entre 10 y 20 años de trabajo. Estos datos mostraron relevancia al relacionarla con la satisfacción laboral general, observándose más satisfechos el personal con menos de 10 años de trabajo que aquellas con más de 20 años, lo que no guarda relación con estudios de Fernandez Larraguibel, Paravic Klijn (2003) que indican que la satisfacción laboral aumenta con la edad y los años de trabajo.

En cuanto al estado civil, el 60% es soltero y el 40% casado. En el grupo de solteros, la mayoría son madres solas con 1 hijo, esto refleja una tendencia de las últimas décadas donde el control masculino ya no es principal y la mujer tiene una participación activa reivindicando sus derechos al trabajo. Estos participantes, mostraron más satisfacción laboral, este resultado difiere del estudio anterior (Aguirre Raya 2009) en el que se concluye que la familia (padres con hijos) juega un papel importante para lograr la satisfacción laboral.

Siguiendo con esta perspectiva de género, en esta investigación predomina en casi igual proporción masculinos y femeninas, como así también un valor importante para aquellos que no se sienten identificados con ninguna de esas opciones, por lo expuesto, no concuerda con el estudio de Cisneros Centeno (2011) que sostiene que enfermería continúa siendo un trabajo femenino, en este estudio surge una nueva realidad, se observan tantos hombres como mujeres que han elegido la profesión de enfermería.

Otro planteo para la discusión, destacar que existe la posibilidad de promoción profesional, pero se mantienen neutrales, por motivos económicos (referidos por los encuestados). En base a esto Simón (2009) sostiene que el personal capacitado y actualizado, muestra mayor satisfacción y seguridad para desempeñar sus funciones.

Para analizar las condiciones físicas del trabajo, éste estudio coincide con lo expuesto por Morales Carcelén (2016) en la cual se percibe insatisfacción con respecto al sitio de trabajo del enfermero, resultando un factor negativo. Se presentan a su vez como Riesgo Ergonómicos a los que se expone el personal de enfermería tal como lo señala Briseño (2005) y no cumpliendo con lo establecido por la CIE (2012), en la cual se debe contemplar un entorno laboral libre de riesgos para trabajar. En cuanto a la Dimensión Relaciones Sociales, Etchenique *et al* (2010) mencionan que una buena relación aumenta el grado de satisfacción por el trabajo y es un factor de protección frente a la insatisfacción laboral. En oposición, una mala relación grupal, se define como un factor de riesgo de desgaste, pero en este estudio, se evidencia satisfacción en la relación personal del mismo grupo de trabajo.

## CAPÍTULO V

### *CONCLUSIÓN*

Se logra el objetivo general, analizar la satisfacción laboral del personal de enfermería y los resultados que se obtuvieron en esta investigación son los siguientes:

Respecto a características sociodemográficas, la muestra estuvo constituida por 20 participantes con un rango de edad de 20 a 60 años. La mayoría de datos se concentran entre las edades de 30 a 60 años, la edad promedio es 43 y el dato mayor es 58 años, en casi igual proporción mujeres y varones, la mayoría de ellos solteros con hijos 60% y el 40 % casado.

Dentro del grupo de trabajadores de 10 y 20 años de antigüedad, se mostraron totalmente insatisfechos con el salario, condiciones físicas del trabajo y supervisión. No así, en el grupo con menos de 10 años de antigüedad laboral, solteros, estos se perciben satisfechos en esas Dimensiones mostrándose neutrales en la Dimensión Promoción Profesional.

En cuanto a formación es un grupo homogéneo (auxiliares, enfermeros y licenciados) de los cuales más del 50% culminó la secundaria durante los años de trabajo, logrando la formación en enfermería y un mínimo de 1 % es auxiliar con secundario incompleto.

Resultados del análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral, comenzando con el Salario está Causando insatisfacción en el 98% de la muestra, el personal refiere un salario insuficiente para cubrir las necesidades básicas y solo 2 % refiere satisfacción. Refieren que el estar en planta permanente, les garantiza estabilidad laboral pero no cobertura total de necesidades, es por ello que el 80% realiza otro trabajo fuera de su jornada hospitalaria.

En cuanto a la Dimensión Relaciones Sociales, resulta positiva y causa en total 80% muy satisfechos, 20 % satisfecho, se reconoce buena relación entre compañeros.

Dimensiones Condiciones Físicas del trabajo, causa insatisfacción en su porcentaje total, se menciona la ausencia de recursos necesarios para brindar cuidados óptimos.

En cuanto a la Dimensión Promoción profesional está causando un nivel neutro, existen posibilidades, pero por causa del salario bajo no se observa una actitud motivadora para desarrollar el área de formación profesional

Con respecto a la supervisión, el 94% de los participantes mostro valores son negativos como insatisfechos y totalmente insatisfechos, condicionado por el trabajo no supervisado y ausencia en las tomas de decisiones, en tanto que el resto del 6% se muestra neutral.

Para finalizar se concluye que el Personal de Enfermería, en el servicio de internación del hospital Dr Raúl Fernícola, posee actitudes negativas en el 99% del total de la muestra ya que se perciben insatisfecho laboralmente en las dimensiones salario, condiciones físicas del trabajo y supervisión,

En cuanto a la promoción profesional se mantienen neutrales(0%) y en las Relaciones Sociales está causando satisfacción en su totalidad, mostrando actitudes positivas(80% totalmente satisfechos y 20 % satisfechos) pero este valor se representa en el 1% con respecto al resto de las dimensiones de la satisfacción laboral.



## **RECOMENDACIONES**

\_ Es necesario mencionar el cruce de las dimensiones con el resto de variables intervinientes, se observa que cada dimensión se relaciona diferente y aporta un significado de satisfacción según el perfil profesional (cabe recordar que al medir la satisfacción aporta también datos sobre la insatisfacción) Lo que lleva a pensar que las estrategias para incrementar la satisfacción del personal deben contemplar perfiles diferentes.

\_Es imprescindible para la organización comenzar a diseñar estrategias que valoren la satisfacción Laboral y las variables asociadas después establezcan acciones de mejoras dinámicas, continuas en el tiempo, múltiples para ajustarse al personal existentes y a los diferentes momentos laborales.

\_Informar a la institución donde se realizó el estudio, sobre el resultado que se obtuvo para implementar estrategia organizativa que mejoren el ambiente laboral en cuanto a condiciones físicas para garantizar la seguridad laboral.

\_Diseñar puestos laborales que a partir de unos años de experiencia comiencen a combinar tareas asistenciales con otras de investigación, docencia, gestión y planificación.

\_Las acciones de intervenciones, podrían estar orientadas a mejorar la Dimensión Promoción Profesional, reflexionar sobre la necesidad del desarrollo continuo en cuanto a formación/ capacitación porque es importante para la profesión un personal actualizado.

## CAPÍTULO VI

### **BIBLIOGRAFÍA**

- Aguirre, Raya, D. (2009). *Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería del Instituto de medicina tropical “Pedro Kouri”*. Cuba. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. Estudio científico Repositorio de Universidad Cubana <http://scielo.sld.cu/scielo.php>.
- Briseño, C., Herrera, R., Hender, J., Fernandez, A. (2005). *Estudio de Riesgo Ergonómico y Satisfacción Laboral en Enfermeras*. Repositorio Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Medicina. *Revista De Salud Pública*, 9(1), 53–59.
- Cisnero Centeno. (2011). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario*. Tesis de Maestría. Repositorio Conacyt 2011. [nive.uaslp.mx](http://nive.uaslp.mx).
- Contreras Ibacache V, Reynaldo Grandon K, Cardona Alzate LC. (2015). *Clima, Ambiente y Satisfacción laboral*. Revista Cubana Enfermería. Estudio científico Repositorio de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index>.
- Consejo Internacional de Enfermeras. (2012). *Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería*. Copyright © 2012 by ICN – Consejo internacional de enfermeras, 3, place Jean-Marteau, Ginebra (Suiza) ISBN: 978-92-95094-99-4.
- Donaire, M. (2016). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una Institución de Salud Privada*. Córdoba Argentina. Tesis Repositorio UNC: [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire\\_mirta\\_2016.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf).

Echenique Díaz, M. S., Stimolo, M. I., Caro, N. P. (2010). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos*. Córdoba (Argentina) Tesis Repositorio UNC: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n218/original2.pdf>.

Fernández, Larraguibel.B. Paravic K, T. (2003). *Nivel de satisfacción Laboral de Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de Concepción, Chile*. Tesis Repositorio *Ciencia y Enfermería*, 57-66. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200006>.

Fidias,Arias,G(2012).El proyecto de investigación.*Introducción a la metodología científica*.6ta edición.Editorial Episteme.

Gálvez Herrer, M, Gómez García, J, Martín Delgado, M, Ferrero Rodríguez, M (2017). *Humanización de la sanidad y salud laboral. Medicina y seguridad del trabajo*. Estudio Editor Escuela Nacional de Medicina del Trabajo.

García Bañón, A, Sainz Otero, Botella Rodríguez, M. (2004). La Enfermería vista desde El Género. *Index de Enfermería*, 13 (46), 45-48.

Infante Ochoa, I, Moret Montano, A Curbelo Heredia, I. (2007). Satisfacción del personal de enfermería en servicios de oncología. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3) Recuperado en 03 de julio de 2022, <http://scielo.sld.cu/scielo>.

Locke, E (1976). *"La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo"*. Manual de psicología industrial y organizacional. Editorial: Rand McCall College.

Marriner, Tomey, A. (2001). *Guía de Gestión y Dirección de Enfermería*. Elsevier.

Morales, Carcelén, E, M. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Alberto Seagonal. Perú.Repositorio tesis digitales URI <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5483>

Moreno, M., Peris, J. y Gonzáles, T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. Editorial. Prentice Hall.

Micha, A. (2015). Las condiciones de trabajo de la enfermería en Argentina: Determinantes político-institucionales. *Estudios del trabajo* 61-90. Recuperado el 18 de julio de 2022, de <http://www.scielo.org.ar/scielo.php>.

Organización Mundial de la Salud. (2010). OMS. *Contextualización Práctica y Literatura de Soporte*. Fundamentos y Modelo de la OMS. Editorial: Ediciones de la OMS, correo electrónico: [permissions@who.int](mailto:permissions@who.int).

Toledo, Rosales, J, C. (2015). *Satisfacción laboral del personal de Enfermería del Servicio de Emergencia, Trauma y Shock del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz*. Perú. Tesis <http://repositorio.autonmadeica.edu.pdf>.

Simón, G. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del SAMCO Carlos Pellegrini*. Santa Fe. Tesis Argentina: [http://capacitasalud.com/archivos/2016/Tesis\\_MGSSS\\_Simon.pdf](http://capacitasalud.com/archivos/2016/Tesis_MGSSS_Simon.pdf).

Sarella Parra, LH, Paravick K, T. (2002). *Satisfacción Laboral en Enfermeros que trabajan en el Sistema Médico de Urgencias (SAMU)*. Estudio Científico. *Ciencia y Enfermería*, 8 (2), 37-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>.

Leyes citadas:

Ley de ejercicio de la Enfermería. Honorable Congreso de la Nación Argentina. Buenos Aires, 26 de septiembre de 1991.

Ley N° 2999. Ley de ejercicio de la Enfermería. Legislatura de la provincia de Río Negro. Viedma, 27 de julio de 1996.

## **ANEXOS**

### **Anexo I**

Encuesta de satisfacción para el Personal de Enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro. El objetivo es recolectar datos acerca de sus características sociodemográficas para analizar su satisfacción laboral. Los datos que usted aporte, tendrá carácter confidencial, ya que se efectúa con fines académicos, permitirá cumplir con el requisito de presentación de la tesis para acceder al título de Licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional del Comahue. Desde ya, agradezco su colaboración con este estudio.

Características sociodemográficas del personal de enfermería.

Escriba en letras o números según corresponda:

Edad \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Lugar de Residencia: \_\_\_\_\_

Marque con una cruz (X) lo que usted considera pertinente.

Grado de instrucción: Secundaria incompleta \_\_\_\_\_ Secundaria completa \_\_\_\_\_

Ingreso básico aproximado 50.000 \$ (Cincuenta mil pesos) opciones: menor a esa

cifra \_\_\_\_\_ igual a esa cifra \_\_\_\_\_ Mayor a esa cifra \_\_\_\_\_

Salario para cubrir necesidades básicas: suficiente \_\_\_\_\_ insuficiente \_\_\_\_\_

Realiza Horas Extras: Si\_ No\_ Posee otros trabajos desvinculados de Salud: si\_ (especifique brevemente) no\_

Género opciones: femenino \_\_\_\_\_ masculino \_\_\_\_\_ sin género \_\_\_\_\_ no sabe/no contesta \_\_\_\_\_

Estado Civil opciones: Casado/a \_\_\_\_\_ soltero/a \_\_\_\_\_ unión estable \_\_\_\_\_ divorciado/a \_\_\_\_\_ viudo/a \_\_\_\_\_

Número de hijos: \_\_\_ Situación laboral: planta permanente\_\_contratado\_\_\_

**Tabla:** *Marcar con una cruz lo que se considere pertinente según sus características*

---

Grado de formación

---

\_Auxiliar de Enfermería. \_\_\_

\_tecnico/enfermero \_\_\_

Título: terciario universitario\_\_

Título: terciario universitario\_\_

\_Licenciado en Enfermería. \_\_\_

---

---

Antigüedad laboral

---

0\_1 años. \_\_\_

1\_10 años. \_\_\_

10\_20 años. \_\_\_

20\_30 años. \_\_\_

30\_40 años. \_\_\_

---

De acuerdo a su formación, usted continúa estudiando o formándose: si\_\_\_ no\_\_\_

## **Anexo II**

*Encuesta de Satisfacción Laboral para el Personal de Enfermería en el Servicio de internación del Hospital Dr Raúl Fernícola de la Ciudad de Valcheta, Rio Negro en los meses marzo y abril del año 2020 Marque con una cruz(X) según corresponda.*

### **Dimensión Salario**

1\_ El salario que recibo compensa el esfuerzo que realizo en mi trabajo.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

2\_ Mi salario es equitativo con respecto a otro personal con otras formaciones que realiza la misma tarea.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

3\_ Mi salario es suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi grupo familiar.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

Escriba algún dato relevante que usted tenga para aportar: \_\_\_\_\_

### **Dimensión Condiciones Físicas del Trabajo**

4\_ En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

5\_ Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) son agradables.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

6\_ En mi sitio de trabajo se mantiene el orden e higiene como así también el resto de las normas de bioseguridad.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

Escriba algún dato relevante que usted tenga para aportar: \_\_\_\_\_

#### Dimensión Promoción Profesional

7\_ mi trabajo en la institución permite desarrollar mis aspiraciones y objetivos personales.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

8\_ La institución se preocupa por mantenerme actualizado en las habilidades y conocimientos para mi desempeño laboral.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

9\_ La institución me brinda estímulos para que Incremente mi formación profesional.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

Escriba algún dato relevante que usted tenga para aportar: \_\_\_\_\_

#### Dimensión Relaciones Sociales

10\_ Existe solidaridad y ayuda mutua entre el personal de enfermería.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

11\_ Existen relaciones cordiales en el trato entre mis compañeros de trabajo.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

12\_ En nuestro grupo de trabajo la comunicación es abierta espontánea y factible con otros trabajadores de la misma institución.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

Escriba algún dato relevante que usted tenga para aportar: \_\_\_\_\_



### Dimensión Supervisión

13\_ Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi supervisor.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

14\_ Acepto decisiones que toman mis superiores, Independientemente de que las comparta o no.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

15\_ Mi trabajo es supervisado continuamente.

Muy satisfecho\_\_satisfecho\_\_neutral\_\_insatisfecho\_\_muy insatisfecho\_\_

Escriba algún dato relevante que usted tenga para aportar: \_\_\_\_\_

Muchas Gracias.



### Anexo III

Consentimiento informado para el personal de enfermería en el Servicio de Internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro.

He leído y se me han explicado, toda la información descrita en este formulario antes de firmarlo. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio denominado: “*Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el servicio de internación del hospital Dr Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020*”.

Nombre, apellido, matrícula y firma del sujeto investigado, fecha.

.....

Nombre, apellido, matrícula y firma del investigador que solicita el consentimiento, fecha.

.....

#### **Anexo IV**

Presentación del proyecto al Director del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta,  
Río Negro.

Al Sr. Director del Hospital

Valcheta (RN) 2020.

S\_\_\_\_\_D:

Por medio de la presente, me dirijo a Usted a fin de solicitar su aval para recolectar datos estadísticos para llevar a cabo la investigación titulada: “Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de internación del Hospital Dr. Raúl Fernícola de la ciudad de Valcheta, Río Negro en los meses marzo y abril del año 2020”. Los datos son necesarios para realizar la tesis y optar al título de grado de Licenciatura en Enfermería perteneciente a la Universidad Nacional del Comahue.

Para ello, será necesario realizar una encuesta al personal de enfermería con previo consentimiento, en día y horarios pactados a fin de evitar inconvenientes en el trabajo.

Quedando a su disposición el resultado del proyecto, Sin otro particular y a la espera de una respuesta favorable, saluda a Usted Atte.

Enfermera: Ester Norma Guechimpan (mp:9026)



Anexo V

Tabla: matriz de datos Sociodemográficos y de Satisfacción Laboral

Matriz de datos de la encuesta realizada al personal de enfermería del Hospital Dr Raúl Fernícola de Valcheta Río Negro												Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería																
Datos Sociodemográficos del Personal de Enfermería del Hospital Dr Raúl Fernícola de Valcheta Río Negro												Dimension Subito			Dimension Condiciones Fisicas del Trabajo					Dimension Promociones			Dimension Relaciones Sociales			Dimension Supervision		
Encuestados	Edad	Nacionalidad	Lugar de Residencia	secundario	Ingreso Basico aproximado	suficiente o insuficiente	Horas Extras	Otro trabajo	Genero	Estado Civil	Hijo	Grado de Formación	Ani que al Laboral	item 1	ite m2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15
1	43	argentino	valcheta	sec.compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	fem	solt	4	licen enf	10_20	-1	-1	-2	-2	-2	-2	0	0	0	2	2	1	-1	-1	-2
2	58	argentino	valcheta	sec.incompl	mayora 50\$	suficiente	si	si	masc	solt	2	auxil de enf	20_30	-1	-1	-2	-2	-2	-2	0	0	0	2	0	1	-1	0	-2
3	55	argentino	valcheta	sec.incompl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	fem	solt	4	auxil de enf	10_20	-2	-1	-2	-2	-2	-2	0	0	-2	1	1	-1	1	-1	-2
4	45	argentino	valcheta	sec. Compl	mayora 50\$	suficiente	no	no	masc	solt	0	licen enf	10_20	1	-2	-2	-2	-2	-2	2	1	-2	2	2	1	-2	-2	-1
5	39	argentino	valcheta	sec. compl	mayora 50\$	insuficiente	no	si	masc	casado	2	auxil de enf	1_10	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	0	-1	-1	-2	0	-2	-2	
6	47	argentino	valcheta	sec.compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	masc	casado	3	licen enf	10_20	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0	0	0	1	1	1	-1	-2	-2
7	55	argentino	valcheta	sec.incompl	mayora 50\$	suficiente	si	no	masc	casado	2	auxil de enf	20_30	2	1	-2	-1	-1	-1	1	1	-2	2	2	1	-2	0	-2
8	58	argentino	valcheta	sec. Incompl	mayora 50\$	suficiente	si	si	masc	casado	6	auxil de enf	20_30	2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	0	-2	-2	-2	-2
9	36	argentino	valcheta	sec. compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	fem	solt	1	enf no univ	10_20	-1	-2	-2	-2	-1	-2	2	2	-1	2	2	2	-2	-2	-2
10	29	argentino	valcheta	sec. compl	menora 50\$	suficient	no	no	ns/nc	solt	0	enf univ	01_10	-2	-2	-2	-1	-1	-1	2	2	-1	2	2	2	-2	-2	-1
11	35	argentino	valcheta	sec. compl	menora 50\$	suficient	no	si	ns/nc	solt	0	enf no univ	01_10	-2	-2	-2	-1	-1	-1	2	2	2	2	2	2	-2	-2	-1
12	41	argentino	valcheta	sec. compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	fem	solt	2	enf no univ	10_20	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	1	1	1	-2	-2	-1
13	38	argentino	valcheta	sec. compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	fem	solt	2	enf univ	10_20	-2	-2	-2	-2	-1	-2	1	1	0	2	2	2	-2	-2	-2
14	44	argentino	valcheta	sec. compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	fem	casado	4	licen enf	10_20	-2	-2	-2	-2	-2	-2	1	1	1	2	2	2	-2	-2	-2
15	38	argentino	valcheta	sec. compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	fem	solt	1	licen enf	10_20	-2	-2	-2	-2	-2	-2	1	1	1	1	1	1	-2	-2	-1
16	48	argentino	valcheta	sec. compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	fem	solt	3	enf no univ	20_30	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	0	1	1	1	-2	-2	-2
17	58	argentino	valcheta	sec. incompl	mayora 50\$	suficiente	si	si	masc	casado	2	auxil de enf	20_30	-2	-1	-1	-2	1	-2	1	1	1	2	1	1	-2	-2	-2
18	24	argentino	valcheta	sec. compl	menora 50\$	suficiente	si	no	masc	solt	0	enf univ	1_10	-2	-2	-2	-2	-2	-2	1	1	0	2	2	2	-2	-2	-1
19	59	argentino	valcheta	sec. compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	masc	casado	3	enf no univ	30_40	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0	2	1	-2	-2	-2
20	31	argentino	valcheta	sec.compl	mayora 50\$	insuficiente	si	si	ns/nc	casado	3	enf no univ	1_10	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	2	-1	2	2	1	-2	-2	-1

