



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
Carrera de Enfermería “San Vicente de Paúl”**

TEMA

**Nivel de satisfacción laboral que perciben los Internos de
Enfermería pertenecientes a la Rotación I en el Hospital
Territorial Militar II Libertad. Octubre 2015 a febrero 2016**

AUTOR

Ordoñez Sancán, Euro Reinaldo

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

TUTORA

Dra. Cevallos, Eva

Guayaquil, Ecuador

14 de Marzo de 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

Carrera de Enfermería “San Vicente de Paúl”

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Euro Reinaldo Ordoñez Sancán**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA**.

TUTORA

Dra. Cevallos, Eva

DIRECTORA DE LA CARRERA

Lcda. Mendoza Ángela, Mgs.

Guayaquil, a los 22 del mes de febrero del año 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

Carrera de Enfermería “San Vicente de Paúl”

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Euro Reinaldo Ordoñez Sancán**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “**Nivel de satisfacción laboral que perciben los Internos de Enfermería pertenecientes a la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II Libertad. Junio a Octubre del 2015**”, previo a la obtención del Título de **LICENCIADO EN ENFERMERÍA**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación, de tipo social hospitalario referido.

Guayaquil, a los 14 del mes de marzo del año 2016

EL AUTOR

Ordoñez Sancán, Euro Reinaldo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

Carrera de Enfermería “San Vicente de Paúl”

AUTORIZACIÓN

Yo, Euro Reinaldo Ordoñez Sancán

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Nivel de satisfacción laboral que perciben los Internos de Enfermería pertenecientes a la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II Libertad. Junio a Octubre del 2015”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 22 del mes de febrero del año 2016

EL AUTOR

Euro Reinaldo Ordoñez Sancán

ÍNDICE

CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	III
AUTORIZACIÓN.....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO I.....	13
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.....	20
2.2. MOTIVACIÓN LABORAL - SATISFACCIÓN LABORAL.....	25
2.2.1. MOTIVACIÓN LABORAL.....	27
2.3. CONCEPTOS RELACIONADOS.....	31
2.3.1. COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.....	31
2.3.2. MORAL LABORAL.....	33
2.3.3. CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	35
2.3.4. CONDICIONES DE TRABAJO.....	38
2.4. MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.....	41
2.4.1. DOTACIÓN.....	42
2.4.2. ENTORNO.....	42

2.4.3. SERVICIOS	43
2.4.4. SEGURIDAD.....	44
2.5. TRABAJO EN ENFERMERÍA	45
2.6. FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL	47
2.6.1. SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS	48
2.6.2. SATISFACCIÓN CON EL SALARIO.....	48
2.6.3. SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE PROMOCIONES Y ASCENSOS	48
2.6.4. CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO	48
2.6.5. COLEGAS QUE BRINDEN APOYO – SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	49
2.6.6. RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES	49
2.6.7. ROTACIÓN DE PERSONAL.....	49
2.6.8. AUSENTISMO	49
2.7. MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN.....	50
2.7.1. MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	50
2.7.2. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	51
2.8. VARIABLES	51
2.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	52
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	53
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	54
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	55
CAPÍTULO III.....	56
METODOLOGÍA.....	56
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	56
3.2.1 POBLACIÓN.....	56
3.2.2. MUESTRA	57
3.2.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN	57
3.2.4. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	57
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.3.1. LAS TÉCNICAS	57

3.3.2. INSTRUMENTOS	58
3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	59
3.5.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	59
3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	60
3.6.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA	60
3.6.2. GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL	65
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	77
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS.....	82

RESUMEN

La satisfacción laboral es un factor determinante en la calidad de la atención de enfermería, porque influye positiva o negativamente en el desempeño del trabajador; es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. La investigación presente trata sobre el nivel de satisfacción laboral de los internos de enfermería, del área de Rotación I del Hospital Territorial Militar II Libertad, que se apoya en la base científica de la Teoría de Maslow, quien menciona, que cuando se tiene satisfacción laboral, el individuo se encuentra a punto de lograr su autorrealización. El estudio tuvo como objetivo, determinar el grado de satisfacción laboral de los Internos de Enfermería durante la Rotación I en el hospital referido. La investigación es descriptiva, analítica y transversal que permitió hacer un corte en el tiempo, que comprendió de octubre 2015 a febrero 2016, con una muestra finita de 20 internos de enfermería que laboran en el hospital mencionado; se utilizó la técnica de la encuesta, donde se obtuvo los resultados siguientes: el 65% de los internos refirió estar muy insatisfecho con respecto a las cargas laborales dentro del área; el 85% está muy insatisfecho por las relaciones interpersonales entre compañeros; el 70% manifestó su insatisfacción sobre la seguridad en el ambiente laboral, porque no aplican la bioseguridad hospitalaria, no poseen los materiales ni equipos pertinentes para trabajar de forma segura, poniendo en riesgo la salud de los internos. En conclusión, a consecuencia de la insatisfacción laboral, es posible que siga en aumento el ausentismo laboral y los accidentes de trabajo en el hospital de estudio, además que peligra la salud de los pacientes, al ser atendidos por personal insatisfecho.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Nivel de satisfacción, Internos en enfermería, Institución de salud.

ABSTRACT

Job satisfaction is a determining factor in the quality of nursing care, because it influences positively or negatively the performance of the worker; It is a positive or pleasant emotional state of the subjective perception of the work experiences of the person. This research is about the level of job satisfaction of the inmates of nursing, of the area of rotation I of the Hospital Territorial Military II freedom, that relies on the scientific basis of the theory of Maslow, who mentions, that when you have job satisfaction, the individual is on the verge of achieving self-realization. The study aimed, determine the degree of job satisfaction of the inmates of nursing during the first rotation in the referred hospital. The research is descriptive, analytical and cross that allowed making a cut at the time, who understood from June to February 2016, with a finite sample of 20 inmates of nurses working in the hospital referral; we used the technique of the survey, which was obtained the following results: 65% of the inmates of nursing, referred to be very dissatisfied with regard to labour costs within the area; 85 percent are very dissatisfied by the interpersonal relationships among colleagues; and 70% expressed dissatisfaction on safety in the workplace, because does not apply bio-security hospital, non-nuclear materials and relevant equipment to work safely, putting at risk the health of inmates. In conclusion, as a result of job dissatisfaction, it is possible to follow in increased work absenteeism and accidents at work in the hospital's study, also that threatened the health of patients, to be attended by dissatisfied personnel.

Key words: Job satisfaction, level of satisfaction, internal in nursing, health institution.

INTRODUCCIÓN

La investigación presente aborda un tema importante de Enfermería, como es la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en las instituciones hospitalarias. La satisfacción laboral se define como un estado emocional con base en la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador, con relación a su actitud frente a su labor, basada en creencias y valores que va desarrollando de su propio trabajo, por lo que se reconoce como un elemento primordial del proceso asistencial, relacionado directamente con la calidad y calidez de sus servicios. Según Valentino Gamero (2003, p.17) refirió que “la satisfacción e insatisfacción laboral están relacionadas con muchos factores de comportamientos y resultados de gran trascendencia para los propios trabajadores, la organización y la sociedad”.

La satisfacción laboral ha sido un tema de estudio y discusión en distintos campos del conocimiento, como el psicológico, sociológico, administrativo y de enfermería, en donde ésta es la causa principal para el buen desempeño del personal, ya que sin la satisfacción laboral, la calidad de la atención o cuidado del paciente, se vería afectado.

Por la falta de satisfacción laboral, el personal genera ausentismo elevado, negligencias, agresividad en el puesto de trabajo, estrés laboral, mal trato al paciente, bajo rendimiento e intento de renunciar a su cargo, presentándose un problema crítico para las instituciones de salud, por la dificultad de encontrar y mantener un personal de enfermería capacitado, para cumplir su trabajo de forma óptima. Es evidente que la satisfacción tiene una estrecha relación con los factores del desempeño, puesto que no es factible conseguir que una persona realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho laboralmente (Brunet, 1997; Chávez, Álvarez, García & Villa, 1996: Consejo Intencional de Enfermería, 2001; Maher & Braskamp, 1986; Salinas, Laguna & Mendoza, 1994; Síordia, et al., 2011).

La teoría de Maslow puede ser aplicada a esta investigación a manera de ejemplo, ésta menciona que: cuando se tiene satisfacción en el trabajo, se encuentra el individuo a punto de lograr su autorrealización, el resto es secundario ya que el éxito, la auto-valía y el prestigio son elementos imprescindibles de la satisfacción del trabajador. Los principales factores que inducen a una mayor o menor satisfacción laboral, son los siguientes: trabajo mentalmente estimulante, recompensas equitativas, grado de apoyo de las condiciones de trabajo, grado de apoyo de los compañeros de trabajo y el entorno, que también es la condición humana y las experiencias vitales con las que se encuentra todo ser humano, como el sufrimiento, la esperanza, el dolor y la enfermedad, que influye en su rendimiento laboral.

Por lo tanto, se debe prestar atención a estos factores, porque la satisfacción laboral conduce al personal a prestar una óptima atención orientando a la eficiencia y eficacia, en la organización en los cuidados de la salud.

Esta investigación aportará sugerencias a través de políticas para mantener o elevar la satisfacción laboral en los internos de enfermería que laboran los centros hospitalarios; evidenciando la problemática que presenta el gremio con relación a la satisfacción laboral, tiene relación con la vida personal individual de la enfermera/o, lo cual lo conducirá a una vía de éxitos en todas las facetas de su acontecer diario, por tal motivo, se pretende determinar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera/o del área de Rotación I del Hospital Territorial Militar II Libertad, de la ciudad de Guayaquil, durante el período de octubre 2015 a febrero 2016.

En el presente trabajo de investigación se pretende evidenciar el grado de satisfacción laboral de los Internos de enfermería que hicieron su rotación I, en el Hospital Territorial Militar II Libertad en la ciudad de Guayaquil.

En el capítulo I, se describe los aspectos básicos de la investigación, tales como el planteamiento del problema de estudio, las preguntas de investigación, la justificación, los objetivos (general y específicos) mediante los cuales se determina el grado de satisfacción laboral, así como identificar

los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción laboral de los Internos/as de enfermería durante la Rotación I en el Hospital Militar Territorial de la ciudad de Guayaquil.

En el Capítulo II se expone el marco teórico, con referencia conceptual y elementos que describen el contenido contextual de la Satisfacción Laboral, como base fundamental que respalda la investigación planteada.

En el Capítulo III se describe la metodología utilizada en la investigación de campo, como es el tipo de estudio, métodos utilizados, universo y muestra, procedimientos efectuados para obtener la información, como la aplicación de la técnica de la encuesta a los internos de enfermería, para obtener los datos a analizarse, su respectiva interpretación estadística, como tablas y gráficos y análisis, elaborados en el programa Excel, obteniéndose los resultados de la investigación.

Culminando el estudio con las respectivas conclusiones, donde se describe el desenlace de la investigación en función de los objetivos logrados y el dictamen definitivo, para luego elaborar las sugerencias que se estiman pertinentes para dar solución efectiva a la problemática detectada.

Al final de proyecto de titulación, se encuentra el listado de las referencias consultadas, así como los anexos generados durante el proceso investigativo.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, las instituciones hospitalarias tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y es el personal el encargado de llevarlos al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

La satisfacción laboral, es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos, se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello, es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad.

Al tener en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional, es necesario que los funcionarios brinden un seguimiento adecuado y buscar las mejoras en el nivel de satisfacción del personal, ya que en muchas oportunidades, se descuidan los factores internos y externos que los mantienen satisfechos y como consecuencia, se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de personal, ausentismo, entre otros.

Brindando un adecuado seguimiento y dándole la importancia que se merece la satisfacción laboral, la productividad será mayor para la organización y ésta al comprometerse en la busca de la mejora continua, obtendrá colaboradores satisfechos y productivos que ayudarán a cumplir las metas y objetivos que se trace.

La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades,

enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y los cuidados de los enfermos, discapacitados y personas moribundas. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud y la formación.

Para que las enfermeras y enfermeros puedan desarrollar todo su potencial debe existir un entorno físico y un ambiente laboral adecuado, en la actualidad se han percibido algunos cambios en la sociedad, cambios que afectan al sector salud y por ende al campo enfermero. Se conoce que las funciones de enfermería se subdividen en 4 aspectos, tales como: asistencial, docente, administrativo e investigativo, quiere decir, que los enfermeros y enfermeras son responsables de aplicar dichas funciones en los individuos con el fin de aumentar el nivel y calidad de vida mediante el cuidado de la salud. Los conocimientos adquiridos en las diferentes instituciones que forman profesionales de enfermería deben ser puestos en prácticas desde que los estudiantes son expuestos a experiencias laborales como lo es la fase de Internado Rotativo (prácticas pre profesionales) que realizan en las diferentes casas de salud que los acogen.

Es pertinente mencionar, que la exposición al ámbito laboral de los estudiantes de enfermería, tiene repercusiones de carácter formativo, éstas pueden ser positivas o negativas, los internos e internas de enfermería deben cumplir con tareas hospitalarias en donde se ponen a prueba los conocimientos adquiridos en las aulas de clases y en talleres prácticos, también es cuando deben hacer las comparaciones respectivas entre lo teórico y lo práctico. Para que todo aquello tenga resultados positivos en la formación de dichos estudiantes, debe existir un ambiente tanto físico como laboral, idóneo para el progreso académico de los profesionales en formación, de lo contrario, habrá consecuencias nefastas, no solo, en lo académico sino también, en la atención que se brinden a los pacientes.

Es preciso mencionar, que el autor de esta investigación, al establecer comunicación con los internos de enfermería del hospital Militar II Libertad, para obtener información sobre la percepción de su satisfacción en su área de trabajo, obtuvo apreciaciones negativas con respecto al tema de estudio, puesto que los internos manifestaron su inconformidad en las cargas de trabajo que se les otorgaban, porque no estaban bien distribuidas; ni sus funciones y responsabilidades bien definidas, porque no existe un control por parte de los superiores; no hay trabajo en equipo, no existe compañerismo; tampoco se sienten seguros en la institución porque no aplica la bioseguridad hospitalaria de forma adecuada, por falta de materiales y equipos; no hay motivación por parte de la institución; por ello manifestaron su insatisfacción laboral, que repercute en su estado de ánimo, dando como consecuencia, aumento del ausentismo laboral y los accidentes de trabajo, además que peligra la salud de los pacientes, al ser atendidos por un personal insatisfecho.

Existen factores organizacionales y funcionales que pueden generar insatisfacción en los trabajadores, como la monotonía, exceso de trabajo, presión de los supervisores, condiciones de trabajo, que se han convertido en factores determinantes de la satisfacción laboral.

Los factores intrínsecos, llamados motivadores, se basan en la satisfacción laboral, incluyen el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la responsabilidad. Los factores extrínsecos, llamados factores higiénicos, estaban basados en los factores que producen insatisfacción en el trabajo e incluyen las políticas institucionales, la administración, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Es importante determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral en los internos de enfermería, para identificar cual o cuales de los aspectos laborales perciben como insatisfactorios y las consecuencias que generan éstos en la formación académica, conocer cuáles son las expectativas previas a iniciar sus prácticas pre – profesionales y realizar una comparación con las experiencias obtenidas al insertarlos en el campo laboral, todo esto para

elaborar estrategias en pos de mejorar la didáctica de las instituciones de formación superior con respecto a la carrera de enfermería.

Por consiguiente es necesario plantearse la pregunta de investigación siguiente: ¿Cómo influye la satisfacción laboral de los internos de enfermería en la productividad de la institución hospitalaria?.

1.1.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Qué grado de satisfacción laboral refieren los Internos de Enfermería de la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II de la ciudad de Guayaquil?
- ¿En qué aspectos se sienten insatisfechos o satisfechos laboralmente los Internos de Enfermería de la Rotación I del Hospital Territorial Militar II de la ciudad de Guayaquil?.
- ¿Qué situaciones laborales fueron percibidas como poco satisfactorias por los Internos de Enfermería de la Rotación I del Hospital Militar Territorial de la ciudad de Guayaquil?.
- ¿Cuál de los aspectos laborales es el que presenta mayor grado de insatisfacción para los Internos de Enfermería de la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II de la ciudad de Guayaquil?.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, cobra importancia vital el mejoramiento de la conducta organizacional, en términos de mejorar las relaciones entre las personas y la organización, por lo que los gerentes, directivos y servidores, deben trabajar para crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco, uno de los aspectos de más importancia para los empleados o servidores, es la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los

aspectos que rodean el clima de su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

En el ambiente laboral, la comunicación interna representa beneficios para la empresa ya que ayuda a optimizar recursos, y por lo tanto, a bajar costos; beneficia a los empleados porque les permite realizar mejor su trabajo y mantener mejores relaciones interpersonales con sus compañeros.

La comunicación cuando es inadecuada, puede ocasionar varios problemas en la organización como: los colaboradores desconfían de la alta dirección debido a que reciben poca información, por lo tanto, creen que no conocen la situación real de la misma, perciben que sus jefes inmediatos no les proporcionan la retroalimentación necesaria para desarrollar su trabajo, no sienten libertad de expresarse con sus jefes por miedo a que tomen represalias, sienten que no son escuchados ya que no toman en cuenta las ideas que han presentado y en otros casos, los jefes las presentan como si fueran los autores.

Una vez que los internos e internas de enfermería pertenecen a una institución hospitalaria, deben acogerse a sus reglas, a sus horarios y a su respectiva remuneración económica, también son afectados por el ambiente físico y laboral, por lo tanto, es relevante estudiar la satisfacción que ellos perciban; además, el personal de enfermería es quien tiene mayor contacto con el paciente, es decir, debe ser el grupo que más refleje compromiso institucional y el personal del que se espere una atención de calidad y calidez bajo principios morales y éticos.

Para medir la satisfacción laboral hay que utilizar instrumentos que permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma: relación con los

compañeros/as, supervisores, tensión con el trabajo, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, ambiente físico, entre otras. Cabe recalcar, que estas dimensiones son el resultado de la revisión de la literatura y de las teorías que fundamentan la satisfacción laboral de los autores, quienes han elaborado instrumentos de medida acerca de este tema.

El propósito de éste estudio es conocer la percepción que tienen los internos de enfermería del ambiente laboral y qué grado de satisfacción manifiestan luego de las experiencias obtenidas en el hospital, en su rotación pre-profesional, con el fin analizar qué factores determinan la satisfacción laboral y las repercusiones en la interacción con las actividades laborales.

Por lo anteriormente expuesto, la presente investigación permitirá contar con los insumos necesarios para proponer a los directivos de la unidad hospitalaria, la implementación de una estrategia de comunicación interna tendente a mejorar el clima laboral del establecimiento, lo cual repercutirá en la satisfacción del talento humano y en la calidad del servicio a los usuarios.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción laboral de los Internos de Enfermería durante la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II de la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción laboral de los Internos/as de enfermería, durante la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II de la ciudad de Guayaquil.

- Determinar los aspectos laborales que presentan mayor grado de insatisfacción laboral de los Internos/as de enfermería, durante la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II de la ciudad de Guayaquil.
- Establecer las percepciones de satisfacción laboral de los Internos/as de enfermería, durante la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II de la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Antes de referir el marco conceptual y teórico pertinentes, es imprescindible mencionar que el estudio de la satisfacción laboral y los factores que la determinan, se ha desarrollado desde varios años atrás, gran parte de dichos trabajos, se han centrado en el impacto relativo de las características personales, demográficas y variables organizacionales, pero ningún modelo teórico ha dominado el campo en su totalidad, así como tampoco existe una definición universal; por ende el marco teórico y conceptual de la investigación presente, se basa en la literatura existente en relación con aquellas definiciones y teorías más aceptadas de la satisfacción laboral en el campo organizacional, como lo son la Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow y la Teoría bifactorial de Herzberg, las cuales han repercutido en el diseño de instrumentos que permiten medir dicho constructo y sobre todo que han sido aplicados en el medio hospitalario y por su puesto en el personal de enfermería, objeto de la investigación presente.

Siguiendo este orden de ideas, en la literatura de la administración de recursos humanos, psicología de la organización y comportamiento en el trabajo, usualmente se encuentra un empleo indistinto de los términos satisfacción laboral y motivación laboral, por tal motivo, se hace necesario realizar la diferenciación correspondiente a tales conceptos fundamentales en este tema de estudio.

2.1. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Existen innumerables definiciones del concepto de satisfacción en el trabajo, pero existe una categorización de acuerdo a dos perspectivas:

La primera perspectiva corresponde a aquellas definiciones que se refieren a “la satisfacción laboral como un estado emocional o afectivo” (Crites, 1969;

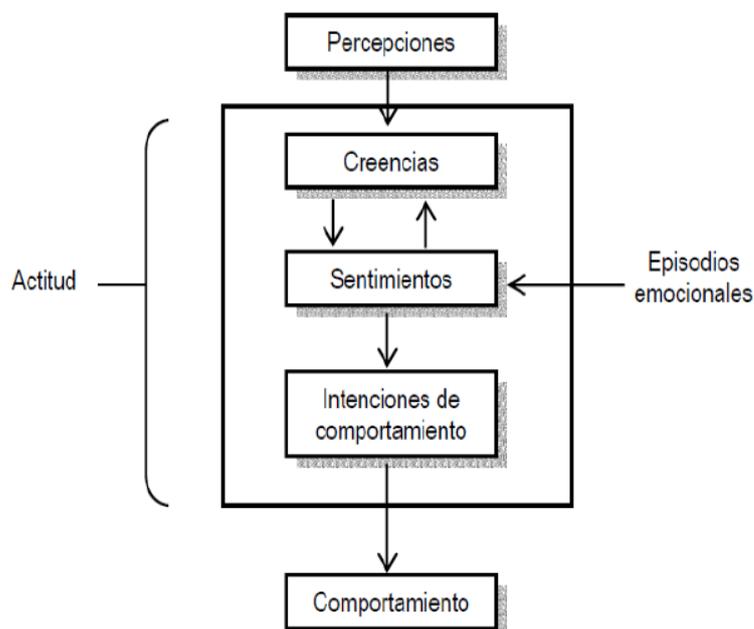
Locke, 1976; Price y Mueller, 1986; Mueller y McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993).

Se distinguen los conceptos de respuesta afectiva y respuesta emocional pues, aunque se encuentran relacionados, no son sinónimos. El término afecto, se refiere a un fenómeno genérico y poco específico que puede incluir otros fenómenos, tales como las preferencias, las evaluaciones, los estados de ánimo y las emociones. Las emociones serán una forma de afecto más compleja cuya duración es claramente más precisa que una reacción afectiva o estado de ánimo. Se centralizan, por norma, en objetos específicos y originan una serie de evaluaciones y reacciones corporales bien determinadas.

En la segunda perspectiva, están las definiciones que consideran “la satisfacción laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo” (Salancik y Pfeffer, 1977; Griffin y Bateman, 1986 Harpaz, 1983; Peiro, 1986; Arnold, Robertson y Cooper, 1991 y Bravo, Peiro y Rodríguez 1996).

Teniendo en cuenta que una actitud es la asociación entre un objeto dado y una evaluación dada, en el tema de referencia, se trata de la evaluación que hace la persona acerca de su trabajo. De forma que la satisfacción laboral, es vista como una actitud que tiene un fuerte componente afectivo. Las actitudes aparecen como asociaciones entre objetos y respectivas evaluaciones por parte de los individuos respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento. Las actitudes, son definidas también, como condiciones previas del comportamiento y están integradas por tres componentes: el componente cognitivo (creencias, opiniones), el afectivo (emociones y sentimientos) y el conativo (intención de comportarse de determinada forma), como lo indica la figura siguiente:

Figura 1. Modelo de relación entre actitud y comportamiento



Fuente: Gamero, 2005

Según Blum y Naylor (2004, p.45) refirieron que: La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso entre otros ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Hoppock (2008, p.47) afirmó que “la satisfacción laboral es cualquier combinación fisiológica, psicológica y circunstancias ambientales que llevan a una persona a decir: “Estoy satisfecho con mi trabajo”.

Bracho (1989), afirma que “la satisfacción laboral se refiere a la 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”. Koontz y O’Donell (1995), plantean que “la satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación en el trabajo”. Coincidiendo al respecto con Chiavenato (1986), al señalar que “la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia si trabajo”.

Un concepto global de Satisfacción Laboral hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. También, “una respuesta emocional o afectiva hacia el trabajo” (Muchinsky, 1993) o “una actitud generalizada ante el trabajo” (Beer, 1964) “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo” (Bravo, Peiró y Rodríguez, 2002) o “relacionado con los componentes básicos de las actitud: cognitivo, afectivo y conductual” (Arnold, Robertson y Cooper, 1991).

La satisfacción laboral se deriva de aspectos del trabajo como el reconocimiento, promoción, el salario, las condiciones laborales, el estilo de mando, la relación con los compañeros o las políticas de la empresa. Según Locke (1976) “es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo”. Vroom (1964, p.99) define “la satisfacción laboral como "afectiva orientación por parte de los individuos hacia los roles de trabajo que actualmente ocupan".

Davis y Newstrom (2003), definen que es “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

Dedicación al trabajo: Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional: Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Estado de ánimo en el trabajo: Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Robbins y Coulter (2005), señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser.

- Las necesidades.
- Los valores.
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del debería ser:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.
- Retribución.

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez.

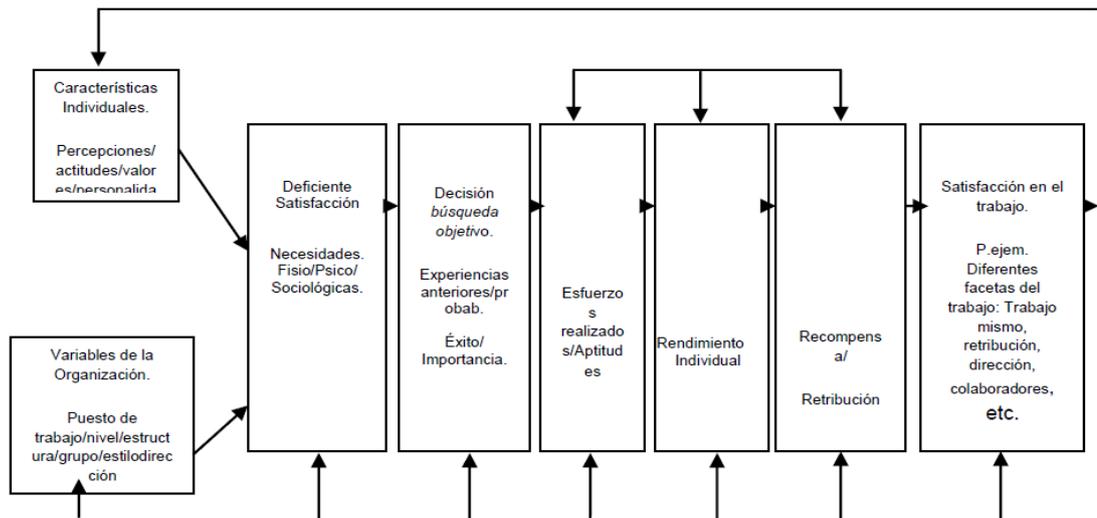
Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

2.2. MOTIVACIÓN LABORAL - SATISFACCIÓN LABORAL

La comprensión de la motivación para trabajar permite explicar por qué la persona dirige sus fuerzas y su energía en un sentido determinado y manifiesta ciertas pautas de conducta y de reacción en el mundo laboral de la organización, aunque no se debe olvidar como lo indica Weinert, que la motivación no es la única determinante del rendimiento laboral y de la

conducta en el trabajo ya que existen otras variables como los esfuerzos, las aptitudes, las expectativas, los valores, y experiencias previas, correspondientes a características individuales, así como también hay una serie de variables de la organización (estructura, nivel, campo de acción, puesto de trabajo, tecnología, estilo de dirección y grupo de trabajo) que influyen sobre la conducta de búsqueda que muestra un individuo para conseguir el objetivo laboral y determinan la cantidad de energía que una persona aplica en la consecución del rendimiento en el trabajo, lo que dará lugar por su parte a las recompensas y retribuciones financieras y no financieras esperadas, y finalmente a la satisfacción en el trabajo. El siguiente esquema muestra la función que desempeñan las variables de influencia dentro de este proceso de motivación.

Figura 2. Motivación laboral – satisfacción laboral



Fuente: Weinert, 1985

Esta figura demuestra además, que la motivación y la satisfacción, sobre todo la satisfacción en el trabajo, guardan una relación mutua, pero no son términos sinónimos. Mientras que la motivación se entiende como una predisposición a una actuación específica, orientada hacia un fin, esto es que se trata principalmente de una conducta orientada hacia un fin por parte del individuo en el proceso laboral, la satisfacción en el trabajo es una consecuencia de la recompensa y retribución en relación con un rendimiento.

Aún más, se aclara que la motivación laboral, es un proceso interno que parte de una serie de necesidades personales y que se orienta a la satisfacción de éstas, a través de unas realizaciones externas concretas de índole laboral. La satisfacción en el trabajo, por su lado, es una actitud que, en tanto se posee, facilita y hace menos penoso el proceso de satisfacción de las necesidades a las que orienta la motivación, e incide en que o se mantenga como tal, la meta a la que se orienta la motivación, o en que la persona trate de reorientarse hacia otra meta diferente.

Como dice Weinert (1985) la motivación para trabajar se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y a la selección de la conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción laboral se centra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

2.2.1. Motivación laboral

La motivación suele plantearse en forma de expectativas y de experiencias o bien de contribuciones y retribuciones relativizando las posibilidades de cambio o de transformación que puedan sufrir. La noción de expectativa introducida por Morse expresa el conjunto de valores que el individuo ha ido asimilando y que quiere ver realizados en su ámbito de trabajo; así, “la satisfacción será el resultado de lo que el individuo espera obtener y lo que obtiene realmente” (Pérez Rubio, 1997).

La motivación es una variable que influye en mayor medida que la satisfacción en el desempeño y resultados productivos. La satisfacción y la motivación no son dependientes entre ellas, por ejemplo: “un empleado puede estar satisfecho con su trabajo, pero no motivado, se trata de aquel individuo que evalúa favorablemente su situación profesional, pero cuyo esfuerzo no proporciona niveles de desempeño elevados” (Cavalcante, 2004).

Para muchos trabajadores, la actividad laboral que desempeñan añade una dimensión específica a sus vidas. Es generalmente entendido y está empíricamente comprobado, que los individuos con trabajo se sienten mejor que aquellos que no cuentan con él. Sin embargo, en realidad tenemos que

aceptar la idea de que algunos individuos ven tener un trabajo como un enriquecimiento de sus vidas, mientras que otros perciben el estatus de trabajador como algo que empeora la calidad de sus vidas.

Esto fue así para la mayoría de la gente en épocas pasadas y, probablemente, también lo es hoy en los países menos desarrollados. Cualquier generalización sobre el valor de la actividad laboral para los trabajadores resulta difícil; las circunstancias individuales determinarán en gran medida si el sujeto se encuentra mejor o peor trabajando. Por ejemplo, sería de esperar que un individuo joven con familia esté mejor cuando trabaje, mientras que los jubilados estarán, en general, más felices con su situación de no participación” Gamero (2005, p. 39).

Una de las necesidades que como seres humanos podemos experimentar desde el momento en que tomamos conciencia del **YO** individual y de la realidad que nos envuelve, es tratar de comprender la naturaleza de las emociones, su relación con el pensamiento racional y el modo en que ambas dimensiones interactúan y condicionan nuestros actos aplicados en el sitio de trabajo.

La motivación es un impulso que nos permite mantener una cierta continuidad en la acción que nos acerca a la consecución de un objetivo y que una vez logrado, saciará una necesidad. A la vez es considerada como un proceso psicológico, desencadenado por una necesidad de cualquier índole, sea esta psíquico, social o físico. Está orientada a una meta que la persona selecciona, cuya consecución es considerada válida para satisfacer una necesidad. Facilita la actividad en cuanto es energizante y mantenedora de esa energía hasta el logro de la meta.

La motivación es un elemento de gran importancia en cualquier ámbito de la vida humana, y al referirse al “Ámbito Laboral” ésta juega un papel muy importante ya que al ser el trabajo una de las actividades en las que se ocupa gran parte del tiempo, se espera que la persona se encuentre motivada y al mismo tiempo satisfecha con la labor que realiza, con el ambiente que lo rodea. Es por esto que a través del tiempo, la motivación ha sido considerada

como una fuerza impulsora para el desarrollo de las actividades y gracias a ello se puede inferir que toda actividad está motivada por algo y hacia algo.

A lo largo, el término motivación, es conceptualizado como las razones que explicarían el acto de un individuo o de un agente social cualquiera. La variable motivacional básica es el estado fisiológico inicial (innato), que exige la satisfacción de una necesidad para subsistencia del individuo o de la especie.

Según Mateo Mankeliunas existen dos grandes etapas en el desarrollo del término motivación: “La etapa pre-científica, que abarca desde los principios de la humanidad hasta mediados del siglo a.c. XV (15); y la etapa científica, que se inicia con la obra de Darwin y se desarrolla particularmente durante los últimos 30 o 40 años de la psicología científica”.

A inicios de la etapa pre-científica, se buscó dar una explicación del comportamiento humano basada en la idea de los espíritus, y más tarde, los filósofos griegos intentaron explicar la conducta humana basándose en la razón. Como afirma Cofer “Aristóteles creía que la meta más allá de la vida humana es la felicidad, que debe lograrse por medio de esa actividad única al hombre: la razón”. Los postulados de Aristóteles, Sócrates y Platón dominaron la mentalidad griega. Más tarde, al acercarse el siglo XIX (19), se inició la investigación científica y, según Cofer, fue con la obra de Darwin que se inició la etapa científica en el desarrollo del término motivación.

El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional en seis niveles que, según él explicaban la determinación del comportamiento humano.

En cuanto a las primeras ideas de motivación que fueron apareciendo en distintos contextos históricos valen destacar las siguientes:

En el modelo tradicional, que se encuentra ligado a la escuela de la Administración Científica se decía que la forma de motivar a los trabajadores

era mediante un sistema de incentivos salariales; o sea, que cuanto más producían los trabajadores, más ganaban.

Para esta escuela la motivación se basaba únicamente en el interés económico (homo económico; entendiéndose por este concepto al hombre racional motivado únicamente por la obtención de mayores beneficios).

Al parecer la motivación humana es mucho más compleja puesto que abarca tanto la parte económica como la intelectual, espiritual, entre otros.

En el modelo expuesto por la escuela de Las Relaciones Humanas, se rechaza la existencia del hombre económico, para ellos, la clave determinante de la productividad es "la situación social", la cual abarcaría el grado de satisfacción en las relaciones internas del grupo, el grado de satisfacción en las relaciones con el supervisor, el grado de participación en las decisiones y el grado de información sobre el trabajo y sus fines.

Además, se piensa que tanto las escuelas clásicas como la escuela de las relaciones humanas, simplifican a la motivación en un solo factor, ya sea por el dinero o las relaciones humanas.

McGregor está ligado al modelo de los recursos humanos en el cual identificó dos series de supuestos sobre los empleados. Por un lado tenemos a la denominada Teoría X, la cual sostiene que las personas prefieren evitar el trabajo en lo que sea posible, prefiriendo ser dirigidas y no tener responsabilidades, dando una importancia secundaria al trabajo; y por el otro a una segunda serie denominada Teoría Y, siendo ésta más optimista, ya que considera que las personas quieren trabajar por sí mismas y pueden derivar satisfacción de su trabajo; teniendo capacidad para aceptar responsabilidades y aplicar su imaginación, ingenio y creatividad a los problemas de la organización.

2.3. CONCEPTOS RELACIONADOS

Se mencionan a continuación, algunos conceptos que se hallan en la literatura del comportamiento humano en el trabajo, psicología de la organización/trabajo y administración del recurso humano, en los cuales se ha hecho un uso indistinto entre ellos o mejor una mala interpretación, sin embargo, se hace la aclaración pertinente.

2.3.1. Compromiso con la organización

El compromiso organizacional se considera como una actitud hacia el trabajo que se desarrolla en el proceso de la socialización, que a su vez es el mediador por el cual los empleados aprenden los valores, normas, y patrones de comportamiento dentro de la organización (Claure, 2003; Zavaleta, 2005). Se considera el compromiso como un mecanismo que produce comportamientos sólidos, que favorecen el desenvolvimiento de las personas con las líneas consistentes de actividad, que ellas mismas eligieron para la obtención de sus propósitos. Asimismo, el compromiso, es comprendido como la totalidad de presiones normativas internalizadas para actuar en un camino que se entrecruza con los intereses organizacionales (De Frutos, Ruiz y San Martín, 1998).

Para que se dé un compromiso organizacional, los empleados deben compartir los valores, visión y misión que tiene la organización. La visión es la imagen que se quiere tener en un futuro, la misión es el “por qué existimos”, procurando ayudar al mundo de manera particular y los valores describen cómo la compañía desea la vida cotidiana (Senge, 1990). La socialización organizacional es el medio por el cual los miembros aprenden los valores culturales, normas, creencias y conductas que se requieren dentro de la organización.

Modelo de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1997, citados en Calderón, 2009) resaltan lo común de varias definiciones hechas por diferentes autores sobre el compromiso organizacional, de esta manera plantean que:

- Es un estado psicológico.
- Característica de las relaciones de los empleados con la organización.
- Tiene implicaciones para la decisión de continuar siendo miembros de la organización.

Meyer y Allen proponen que el compromiso organizacional tiene tres componentes, los cuales son tres: afectiva, de permanencia y normativa.

El compromiso afectivo es el lazo emocional que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización.

Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. Significa también que el empleado se sienta identificado con los valores de la empresa, sintiendo orgullo de pertenecer a la organización y sintiéndose preocupado por la empresa cuando la misma tiene problemas (Meyer y Allen, 1991).

Compromiso de permanencia, señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

En otras palabras hace referencia a los costos que representaría el abandonar la empresa, se habla de la inversión que hace el individuo con el pasar del tiempo, como la antigüedad, o el estatus que tenga la empresa, entonces el empleado espera que su inversión sea retribuida (Meyer y Allen, 1991).

El empleado con un alto compromiso de permanencia, mantiene un nivel bajo laboral dentro de la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso normativo, es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre el costo de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización.

En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el empleado. Entonces el compromiso normativo es emocional porque el empleado siente la obligación de no dejar la organización por estar en “deuda” con la misma (Meyer y Allen, 1991).

2.3.2. Moral laboral

La moral es el estado de ánimo de un individuo o de una colectividad en relación para que pretenda alcanzar. En el marco de la organización parece que se refiere a cierta relación entre los sentimientos de los trabajadores y el rendimiento buscado por la empresa. Una reacción a la vez colectiva e individual respecto a los fines de la organización.

El estudio de la moral laboral de Maier (1975) “es una consecuencia del interés que algunos gobiernos han demostrado por la moral nacional y una actitud individual en un esfuerzo de grupo”. Para Katz la moral implica 2 factores: existencia de una meta común entre los miembros del grupo y aceptación de soluciones socialmente reconocidas para la consecución de la meta. Sikula

(1979) define la moral y la actitud de los individuos y grupos hacia su ambiente de trabajo y hacia su cooperación voluntaria.

Guion (1958) distingue diversos tipos de definiciones y señala sus posibilidades y limitaciones. Definiciones que son:

- Moral como cohesividad de grupo: significativa como base de trabajo útil, parece no tomar en cuenta al individuo;
- Moral como actitudes relativas al trabajo: actitudes hacia la supervisión, actitudes hacia los estímulos económicos, actitudes hacia el producto y cosas similares, satisfacción en el trabajo;
- Moral como ausencia de conflicto: parece algo negativa, pero no hay duda de que va implícita en una buena parte de las medidas y las conversaciones de la gerencia;
- Moral como un buen ajuste personal: necesitamos de un concepto que esté más relacionado con el trabajo que el ajuste liso y llano;
- Moral como sentimiento de alegría: se puede estar contento y eufórico en el trabajo, pero a pesar de él, no por causa de él (Julia Santos);
- Moral como aceptación personal de las metas del grupo: esta definición considera que la moral es un atributo del individuo, pero se trata de un atributo que existe únicamente con referencia al grupo del cual es miembro, definición híbrida que es la más ampliamente aceptada.

Existe un consenso en aplicar los términos de "actitud", "adaptación" y "satisfacción" para describir los estados individuales, mientras que se reserva el término de "moral" para describir una condición de un grupo de personas.

Según **Maier** (1975) las condiciones de grupo que afectan a la moral son:

- Grado en que los miembros de un grupo tienen un objetivo común,
- Grado en que el objetivo se considera valioso,
- Grado en que los miembros sienten que el objetivo puede ser alcanzado.

El grupo y sus objetivos son factores principales en el estudio de la moral. El que los objetivos de la organización sean concordes con los de los grupos posibilita la eficacia organizacional. Se piensa que el clima general de la empresa tiene una relación importante con su eficacia. Para algunos autores el clima organizacional sólo es la suma total de las actitudes de los trabajadores dentro de la empresa, especialmente en lo referente a la salud y comodidad de los empleados. Para otros, el clima organizacional, es el conjunto de condiciones ambientales internas de una empresa.

Según la teoría de sistemas, el clima organizacional puede considerarse como un concepto más amplio y que engloba a toda la empresa e incluye actitudes, prácticas, tradiciones y costumbres. La moral es un concepto de grupo relacionado con las actitudes. Para Sikula (1979) “los cambios en el clima organizacional ocurren más lentamente que los cambios en la moral”.

2.3.3. Calidad de vida laboral

Para comprender qué es Calidad de Vida Laboral (CVL), se exponen a continuación los conceptos de algunos autores.

Según, Werther William B. “calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización”. Hay empresas que tienen buen ambiente y otras que lo tienen malo.

Davis, Keith “calidad de vida en el trabajo se refiere a la naturaleza favorable o desfavorable del ambiente de trabajo en su totalidad para las personas”.

Robbins, Stephen P. “calidad de vida laboral, se refiere al proceso por el que la organización responde a las necesidades de los empleados, estableciendo mecanismos que les permiten participar por completo en las decisiones que diseñan su vida en el trabajo”.

Koontz y Weihrich “calidad de vida laboral no es solo un método de grandes

posibilidades para el enriquecimiento de puestos, sino también un campo interdisciplinario de investigación donde se combina la psicología y sociología industrial y organizacional, la ingeniería industrial, la teoría y desarrollo de las organizaciones, las teorías sobre motivación y liderazgo, las relaciones industriales”.

La calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella y comprende diversos factores, como satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar. La calidad de vida en el trabajo abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo, sino también, los aspectos extrínsecos. Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar los cambios.

Fines e importancia de la calidad de vida laboral

La importancia de mejorar la productividad y la Calidad de Vida Laboral, resalta a la vista de todo aquel que trabaja en una empresa. En épocas anteriores, esto no era prioritario, puesto que las condiciones que imperaban en la economía eran otras, se creía que jamás se tendría competencia, los mercados eran cautivos y la economía de las empresas estaba protegida; por lo que los incentivos que se otorgaban a los empleados para aumentar la productividad eran pocos.

Hoy en día, vemos como el panorama descrito anteriormente, ha cambiado, debido a, entre otras cosas, la mayor duración de los ciclos de recesión económica, la globalización de los mercados y el aumento de la competencia internacional. (Dolan, et. al, 2003).

Es menester que las empresas eleven su productividad y una de las formas

de lograrlo es creando un ambiente en el que la calidad de vida laboral esté siempre presente, ya que el recurso más importante para una empresa, lo constituye el recurso humano y si este no está satisfecho con su trabajo, se pueden generar una serie de problemas que afectan directamente a la productividad.

En las empresas, se podría implementar la motivación de la siguiente manera: “el gerente puede recopilar información acerca de los factores que tienden a enriquecer los puestos, probarlos en el sistema de trabajo y determinar si los empleados sienten que ocurrió el enriquecimiento” (Herzberg en Davis, 2004, p.289).

Para efectuar lo anteriormente mencionado, la empresa puede aplicar encuestas sencillas, a los empleados de diferente nivel, además debe utilizar la observación directa.

Entre otros factores motivacionales que se considera es: “que el trabajo se vea más retador y conceder a los empleados mayor libertad de decisión” (Herzberg, 2004). Aquí es conveniente que la empresa detecte a los empleados más antiguos (los empleados más antiguos tienen más conocimiento de lo que es el trabajo en el puesto y/o en la empresa) y promoverlos de puesto con aumento de sueldo correspondiente, dándoles a la vez mayor libertad de decidir. Lo anterior, el empleado también lo vería como un reto.

La gerencia debe asegurarse que lo anterior les motive y que las capacidades de los mismos empleados correspondan a las exigencias del trabajo y así puedan ocupar puestos más importantes y desarrollar una carrera dentro de la empresa. “Calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores, como satisfacción en trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización” (Chiavenato, 2003).

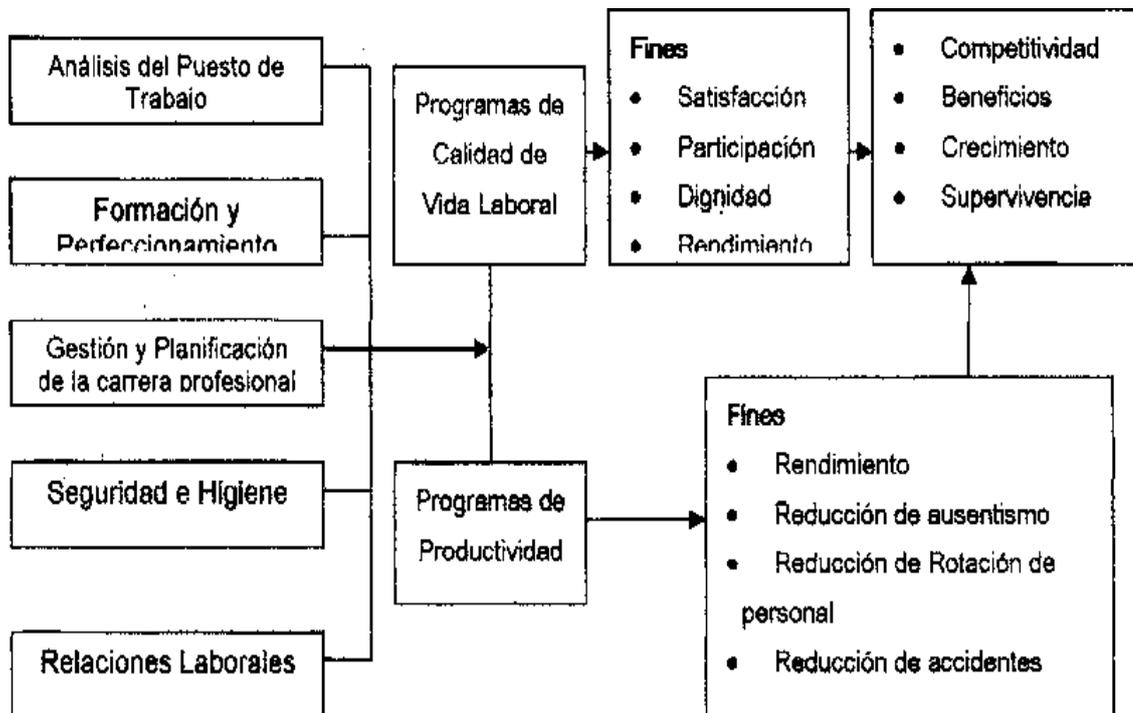
Los factores motivacionales que se señalan como promover a los empleados de puesto, y “darle mayor libertad de decisión, hacer el trabajo más retador;

le va a dar al empleado una mayor responsabilidad y va a confirmar que su trabajo contribuye a un producto terminado” (Herzberg, 2004). Lo cual es una motivación muy grande para el empleado. Además, son aspectos que contribuyen en gran medida a lograr la calidad de vida laboral en la empresa, y por lo tanto, se genera un clima favorable para el trabajador, que se va a reflejar en un mejor desempeño, es decir, un mejor servicio a los clientes.

Calidad de vida laboral y recursos humanos

Los programas de productividad y calidad de vida laboral pueden estar relacionados con otras actividades y programas propios de Recursos Humanos, tal como se muestra en el diagrama siguiente:

RELACIONES Y PROGRAMAS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD



Fuente: (Herzberg, 2004)

2.3.4. Condiciones de trabajo

Según Pascual (1999), la constante de inserción de las máquinas en el

trabajo, la competitividad laboral, los horarios de trabajo, las posturas que deben adoptar los trabajadores y trabajadoras, el entorno de sus puestos de trabajos, la repetitividad de las tareas, las aptitudes personales y las exigencias de ritmos de producción, generan una serie de condicionantes que pueden afectar de manera significativa la salud de los trabajadores y trabajadoras, denominadas hoy en día como condiciones de trabajo.

En el estudio de Condiciones de Trabajo se emplean ciertos conceptos básicos para comprender mejor cada uno de los aspectos que envuelven su contenido.

Unas inadecuadas condiciones laborales pueden influir en el entorno en que viven los trabajadores, lo que quiere decir que los trabajadores, sus familias, otras personas en la comunidad y el entorno físico que rodea el lugar de trabajo pueden expresarse en los riesgos que hay en el lugar de trabajo.

Es necesario, destacar lo sostenido por Chiavenato (2001, p.481), para quien el trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones: “1) Condiciones ambientales de trabajo como: iluminación, temperatura, ruido, entre otros; 2) Condiciones de tiempo: que se refiere a la duración de la jornada de trabajo, horas extras, feriados, descansos, entre otros; y 3) Condiciones sociales como: organización informal, estatus, entre otros”.

Como se puede observar, las condiciones de trabajo son estudiadas con el fin de preservar la salud del trabajador, se puede definir como el resultado de un proceso de desarrollo individual de la persona, que se puede ir logrando o perdiendo en función de las condiciones que le rodean.

En igual sentido, Chiavenato (2001) plantea que “los trabajadores en toda organización productiva cumplen con una serie de actividades de trabajo a cambio de un salario que perciben con el fin de satisfacer sus principales necesidades básicas y las de sus familiares”. Es decir, las condiciones de trabajo en cualquier empresa están determinadas por la tecnología, el medio ambiente, las tareas, la organización, las posturas, el tiempo, los esfuerzos, el ritmo de trabajo, el espacio, la manipulación, las aptitudes personales y

diferentes factores de riesgo que condicionan la ejecución de la actividad de trabajo; en la mayoría de los casos, estas condiciones generan situaciones que afectan la salud de los trabajadores y, generalmente, determinan la manera en que enferma y muere la población de trabajadores.

Por otro lado, según advierte Neffa (1998, p.45) también se conocen como condiciones de trabajo los “Factores que construyen el ambiente físico y social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo, que actúan sobre la salud del trabajador y que tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto”; esto, significa que las condiciones de trabajo tienen impacto no sólo sobre el contexto físico del individuo, sino también, sobre su salud psicológica y emocional.

En este sentido, cabe destacar que desde 1950, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), coinciden en considerar las condiciones de trabajo como un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo, que también debe estudiar el impacto del empleo en las familias, comunidades y otras personas. Así, las razones para establecer buenos estándares de salud y seguridad en el sitio de trabajo son descritas por Rojas (2001, p.45) en las siguientes categorías:

Morales: Un empleado no debería correr riesgos de sufrir accidentes en el trabajo, ni tampoco otras personas relacionadas con la actividad laboral.

Económicas: Muchos gobiernos aceptan que las malas condiciones de trabajo redundan en un mayor costo para el Estado, por el costo del pago del Seguro Social para los discapacitados y del tratamiento médico, así como la disminución de la fuerza laboral. Las organizaciones, también pueden sufrir desventajas económicas, tales como los costos burocráticos, la disminución de la producción y la pérdida de la imagen positiva ante empleados, consumidores y público en general.

En síntesis, puede decirse que las razones antes descritas, han derivado en

una toma de conciencia que se ha ido operando entre los interlocutores sociales acerca del valor que tienen la vida y la salud de los trabajadores, así como los efectos que sobre ellas tienen las condiciones de trabajo.

Por ello, en cualquier empresa, la estructura de la organización juega un papel importante en la asignación de las tareas, en la participación de la toma de decisiones, en el estilo de mando, la comunicación y la relación entre los grupos de trabajo. Todo este conjunto de exigencias, características y organización del trabajo, al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas de los trabajadores, pueden en gran medida incidir en la estabilidad y la salud del individuo, ya sea positiva o negativamente.

2.4. MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

El medio ambiente de trabajo, juega un papel importante en la vida del trabajador, ya que este puede significar un causante directo de condiciones inseguras y todo lo que lo rodea en el universo externo, incluyendo los factores o circunstancias exógenas ante los cuales el organismo reacciona o puede reaccionar. Como medio ambiente de trabajo, según refiere Neffa (1998) “se conoce al conjunto de variables que influyen sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores en el lugar de trabajo, influencia que va a depender de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a factores de riesgo”.

De hecho, como sostiene Noriega (2000, p.16) El medio ambiente de trabajo explica en buena medida el diferente impacto de la carga de trabajo y de los riesgos ocupacionales sobre la salud de los trabajadores; sin embargo, cada trabajador es un ser individual y diferente no sólo en cuanto a sus capacidades y potencialidades laborales, sino también respecto de los efectos del medio ambiente de trabajo y, por tanto, dentro de un mismo colectivo los efectos sobre las personas pueden ser muy diferentes.

En este particular, según exponen Korinfeld y cols. (2001), los profesionales y especialistas dedicados a profundizar conocimientos en el área de higiene y seguridad industrial, a través de numerosas investigaciones y estudios piloto han determinado que el medio ambiente de trabajo está condicionado por el control de ciertos factores de riesgo, lo que justifica el término “seguridad e higiene laboral”, ya que es vital prevenir, eliminar o por

lo menos reducir los agentes nocivos que tienen potencial para perjudicar al trabajador, así como afectar la eficiencia y eficacia de su desempeño en la actividad laboral.

Así mismo, para los autores antes citados, el medio ambiente de trabajo está integrado por un conjunto de fenómenos o circunstancias que van de la mano y se interconectan, que tienen impacto en la vida del trabajador; de tal forma, los peligros constituidos por instalaciones en mal estado, largas jornadas de trabajo o mal organizadas, ritmos de trabajo excesivos y sistema de salario, son factores que repercuten en la calidad de vida laboral, personal y hasta familiar del individuo.

2.4.1. Dotación

En este sentido, Montoya, Pizar y Alziaga (2004, p.45-49), expresan que los componentes básicos del medio ambiente de trabajo son el entorno, la dotación, los servicios y la seguridad, lo que equivale a decir que todos éstos son indispensables para velar por la salud, higiene y protección en el trabajo.

2.4.2. Entorno

Los autores citados previamente, señalan que en cualquier actividad laboral, para conseguir un grado de salud y seguridad aceptable, “tiene especial importancia el asegurar y mantener el orden y la limpieza”; esto es verdadero, ya que son numerosos los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o de desperdicio; son un factor importante de riesgo de incendio que ponga en peligro la vida de los trabajadores si existen materiales u obstáculos que dificulten las vías de circulación y evacuación.

Asimismo, cuentan dentro de este contexto el estado de las instalaciones o infraestructura; en este particular, como refieren los autores arriba mencionados, es menester que la infraestructura (techos, pisos, paredes, escaleras, rampas), así como las instalaciones eléctricas y sanitarias no sólo

sean diseñados para proporcionar la mayor seguridad posible, sino que “deben ser sujetos a un programa constante de mantenimiento preventivo y correctivo”, lo que se interpreta como una vía eficaz y eficiente para evitar incidentes o accidentes laborales.

Según Méndez (2007, p.48), la dotación como elemento del medio ambiente de trabajo se refiere al conjunto de los medios necesarios para desempeñar las actividades laborales y comprende:

- El equipo tecnológico principal.
- Todos los aditamentos, dispositivos, instrumentos y otros medios de trabajo que resultan necesarios al servicio y funcionamiento del equipo tecnológico fundamental.
- Distintos dispositivos que resultan necesarios para garantizar la seguridad del trabajo.
- Otros medios que resultan necesarios para asegurar el orden y limpieza permanente del puesto de trabajo.

En consecuencia, la dotación incluye elementos tales como agua potable e industrial, disposición de aguas residuales, maquinarias y/o herramientas en buen estado, equipos de emergencia y uniformes, esto último si es política de la empresa suministrarlos.

2.4.3. Servicios

Según Muñoz y Sánchez (2007, p.31), refirieron el concepto de lugar de trabajo que se ha humanizado notablemente en los últimos años, entendiendo que el trabajador “necesita ciertas condiciones de confort que son posibles mediante la existencia de servicios que faciliten su desempeño”; es por ello, que en toda organización, es imprescindible organizar no sólo el tiempo necesario para la alimentación y el descanso, sino la atención asistencial que permita dar respuesta a problemas o incidente leves de salud, así como equipamiento sanitario.

De allí, la importancia que en el local de trabajo, las personas cuenten con espacios aptos para la alimentación (comedor) el descanso (salas para

reposar), servicio médico y primeros auxilios, así como instalaciones sanitarias (baños) equipados adecuadamente.

2.4.4. Seguridad

En la opinión de Moreno (2003, p.14), la seguridad es uno de los componentes más importantes del medio ambiente de trabajo; de allí que en tal sentido, son considerados clave ciertos elementos destinados a prever, vigilar y evaluar las contingencias; por ello, un sistema de gestión de la seguridad en el trabajo:

Fomenta entornos de trabajos seguros y saludables al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

Por ello, la selección y adopción de medidas preventivas para el control de la seguridad en los espacios de trabajo, requiere identificar los factores que generan los riesgos; la segunda, evaluarlos para poder conocer su verdadera importancia.

Para Méndez (2007, p.61) la identificación del riesgo es básica tanto para quienes están expuestos al mismo, como para quienes tienen los medios para eliminarlo pues, obviamente, sólo se puede actuar frente a lo que se conoce; pero la identificación no es suficiente: será necesario efectuar, además “un análisis que permita evaluar la magnitud de los riesgos y sirva de base a una actuación eficaz”.

En efecto, en el mundo laboral, donde los trabajadores pueden estar expuestos a una gran diversidad de agentes agresivos, la evaluación de riesgos no es una tarea sencilla, sino que reviste un carácter eminentemente técnico que exige ser llevada a cabo por especialistas y, de allí, la necesidad de que toda empresa, independientemente del tipo de actividades que allí se realicen, cuente con programas y comités de salud e higiene laboral, así como con el equipamiento necesario para garantizar que los mismos funcionen eficazmente.

En tal sentido, Ferrari (2006, p.23) considera que los trabajadores, deben ser informados y capacitados en torno a las medidas de prevención y los riesgos ocupacionales a los que se encuentran expuestos, a los fines de reducir al mínimo la posibilidad de incidentes o accidentes y, de ocurrir éstos, proceder de la manera más acertada, todo lo cual debe ir acompañado de la dotación por parte de la empresa de elementos de seguridad que han de estar siempre disponibles en el ambiente de trabajo.

Estos equipos son:

- Equipos de seguridad personal, según sea la índole de las actividades laborales, los cuales incluyen cascos, lentes, guantes, delantales, entre otros.
- Equipos de emergencia, tales como equipamiento para incendios.
- Señalizaciones, que permiten identificar entradas y salidas habituales, salidas de emergencia, ubicación de baños, equipos de primeros auxilios, entre otros.

A la vista de todo lo expuesto, se comprende que el medio ambiente de trabajo ha de diseñarse y mantenerse teniendo en cuenta la identificación y evaluación de posibles peligros para la salud, lo que permite valorar la exposición y extraer conclusiones sobre el nivel de riesgo para la salud humana, así como establecer programas de prevención y control de riesgos, proceso que involucra desarrollar e implantar estrategias para eliminar o reducir a niveles aceptables la presencia de agentes y factores nocivos en el lugar de trabajo, por cuanto el cumplimiento de tales especificaciones permitirá una adecuada interacción de las personas con el medio ambiente de trabajo.

2.5. TRABAJO EN ENFERMERÍA

La enfermería en la historia ha tenido un protagonismo secundario entre los miembros del equipo de salud, su participación no ha tenido la importancia debida, se limitaba al cuidado de las necesidades más básicas del individuo de una forma totalmente empírica. A principios de siglo las enfermeras eran

educadas en los hospitales y en las escuelas internas, donde las religiosas eran las encargadas de impartir los conocimientos elementales, que estaban orientados según la forma de cuidar al enfermo.

El trabajo en enfermería, se describe en términos funcionales, es decir, en términos de las acciones que la enfermera lleva a cabo en nombre de los pacientes, ejemplo de esto, son las definiciones de enfermería propuestas por Henderson y American Nurses' Association (ANA) las cuales explica (Morris, et al p.78) "tienen como característica común la funcionalidad que las circunscribe: apoyar, promocionar, asistir, proteger, optimizar, prevenir, aliviar, ayudar, entre otros".

La evolución de la enfermería se efectúa a mediados de siglo, donde la educación pasó a manos de las universidades, específicamente la Universidad Central del Ecuador, donde el modelo de atención cambió pero continuaba marcándose su papel en forma secundaria. Desde el año 1965 la enfermería ha dado riendas sueltas a su evolución y su protagonismo toma importancia e interés, su participación sobre el cuidado del enfermo ya no sólo se basa en las indicaciones del resto del equipo, sino que debido a los conocimientos científicos adquiridos, es capaz de tomar decisiones y ejecutar acciones conjuntamente con los demás miembros. Se debe tener en cuenta que el trabajo de enfermería depende también del área y el entorno físico en el cual dicho personal este trabajando.

Por ello y debido a los cambios que se ha generado en la sociedad, en el sector de la salud, y en el campo de la enfermería, el trabajo de este personal incluye además de las intervenciones propias en la atención a los pacientes, actividades que no tienen relación directa con la atención en salud a los sujetos de cuidado, como lo son la educación en enfermería, la gestión de los servicios de salud, la administración de los recursos por nombrar algunas, pero que han sido reconocidas como funciones y responsabilidades propias del personal de enfermería según lo indica el Comité Internacional de Enfermería.

Las enfermeras en la actualidad desempeñan funciones muy importantes en el ámbito de la salud y político social, han demostrado que su nivel de conocimiento les permiten dar una atención de calidad al usuario, englobando no sólo su situación física, sino, facilitando y brindando a éste la oportunidad de valerse por sus propios medios en la medida de sus posibilidades.

2.6. FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Dentro de estos factores, se puede resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las cinco “dimensiones centrales” siguientes:

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

2.6.1. Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

2.6.2. Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

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

2.6.3. Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

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

2.6.4. Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

2.6.5. Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción, los empleados con líderes más tolerantes y considerados, están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados (House y Mitchell, 1974).

2.6.6. Rendimiento de los trabajadores

Robbins (2004) refirió “que en las décadas de los treinta, cuarenta y los cincuenta, las opiniones en relación a la satisfacción producción se resumían a “un trabajador contento es un trabajador productivo”, otros estudios indican que la productividad lleva a la satisfacción, en estudios actuales se llegó a la conclusión de que la satisfacción estimula la productividad.

2.6.7. Rotación de personal

Para (Robbins, 2004) existe evidencia que indica que un moderador importante de la relación satisfacción rotación es el nivel de desempeño del empleado, el nivel de satisfacción es menos importante en la predicción de rotación.

2.6.8. Ausentismo

El ausentismo mantiene una relación negativa con la satisfacción y que si la satisfacción lleva a la asistencia o inasistencia, influyen de manera decisiva los factores externos (Robbins, 2004).

Llegadas Tarde, Robos, Violencia.- Son efectos producidos por sentirse explotados, con trabajo excesivo y frustrado, o por las formas de agresión verbal o física en el trabajo.

Desde el punto de vista de la insatisfacción laboral, Robbins (2004) refiere que se puede explicar los comportamientos de un trabajador ante esto, mediante 4 respuestas:

- Salida.- Dirigida hacia el abandono de la organización, renuncia.
- Expresión.- Tratar activa y contractivamente de mejorar las condiciones.
- Lealtad.- Esperar de manera positiva pero con optimismo a que mejoren las condiciones, confiar en la administración.
- Negligencia.- Esperar positivamente a que empeoren las condiciones incluyendo el ausentismo total, la tasa mayor de error y el esfuerzo reducido.

2.7. MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

2.7.1. Mejoría de la satisfacción laboral

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado.

Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

2.7.2. Determinantes de la satisfacción laboral

Una vez determinada la importancia del nivel de satisfacción de los trabajadores sobre su desempeño, y en última instancia, sobre el eficiente funcionamiento de la organización; y tras haber justificado la importancia de medir sus determinantes y cómo varían éstos de unos grupos a otros en función de variables socio-demográficas; se persigue analizar empíricamente una serie de hipótesis.

Los estudios realizados por diversos autores, encaminados a analizar el nivel de satisfacción laboral, buscan la existencia de diferencias en torno a diversas variables que se pueden agrupar en dos categorías: las características personales de los empleados y las características propias del puesto de trabajo (Reiner y Zhao, 1999). De ello surge el planteamiento de los objetivos del estudio. El primer objetivo establecido consiste en medir el nivel de satisfacción laboral alcanzado por los trabajadores españoles. Posteriormente, tras determinar este nivel, se busca identificar las dimensiones que determinan dicho concepto para el caso español, así como analizar su grado de incidencia. Esto permitiría a las organizaciones desarrollar posibles actuaciones para la mejora del nivel de satisfacción de sus empleados ya que, como se ha justificado anteriormente, ello reporta grandes beneficios a las empresas.

2.8. VARIABLES

- Internos de enfermería

- Satisfacción laboral

2.9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA O ITEMS
Internas/os de enfermería	Personal de enfermería en la práctica de interno en la rotación I en el Hospital Militar Libertad	Características sociodemográficas	Sexo Edad Estado civil Tiempo de servicio Áreas de rotación Turnos	<ul style="list-style-type: none"> • Hombre • Mujer • 21 a 30 años • 31 a 40 años • 41 y más años • Soltero/a • Casado/a • Unión libre • Divorciado/a • 6 meses • Ginecología • Pediatría • Emergencia • Medicina Interna • Cirugía • Mañana • Tarde • Noche

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA O ITEMS
Satisfacción Laboral	Es el conjunto de diversas actitudes y reacciones emocionales positivas que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo	Satisfacción en el trabajo	<p>Entorno laboral: Trabajo en la institución</p> <p>Funciones y responsabilidades definidas</p> <p>Indicaciones de los superiores</p> <p>Motivación en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA O ITEMS
Satisfacción Laboral	Es el conjunto de diversas actitudes y reacciones emocionales positivas que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo	Satisfacción en el trabajo	<p>Entorno laboral: Equipo de trabajo</p> <p>Conocimiento de las tareas de trabajo</p> <p>Participación de los éxitos y fracasos del área de trabajo</p> <p>Rotaciones organizadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA O ITEMS
Satisfacción Laboral	Es el conjunto de diversas actitudes y reacciones emocionales positivas que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo	Satisfacción en el trabajo	<p>Entorno laboral: Condiciones de bioseguridad en el área</p> <p>Cargas laborales distribuidas</p> <p>Suministro de materiales y equipos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho • Muy satisfecho • Satisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecho

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación presente es de tipo descriptivo, porque describió los factores que influyen en la satisfacción laboral de acuerdo a las percepciones de los internos de enfermería que laboran en el Hospital Militar Libertad. Se seleccionó este tipo de estudio porque es el más apropiado para que la información recolectada, esté sujeta al análisis y a la interpretación. Es de corte transversal, porque permitió trabajar en un determinado tiempo con una población definida para obtener los resultados.

El estudio es no experimental, porque no interviene en los acontecimientos que hacen que los internos valoren los diferentes aspectos y les asignen diversos grados de satisfacción.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por un universo finito, compuesto por 20 Internos de Enfermería que laboraban en la rotación I en el Hospital Territorial Militar Libertad II de la ciudad de Guayaquil, que rotaron por diversas áreas de internado, de octubre 2015 a febrero 2016.

3.2.2. Muestra

En vista de que la población es finita y pequeña, se tomó como muestra el total del universo, correspondiente a 20 internos de enfermería que laboraban en diferentes áreas del Hospital Territorial Militar Libertad II, de la ciudad de Guayaquil, de octubre 2015 a febrero 2016; de esta manera se obtuvo una confiabilidad de los datos, del 100%.

3.2.3. Criterios de inclusión

Se aplicó la encuesta de satisfacción a todos los internos de enfermería que laboraban en los diferentes servicios del internado, y tengan los 6 meses trabajando en el Hospital Territorial Militar Libertad II, de la ciudad de Guayaquil y que se encontraban laborando en el momento de la encuesta.

3.2.4. Criterios de exclusión

No se aplicó la encuesta de satisfacción a las profesionales, auxiliares e internos en enfermería que se encuentre con licencia o permiso médico, personal que no aceptó participar y quienes contestaron el cuestionario de forma incompleta.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Las técnicas

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos, fueron las herramientas que ayudaron a facilitar la realización de este trabajo investigativo, y son las siguientes:

- Revisión bibliográfica.
- Libros, folletos, documentos.
- Información y referencias de Internet.
- Encuesta aplicada a los internos de enfermería.

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual estuvo dividida en dos partes, una primera con respecto a los datos socio demográficos, y una segunda parte, constituida por factores que influyen en la satisfacción laboral de los internos de enfermería en la Rotación 1 en el Hospital Militar Libertad.

3.3.2. Instrumentos

Se elaboró un cuestionario de preguntas estructuradas y objetivas con opciones múltiples, el cual, permitió escoger a los internos e internas de enfermería, los aspectos en los que percibieron insatisfacción o satisfacción laboral.

3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS LA INVESTIGACIÓN

- Se envió un comunicado al director del Hospital Territorial Militar Libertad y a la Jefa de Enfermera de los internos de enfermería, para obtener la autorización, explicando en qué consistía el trabajo de investigación y solicitar su respectiva colaboración.
- Se informó a los internos de enfermería, sujeto de estudio, el objetivo de la investigación y una vez obtenido su consentimiento informado, procedió aplicar la encuesta. (ver anexo 1)
- Se aplicó una encuesta tipo cuestionario con preguntas de selección simple, a los internos de enfermería para indagar sobre su percepción de satisfacción laboral.
- La aplicación del instrumento tipo cuestionario, se llevó a cabo durante tres días, en los diferentes turnos de trabajo.
- La encuesta se llevó a cabo en 20 minutos por interno.
- La investigación es dirigida por la Dra. Eva Cevallos.

3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.5.1. Procesamiento y análisis

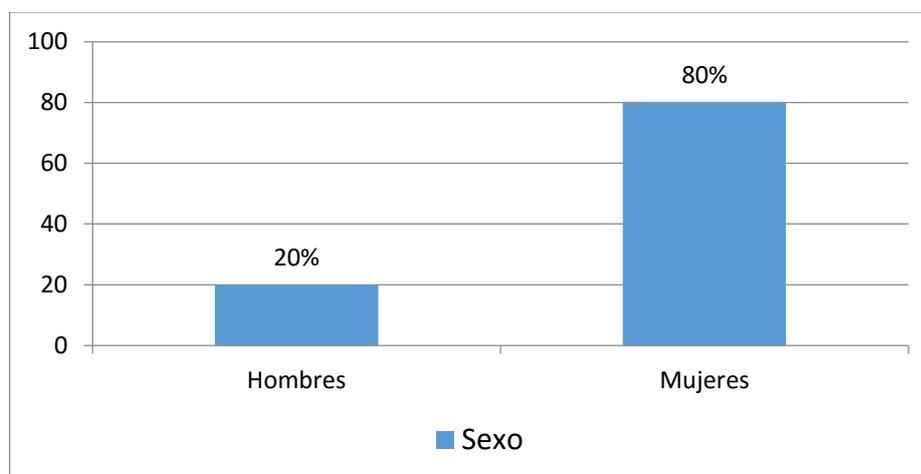
Para el procesamiento y análisis de los datos demográficos y sobre la percepción de la satisfacción laboral, se utilizaron los instrumentos de recolección de información, más los instrumentos tecnológicos, que facilitó procesar los datos estadísticos con porcentajes reales. Además, se utilizó el programa de Microsoft Office Excel 2012; donde se elaboró las tablas, los gráficos y los respectivos análisis de los datos procesados.

3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.6.1. Características Demográficas de los Internos de Enfermería

Gráfico 1.

Distribución según sexo de los Internos de Enfermería en la Rotación 1 en el Hospital Territorial Militar Libertad II



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

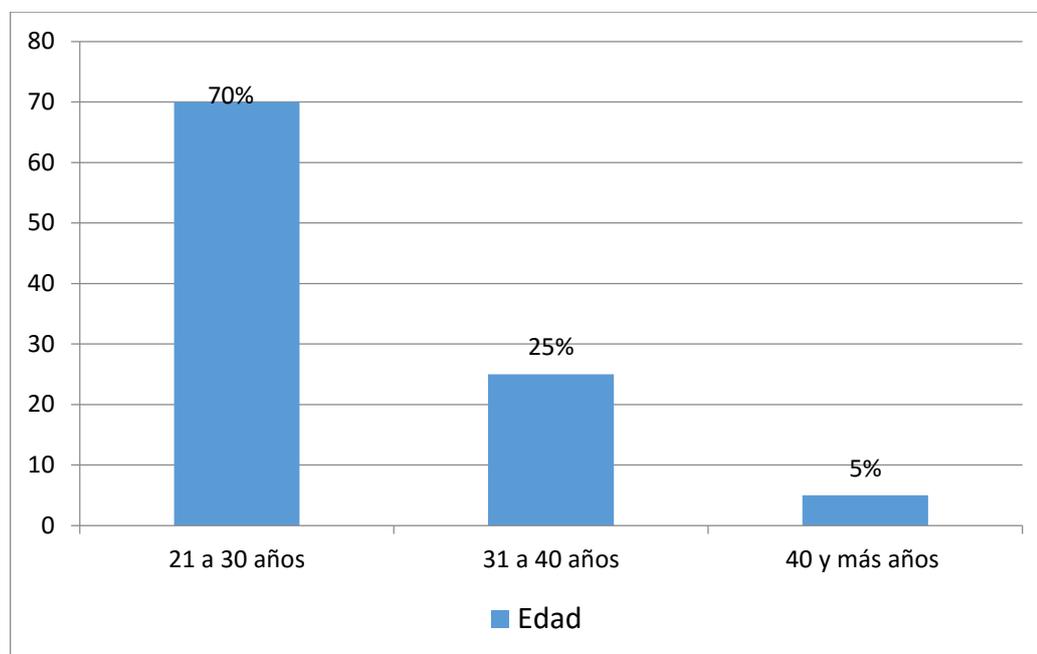
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

Según las encuestas aplicadas para conocer los datos demográficos de los internos de enfermería de la Rotación 1 en el Hospital Territorial Militar Libertad II, se obtuvo que el 80% del este personal son mujeres, y 20% hombres. Se observa en el gráfico que predomina el sexo mujer, este resultado se debe a que el trabajo de enfermería y afines, en su mayoría siempre ha estado relacionado más con las mujeres.

Gráfico 2.

Distribución según edad de los Internos de Enfermería en la Rotación 1 en el Hospital Territorial Militar Libertad II



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

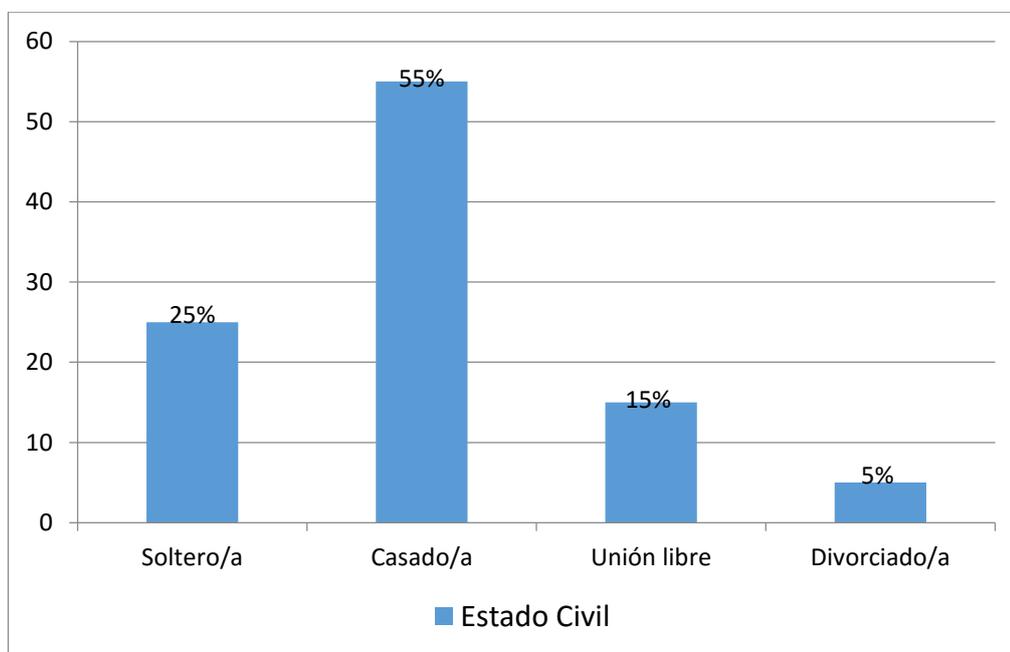
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

Se observa en el gráfico, que el mayor porcentaje del 70% de los internos de enfermería que laboraban en el Hospital Territorial Militar Libertad II, están en edades comprendidas de 21 a 30 años, es un personal respectivamente joven, con más aguante de trabajo en las jornadas y más manejable para los superiores; seguido del 25% en edades de 31 a 40 años, y solo un 5% de internos tiene más de 40 años, representado por una persona.

Gráfico 3.

Distribución según estado civil de los Internos de Enfermería en la Rotación 1 en el Hospital Territorial Militar Libertad II



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

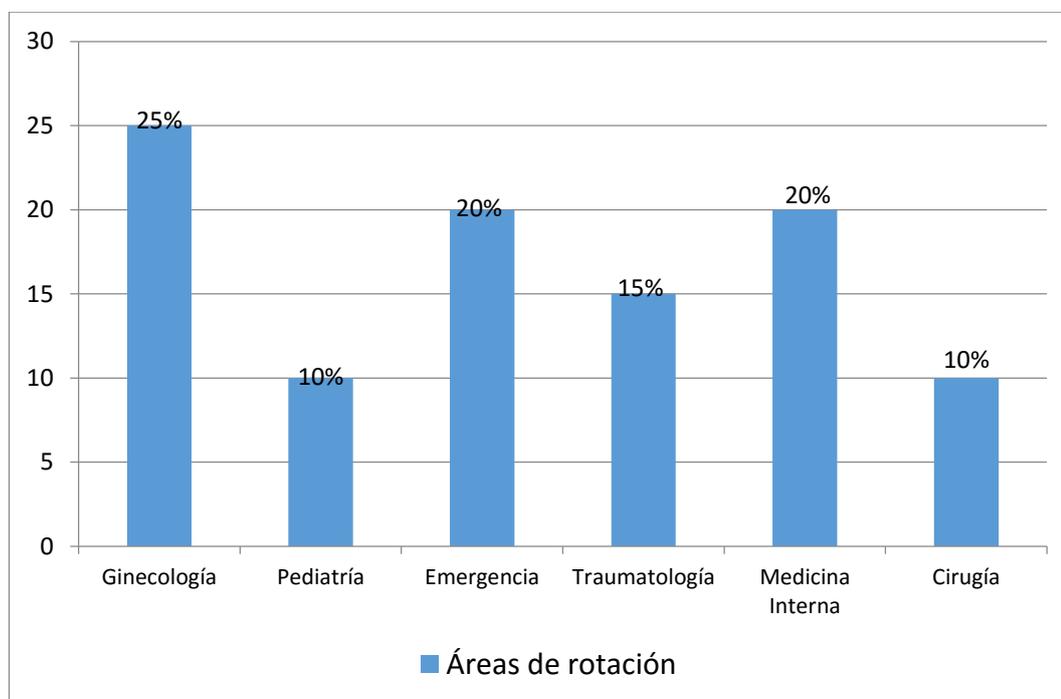
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

El 55% de los internos de enfermería son de estado civil casados; seguido del 25% soltero, el 15% tiene pareja en unión libre; se deduce de este resultado, que más de la mitad de los internos que laboran en el hospital de estudio, tienen compromiso serio, o sea, un hogar, que es de responsabilidad, por lo que valoran más trabajo, a pesar de que existan inconvenientes en su área laboral, que les genere insatisfacción, porque deben proveer en su hogar, por ello, tienen más aguante en la institución de salud.

Gráfico 4.

Distribución según Áreas de rotación de los Internos de Enfermería en el Hospital Territorial Militar Libertad II



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

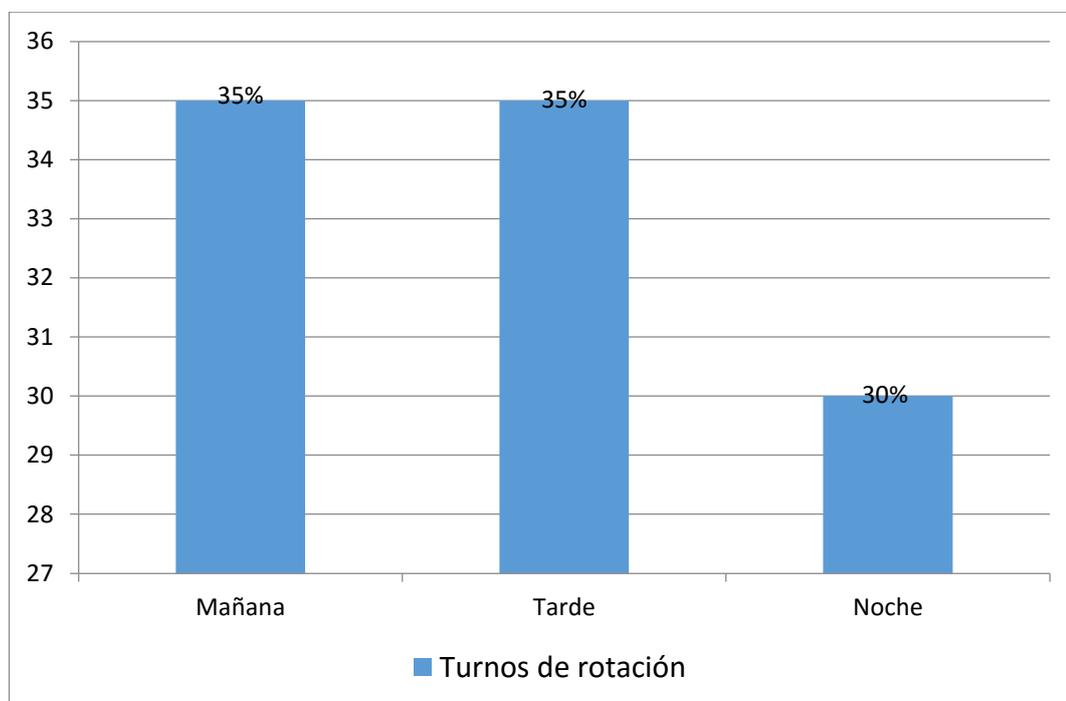
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

Según las encuestas, las áreas donde el personal interno de enfermería tuvo la oportunidad de realizar su rotación y manifestar su percepción con respecto a la satisfacción laboral, fueron; el 25% en el área de Ginecología; seguido del 20% en las áreas de Emergencia y Medicina Interna; 15% en Traumatología y 10% en Cirugía y Pediatría; esto demuestra, que los resultados obtenidos de satisfacción e insatisfacción, se manifiestan en todas las áreas de rotación.

Gráfico 5.

Distribución según turnos de rotación de los Internos de Enfermería en el Hospital Territorial Militar Libertad II



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

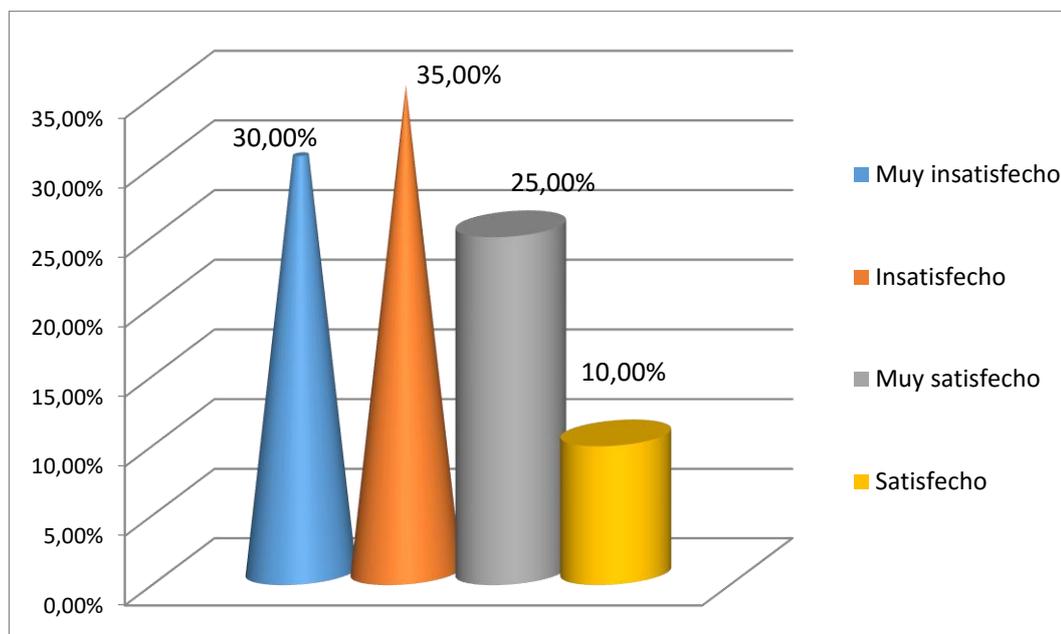
Análisis:

Según las encuestas, los internos de enfermería están distribuidos en 3 turnos; el turno de la mañana con el 35%; correspondiente a 7 internos, igual que el turno de la tarde; y el turno de la noche el 30%, con 6 internos. En los tres turnos mencionados se realizó la percepción de la satisfacción o insatisfacción laboral que sienten el personal de estudio; por lo tanto, los resultados obtenidos en la investigación, no se manifiestan en un solo turno, sino en los tres turnos que labora la institución.

3.6.2. GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Gráfico 6.

¿Cómo se siente trabajando en esta institución?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

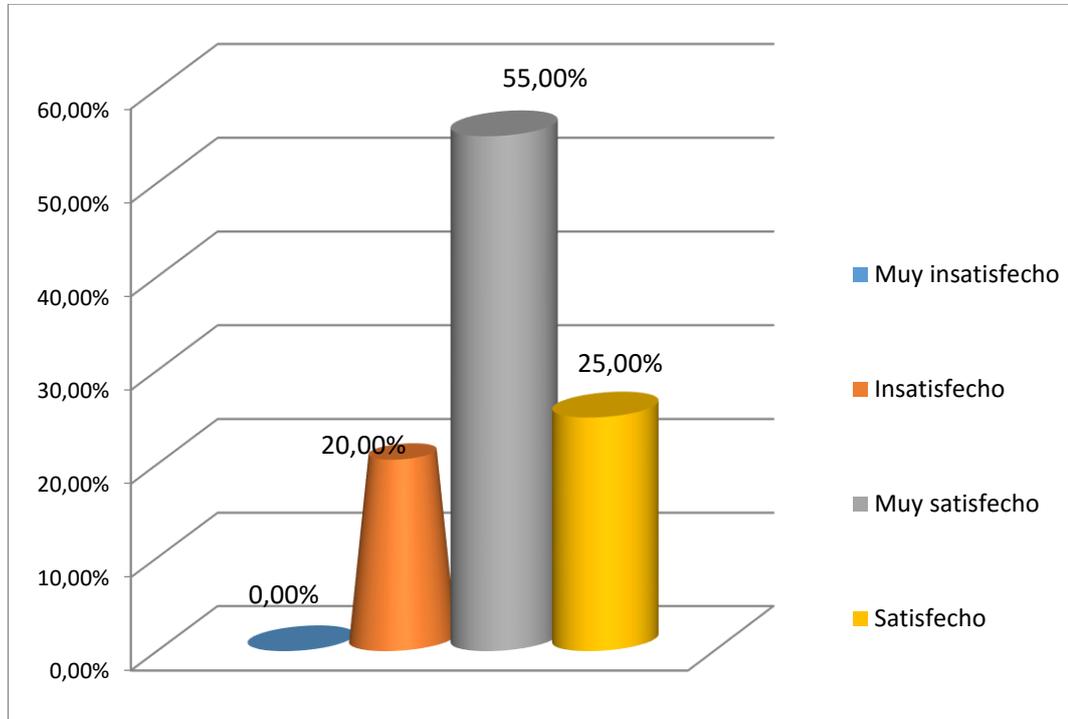
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

Del análisis realizado en este gráfico, se observó que el 35% de los internos de enfermería, está insatisfecho de trabajar en la institución de estudio; otro 30% refiere estar muy insatisfecho; sin embargo, el 25% manifestó estar muy satisfecho y el 10% satisfecho de trabajar en la Institución. Los resultados demuestran que la gran mayoría de los internos de enfermería (el 65%) expresan que existe mal clima laboral en la institución de salud, que repercute en su ánimo de trabajo, sin motivación y en la atención a los pacientes.

Gráfico 7.

¿Siente que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

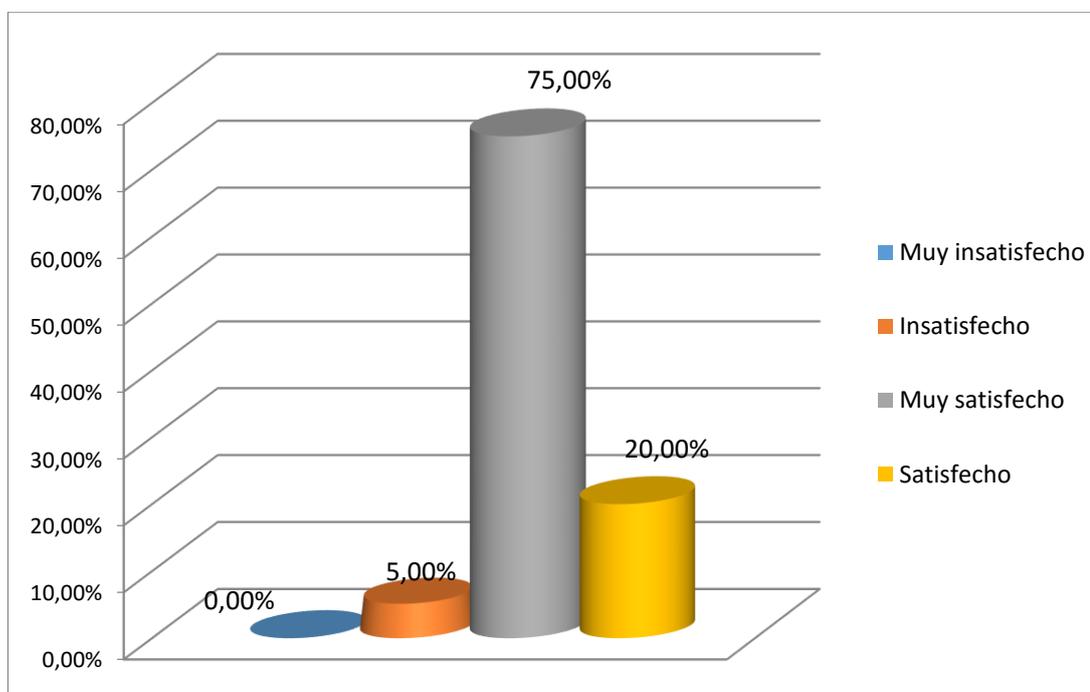
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

Los resultados demuestran que el 55% de los internos de enfermería se encuentran muy satisfechos con respecto a sus funciones y responsabilidades; el 25% refiere estar satisfecho; pero sin embargo, existe el 20% de personal insatisfecho con respecto a sus funciones y responsabilidades, que no se encuentran bien definidas en el hospital de estudio; esto se debe porque están en la práctica pre-profesional y les falta establecer cuáles son las funciones que deben cumplir como enfermeros, y que responsabilidades tienen a su cargo, para ofrecer una atención excelente al paciente.

Gráfico 8.

¿Está de acuerdo con lo que le indican sus superiores de cómo desempeña su trabajo?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

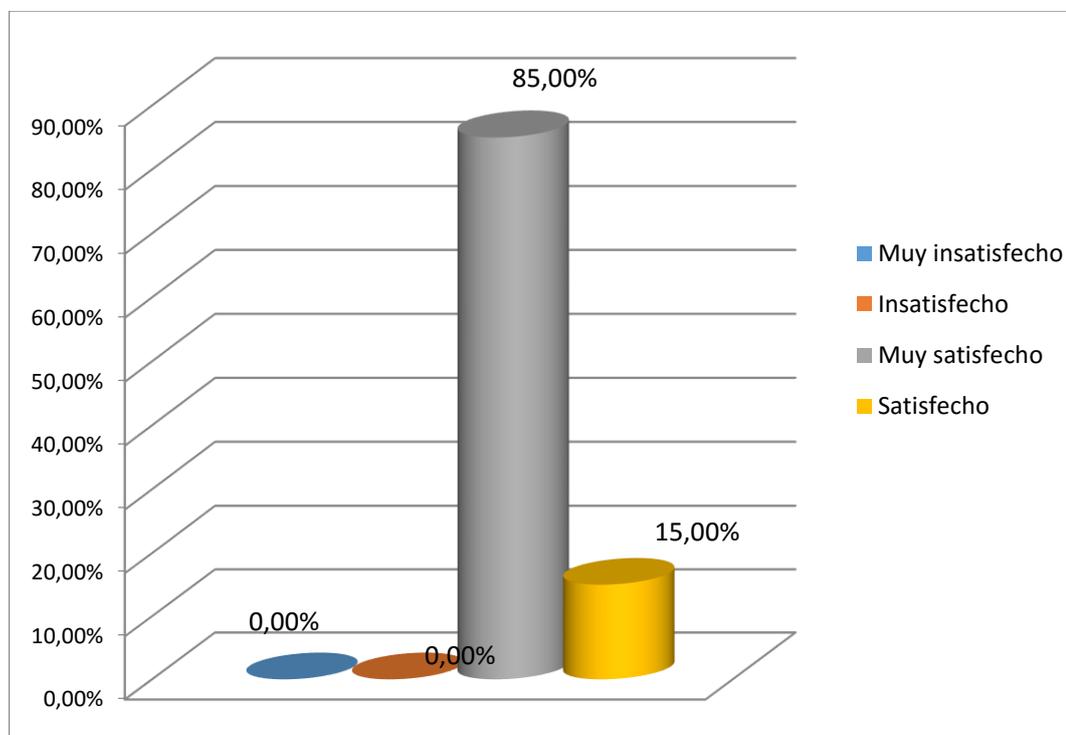
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

Según las encuestas a los internos de enfermería, con respecto a que si están de acuerdo con lo que les indican sus superiores, de cómo ellos desempeñan su trabajo; el 75% manifestó estar muy satisfecho. Este resultado quiere decir, que ellos dan por entendido, que realizan bien su labor dentro del área de trabajo. Sin embargo, existe un 5% que demuestra insatisfacción referente a lo que le califican sus superiores, con respecto a su desempeño laboral.

Gráfico 9.

¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desempeña?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

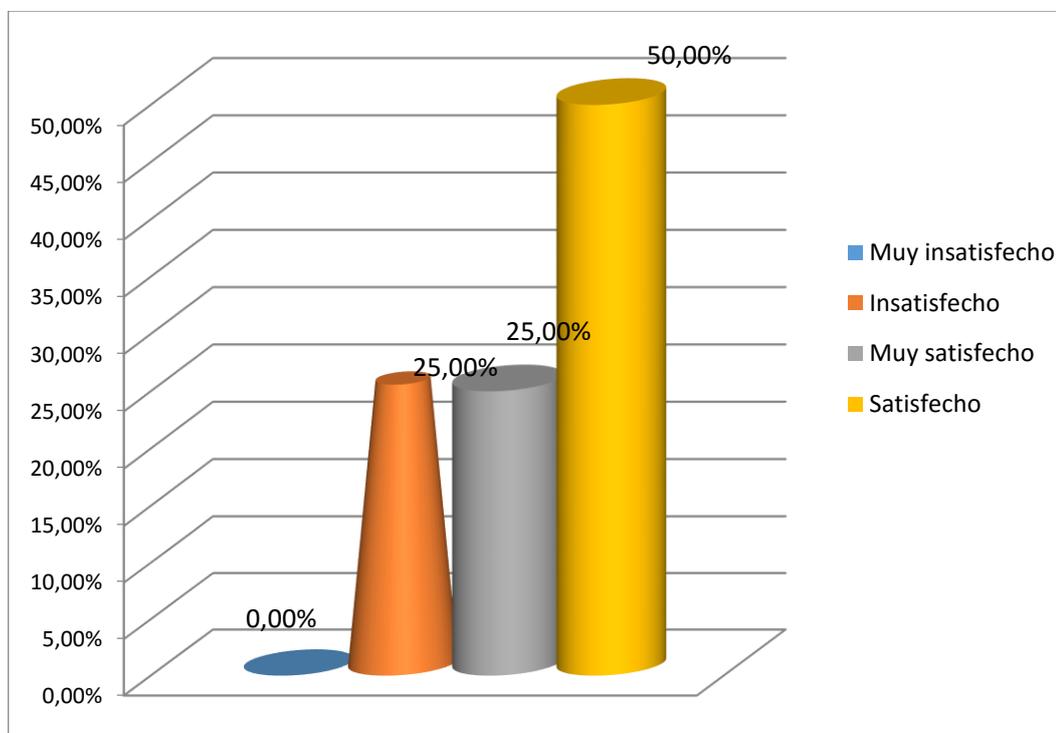
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

El 85% de los internos encuestados refirieron que se sienten motivados y les gusta el trabajo que desempeñan dentro del área laboral, esto demuestra que les agrada la labor de enfermería que realizan en su área de rotación; aunque existen otros aspectos de la institución que no les agrada, porque el 15% de los internos demostraron estar laborando desmotivados y refirieron que no les gusta trabajar en la institución de salud en estudio.

Gráfico 10.

¿Se siente que forma parte de un equipo de trabajo?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

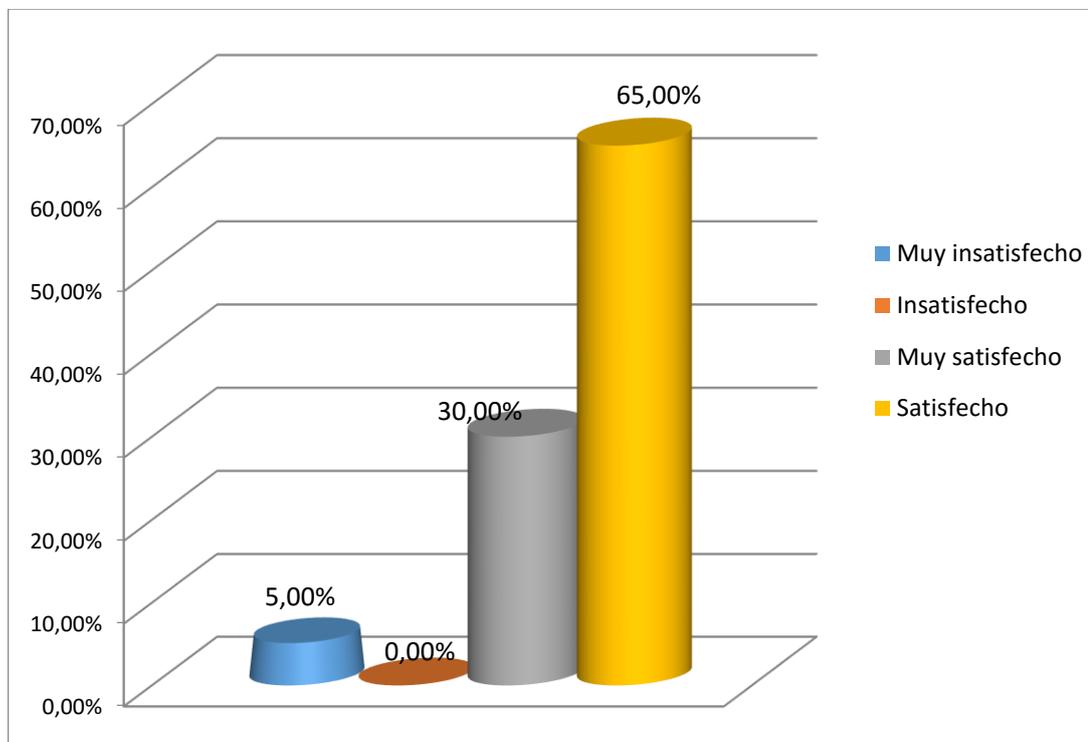
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

El 50% refiere que se siente satisfecho porque forma parte del equipo de trabajo; otro 25% manifiesta que está muy satisfecho de formar parte de este equipo; sin embargo, existe un 25% de internos de enfermería que refirió estar insatisfecho, porque no lo incluyen como parte del equipo de trabajo, en el área de rotación; esto repercute en la falta de coordinación de trabajo que existe en el área, porque no existe compañerismo para colaborar en forma conjunta, sino cada cual por su cuenta, a la manera que considere conveniente realizar su práctica, que puede ocasionar problemas en la atención a los pacientes.

Gráfico 11.

¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

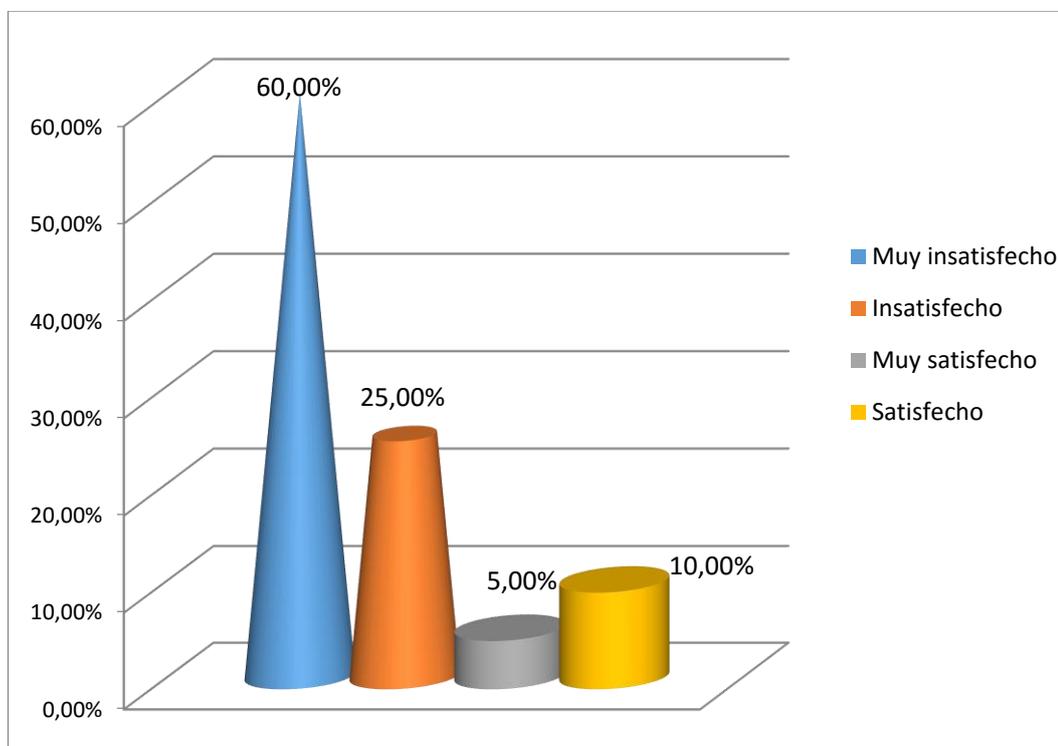
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

El mayor porcentaje de los internos (65%), se sienten satisfechos de los éxitos y fracasos que existen en área de trabajo; pero sin embargo, existe el 5% de internos de enfermería que manifestó estar muy insatisfechos, porque no se sienten comprometidos como equipo de trabajo, por lo tanto, no se sienten partícipes de los éxitos y fracasos que tenga el área laboral, ya que ellos realizan sus prácticas individualmente y creen hacerlo bien.

Gráfico 12.

¿Considera que las rotaciones en su área están bien organizadas?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

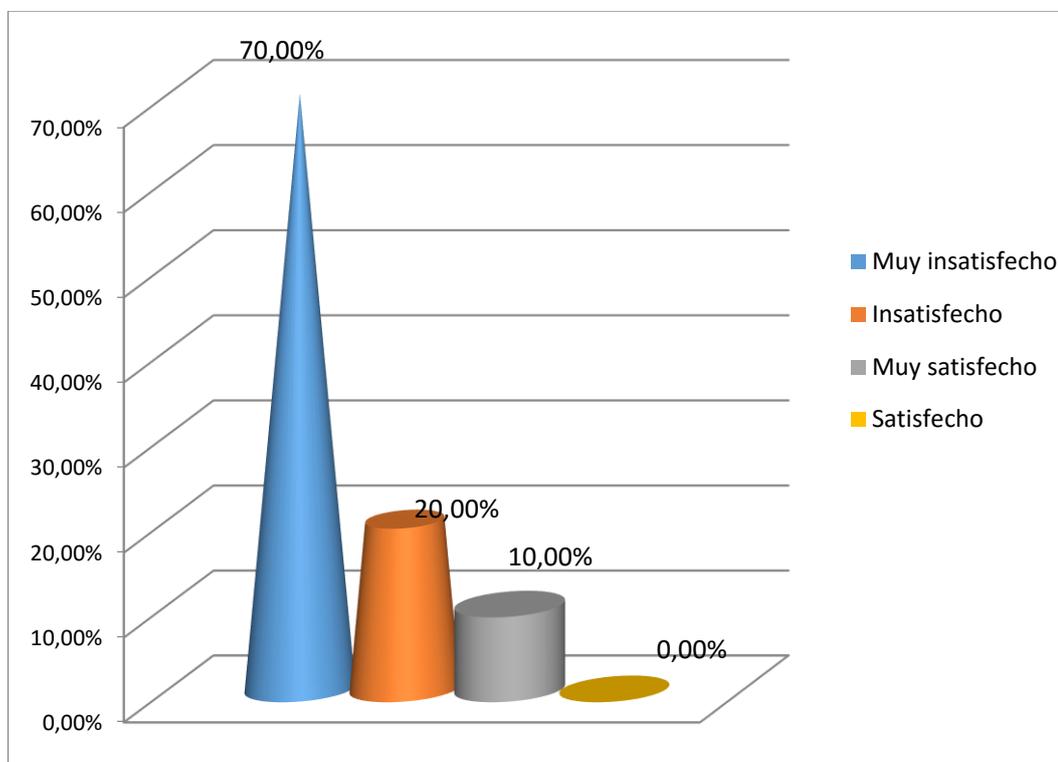
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

El 60% de los internos de enfermería se sienten muy insatisfechos porque las rotaciones en su área de trabajo, no están bien organizadas; el 25% también manifestó su inconformidad al respecto. Este resultado de insatisfacción se da en los internos, porque a unos los hacen rotar mucho tiempo en una de las áreas de trabajo y a otros menos tiempo en la misma área; o por último ni rota por esa área; por lo que no adquiere una buena práctica pre-profesional, en todas las áreas competitivas.

Gráfico 13.

¿Considera que las condiciones de trabajo son seguras?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

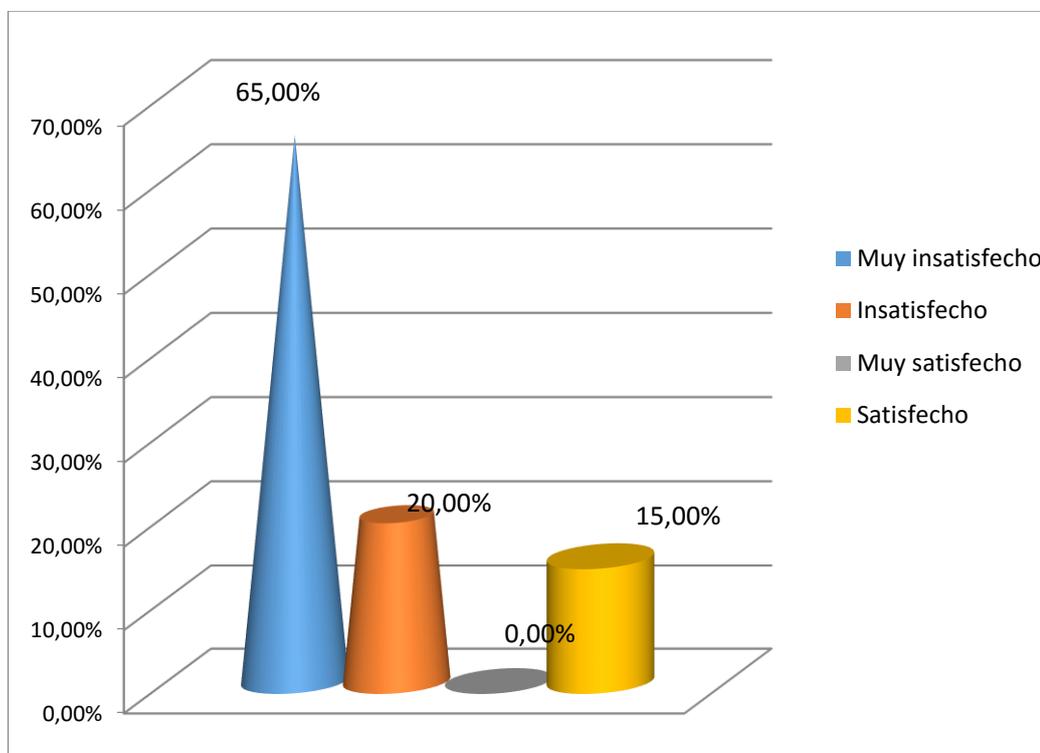
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

Según las encuestas realizadas a los internos de enfermería, el 70% refirió que se encuentra muy insatisfecho con respecto a la seguridad laboral, dentro de su área de rotación; el 20% también manifestó estar insatisfecho porque no existe seguridad laboral en la institución de estudio; no aplican las normas de bioseguridad hospitalaria; no existe una vigilancia epidemiológica, trabajan sin garantía de protección, corriendo riesgo de contaminación en su ambiente de trabajo y peligro de adquirir enfermedades hospitalarias.

Gráfico 14.

¿Considera que las cargas de trabajo en su área están bien distribuidas?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

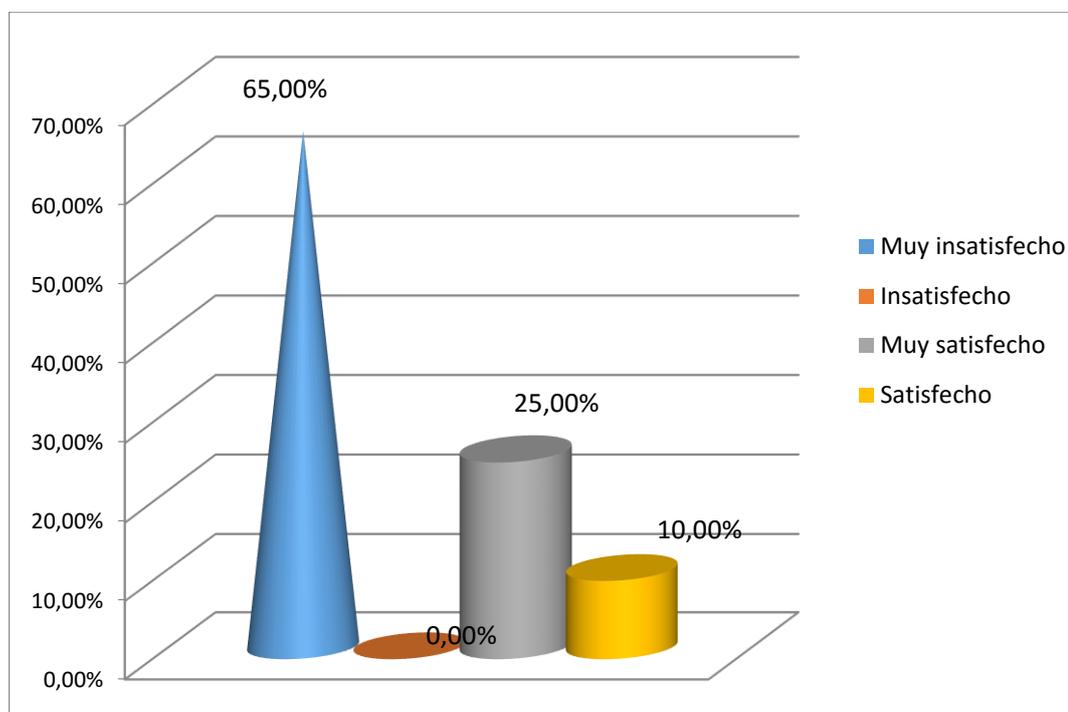
Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

El 65% de los internos de enfermería, manifestaron estar muy insatisfechos porque las cargas de trabajo que le asignan dentro del área laboral, no están bien distribuidas para todos; el 20% también refirió insatisfacción porque les cargan mucho el trabajo; inclusive deben hacer el trabajo que les corresponden a otros compañeros, ya sea porque existe ausentismo laboral, porque están ocupados con otra función o porque el superior abandona su puesto de trabajo por momentos y debe asumirlo un interno; causando molestia e incomodidad en el personal interno de enfermería y falta de atención al paciente.

Gráfico 15.

¿La institución le suministra los materiales y equipos indispensables para realizar su labor con seguridad?



Fuente: Internos de Enfermería del Hospital Territorial Militar Libertad II

Elaborado por: Euro Reinaldo Ordóñez Sancán

Análisis:

Los internos de enfermería encuestados, refirieron en un 65% estar muy insatisfechos por la falta de materiales y equipos en el área laboral, que son necesarios para la protección personal, que evitan la contaminación y riesgo de enfermedades cruzadas hospitalarias. La institución de salud, no provee a tiempo los implementos de bioseguridad, como guantes, gorros, mascarillas, mandiles, ocasionando problemas de salud en los internos de enfermería y aumento del ausentismo laboral, por enfermedades hospitalarias.

CONCLUSIONES

Una vez culminado el trabajo de investigación, se estima que los objetivos planteados, fueron logrados en forma satisfactoria, se puede concluir que la investigación contiene un tema complejo, donde se pudo identificar el grado de satisfacción laboral, según la percepción de los internos de enfermería que laboran en el hospital Territorial Militar Libertad II.

Se identificó que existe insatisfacción laboral en los internos de enfermería, durante la rotación I en el hospital de estudio; entre los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción laboral, planteados en el primer objetivo, se encontró dentro de los factores intrínsecos, que existe falta de motivación en el área laboral, de reconocimiento por el trabajo cumplido, de logros y metas alcanzadas; al igual que el trabajo en sí mismo y falta de responsabilidad de los internos de enfermería.

Se observó insatisfacción de los internos de enfermería con respecto a los factores extrínsecos, por la falta de administración y supervisión en el área laboral; por las políticas establecidas en la institución de salud en estudio, que no favorecían a los internos; falta de relaciones interpersonales o de compañerismo y las condiciones inadecuadas del ambiente laboral.

Se determinó, según el tercer objetivo, que los aspectos laborales que presentaron mayor grado de insatisfacción en el personal interno de enfermería, fue en las relaciones interpersonales entre compañeros o equipos de trabajo, donde se encontró que el 65% refirió estar muy insatisfecho, porque existe poco compañerismo, poca comunicación en el área laboral, y cada quien hace su trabajo de forma individual, sin establecer una buena coordinación del mismo y trabajar en equipo; esto repercute en la atención que brinda el personal.

Referente a las cargas laborales dentro del área de trabajo, el 85% manifestó estar muy insatisfecho porque los cargan de mucho trabajo en el área, no

están bien distribuidas las cargas de trabajo, deben cubrir el trabajo de otros compañeros, por el ausentismo laboral que existe o porque abandonan el puesto de trabajo por otras funciones.

El 75% manifestó estar muy insatisfecho porque la seguridad laboral dentro del ambiente de trabajo es pésima, no aplican la bioseguridad hospitalaria en las áreas de rotación, no brindan seguridad al personal, no poseen los materiales y equipos pertinentes para la protección del personal como guantes, mascarillas, gorros, mandiles, entre otros, para trabajar de forma segura, poniendo en riesgo la salud de los internos y que puedan aparecer las enfermedades cruzadas, dentro de la institución de salud, aumentando el ausentismo laboral y los accidentes de trabajo en el hospital de estudio, además que peligra la salud de los pacientes, al ser atendidos por personal insatisfecho.

El conocimiento de los factores intrínsecos y externos que influyen en la calidad de vida laboral, resulta de extrema importancia para cualquier institución de salud, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones de esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades.

Para que el personal de enfermería sea eficiente y brinde una atención de calidad con calidez a los usuarios siempre debe tener en cuenta los principios, valores y derechos que posee el paciente, saber de qué se trata el principio de beneficencia, igualdad, fidelidad, confidencialidad, veracidad, el conservar el secreto profesional, el derecho a recibir una atención digna, con un único fin de restaurar y preservar la vida y la salud del paciente.

RECOMENDACIONES

Una vez obtenidos los resultados y las conclusiones del tema de estudio, se puede mencionar varias recomendaciones dirigidas a la institución de Salud Hospital Militar Libertad II:

Que modifiquen lo más pronto posible los inconvenientes que ocasiona la exposición de los internos de enfermería, frente a los agentes mecánicos, físicos y biológicos de su entorno laboral, que afecta la salud del trabajador, generando insatisfacción en el trabajo, aumento de ausentismo laboral y déficit de atención al paciente, por ser atendido por personal insatisfecho.

Que se apliquen las medidas pertinentes para mejorar la infraestructura de la institución de salud, que causa inconvenientes en las labores diarias que ejecuta el personal interno de enfermería.

Crear y poner en práctica un programa de mantenimiento preventivo de las herramientas y equipos de trabajo, para evitar los riesgos laborales o accidentes de trabajo.

Recomendaciones dirigidas a la Carrera de Enfermería:

Que se elaboren estrategias educativas en pos de mejorar la didáctica de enseñanza-aprendizaje en la formación superior, de los internos de enfermería, para que este personal se encuentre más capacitado para realizar su rotación del internado.

Realizar talleres prácticos de enfermería, con el personal interno, previo a la rotación de su internado.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia EFE. (08 de Octubre de 2012). El 80% del personal de enfermería sufre de estrés. Universia, págs. 3 - 4.
- Artículo Satisfacción laboral. (s.f.).
<http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral.pdf>. Recuperado el 15 de marzo de 2016, de Sitio de Web Satisfacción laboral:
<http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral.pdf>
- Bravo Breyner. Universidad Americana. Técnicas de Administración de Personal . (1 de noviembre de 2013).
<https://prezi.com/nuzbp4sn7s8o/universidad-americana/>. Recuperado el 15 de marzo de 2016, de sitio web de Universidad Americana :
<https://prezi.com/nuzbp4sn7s8o/universidad-americana/>
- Buenas Tareas. Calidad de vida Laboral. (4 de febrero de 2015).
<http://www.buenastareas.com>. Recuperado el 15 de marzo de 2016, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad-De-Vida-Laboral/67495588.html>
- Campero Lourdes, R. G. (2013). estres en personal de alto riesgo. Informe final, Universidad de Cuenca, Enfermería, Cuenca.
- Cárdenas, L. 2005. La profesionalización de la enfermería y satisfacción laboral. Editorial Panamericana. España. (recuperado 10 de marzo 2016).
- Fundamentos UNS. 2012. Teorías de Enfermería: (14 de febrero de 2015). Fundamentos UNS. Recuperado el 13 de Junio de 2014, de Sitio de web de Blogspot.com:
<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/callista-roy.html>
- Fuentes, Navarro Silvia. satisfacción Laboral y su influencia en la productividad. (2012). <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/>. Recuperado el 15 de marzo de 2016, de bibliografía: <http://biblio3.url.edu.gt/Silvia.pdf>
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20698/25/TESIS%20ENFERMERIA%20> (s.f.).

[https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20698/25/TESIS%20ENFERMERIA%](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20698/25/TESIS%20ENFERMERIA%20). Recuperado el 15 de marzo de 2016, de Sitio de Web 400 bad request :

[https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20698/25/TESIS%20ENFERMERIA%](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20698/25/TESIS%20ENFERMERIA%20)

INTERNATIONAL COUNCIL OF NURSING. (04 de Diciembre de 2015).

Consejo Internacinal de Enfermeras. Recuperado el 12 de Diciembre de 2015, de Consejo Internacinal de Enfermeras:

<http://www.icn.ch/es/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>

KLIJN**, B. F. (Diciembre de 2003). NIVEL DE COMPLACENCIA EN EL TRABAJO O LABOR DE ENFERMERÍA. Scielo, 10(1).

Koontz, H., O'Donnell, C. 2006. Curso de Administración Moderna, Un análisis de métodos y fatalidades de los desempeños en las áreas administrativas. Art Electr. [En Línea].

Loor, Molina Fernando. Tesis Desarrollo Profesional. docx (D13181408). (febrero de 2015). Recuperado el 15 de marzo de 2016

López Montesino María José. CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO. (2009). <https://digitum.um.es>. Recuperado el 15 de marzo de 2016, de

<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/10059/3/LopezMontesinos.pdf.txt>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Conferencia Europea Sobre Salud Sociedad. Carta Europea sobre la sanidad (12-14 de Diciembre de 1995). Ministerio de Sanidad. (O. Organización Mundial de la Salud, Ed.) Recuperado el 13 de Junio de 2014, de Sitios de web del Ministerio de Sanidad:

<http://www.msssi.gob.es/gl/ciudadanos/proteccionSalud/adultos/alcohol/cartaEuro.htm>

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo . (s.f.).

http://www.mediaumh.es/2011/P_34/capacidad_laboral/condiciones_pymes.pdf. Recuperado el 15 de marzo de 2016, de

http://www.mediaumh.es/2011/P_34/capacidad_laboral/condiciones_pymes.pdf

- Monografía.com Trabajo82 Administración recursos humanos. (s.f.).
<http://www.monografias.com/trabajos82/adminstracion-recursos-humanos/adminstracion-recursoshumanos2.shtml>. Recuperado el 15 de marzo de 2016, de Sitio de web monografía.com:
<http://www.monografias.com/trabajos82/adminstracion-recursos-humanos/adminstracion-recursoshumanos2.shtml>
- Morales Carrasco Carlos. La complacencia laboral de los trabajadores y su consecuencia en la producción de las compañías. (01 de febrero de 2011). www.complacencia-laboral.com. Recuperado el 10 de marzo de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos82/a-satisfaccion-laboral>: <http://www.monografias.com/trabajos82/a-complacencia-en-el-trabajo-y-produccion-empresas-ambato-a/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a2.shtml>
- Organización Mundial de la Salud 2011. Informe Mundial de Contexto sobre la complacencia laboral (Febrero de 2011). OMS. (O. M. Salud, Ed.) Recuperado el 6 de Junio de 2014, de OMS. Boletín de la Organización Mundial de la Salud.:
<http://www.who.int/bulletin/volumes/89/2/es/>
- Quiroz Sammy. Calidad de Vida y Responsabilidad Social. (13 de noviembre de 2015). <https://prezi.com/zxgm4vy5muky/calidad-de-vida-y-responsabilidad-social/>. Recuperado el 13 de marzo de 2016, de Sitio de web Calidad de Vida y Responsabilidad Social:
<https://prezi.com/zxgm4vy5muky/calidad-de-vida-y-responsabilidad-social/>
- Robbins. (2011). Comportamiento Organizacional (15 ed.). (Pearson, Ed.) México: Pearsonn. (Recuperado 9 de marzo 2016).
- Robbins, S., Coulter, M. 2000. Cómo motivar a los empleados. Complacencia en el área de trabajo y eficacia de vigilancia de enfermería en una institución de salud. [Serie en línea]. 14(2): 65-72. Disponible:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864 [Enero, 2012]
- Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-psicologicascarrera-de-psicologia-industrial. (s.f.). <http://docplayer.es/10732439>. Recuperado

el 15 de marzo de 2016, de <http://docplayer.es/10732439-Universidad-central-del-ecuador-facultad-de-ciencias-psicologicascarrera-de-psicologia-industrial.html>

Yusmeli Rosillo, Reynaldo Velázquez, Clara Marrero . (2012). LA SATISFACCIÓN LABORAL. UN ACERCAMIENTO TEÓRICO METODOLÓGICO PARA SU ESTUDIO . Revista académica de economía. Observatorio de la Economía Latinoamericana (163).

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
Carrera de Enfermería "San Vicente de Paúl"

TEMA: Nivel de satisfacción laboral que perciben los Internos de Enfermería pertenecientes a la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II Libertad. Octubre 2015 a febrero 2016

ENCUESTA A LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA

Objetivo: Identificar el grado de satisfacción laboral de los Internos de Enfermería durante las prácticas pre-profesionales en el hospital de estudio.

Instrucciones: De las alternativas que se presentan a continuación conteste colocando una x donde corresponda.

ENCUESTA

1. ¿Cómo se siente trabajando en esta institución?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy satisfecho
- Satisfecho

2. ¿Siente que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy satisfecho
- Satisfecho

1. ¿Está de acuerdo con lo que le indican sus superiores de cómo desempeña su trabajo?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

2. ¿Se siente motivado y le gusta el trabajo que desempeña?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

3. ¿Siente que forma parte de un equipo de trabajo?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

4. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

5. ¿Considera que las rotaciones en su área están bien organizadas?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

6. ¿Considera que las condiciones de trabajo son seguras?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

7. ¿Considera que las cargas de trabajo en su área están bien distribuidas?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

8. ¿Está de acuerdo con lo que la institución le suministra los equipos indispensables para realizar su labor con seguridad?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho



← → <https://secure.urkund.com/view/18413375-472997-134006#qTbKLUvayio7VUSrOTM/LTMmTsxLTIWjMqgFAA==>

URKUND

Document: [TESIS ORDÓÑEZ_SATISFACCION LABORAL.docx](#) (D18607380)

Submitted: 2016-03-17 15:43 (45:00)

Submitted by: jejar2010@hotmail.com

Receiver: eva.cevallos.ucsg@analysis.urkund.com

Message: SALUDOS LICEN SOY REINALDO, ACABO DE ENVIAR EL ARCHIVO NUEVAIVENTE YA PARAFRASEADO PARA EL URKUND... [Show full message](#)

of this approx. 29 pages long document consists of text present in 0 sources.

List of sources: Blocks

Rank	Path/File name
1	TESIS ORDÓÑEZ_SATISFACCION LABORAL.docx
Alternative sources	
1	TESIS ORDÓÑEZ_SATISFACCION LABORAL.docx
2	UrkundCartenas.docx
3	TESIS CARRERA Y MALAS.docx
4	CAPITULO I Cartenas.docx
5	UrkundCartenas.docx

0 Warnings | Reset | Export | Share

100% #1 Active | Urkund's archive: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | [TESIS ORDÓÑEZ_SATISFACCION LABORAL.docx](#) 100%

INTRODUCCIÓN La investigación presente aborda un tema trascendental de Enfermería, como es el bienestar laboral del personal de salud que trabaja en los establecimientos hospitalarios. La complacencia en el trabajo se define como una etapa entusiasta con base en la apreciación intrínseca de las prácticas laborales de labor del trabajador, referente a su calidad de trabajo, establecido en afirmaciones y servicios que va desplegando de su propia labor, por lo que se registra como un mecanismo fundamental del transcurso asistencial, concerniente verdaderamente con la calidad y calidez de sus productos. Según Valentino Gamero (2003, p.17) refiere que "la complacencia e insatisfacción en el trabajo están atañidas con muchos elementos de conductas y consecuencias de gran resultado para los propios obreros, la estructura y la sociedad". La complacencia en el trabajo ha sido un argumento de estudio y disputa en distintos campos del conocimiento, como el psicológico, sociológico, administrativo y de enfermería, en donde ésta es la fuente principal para el buen ejercicio del personal, ya que sin la complacencia laboral, la calidad de la atención o cuidado del usuario, se veía afectado. Por la falta de complacencia en el trabajo, las personas que laboran crea ausentismo laboral muy alto, dejadeses, irritación en el cargo laboral, estrés en el trabajo, mal trato a los usuarios, rendimiento de trabajo bajo, deseos de renunciar a su puesto laboral, mostrando una dificultad crítica para los establecimientos de salud, por el peligro de hallar y conservar un personal de enfermería competente, para desempeñar su labor de manera excelente. Está explícito que la complacencia tiene correspondencia con los factores del ejercicio u ocupación, puesto que no es realizable lograr que una persona ejecute su labor con disposición y eficacia si no se encuentra orgullosos de la labor que desempeña. La hipótesis de Maslow consigue ser empleada a esta investigación a modo de ejemplo, ésta indica que cuando se posee complacencia en la labor que desempeñamos, la persona se encuentra a punto de conseguir su autorrealización, el resto se encuentra en plano secundario ya que el triunfo, la auto-valía y el influjo son síntesis indispensables de la complacencia de los trabajadores. Los primordiales elementos que incitan a una mayor o menor contentamiento laboral, son los siguientes: compromiso mentalmente vivificante, galardonas equívocas, grado de soporte de los contextos de trabajo, grado de sostén de los colaboradores de trabajo y el ambiente, que también es la situación humana y las prácticas vitales con las que se encuentra todo ser humano, como la angustia, la expectativa, el dolor y la enfermedad, que interviene en su producto de trabajo. Por lo tanto, se debe facilitar cuidado y esmero a estos elementos, porque la complacencia laboral trasladada al personal a proporcionar una óptima vigilancia colocando a la eficiencia y eficacia, en la ordenación en los atendidos de la salud. Esta investigación aportará indicaciones por medio de las políticas para conservar o enaheter la complacencia en el trabajo de los internos de enfermería que realizan su labor en los centros hospitalarios, demostrando la equívoca que muestra la coporación con concordancia a la complacencia en el trabajo, tiene correspondencia con la vida de la persona en

[certificadoAflia...pdf](#) | [Mostrar todas las descargas...](#)

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS ORDOÑEZ. SATISFACCIÓN LABORAL.docx (D18559450)
Submitted: 2016-03-16 19:12:00
Submitted By: jejan2010@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0





EL ECUADOR HA SIDO, ES
Y SERA PAIS AMAZONICO

EJERCITO ECUATORIANO
HOSPITAL GENERAL II D.E "LIBERTAD"



Oficio No. 2016-026-HG-II-DE-DOC.

Guayaquil, a 04 de marzo del 2016

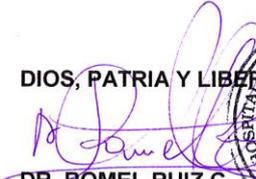
Asunto: Contestación.

LCDA. ANGELA MENDOZA VINCES
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD
CATOLICA "SANTIAGO DE GUAYAQUIL"

Su despacho.-

En referencia a su Oficio No. CE-080-2016 de fecha 15 de febrero del 2016, por medio del presente me permito comunicar a usted señora DIRECTORA que el Sr. **ORDÓÑEZ SANCAN EURO**, estudiantes de su institución bajo su Dirección, se encuentra autorizado para realizar el trabajo de titulación, en esta Casa de Salud.

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD


DR. ROMEL RUIZ C.
MAYO. DE SND.
JEFE DEL DPTO. DE DOCENCIA DEL HG-II-DE "LIBERTAD"



R.R/ TUMBACO O.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Ordoñez Sancan Euro Reynaldo, con C.C: # 0930414909 autor/a del trabajo de titulación: **Nivel de satisfacción laboral que perciben los Internos de Enfermería pertenecientes a la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II Libertad de Octubre 2015 a febrero del 2016** previo a la obtención del título de **Licenciado en Enfermería** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil 11 de Marzo del 2016

f. _____

Nombre: Ordoñez Sancan Euro Reynaldo

CC:093041490



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO: Nivel de satisfacción laboral que perciben los Internos de Enfermería pertenecientes a la Rotación I en el Hospital Territorial Militar II Libertad. Octubre 2015 a febrero 2016

AUTOR(ES)
(apellidos/nombres): Ordoñez Sancan Euro Reinaldo

REVISOR(ES)/TUTOR(ES)
(apellidos/nombres): Dra. Cevallos Eva

INSTITUCIÓN: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

FACULTAD: Facultad de Medicina

CARRERA: Escuela de Enfermería

TÍTULO OBTENIDO: Licenciado en Enfermería

FECHA DE PUBLICACIÓN: 14 de Marzo de 2016 **No. DE PÁGINAS:** 92

ÁREAS TEMÁTICAS: Satisfacción laboral

**PALABRAS CLAVES/
KEYWORDS:** Satisfacción laboral, Nivel de satisfacción, Internos en enfermería, Institución de salud.

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

La satisfacción laboral es un factor determinante en la calidad de la atención de enfermería, porque influye positiva o negativamente en el desempeño del trabajador; es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. La investigación presente trata sobre el nivel de satisfacción laboral de los internos de enfermería, del área de Rotación I del Hospital Territorial Militar II Libertad, que se apoya en la base científica de la Teoría de Maslow, quien menciona, que cuando se tiene satisfacción laboral, el individuo se encuentra a punto de lograr su autorrealización. El estudio tuvo como objetivo, determinar el grado de satisfacción laboral de los Internos de Enfermería durante la Rotación I en el hospital referido. La investigación es descriptiva, analítica y transversal que permitió hacer un corte en el tiempo, que comprendió de octubre 2015 a febrero 2016, con una muestra finita de 20 internos de enfermería que laboran en el hospital mencionado; se utilizó la técnica de la encuesta, donde se obtuvo los resultados siguientes: el 65% de los internos refirió estar muy insatisfecho con respecto a las cargas laborales dentro del área; el 85% está muy insatisfecho por las relaciones interpersonales entre compañeros; el 70% manifestó su insatisfacción sobre la seguridad en el ambiente laboral, porque no aplican la bioseguridad hospitalaria, no poseen los materiales ni equipos pertinentes para trabajar de forma segura, poniendo en riesgo la salud de los internos.

En conclusión, a consecuencia de la insatisfacción laboral, es posible que siga en aumento el ausentismo laboral y los accidentes de trabajo en el hospital de estudio, además que pelagra la salud de los pacientes, al ser atendidos por personal insatisfecho.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 3854072/ 0982657407	E-mail: euro.ordonez@cu.ucsg.edu.ec / rey_xiii@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: EVA CEVALLOS	
	Teléfono: +593983785821 /	
	E-mail: ecevallosczs8@gmail.com	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	