



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESINA DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADAS EN ENFERMERÍA

TEMA:

**“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL
DOCENTE RIOBAMBA Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO PROFESIONAL DURANTE EL PERIODO ENERO
A JUNIO DEL 2010”**

AUTORAS:

MIRIAM MARTÍNEZ
ANGÉLICA PILAMUNGA

TUTORA:

MSC. ANGÉLICA HERRERA
Riobamba-Ecuador

2010



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TÍTULO:

“SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DURANTE EL PERIODO DE ENERO A JUNIO DEL 2010”

TESINA DE GRADO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA APROVADO EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO POR EL SIGUIENTE TRIBUNAL:

A LOS:..... DÍAS DEL MES DE DEL AÑO 2010

NOMBRE Y FIRMA DEL PRESIDENTE Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL.

.....
PRESIDENTE

.....
FIRMA

.....
MIEMBRO 1

.....
FIRMA

.....
MIEMBRO 2

.....
FIRMA

ACEPTACIÓN DE LA TUTORÍA

Por la presente, hago constar que he leído el protocolo del proyecto de grado presentado por las señoras: Martínez Miriam y Pilamunga Angélica para optar el título de licenciadas en Enfermería y que acepto asesorar a las estudiantes en calidad de tutor, durante la etapa de desarrollo del proyecto hasta su presentación y evaluación.

Riobamba, Enero a Junio del 2010

.....

Nombre y firma del tutor

DERECHO DE AUDITORÍA

Nosotras, Martínez Miriam y Pilamunga Angélica somos responsables de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

DEDICATORIA

A mis padres: Luis Martínez y María Sancán por su sustento y apoyo incondicional.

A mi esposo José Luis por su amor y comprensión.

A mi hijo Erick Joel por su gran amor que me dio la fuerza que necesitaba para seguir adelante, por ser lo más importante de mi vida.

A mi abuelita Rosa Miranda por estar junto a mí en los momentos más difíciles de mi carrera.

A mis licenciadas por la paciencia y sus enseñanzas que nos hacen mejores personas y profesionales.

MIRIAM

Dedico esta tesina a Dios, a mis padres y a mi esposo. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi esposo por estar junto a mí en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

ANGÉLICA

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado por el camino correcto para poder alcanzar este hermoso sueño.

A mis padres por la confianza y apoyo incondicional durante todo el proceso educativo.

A mi esposo e hijo por la comprensión y amor que me han brindado.

A mi Tutora ya que gracias a su ayuda y enseñanza pudimos llevar a cabo este trabajo.

A todas y cada una de mis licenciadas por haber brindado sus enseñanzas y experiencias para que podamos ser unos excelentes profesionales.

MIRIAM

A Dios y a la Virgen María que gracias a ellos, pude guiar mi vida cada día, y culminar este trabajo; a mis padres por su amor, y apoyo incondicional. A la Msc. Angélica Herrera Tutora por su paciencia y colaboración en la realización de esta tesina. A mi esposo Juan Pablo que estuvo junto a mí ayudándome en la elaboración de este trabajo.

ANGÉLICA

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	39
CONDICIÓN FÍSICA DEL ÁREA DE TRABAJO	39
TABLA 2	40
LIBERTAD PARA ELEGIR SU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO	40
TABLA 3	41
A GUSTO CON EL EQUIPO DE SALUD	41
TABLA 4	42
SALARIO DE LAS ENFERMERAS	42
TABLA 5	43
DEMUESTRA SUS HABILIDADES Y DESTREZAS	43
TABLA 6	44
HORARIO DE TRABAJO	44
TABLA 7	45
PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA	45
TABLA 8	46
NOMBRAMIENTO DE LAS ENFERMERAS	46
TABLA 9	47
EVALUACIÓN DE LAS ENFERMERAS	47
TABLA 10	48
RELACIÓN DE LAS ENFERMERAS CON LA LÍDER DEL ÁREA	48
TABLA 11	49
RELACIÓN DE LAS ENFERMERAS CON LOS COMPAÑEROS	49

INDICE DE CUADROS

GRÁFICO 1	39
CONDICIÓN FÍSICA DEL ÁREA DE TRABAJO	39
GRÁFICO 2	40
LIBERTAD PARA ELEGIR SU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO	40
GRÁFICO 3	41
A GUSTO CON EL EQUIPO DE SALUD	41
GRÁFICO 4	42
SALARIO DE LAS ENFERMERAS	42
GRÁFICO 5	43
DEMUESTRA SUS HABILIDADES Y DESTREZAS	43
GRÁFICO 6	44
HORARIO DE TRABAJO	44
GRÁFICO 7	45
PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA	45
GRÁFICO 8	46
NOMBRAMIENTO DE LAS ENFERMERAS	46
GRÁFICO 9	47
EVALUACIÓN DE LAS ENFERMERAS	47
GRÁFICO 10	48
RELACIÓN DE LAS ENFERMERAS CON LA LÍDER DEL ÁREA	48
GRÁFICO 11	49
RELACIÓN DE LAS ENFERMERAS CON LOS COMPAÑEROS	49

INDICE GENERAL

CARATULA.....	I
HOJA DE CALIFICACIÓN.....	II
ACEPTACIÓN DE LA TUTORÍA.....	III
DERECHO DE AUDITORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	VII
INDICE DE CUADROS.....	VIII
INDICE GENERAL.....	IX
RESUMEN.....	XIII
SUMARY.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

1. PROBLEMATIZACIÓN.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	5

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.....	6
SATISFACCIÓN.....	6
SATISFACCIÓN LABORAL.....	6
DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	7
Reto del trabajo.....	8

Sistemas de recompensas justas	8
Satisfacción con el salario	8
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	9
Condiciones favorables de trabajo	9
Colegas que brinden apoyo	9
Socio demográficos.....	10
NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL	11
Insatisfacción	11
Satisfacción	11
Complacencia.....	11
EFFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	12
Satisfacción y productividad.....	12
Satisfacción y Ausentismo	13
Satisfacción y Rotación.....	13
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	13
DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	14
MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN.....	15
SATISFACCIÓN LABORAL Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO	16
TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG	17
CLASES DE FACTORES	18
Factores Intrínsecos o Motivadores,	18
Factores Extrínsecos.	18
ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN.....	19
Aplicación	21
Complementación	21

Corrección.....	22
Valoración.....	22
MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	23
SATISFACCIÓN, INSATISFACCIÓN Y PRODUCCIÓN	25
MANIFESTACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS	25
RECURSOS PARA ENFRENTAR LA INSATISFACCIÓN.....	26
DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	27
DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERIA	28
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA ENFERMERA	29
TIPOS DE EVALUACIÓN	31
La Evaluación Formal	31
La evaluación Informal	32
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	33
HIPOTESIS Y VARIABLES	35
HIPOTESIS.....	35
VARIABLES	35
OPERACIONALIDAD DE VARIABLES	35

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1 MÉTODO.....	37
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:	37
3.4 TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	38

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	39
--	----

CAPITULO V

CONCLUSIONES 50
RECOMENDACIONES 51

CAPITULO VI

PROPUESTA 52
INTRODUCCIÓN 53
OBJETIVOS: 54
Objetivo general: 54
Objetivos específicos: 54
METAS 54
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO 54
SATISFACCIÓN 55
SATISFACCIÓN LABORAL 55
NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL 56
Insatisfacción 56
Satisfacción 56
Complacencia 57
MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN 57
CLASES DE FACTORES 58
Factores Intrínsecos o Motivadores, 58
Factores Extrínsecos. 58
COMO MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL 58
DESEMPEÑO PROFESIONAL 59
DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERIA 60
BIBLIOGRAFÍA: 62
ANEXOS 64

RESUMEN

El trabajo de enfermería demanda un despliegue de actividades que necesitan estar expuesto a múltiples agresiones que traen como consecuencia el desgaste físico y emocional de los profesionales el grado de satisfacción del personal de enfermería, es un factor indispensable para mantener equilibrio en su actividad. En el país no se han realizado estudios acerca de la satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con el rendimiento profesional, es por eso que se realizó un estudio de intervención descriptivo prospectivo y transversal en EL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA durante el mes de enero a junio del 2010. El universo lo constituyó todo el personal de enfermería activo en el momento del estudio. Se aplicó un instrumento sobre satisfacción que incluyó factores de motivación intrínseca y extrínseca. Los resultados se expresaron en porcentajes. El objetivo principal fue determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras. Este personal se siente satisfecho con la atención que brinda, con el ambiente de trabajo, desarrollo profesional y desempeño del rol. Siente insatisfacción con las condiciones de trabajo, remuneración salarial y reconocimiento social. Se obtuvieron los primeros indicadores de validación y confiabilidad de un instrumento para evaluar la satisfacción. Realizar esta evaluación es vital porque contribuye a definir las acciones que pudieran solucionar los problemas planteados.

SUMMARY

Nurses' work demands an array of activities that need to be exposed to multiple attacks that result in the physical and emotional development of professional satisfaction of nurses is an essential factor in maintaining balance in their activity. In the country there have been no studies on job satisfaction of nurses and its relationship to professional performance, that is why we conducted a prospective descriptive intervention study and cross sectional PROVINCIAL GENERAL HOSPITAL TEACHING RIOBAMBA during the month of January and June 2010. The universe was the whole active nursing staff at the time the study. We used a tool to measure satisfaction including factors intrinsic and extrinsic motivation. The results were expressed in percentages. The main objective was to determine the factors that influence the job satisfaction of nurses. This staff is satisfied with the care it provides, with the working environment, career development and role performance. We obtained the first indicators of validity and reliability of an instrument to measure satisfaction. This assessment is vital because it helps to define the actions that could solve the problems.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral, es la actitud general de un individuo hacia su empleo, las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados.

Además es relevante mencionar que muchos estudios hechos anteriormente a las enfermeras del Perú mencionan que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral general y la satisfacción con su vida personal.

El capítulo I se detalla el problema por el que se realizó esta investigación, la formulación del problema que es “Cómo influye la satisfacción laboral del personal de enfermería del HPGDR en relación al desempeño profesional durante el periodo enero a junio de 2010”, además encontramos los objetivos y la justificación que ayudaron a la realización de esta tesina.

El capítulo II contiene un marco teórico que sustenta el estudio de las variables que contiene la hipótesis “La satisfacción laboral del personal de enfermería del HPGDR influye en el desempeño profesional“

En el capítulo III se describe el marco metodológico en el cual indica que la investigación es documental, descriptiva, prospectiva y transversal con una población de 140 enfermeras del Hospital Provincial General Docente Riobamba.

El capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de los resultados indicando que el 60% de las enfermeras si influye significativamente la satisfacción laboral en relación al desempeño profesional mientras que el 40% no repercute debido a que trabajan en forma rutinaria sin priorizar sus actividades dirigidas a los pacientes.

En el capítulo V se manifiestan las conclusiones y recomendaciones los que indican la necesidad de recuperar la confianza y el entusiasmo de los profesionales que trabajan en

los diferentes servicios hospitalarios para asumir el reto de una mejora continua en el grado de calidad de la asistencia prestada a los pacientes.

El capítulo VI contiene la propuesta que se basa en el objetivo de intervención que fue implementar material educativo acerca de los factores que influyen en la satisfacción laboral y desempeño profesional del personal de Enfermería.

CAPITULO I

1. PROBLEMATIZACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo, han sido miles los estudios que se han realizado en relación a la satisfacción laboral, enfocados a medir satisfacción general, o hacia uno o varios aspectos del trabajo. Acompañando estas investigaciones ha venido el desarrollo de centenares de instrumentos de medición, muchos debidamente validados con todas las técnicas científicas, alcanzando alto reconocimiento en el mundo (1).

Los estudios realizados en Canadá, y Colombia el año 2007 expresan insatisfacción con las condiciones actuales de trabajo. El personal de enfermería que labora en el Instituto Nacional de Oncología se siente insatisfecho con el ambiente de trabajo, oportunidades para el desarrollo profesional, desempeño del rol, supervisores y dirección del trabajo profesional. Se validó la factibilidad del instrumento que permitió evaluar el grado de satisfacción del personal de enfermería. (2)

Las enfermeras cumplen un papel muy importante en cuanto a la promoción, prevención tratamiento y rehabilitación de la salud de los enfermos y sus cuidados, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionarle seguridad y bienestar, elementos necesarios para la atención de los usuarios, por tanto en esta investigación se plantea estudiar la satisfacción laboral y el desempeño profesional de las enfermeras que labora en el HPGDR, ya que se considera que, a más su carga laboral, cumplen otras actividades como son: responsabilidades domesticas o familiares, generando alteraciones en la salud física y mental de las enfermeras.

Durante los últimos tiempos el personal de enfermería manifiesta descontento por ciertas condiciones, observándose constantemente que entre el personal de enfermería surge

conversaciones de cansancio físico, mental, fatiga, estrés, dolores musculares, mucha responsabilidad en el hogar, etc.

La evaluación del desempeño permite a las enfermeras que le sea reconocido su labor generando así una motivación, lo que le estimula su rendimiento, desarrolla su sentido de responsabilidad y aumenta su compromiso, repercutiendo esto positivamente en los cuidados brindados al usuario

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la satisfacción laboral del personal de enfermería del HPGDR en relación al desempeño profesional durante el periodo Enero a Junio de 2010?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar como influye la satisfacción laboral del personal de enfermería del HPGDR en relación al desempeño profesional en el periodo Enero a Junio de 2010.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los niveles de satisfacción laboral en el personal de enfermería.
- Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras del HPGDR.
- Conocer si existe relación entre satisfacción y el desempeño profesional en el personal de enfermería del HPGDR.
- Implementar material educativo acerca de los factores que influyen en la satisfacción laboral y desempeño profesional del personal de Enfermería.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizó para aplicar en la práctica uno de los tantos conceptos que involucran al Desarrollo Organizacional: "la satisfacción en el trabajo", lo cual puede ser muy beneficioso al entender la relación satisfacción-rendimiento profesional en las enfermeras. El recurso más importante del hospital es precisamente el recurso humano, de ahí parte la importancia de mantener un clima laboral adecuado para que las enfermeras sean motivadas y trabajen con mayor eficacia. Por tanto esta investigación se realizó con el fin de conocer los factores como la fatiga, las casi nulas posibilidades de capacitación y ascenso en el hospital, los horarios inflexibles, la rotación de servicios; a lo cual se suma la falta de apoyo al desarrollo de la profesión, produciendo un problema que repercute significativamente en la satisfacción laboral y el rendimiento profesional de las enfermeras en las distintas áreas del HPGDR.

Esta información nos permitirá establecer estrategias para mejorar el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras/os para que contribuyan a un rendimiento óptimo, debido a que la eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento de la enfermera, reflejado en una actitud positiva frente a la institución.

La satisfacción en el trabajo puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que en el trabajo tenga la oportunidad de mostrar sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que las enfermeras sean bien recompensadas a través de sus salarios y sueldos acordes a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además las enfermeras/os buscan dentro del trabajo que su líder inmediato sea amigable, comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

SATISFACCIÓN

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

SATISFACCIÓN LABORAL

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica,

tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con toda la atención que se ha dirigido a la satisfacción laboral.

DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo
- Sociodemográficos

Reto del trabajo

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

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. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Satisfacción con el salario

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

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

De manera general un líder comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción.

Condiciones favorables de trabajo

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo. Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo

Dentro de estos factores podemos 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.

Colegas que brinden apoyo

La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social.

Tener compañeros amigables que brinden apoyo, lleva una mayor satisfacción en el trabajo.

El comportamiento del líder de uno es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos.

Socio demográficos

Edad

La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja.

Género

En investigaciones realizadas en Estados Unidos se ha demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. Algunos resultados de la investigación indican que están más insatisfechas que los varones. Se sabe que les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitaban más sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban

más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellas sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a los de los ejecutivos. Ellas obtienen más satisfacción con su trabajo...las madres no lo consideran el principal centro de su vida, pues se sienten realizadas en su papel de madre, esposa y ama de casa. (Schultz, 1998,)

Experiencia Laboral

La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Las enfermeras experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño de la enfermera no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño de la enfermera coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño de la enfermera excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

EFFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Efectos que produce la satisfacción en otras variables, como son la productividad, la rotación y el ausentismo, que se pueden considerar como el contexto de la organización, estas variables se relacionan con las siguientes determinantes, edad, sexo y estado civil y antigüedad.

Satisfacción y productividad

Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad para la organización como un todo, más que a nivel individual, se encuentra que las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más productivas que aquellas con empleados insatisfechos. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos

de la evidencia existente. Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo.

Satisfacción y Ausentismo

Se ha encontrado una relación más consistente entre ambas variables, si bien ésta es moderadamente alta. De hecho parece más probable que individuos insatisfechos tiendan más a faltar al trabajo. Sin embargo parece que esta correlación no es tan alta debido a otros factores que tienen impacto en la misma. Así podemos considerar el pago que las organizaciones hacen por enfermedad y el que realizan por la salud.

Cuando en un estudio se ha conseguido reducir el impacto, en la relación que analizamos, de factores externos, parece demostrarse que los empleados satisfechos se ausentan menos del trabajo que los insatisfechos.

Satisfacción y Rotación

En este caso parece demostrarse una correlación negativa más consistente. Es decir, a mayor satisfacción, menor rotación. Por lo tanto es de suma importancia el hecho que los empleados estén satisfechos con su trabajo y con ellos mismos, ya que la rotación es uno de los problemas más grandes que existen en las empresas y uno de los factores que más costos les genera debido al esfuerzo que implica la contratación y capacitación de los nuevos empleados.

A continuación se detalla como algunas variables demográficas se relacionan con los factores que de una u otra forma afectan en el desempeño de los empleados, y esto a la vez a la empresa.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

La Satisfacción Laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Según ello hablaremos de

diferentes tipos de métodos. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo.

Desde el que se conoce como el primer intento de Hoppock en 1935, se emplean diversos soportes:

- Autodescripciones verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos.
- Escalas para la autoevaluación de algunas tendencias de conducta.
- Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta.
- Entrevista; generalmente individual. La técnica más común es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo. Se suele distribuir entre los empleados de la planta o la oficina o enviarlo a su domicilio. La entrevista individual tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración.

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

1. **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.
2. **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.
3. **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.

4. **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.

5. **Retroalimentación del puesto:** 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.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN

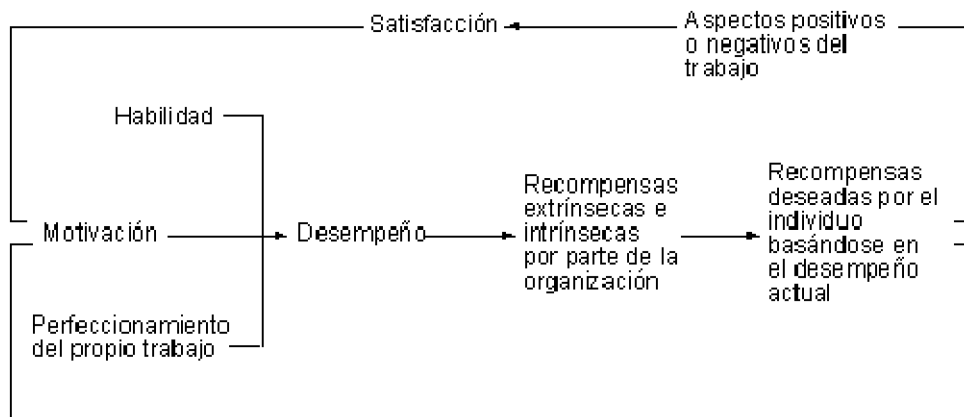
Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

El modelo plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc.); y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los tres factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.

Un modelo más integrador plantea que la habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas, influirán en la motivación del

individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.



SATISFACCIÓN LABORAL Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Esta teoría fue formulada por los psicólogos J. Richard Hackman y G.R. Oldman, como fruto de las investigaciones sobre medidas objetivas de las características del puesto que se correlacionaban con la asistencia y satisfacción de los empleados. Se sabe que algunos aspectos influyen tanto en la conducta como en las actitudes, pero sin que afecten al personal en la misma forma. La investigación descubrió diferencias individuales en las necesidades de desarrollo, es decir, algunos la sienten más que otros. Los primeros parecen experimentar un influjo mayor ante los cambios en las características del puesto.

Por otra parte, esos cambios no repercuten directamente en la conducta laboral. Si se produce una influencia, ésta ha de atribuirse a las experiencias subjetivas o psicológicas del sujeto ante ellos. Las experiencias provocan alteraciones en la motivación y en la conducta laboral (Shultz, 1991). Los estudios respecto a la importancia de las características del puesto, postulan que la naturaleza del trabajo mismo es un determinante principal de la satisfacción con el puesto. Varios estudios han tratado de identificar las principales dimensiones del contenido del puesto y ver cómo influyen sobre la satisfacción del empleado (Brief y Aldag, 1975; Hackman y Lawler, 1971).

Los trabajos con gran potencial de motivación también deben tener calificación alta, al menos en uno de los factores mencionados. Si los trabajos tienen alta calificación en el potencial de la motivación, el modelo prevé que el rendimiento y la satisfacción, serán afectados positivamente. Los investigadores, esbozan las siguientes afirmaciones: las personas que trabajan en empleos con dimensiones medulares laborales con alta calificación, generalmente están satisfechas y son más productivas que aquellas de baja calificación. Las dimensiones de trabajo operan mediante estados psicológicos para influir en las variables del resultado laboral y personal en lugar de influir de manera directa (Robbins, 1994).

TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (Dessler, 1987). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación en la que «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas (León y Sepúlveda, 1978).

CLASES DE FACTORES

Factores Intrínsecos o Motivadores,

- El interés por el trabajo
- El reconocimiento
- El grado de responsabilidad
- El desarrollo profesional con el trabajo
- La política de promoción

Factores Extrínsecos.

- Ambiente del trabajo
- La política organizacional
- Las supervisiones frecuentes
- Las relaciones interpersonales
- Las condiciones de trabajo
- El apoyo de compañeras y jefe

Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stoner y Freeman, 1994).

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se

desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.

La clasificación rígida de Factores Extrínsecos e Intrínsecos, es arbitraria no hay elementos empíricos para considerar que los factores extrínsecos no puedan motivar a la gente y viceversa, no hay factores absolutos, tanto unos como otros pueden producir satisfacción-insatisfacción. Algunos factores de higiene entre ellos, el aumento y los elogios también podrían cumplir la función de motivadores puesto que llevan al reconocimiento del logro (Shultz, 1991).

Uno de los aportes de la Teoría es el «enriquecimiento del puesto», que implica hacer más interesante y con retos al trabajo, darle mayor autonomía al trabajador y permitirle hacer parte de la planeación e inspección que normalmente realiza el supervisor. Estructurar los puestos de modo que el trabajador tenga oportunidad de experimentar una sensación de logro, como ensamblar un producto hasta terminarlo.

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.

Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

Tabla: escala de satisfacción (traduc. de "overall job satisfaction" de warr, cook y wall)

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.

Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto complementado y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación, se propone la siguiente formulación:

"Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer".

Complementación

Quienes complementan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos:

Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

Corrección

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

Satisfacción general.

Satisfacción extrínseca.

Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Valoración

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos. (7,8)

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.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aun este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor

debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permite reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios (Maier, 1975). No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambio significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial. Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional (Wexley y Yuki, 1990).

Al respecto, Pinilla (1982) opina que «es de capital importancia y responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel, investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que prevalece en un centro de trabajo. Para ello debe investigarse las actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo».

«Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora. Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que

predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción».

Como se aprecia, el enfoque humanista de Pinilla es interesante y plantea la posibilidad de ubicarse en la perspectiva de los trabajadores y experimentar lo que sienten ante determinadas condiciones de trabajo favorables o desfavorables, y el modo en que tales condiciones pueden favorecer u obstaculizar el rendimiento laboral. Sin embargo, la limitación de la propuesta del autor es que adolece de respaldo empírico que permita formular algunas generalizaciones.

SATISFACCIÓN, INSATISFACCIÓN Y PRODUCCIÓN

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, según se muestra en el cuadro adjunto.

MANIFESTACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Se presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad: conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Con frecuencia, tales trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de expresión permiten a los trabajadores seguir en su empleo, al tiempo que se convencen de que están actuando para mejorar la situación (Robbins, 1993).

RECURSOS PARA ENFRENTAR LA INSATISFACCIÓN

Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema. Uno de ellos, es hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado.

Un segundo enfoque es transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también

reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles. Obviamente, la transferencia de empleados sólo es posible en casos limitados.

Un tercer enfoque implica el tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal, puede asegurárseles que no hay tal peligro. Por supuesto, no es probable que los empleados den crédito a estas afirmaciones a menos que confíen en la alta dirección (Wexley y Yuki, 1990).

DESEMPEÑO PROFESIONAL

Desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes y obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Esto comprende la pericia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales entre otras.

La motivación y la actitud del personal de salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño.

La evaluación del desempeño profesional se caracteriza por que tiene lugar en el contexto real de los servicios y verifica el comportamiento del profesional en cuanto a:

- Como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos.
- Como organiza e integra el sistema de habilidades en la práctica.
- Como actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo básico o equipo de salud, el individuo la familia o la comunidad.

El desempeño hay que analizarlo en la totalidad de la estructura del trabajo y accionar de los profesionales, hay que desagregarlo en funciones y roles que a su vez definan los problemas que demandan la realización de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas.

Con la evaluación del desempeño se busca generar información relevante y oportuna, que permita la eficiente toma de decisiones.

Es necesario tener en cuenta condiciones de trabajo, así como las personales, que son determinantes en la calidad del desempeño, y en las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuales requieren decisiones organizacionales, gerenciales o capacitantes.

DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERIA

La profesión de enfermería es única, cuya misión medular es la atención de los seres humanos en su experiencia de salud y enfermedad. En tal sentido, las enfermeras tienen dos funciones básicas: ser prestadoras y gerentes de servicio en las organizaciones donde se desempeñan. En este sentido, las enfermeras son al mismo tiempo prestadoras de servicio y coordinadora en el área de cuidado, quienes poseen conocimientos clínicos, administrativos y gerenciales que se superponen en el desempeño laboral. En consecuencia, el trabajo como sinónimo de desempeño laboral se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, que favorece al desarrollo de acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para generar bienes y servicios. **ES LO QUE EN REALIDAD HACE NO LO QUE SABE HACER.**

En la naturaleza o esencia del trabajo se incluyen: el contenido: tareas, comportamientos, funciones, relaciones, responsabilidades, los requisitos para desempeñarlo, habilidades, experiencias y capacidades. Así como las retribuciones y remuneraciones por desempeñarlo: salarios, promociones y satisfacción intrínseca. Esta idea denota la importancia del desempeño de las personas como fuerza laboral determinante para realizar actividades específicas, mediante el aporte de sus experiencias, habilidades, capacidades y motivaciones propias, con el fin de satisfacer

sus propias expectativas y participar en el logro de las metas de la organización a la cual pertenece.

De tal manera que un equipo de trabajo para desempeñarse eficazmente requiere diferentes tipos de habilidades, necesita gente con experiencia técnica, capaces de identificar problemas, generar alternativas, evaluar esas alternativas y elegir las opciones pertinentes. Por tanto, el desempeño laboral de los gerentes de enfermería está basado en la ejecución de actividades profesionales y refleja el conocimiento, habilidades y destrezas de los mismos, donde el liderazgo, la autonomía profesional, la responsabilidad, la toma de decisiones, la identidad profesional, son elementos fundamentales para optimizar la prestación de los servicios en enfermería.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA ENFERMERA.

El procedimiento para calificar las actividades que realizan las Enfermeras es la Evaluación del Desempeño, la cual generalmente se elaboran mediante programas formales de medición, basados en las funciones inherentes al cargo que ocupa. En tal sentido, Gibson y Cols. (1989) señala que la misma es "la Evaluación Sistemática, formal de un empleado con respecto a su desempeño en el puesto y su potencial para el desarrollo futuro". Por su parte Stoner (1996) señala que la evaluación "es un proceso continuo de proporcionar a los subordinados información sobre la eficiencia con que están efectuando su trabajo para la organización."

De forma tal, que a través de la Evaluación del Desempeño la organización puede conocer la calidad de los Cuidados que las Enfermeras proporcionan a los usuarios hospitalizados en esa institución, y por otra parte le permite al profesional conocer como la organización ve su desempeño y a través de esta obtener según sea el resultado de la misma, recompensas (aumentos salariales, ascensos, etc.) o capacitaciones. Por tanto, la Evaluación del Desempeño se convierte en un elemento motivador para alcanzar el éxito. Al respecto Gibson. Cols. (1987) afirman que "la Evaluación del Desempeño

también puede ser motivacional si permite a los evaluados cierta comprensión de lo que se espera de ellos."

En tal sentido, Chiavenato (1994) refiere que el individuo se encuentra influenciado por factores internos y externos a él. Señala que los factores internos son consecuentes con sus características de personalidad como capacidad de aprendizaje, de motivación, de valores, etc. Y que los externos, son consecuencia de las características de las organizaciones como sistemas de recompensa y castigo, de factores sociales, de política de la cohesión grupal existente, etc.

De tal forma, las Enfermeras se sienten motivadas a realizar las funciones que le produzcan recompensas. En tal sentido, en su investigación Laya y Zambrano de G. (2000) señalan que "el programa de Evaluación del Desempeño del personal de Enfermería tiene que acompañarse de un sistema de recompensas con las cuales el Departamento de Enfermería reconozca los esfuerzos y la productividad de cada una de las personas que lo integran"

De manera que, en el cuidado de la salud la apreciación del desempeño por lo regular se hace como parte de una valoración en la calidad integral y para mantener, mejorar y motivar la eficiencia en los cuidados brindados a los usuarios que le son proporcionados mediante actividades específicas, permitiendo a su vez una adecuada comunicación entre evaluado y evaluador, en donde la Enfermera Supervisora establece a través de un patrón de rendimiento la calidad de los cuidados que la Enfermera/o proporciona a los pacientes.

De forma que, dicha Evaluación del Desempeño es realizada por el jefe inmediato como Enfermera/o Supervisora o Enfermera Coordinadora y está conformada por la Evaluación Formal, en donde se evalúa las Actividades Técnicas y Educativas que realiza la Enfermera, como las orientaciones que brinda a los pacientes relacionadas a las normas del servicio, las explicaciones de los procedimientos a realizárseles y a las medidas preventivas que deben conocer, por otra parte, está la Evaluación Informal

concerniente a las relaciones interpersonales que la Enfermera mantiene con el personal y la vigilancia en el mantenimiento del ambiente físico del área donde labora.

Las técnicas y procedimientos más empleados para la evaluación del desempeño son:

- Observación directa.
- Entrevista a profesionales y dirigentes.
- Entrevista a la población.
- Autoevaluación.
- Auditoría.
- Perfiles de desempeño.

TIPOS DE EVALUACIÓN

La Evaluación Formal

Incluye una documentación escrita, realizada semestral o anualmente. Al respecto Huber (1996) señala que la Evaluación Formal debe incluir documentación escrita y una entrevista de apreciación del desempeño formal con un seguimiento respectivo. Por su parte, Stoner y Cols. (1996) refieren que "la Evaluación formal suele ser semestral o anual y permite identificar a los empleados que requieren capacitación o que merecen algún incentivo".

Por consiguiente, la Evaluación Formal permite informar sobre las **Actividades Técnicas** que realiza la Enfermera por medio de la cual ejecuta una serie de acciones como: La higiene y el confort a los pacientes, la administración de medicamentos, los controles de los exámenes de laboratorio, entre otros. En tal sentido Torres (1995) señala que la "función asistencial está encaminada a conservar la salud de los individuos y a ayúdales a recuperarse de los procesos patológicos".

Mediante la Evaluación Formal también se puede determinar las **Actividades Educativas** que realiza la Enfermera con los pacientes, la cual es de gran relevancia ya que se refiere a las orientaciones que da a los pacientes en su ingreso, las explicaciones

sobre los procedimientos a realizarle y las medidas preventivas que debe conocer. En tal sentido Santander (1997) señala que "la Enfermera desempeña un rol muy importante como educador, puesto que enseña al usuario sobre las medidas preventivas, así como al ofrecerle una amplia y clara información".

Estos cuidados que proporciona la Enfermera son determinantes para el mantenimiento y recuperación de la salud de los usuarios, por lo que son tomadas en cuenta a realizarse la Evaluación Formal del Desempeño de las Enfermeras de cuidado directo, la cual permite incentivar al personal de Enfermería mediante el reconocimiento a su labor, mejorando a su vez el desarrollo de las mismas, motivándole a alcanzar más altos logros o por el contrario determinar las necesidades de desarrollo y adiestramiento. En tal sentido, Chiavenato (1994) señala que el reconocimiento debe darse siempre que sea posible, ya que esto contribuye a reforzar la conducta humana, comprometiendo y responsabilizando al empleado.

En consecuencia, cabe señalar que Gibson y Cols. (1983) refiere que "un programa de Evaluación de Desempeño bien diseñado e implementado puede tener un impacto motivacional en los evaluados pudiendo estimular el rendimiento, desarrollar un sentido de responsabilidad y aumentar el compromiso con la organización".

La evaluación Informal

La cual es realizada por la Enfermera Supervisora o coordinadora continuamente. Al respecto Huber (1996) señala que la Evaluación Informal incluye una supervisión diaria, permitiendo modular o refinar pequeñas parte del desempeño. Por otra parte, Stoner y Cols. (1996) señalan que la "Evaluación Informal se hace día tras día permitiéndole al empleado conocer como está desempeñando su trabajo". De esta forma la Enfermera, se orienta sobre cuáles son sus debilidades para corregirlas y cuáles son sus fortalezas para reafirmarlas.

Por lo tanto, es de gran importancia el establecer y mantener una constante Evaluación Informal que a su vez permitirá observar la **Relación Interpersonal** que mantiene la Enfermera con su superior, con sus iguales, con su subalterno, con los usuarios y con el equipo de salud, la cual debe ser efectiva siendo ésta el medio más apropiado para establecer relación de ayuda terapéutica a las personas que lo solicitan, es por ello que estas relaciones deben desarrollarse en un ambiente armonioso y cordial que facilite el trabajo de las personas en donde el paciente reciba la ayuda que requiere. En tal sentido Milla y Zambrano de G. (1997) refiere que las relaciones interpersonales por ser una habilidad personal, no deben ser obviadas por el supervisor inmediato, al valorar el desempeño de las Enfermeras, pues las mismas facilitan la ejecución de las actividades específicas de Enfermería.

Otro aspecto que es tomado en cuenta en la Evaluación Informal es la vigilancia que la Enfermera mantiene del **Ambiente Físico** como la limpieza de pisos, paredes, ventanas, la unidad del paciente y las condiciones de los equipos ya que el mismo es un complemento para garantizar la buena atención del usuario.

De forma que es de gran importancia el establecer y mantener un proceso de Evaluación del Desempeño Formal e Informal que demuestre los resultados del rendimiento de las Enfermeras.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Satisfacción laboral: Estar contento con el trabajo que se está realizando, es decir cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias.

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Contrato: Es la convención que tiene una denominación especial o en su defecto, una causa civil obligatoria.

Productividad: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo.

Ausentismo: Abstención deliberada de acudir al trabajo.

Autonomía: Condición de quién, para cierta cosa, no depende de nadie.

Motivación: Incumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor y hombría de bien.

Expresión: Aquello que en un enunciado lingüístico manifiesta los sentimientos del hablante.

Negligencia: Descuido, falta de cuidado.

Desempeño: Cumplir con las obligaciones inherentes a una profesión cargo u oficio.

Profesión: Empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución.

Lealtad: Cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor del bien.

Abandono: Renuncia sin beneficiario determinado, con pérdida del dominio o posesión sobre cosas que recobran su condición de bienes.

Relaciones interpersonales: Es la habilidad que tiene los seres humanos de interactuar con los de su especie.

Supervisión: Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar que tal progresan las actividades del proyecto.

HIPOTESIS Y VARIABLES

HIPOTESIS.

La satisfacción laboral del personal de enfermería del HPGDR influye en el desempeño profesional.

VARIABLES

Variable dependiente. Desempeño laboral del personal de enfermería del HPGDR.

Variable independiente. Satisfacción laboral del personal.

OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINIÓN CONCEPTUAL	DIMENCIONES	ESCALA
Desempeño profesional	Son funciones específicas de enfermería para brindar cuidado al paciente para satisfacer sus necesidades.	Evaluación formal: Funciones de enfermería: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrativas ➤ Docencia ➤ Investigación ➤ Cuidado directo al paciente. Evaluación informal Relaciones interpersonales. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Interacción con su superior. ➤ Interacción con sus iguales. ➤ Interacción con sus subalternos. ➤ Interacción con los usuarios. ➤ Interacción con el equipo de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buenas ➤ Regulares ➤ Malas

		Vigilancia del ambiente físico <ul style="list-style-type: none"> ➤ Limpieza de unidad del paciente. ➤ Condiciones de los equipos. 	
Satisfacción laboral	Es un estado emocional positivo y placentero hacia su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Condición física del área de trabajo ➤ Libertad para elegir su propio método de trabajo ➤ Equipo de salud en el trabajo ➤ Reconocimiento que obtiene con el trabajo bien hecho ➤ Confianza a su superior o líder del servicio ➤ Responsabilidad que le han asignado ➤ Salario que recibe ➤ Posibilidad de utilizar sus capacidades ➤ Horario de trabajo ➤ Tareas en la jornada de trabajo ➤ El tipo de contrato 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buenas ➤ Regulares ➤ Malas

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO

- **Tipo de investigación.-** El estudio es documental, descriptiva, prospectiva y transversal.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población.-** 140 enfermeras que labora en HPGDR, 132 de nombramiento definitivo y 8 por contrato.
- **Muestra.-** para la obtención de la muestra se aplica la siguiente formula.

n= número total de población

N= muestra

E²= MARGEN DE ERROR (0.05)²

N= $n / E^2(n-1)+1$

N= $140 / (0.05)^2(140-1)+1$

N= $140 / 1.3475$

N= 104 Enfermeras

- **Muestra.-** Es de 104 enfermeras del HPGDR

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:

Para la obtención de la información se ha recurrido a libros, fotocopias e Internet
Para determinar la satisfacción laboral de las enfermeras se elaborará un cuestionario o encuesta, ésta se elaborará basándose en las variables identificadas, las que nos permitirán cumplir con nuestros objetivos

3.4 TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La tabulación de las encuestas se efectuará manualmente, posteriormente se llevarán los resultados de la tabulación a el programa Excel, para obtener mayor facilidad de interpretar los resultados.

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ESTÁ USTED CONFORME CON LA CONDICIÓN FÍSICA DEL ÁREA DE TRABAJO

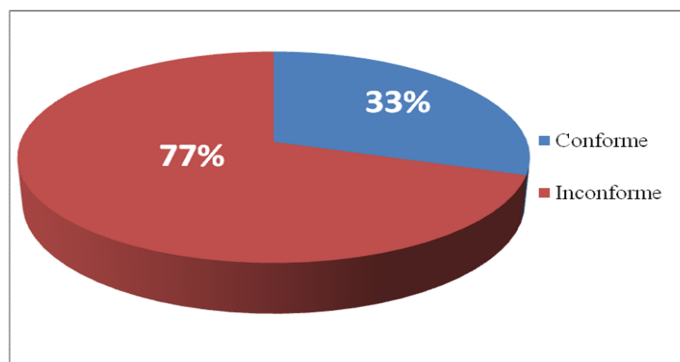
TABLA 1
CONDICIÓN FÍSICA DEL ÁREA DE TRABAJO

	Respuesta	Porcentaje
CONFORME	24	33%
INCONFORME	80	77%
TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 1
CONDICIÓN FÍSICA DEL ÁREA DE TRABAJO



Análisis e interpretación: El 33% de las enfermeras está conforme con la condición física del área de trabajo mientras que el 77% del personal de enfermería está inconforme con la condición física del área de trabajo debido a la inadecuada infraestructura en la distribución de los servicios del hospital ya que esto dificulta el desempeño de las actividades de enfermería.

2. ¿TIENE USTED LIBERTAD PARA ELEGIR SU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO?

TABLA 2

LIBERTAD PARA ELEGIR SU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO

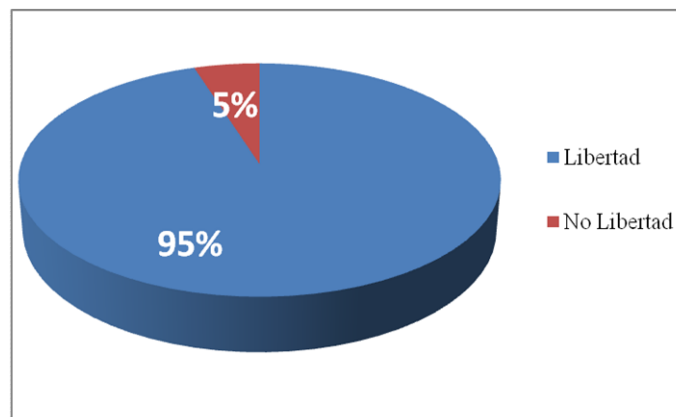
	Respuesta	Porcentaje
LIBERTAD	99	95%
NO LIBERTAD	5	5%
TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 2

LIBERTAD PARA ELEGIR SU PROPIO MÉTODO DE TRABAJO



Análisis e interpretación: El 95% del personal de enfermería si tiene la libertad de elegir el método de trabajo que ellas creen necesario, teniendo en cuenta que no están aplicando el método científico que es el PAE para brindar atención de calidad mientras que el 5% restante dice no tener libertad para elegir el mejor método de trabajo por la excesiva demanda de usuarios y la falta de personal.

3. ¿ESTÁ A GUSTO CON EL EQUIPO DE SALUD QUE TRABAJA?

TABLA 3

A GUSTO CON EL EQUIPO DE SALUD

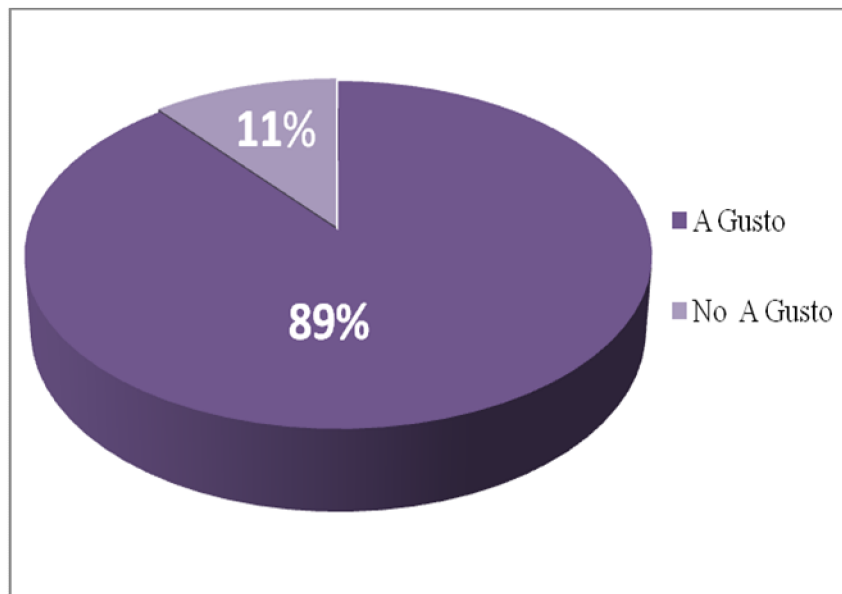
	Respuesta	Porcentaje
A Gusto	93	89%
No A Gusto	11	11%
TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 3

A GUSTO CON EL EQUIPO DE SALUD



Análisis e interpretación: el 89% de las enfermeras indican estar a gusto con el resto del equipo de salud, mientras que el 11% si presenta problemas con el equipo de salud debido al cambio del personal en las áreas y de la presencia de personal nuevo en los diferentes servicios.

4. ¿ESTÁ DE ACUERDO CON EL SALARIO QUE RECIBE POR SU TRABAJO?

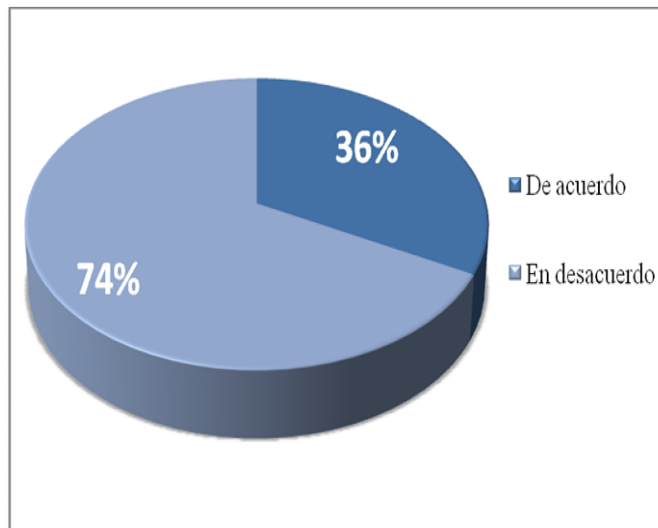
TABLA 4
SALARIO DE LAS ENFERMERAS

	Respuesta	Porcentaje
De acuerdo	27	36%
En desacuerdo	77	74%
TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 4
SALARIO DE LAS ENFERMERAS



Análisis e interpretación: El 74% de enfermeras dicen estar en desacuerdo con el salario que perciben, mostrando mayor inconformidad las enfermeras que laboran por contrato ya que prestan sus servicios más horas, mientras que el 36% manifiesta no tener problema con el salario que reciben.

5. ¿HA DEMOSTRADO SUS HABILIDADES Y DESTREZAS EN LA ATENCIÓN DIRECTA AL PACIENTE?

TABLA 5

DEMUESTRA SUS HABILIDADES Y DESTREZAS

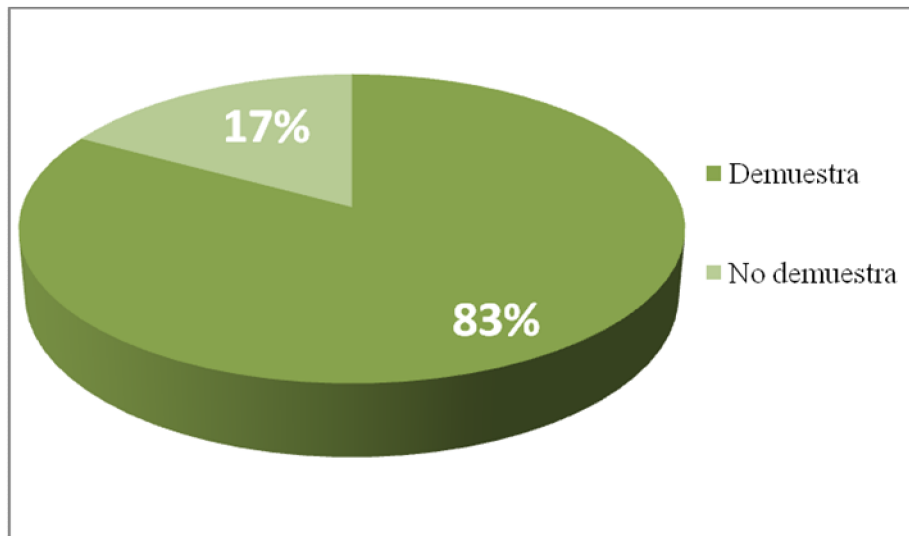
	Respuesta	Porcentaje
Demuestra	86	83%
No demuestra	18	17%
TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 5

DEMUESTRA SUS HABILIDADES Y DESTREZAS



Análisis e interpretación: El 83% del personal de enfermería indica que han logrado demostrar sus habilidades y destrezas en las diferentes áreas del hospital, al contrario el 17% revela que el tiempo es insuficiente al igual que el personal que trabaja en el hospital por tal motivo no han podido demostrar sus habilidades, destrezas para brindar una atención de calidad con calidez a los pacientes.

6. ¿ESTÁ CONFORME CON SU HORARIO DE TRABAJO?

TABLA 6

HORARIO DE TRABAJO

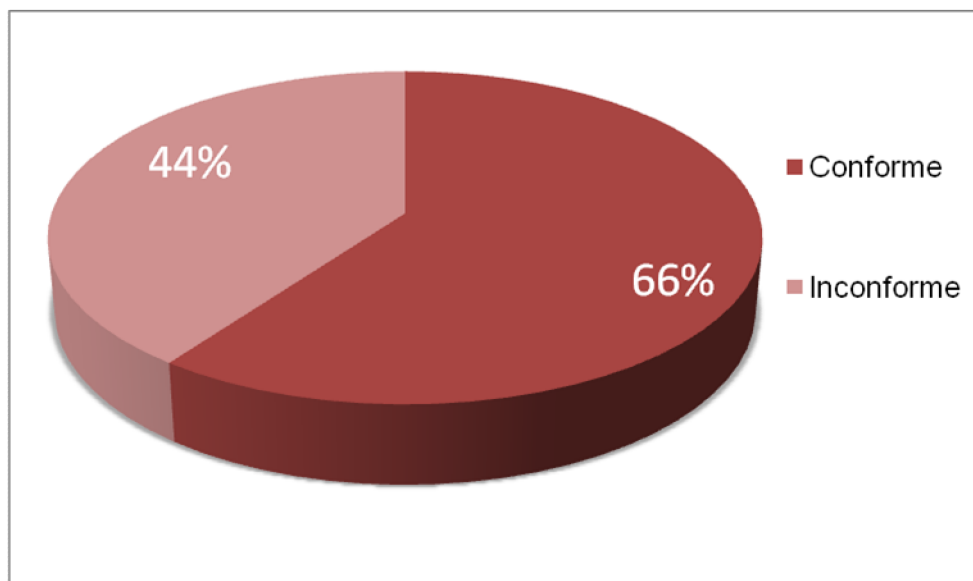
	Respuesta	Porcentaje
Conforme	69	66%
Desconforme	35	44%
TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 6

HORARIO DE TRABAJO



Análisis e interpretación: El 44% del personal de enfermería está inconforme con el horario establecido, debido a la excesiva demanda de pacientes que posee el hospital y al déficit de Enfermeras en cada área, además que la mayoría de las enfermeras cumplen con un triple rol; mientras que el 66% si se encuentra conforme con los horarios establecidos en cada servicio de ésta institución.

7. ¿PRIORIZA LAS ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO?

TABLA 7

PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA

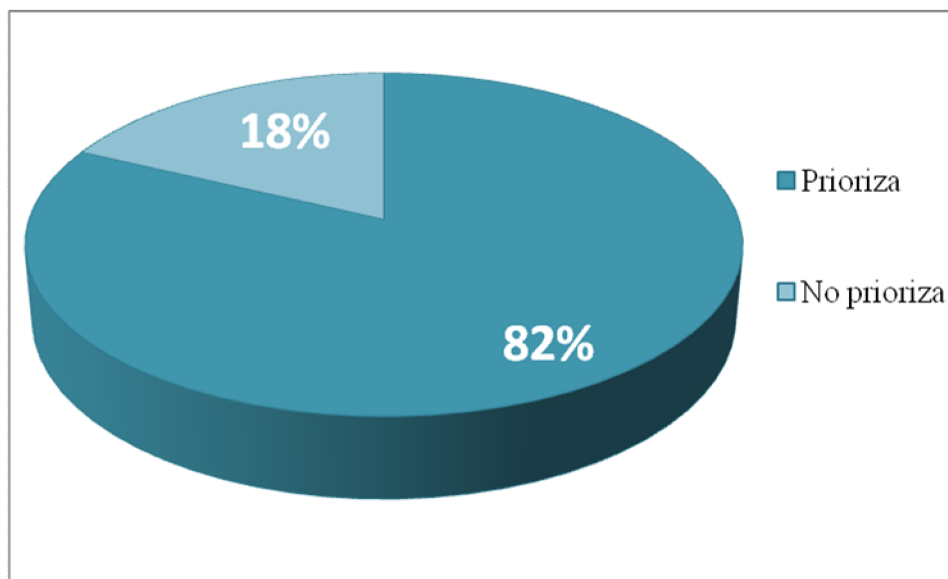
	Respuesta	Porcentaje
Prioriza	85	82%
No prioriza	19	18%
TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 7

PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA



Análisis e interpretación: El 82 % de las enfermeras aseguran priorizar la atención directa al usuario mientras que el 18% menciona que no puede priorizar en su totalidad la atención al usuario debido a la rutinización en la atención y demanda de pacientes en cada servicio del hospital.

8. ¿QUÉ TIPO DE NOMBRAMIENTO TIENE USTED EN EL HOSPITAL?

TABLA 8

NOMBRAMIENTO DE LAS ENFERMERAS

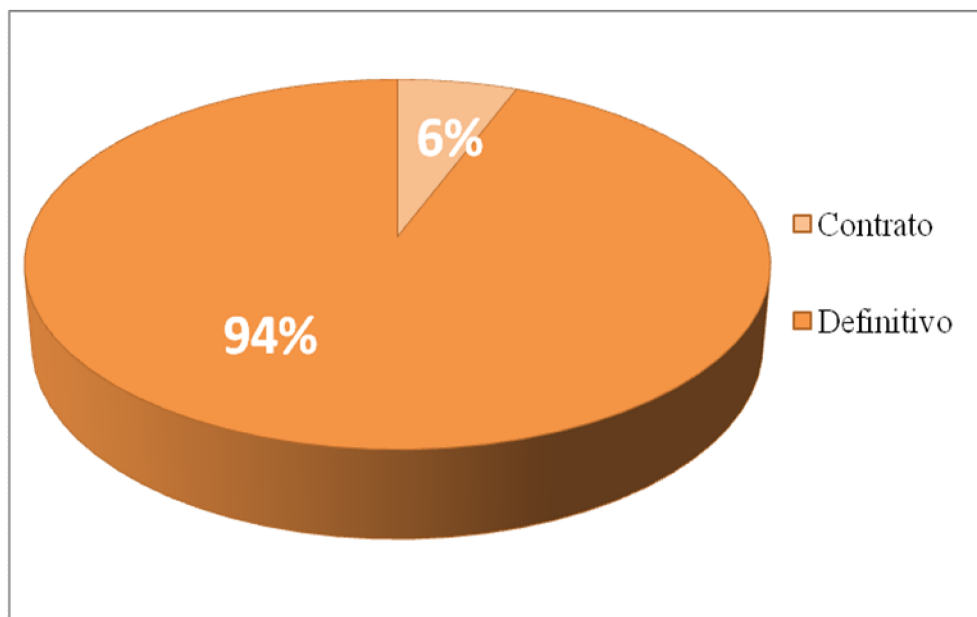
	Respuesta	Porcentaje
Contrato	6	6%
Definitivo	98	94%
TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 8

NOMBRAMIENTO DE LAS ENFERMERAS



Análisis e interpretación: El 94% de Enfermeras que laboran en el hospital tiene un nombramiento definitivo, mientras que el 6% son de contrato lo que produce mayor insatisfacción a este personal, debido a que no poseen una estabilidad en el trabajo.

9. ¿QUÉ TIPO DE EVALUACIÓN LE APLICÓ EL HOSPITAL?

TABLA 9

EVALUACIÓN DE LAS ENFERMERAS

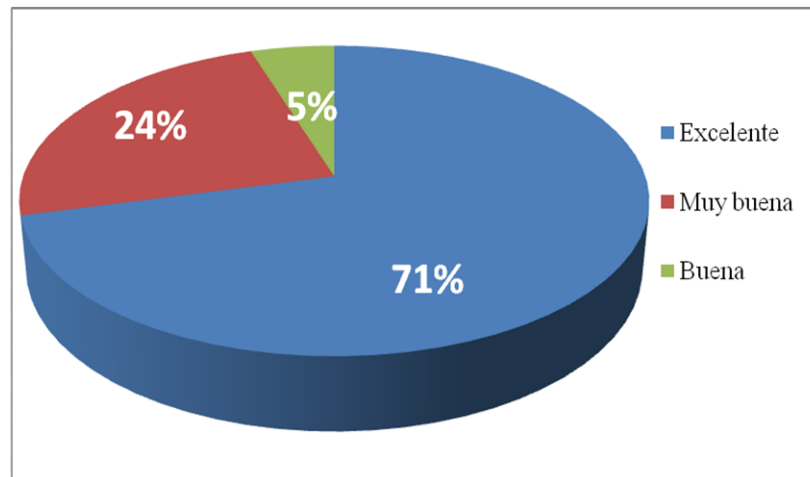
	Respuesta	Porcentaje	Calificación	Respuesta	Porcentaje
Formal	104	100%	Excelente	74	71%
Informal	0	0%	Muy buena	25	24%
			Buena	5	5%
TOTAL	104	100%	TOTAL	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 9

EVALUACIÓN DE LAS ENFERMERAS



Análisis e interpretación: el 100% de enfermeras han presentado una evaluación formal obteniendo el 71% de enfermeras un desempeño satisfactorio debido a que la evaluación se centra en la productividad dejando de lado lo cognitivo, humanístico que es la base fundamental del cuidado, el 24% han obtenido calificación satisfactoria y el 5% una nota poco satisfactoria en relación al desempeño profesional.

10. ¿CÓMO ES SU RELACIÓN CON LA LÍDER DEL ÁREA DONDE LABORA?

TABLA 10

RELACIÓN DE LAS ENFERMERAS CON LA LÍDER DEL ÁREA

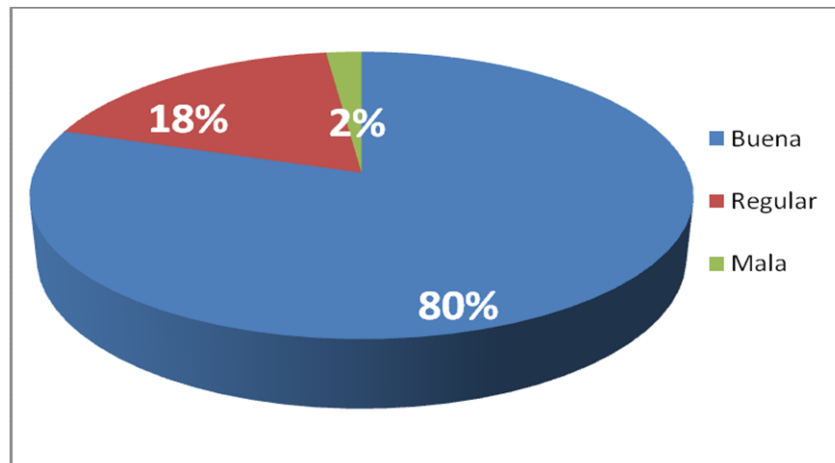
	respuesta	calificación
Buena	83	80%
Regular	19	18%
Mala	2	2%
Total	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 10

RELACIÓN DE LAS ENFERMERAS CON LA LÍDER DEL ÁREA



Análisis e interpretación: La relación de las Enfermeras con sus respectivos líderes es buena en un 80% demostrando un alto nivel de satisfacción, se encontró además un 18% de Enfermeras que no tienen una adecuada relación, mientras que el 2% restante no mantienen una relación adecuada, lo que les produce cierto grado de insatisfacción en el área de trabajo.

11. ¿CÓMO ES SU RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

TABLA 11

RELACIÓN DE LAS ENFERMERAS CON LOS COMPAÑEROS

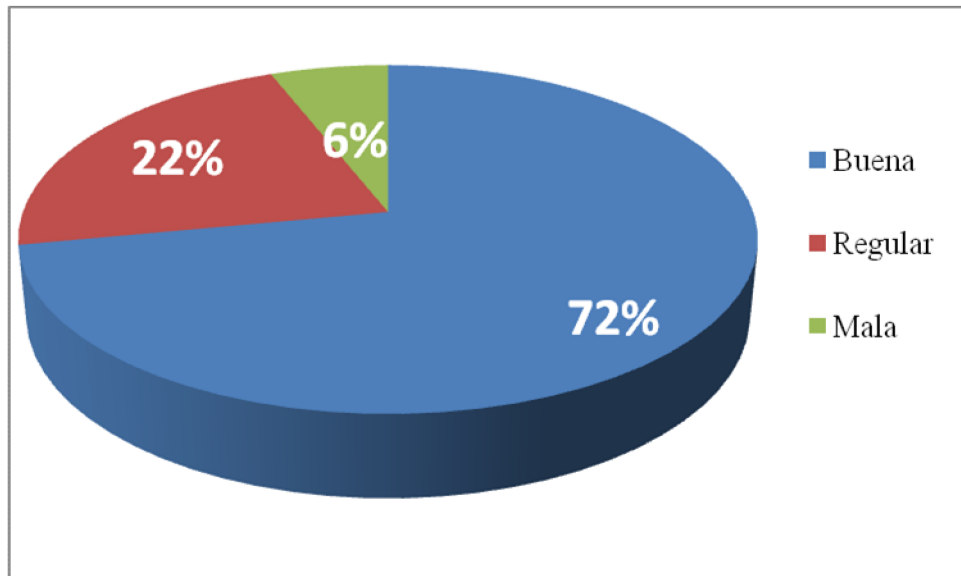
	Respuesta	Calificación
Buena	75	72%
Regular	23	22%
Mala	6	6%
Total	104	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a las enfermeras del HPGDR

Elaborado por: Autoras: (Miriam Martínez, Angélica Pilamunga)

GRÁFICO 11

RELACIÓN DE LAS ENFERMERAS CON LOS COMPAÑEROS



Análisis e interpretación: Se destaca la buena relación enfermera – compañeros con un 72%, seguido con un 22% de enfermeras que presentan relaciones regulares con las demás personas que conforman el equipo de salud y en un 6% existe una mala relación con sus colegas, debido a la rotación del personal por las diferentes áreas del hospital.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor desempeño profesional con calidad de atención por parte del personal de enfermería además hay una adecuada satisfacción en el paciente.
- En el personal de Enfermería el 5% presenta complacencia de acuerdo con los niveles de satisfacción laboral mientras que el 60% presenta un nivel satisfactorio debido a que el desempeño profesional cumplió con las expectativas del paciente y del profesional y el 35% demuestra insatisfacción ya que no cumple con sus expectativas ni con las de usuario.
- Los profesionales de enfermería tienen un papel fundamental en el cuidado de la salud de los pacientes, en el fomento y mantención de una buena calidad de vida, es por esto, que se hace necesario que las enfermeras también cuenten con una alta calidad de vida laboral ya que esto repercute directamente en la atención brindada.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la institución, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son relevantes en las enfermeras, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una excelente atención y para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo.
- Con los datos obtenidos del personal de Enfermería se acepta la hipótesis ya que el 60% de enfermeras si influye significativamente la satisfacción laboral en relación al desempeño profesional mientras que el 40% no repercute debido a que trabajan en forma rutinaria sin priorizar sus actividades dirigidas a los pacientes.

RECOMENDACIONES

- Presentadas las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos se pueden sugerir las siguientes recomendaciones:
- El reconocimiento laboral, es indispensable en enfermería, por lo tanto; se deben implementar programas de reconocimiento más frecuente durante el año, y así aumenta la estima personal.
- Los líderes de enfermería deben capacitarse permanentemente en el área de la gerencia e implementar estrategias que incrementen los factores motivadores para que el personal pueda desempeñarse en la institución.
- Es necesario recuperar la confianza y el entusiasmo de los profesionales que trabajan en los diferentes servicios hospitalarios para asumir el reto de una mejora continua en el grado de calidad de la asistencia prestada a los pacientes.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

PROPUESTA

**TEMA: FOLLETO INFORMATIVO SOBRE SATISFACCIÓN
LABORAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE RIOBAMBA Y
SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO.**

AUTORAS: MIRIAM MARTÍNEZ

ANGÉLICA PILAMUNGA

TUTORA: MSC. ANGÉLICA HERRERA

RIOBAMBA ECUADOR

2010

INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como objetivo principal mejorar el nivel de satisfacción de las enfermeras del HPGDR para de esta manera incrementar el desempeño profesional del personal de enfermería.

La satisfacción laboral, es la actitud general de un individuo hacia su empleo, las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados.

Es importante mencionar que existen factores que influyen significativamente en la satisfacción laboral de las enfermeras en relación a su desempeño profesional como son: las condiciones físicas del trabajo, los factores remuneraciones y ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras del Hospital Provincial General Docente de Riobamba.

Por lo que se cree conveniente la elaboración de este folleto para que las enfermeras conozcan acerca de la relación que existe entre satisfacción y desempeño profesional.

OBJETIVOS:

Objetivo general:

- Incrementar el nivel de satisfacción Laboral del personal de Enfermería del HPGDR y su relación con el desempeño profesional.

Objetivos específicos:

- Proporcionar información acerca de satisfacción laboral y desempeño profesional.
- Demostrar que la satisfacción laboral influye en el desempeño profesional en las Enfermeras.
- Mejorar el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras/os para que contribuyan a un rendimiento óptimo.

METAS

- Conseguir que las Enfermeras se instruyan sobre cómo influye la satisfacción en el desempeño profesional.
- Disminuir la insatisfacción de las Enfermeras a un 5% para obtener un rendimiento adecuado.
- Incrementar el 95% del desempeño profesional de las Enfermeras de acuerdo con el nivel de satisfacción.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se justifica al mejorar la satisfacción laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial General Docente Riobamba, mediante la implementación del mismo obteniéndose un desempeño profesional de calidad.

Esta información nos permitirá establecer estrategias para mejorar el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras/os para que contribuyan a un rendimiento óptimo, debido a que la eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento de la enfermera, reflejado en una actitud positiva frente a la institución.

SATISFACCIÓN

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.



SATISFACCIÓN LABORAL

Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).



NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.



Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.



Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.



MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN

Satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

El modelo plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc.); y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los tres factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.



CLASES DE FACTORES

Factores Intrínsecos o Motivadores,

- El interés por el trabajo
- El reconocimiento
- El grado de responsabilidad
- El desarrollo profesional con el trabajo
- La política de promoción



Factores Extrínsecos.

- Ambiente del trabajo
- La política organizacional
- Las supervisiones frecuentes
- Las relaciones interpersonales
- Las condiciones de trabajo
- El apoyo de compañeras y jefe



COMO MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción es:

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.

El uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aun este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.



El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa.

El supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permite reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima.

Planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial.



DESEMPEÑO PROFESIONAL

Desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes y obligaciones inherentes a un puesto de trabajo.

Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripeicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales entre otras.

La evaluación del desempeño profesional se caracteriza por que tiene lugar en el contexto real de los servicios y verifica el comportamiento del profesional en cuanto a:

- Como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos.
- Como organiza e integra el sistema de habilidades en la práctica.
- Como actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo básico o equipo de salud, el individuo la familia o la comunidad.



DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERIA

La profesión de enfermería es única, cuya misión medular es la atención de los seres humanos en su experiencia de salud y enfermedad. En consecuencia, el trabajo como sinónimo de desempeño laboral se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, que favorece al desarrollo de acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para generar bienes y servicios.

De tal manera que un equipo de trabajo para desempeñarse eficazmente requiere diferentes tipos de habilidades, necesita gente con experiencia técnica, capaces de identificar problemas, generar alternativas, evaluar esas alternativas y elegir las opciones pertinentes. Por tanto, el desempeño laboral de los gerentes de enfermería está basado en la ejecución de actividades profesionales y refleja el conocimiento, habilidades y destrezas de los mismos, donde el liderazgo, la autonomía profesional, la

responsabilidad, la toma de decisiones, la identidad profesional, son elementos fundamentales para optimizar la prestación de los servicios en enfermería.

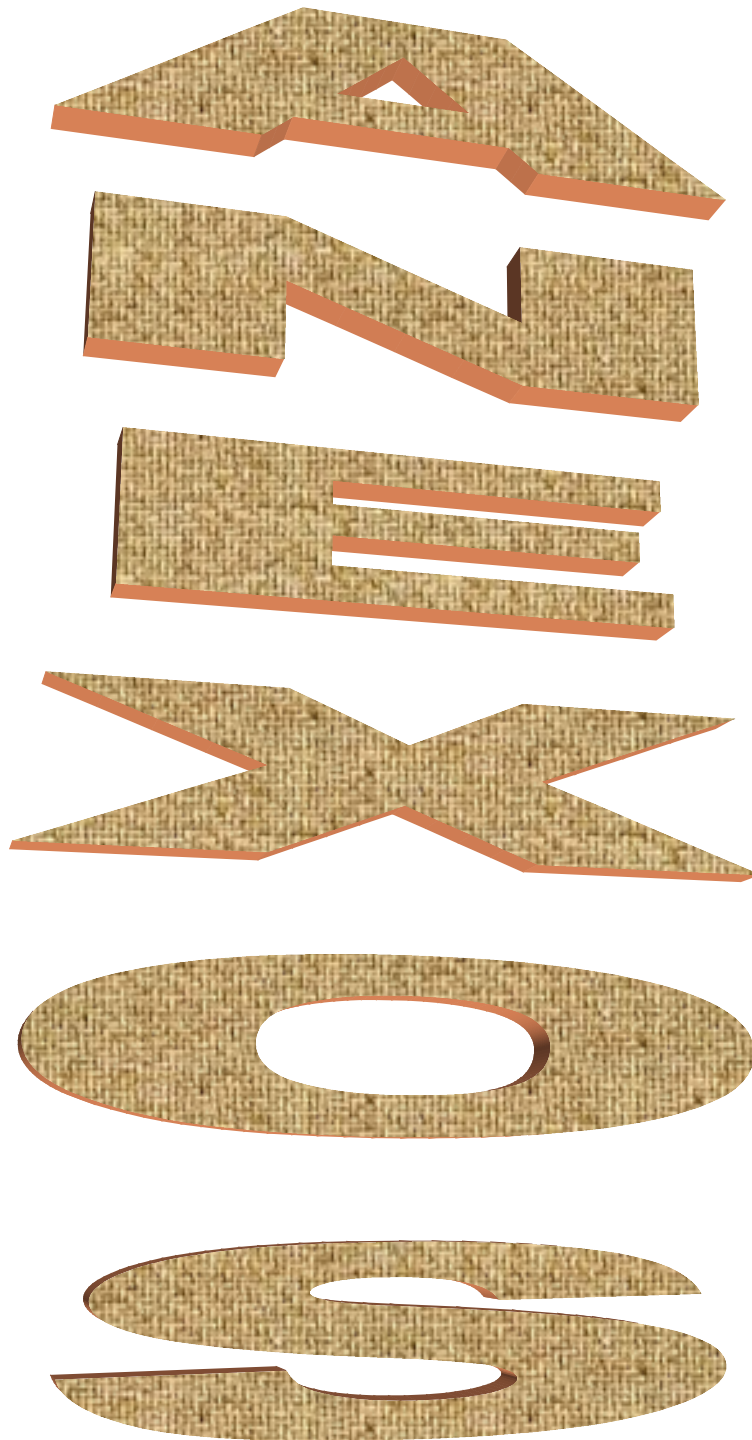


**UNA ENFERMERA
CONTENTA, SATISFECHA
ES UNA ENFERMERA
PRODUCTIVA**

BIBLIOGRAFÍA:

1. Chiavenato. Idalberto(2001) **satisfacción laboral**. México editorial interamericana.
2. Collière. Marie (1997) **promover la vida** . España Editorial Graw-Hill Interamericana.
3. Fernández, Vicenta y Roman de C.G(1999) **cuidados de enfermería en el adulto mayor enfermo y su satisfacción con el cuidado recibido**. Valencia trabajo de grado. Maestría en Enfermería área de postgrado. Universidad de Carabobo
4. Gibson, James y Cols, **Organización conducta, estructura y proceso**. México Editorial interamericana
5. Guerrero, María y Roman de C.G (2000) **la satisfacción del paciente post operado y el cuidado de enfermería recibido**. Valencia
6. Huber, Dianne (1996) **liderazgo y administración en enfermería**, México Editorial interamericana
7. Laya Gloria y Zambrano de G. A (2000) **la evaluación de las enfermeras de atención directa y su satisfacción con la evaluación**. Valencia
8. Leininger, Madeleine **la esencia del oficio de enfermería y la salud**. New York.
9. Mendoza Norely y Zambrano (1999) **Evaluación Del Desempeño De Las Enfermeras De Atención Directa Y Su Satisfacción Laboral**. Valencia.
10. Kozier y Cols **Enfermería fundamental. conceptos, proceso y práctica**. España Editorial interamericana cuarta edición, tomo I
11. Revista Electrónica de Medicina Intensiva Artículo especial nº 30. Vol 5 nº 4, abril 2005. Autores: Carlos Edmundo Briseño y otros \tesis\SATISFACCION LABORAL - **Monografias_com.htm**
12. F:\tesis\Triples cargas laboral del personal de enfermería - Monografias_com.htm Palma-Carrillo S. **Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana**. Rev Fac Psicol 1999; 9(3)
13. <http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Melià Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja. **Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario**. Todo Hospital.1988;52:63-6.

14. Htm. F:\tesis 2\escalas//www.satisfaccionlaboral \tesis 2\Marketing font rojas 2.htm
Aranaz J, Mira J. **Cuestionario Font Roja, un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario.** Todo Hospital 1988; 52; 63-66.
15. Parra LH,Vick. **Satisfacción Laboral en enfermeros/ as que trabajan en el sistema de atención médica de urgencias.** SAMU. 2002 8 (2): 284-7.
16. Psicología Online. Todos los Derechos Reservados.Clínica Psicológica V. Mars - Sueca (Valencia, España) - //www.satisfaccion laboral - slideboom.htm
17. Investigación desarrollada y enviada por: Lic. Mónica Raquel Márquez Pérez mmarquez@ergogrouperu.com \ **procedimiento para la mejora de la satisfacción laboral en contexto universitario.htm**





UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA
ENCUESTA

Esta encuesta se realiza con el objetivo de conocer la satisfacción laboral del personal de enfermería del HPGDR y su relación con el desempeño profesional para determinar la calidad de atención que se brinda a los usuarios

Nombre:

Área: **Fecha:**

NOTA: Responda con sinceridad y veracidad cada una de las preguntas formuladas.

1. ¿Está usted conforme con la condición física del área de trabajo?
 - Si
 - No
 - Porque.....
2. ¿Tiene usted libertad para elegir su propio método de trabajo?
 - Si
 - No
3. ¿Está a gusto con el equipo de salud que trabaja?
 - Si
 - No
 - Porque.....
4. ¿Está de acuerdo con el salario que recibe por su trabajo?
 - Si
 - No

5. ¿Ha demostrado sus habilidades y destrezas en la atención directa al paciente?
 - Si
 - No
6. ¿Está conforme con su horario de trabajo?
 - Si
 - No

Porque.....
7. ¿Prioriza las actividades de enfermería durante la jornada de trabajo?
 - Si
 - No

Porque.....
8. ¿Qué tipo de nombramiento tiene usted en el hospital?
 - De contrato
 - Definitivo
9. ¿Qué tipo de evaluación le aplicó el hospital?
 - Formal
 - Informal

Y que calificación obtuvo.....
10. ¿cómo es su relación con la líder del área donde labora?
 - Buena
 - Regular
 - Mala
11. ¿cómo es su relación con sus compañeras/os de trabajo?
 - Buena
 - Regular
 - Mala

GRACIAS POR SU AYUDA







