



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
MAESTRÍA EN GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE
SERVICIOS ESPECIALES EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PRIVADA.
CÓRDOBA, REPÚBLICA ARGENTINA**

Tesista: Mirta Donaire
Director: María Cristina Cometto

Córdoba-2016

AGRADECIMIENTOS:

Agradezco a Dios ser maravilloso que me diera fuerza, fé y confianza, por ayudarme a superar cada obstáculo que se presentó en el camino recorrido, por la esperanza y amor que deposita en nosotros cada día.

A mis padres, por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

A mi directora de Tesis Dra. María Cristina Cometto por ofrecerme sus más apreciables conocimientos, por sus buenas y sabias orientaciones, por su paciencia, y apoyo.

A todo el personal de enfermería por facilitarme la información que hizo posible la realización del presente trabajo de investigación.

Simplemente Gracias

DATOS DE LA AUTORA:

Donaire, Mirta Mirian: Licenciada en Enfermería, egresada de la Universidad Nacional de Córdoba, en el año 2011.

Actualmente desempeño funciones de Supervisión de Servicios Especiales, en una Institución de Salud Privada.

DATOS DEL DIRECTOR DE TESIS:
MARIA CRISTINA COMETTO
Dra. en Ciencias de la Salud
Magíster en Sistemas de salud y Seguridad Social.
Lic. en Enfermería

Art. 23 – Ordenanza Rectoral 03/77
**“La Facultad de Ciencias Médicas no se hace solidaria con las
opiniones de esta tesis”**

ÍNDICE	PÁG.6
RESUMEN.....	PÁG.7
SUMMARY.....	PÁG.8
INTRODUCCIÓN.....	PÁG.9
OBJETIVOS.....	PÁG.15
MARCO TEÓRICO.....	PÁG.16
MATERIALES Y MÉTODOS.....	PÁG.31
RESULTADOS.....	PÁG.36
DISCUSIÓN.....	PÁG.62
CONCLUSIONES.....	PÁG.67
BIBLIOGRAFÍA.....	PÁG.70
ANEXOS.....	PÁG.73

RESUMEN

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto, es importante que las organizaciones se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tenga un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción. La presente investigación, estuvo orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, para lo que se hizo uso de siete factores de satisfacción señalados Fernández – Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo para el personal de trabajo. Se utilizó una investigación de campo y la información se obtuvo a través de un cuestionario de 21 ítems, aplicado al personal de enfermería en una institución privada. La investigación arrojó que el personal se encuentra satisfecho.

Palabras claves: satisfacción laboral, condiciones de trabajo, motivación, y desempeño.

ABSTRACT

Job satisfaction is a set of both positive and negative feelings a worker has to work, generated by various individual factors related to its work and the conditions under which it is made. Therefore it is important that organizations care about creating optimal conditions in order to keep staff motivated and have a good performance in their work and high levels of satisfaction. This research was aimed at determining the level of job satisfaction of nurses of special services in a private health institution, for what use was made of seven factors of satisfaction indicated Fernandez - Rivers: economic compensation, physical conditions work environment, support and respect for superiors, recognition by others when needed and the possibility of staff development work. I field research was used and the information was obtained through a 21-item questionnaire applied to nurses at a private institution. The investigation showed that the staff is satisfied.

Key words: job satisfaction, working conditions, motivation, and performance.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral, entendida como los sentimientos que el trabajador tiene hacia su trabajo, es una herramienta muy importante que los empleadores deben conocer, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en si mismo. No resulta fácil definir claramente la satisfacción laboral, algunos autores hablan de clima organizativo, clima social, clima laboral y otros.

“La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes ante Factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales”¹.

También podría definirse la Satisfacción Laboral, como la actitud del trabajador frente a su trabajo, dicha actitud esta basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.²

Los gerentes han descubierto, afirmo Killian “que existe una mayor productividad y por lo tanto mayores ganancias cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo”³. Esta afirmación es confirmada por Gibson y otros (1993) cuando señalan que la alta satisfacción laboral mejora las condiciones laborales en las organizaciones, produciéndose un alto rendimiento, prontitud y rapidez en la ejecución, identificación con la organización, entusiasmo y optimismo.⁴

En el mundo, se han realizado muchos estudios con relación a la satisfacción laboral en las empresas, enfocados a medir el bienestar general, o hacia uno o varios aspectos del trabajo. Acompañando a estas investigaciones ha venido el desarrollo de instrumentos de medición, debidamente validados con todas técnicas científicas.

Planteamiento del problema

Las organizaciones constituyen en el mundo moderno la institución dominante de la sociedad. A través de ellas, las personas pueden alcanzar metas que individualmente no podrían lograr, como producir y distribuir la mayoría de los bienes y servicios que la

¹ Strauss y Sayles, 1992

² Márquez (2006: p185)

³ Killian (1990: p190)

⁴ Gibson y otros (1993: p201)

sociedad necesita para poder subsistir. De allí deriva la importancia del estudio de las organizaciones, su estructura, su funcionamiento y su impacto sobre la conducta de los individuos.

Dubrin define a la organización como un “grupo de personas que trabajan juntas para alcanzar un propósito común”⁵. para que una organización pueda alcanzar los objetivos planteados es necesario que haga uso adecuado de los recursos que esta posee, tales como: recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos. Entre ellos los recursos humanos se consideran como el factor fundamental de la organización, pues son estos los que con sus conocimientos, habilidades y destrezas” racionalizan la utilización de los recursos materiales, tecnológicos y financieros”⁶.

Además de los conocimientos, habilidades y destrezas que deben poseer los individuos para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, es necesario que el personal este motivado, es decir, que sientan que su esfuerzo será retribuido mediante recompensas que ellos valoran pues satisfacen sus principales necesidades.

Chiavenato define motivación como “el proceso que genera un comportamiento en la persona dirigido a conseguir tanto los objetivos organizacionales como sus propios objetivos individuales”⁷. Este comportamiento es originado por fuerzas que actúan desde dentro o sobre el individuo.

En tal sentido, Lawer y Porter, complementando la teoría motivacional de las expectativas de Víctor Vroom⁸, sostienen que la gente será motivada a realizar cosas a favor del cumplimiento de una meta si esta convencido del valor de esta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarlas⁹. También señala que la combinación de tres variables como son la motivación, la capacitación y la percepción del rol determinan el nivel de desempeño esperado de un trabajador, y que ese desempeño conduce a la recompensa que generara satisfacción en el individuo.

Para reforzar lo dicho anteriormente, es pertinente destacar la relación que existe entre motivación, desempeño y satisfacción laboral. Si el individuo posee un alto grado de motivación, las capacidades requeridas para realizar su trabajo y una buena percepción del rol, obtendrá un buen desempeño y por ende un alto nivel de satisfacción laboral si

⁵ Dubrin (2003:p253)

⁶ Castillo (1993:p 10)

⁷ Chiavenato (2004:p 597)

⁸ Vroom Víctor (1999: p 284)

⁹ Lawer y Porter, en Vroom y Deci;(1999:p 234-243)

obtiene las recompensas deseadas, lo que haría que el individuo se sienta motivado a repetir la conducta que produjo el alto desempeño.

Una vez aclarado el vínculo entre satisfacción, motivación y desempeño, se hace necesario definir con precisión lo que es la satisfacción, la cual es la variable central de la presente investigación. Fernández – Ríos, señala que la satisfacción “es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo”.¹⁰

La satisfacción laboral puede verse afectada por varios factores imputables a la organización, por lo que distintos autores enumeran diferentes aspectos. Fernández – Ríos, señala lo que él considera los principales factores generadores de satisfacción en el trabajo, cuando afirma lo siguiente:

“La satisfacción en el trabajo de los empleados se mide en la actualidad a partir de siete elementos distintivos en la empresa: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo”.¹¹

Cabe recalcar que el desempeño de los trabajadores dentro de la organización es vital para que esta sea productiva, y que tal desempeño esta asociado con el nivel de satisfacción, razón por la cual las organizaciones se preocupan por crear las condiciones para que el recurso humano pueda satisfacer sus necesidades, ya que son las personas las encargadas de garantizar el éxito de la organización. Al respecto, Evans y Lindsay afirman, “las empresas están aprendiendo que, para satisfacer a los clientes, primero deben satisfacer a sus empleados”¹².

Cuando el personal esta insatisfecho, se pueden presentar algunas consecuencias para la organización y para los individuos, Hellriegel y Slocum sostienen que “la insatisfacción en el puesto esta ligada en gran medida con el ausentismo, la rotación y problemas de salud mental y física”¹³. La insatisfacción también puede afectar la lealtad de los trabajadores y ocasionar comportamientos negligentes¹⁴.

¹⁰ Fernández – Ríos (1999:p 804)

¹¹ Fernández – Ríos (1999:p 321)

¹² Evans y Lindsay (2005:p254)

¹³ Hellriegel y Slocum (2004:p 54)

¹⁴ Robbins (2004: p54)

Cuando en una organización empiezan a aparecer síntomas como los descritos, la gerencia debe intentar determinar los factores que están influyendo en esas conductas.

Como toda organización, esta institución requiere para alcanzar sus objetivos:

Poder analizar la satisfacción de parte del recurso humano en salud de una institución privada permite conocer si cuenta con un equipo de trabajadores altamente motivados, que puedan tener un buen desempeño y para lo cual deben tener altos niveles de satisfacción laboral. De esta manera se podría garantizar la efectividad organizacional y la materialización de la visión de dicha institución: que dice brindar a todas las familias, tanto cordobesas como del resto del país, un servicio médico de alta calidad asistencial, a través de un equipo médico de reconocida jerarquía profesional y altamente sensibilizado con las necesidades de sus pacientes. Propósito que después se hace extensivo a la comunidad internacional, para poder ser especialistas en el cuidado de la vida.

Ahora bien, a través de observaciones realizadas en esta institución, se pudo detectar algunas situaciones que, tal como los plantean los últimos autores citados, son síntomas de que la satisfacción del personal no se halla en un alto nivel.

Entre esas diversas conductas se encuentran : frecuentes solicitudes de permiso para diligencias personales dentro del horario de trabajo, ausencias justificadas e injustificadas por distintos motivos, resistencia a la incorporación de nuevas tecnologías a los procesos de trabajo, impuntualidad en la hora de llegada a su jornada laboral, irregularidades en la comunicación de los supervisores, trato inadecuado, dificultades para el trabajo en equipo y discrepancias frecuentes entre el personal y el equipo gerencial.

Lo anterior configura un cuadro que, de mantenerse en el tiempo, generaría consecuencias negativas para el propio personal y para la institución, tales como: altos niveles de ausentismo y rotación, bajo niveles de desempeño individual, dificultades para alcanzar los objetivos de la institución y baja productividad y efectividad organizacional.

Para conocer y poder analizar la situación que actualmente se presenta en dicha institución, y proponer plan de mejoras, es pertinente implementar algunas medidas que permitan superarla. Por lo que se ve necesario determinar cual es el nivel de satisfacción general del personal de enfermería de los servicios especiales de esta institución e identificar los factores que puedan estar afectando la satisfacción laboral de su personal. Se pretende conocer cuanta satisfacción están generando esos factores para proponer

iniciativas orientadas a mejorarlos. Para tales fines se realiza esta investigación, en términos de los elementos señalados por Fernández – Ríos.¹⁵

De esa forma, la investigación da respuesta a los siguientes interrogantes específicos:

¿ Cual es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en relación al salario ?¿ Que tan satisfechos está el personal de enfermería de los servicios especiales con las condiciones físicas del entorno ?¿ Cuan satisfechos está el personal de enfermería de servicios especiales con la seguridad y estabilidad que le ofrece su institución?, ¿ Que tan satisfechos esta el personal de enfermería de servicios especiales con las relaciones interpersonales que mantiene con sus compañeros de trabajo?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en cuanto a la dirección de los superiores?, ¿Qué tan satisfechos está el personal de enfermería de servicios especiales por el reconocimiento que recibe cuando realizan sus tareas?, ¿Qué tan satisfechos está el personal de enfermería de servicios especiales con los programas de desarrollo personal que ofrece la institución?.

Justificación

Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados.

El personal de enfermería de servicios especiales entiende al cuidado de enfermería desde la perspectiva integral, humana, holística, con fuerte compromiso en el trabajo en equipo y la capacitación permanente.

Brinda servicios las 24 horas de cada día, durante los 365 días del año. Integra las acciones del equipo de salud en la atención del paciente. Acompaña permanentemente los avances científicos y técnicos brindando cuidados con un alto nivel de competencia acorde a las exigencias con profesionales con clara autonomía, basada en la experiencia y el conocimiento.

Para que esto sea posible es necesario que los recursos humanos en salud tengan altos niveles de satisfacción laboral y estén motivados, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal.

¹⁵ Fernández – Ríos (1999:p321)

La realización de esta investigación permite conocer la situación actual de la organización de esta institución de salud en relación con el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales, con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente.

Para que, en una empresa, se pueda obtener la máxima capacidad productiva y operacional, se hace necesario asegurar a quienes tienen a su cargo esta tarea, es decir, los trabajadores, tengan los incentivos y motivación suficiente para llevarla a cabo con éxito. Si la satisfacción laboral es poca o no existe se produce la insatisfacción, la cual puede incidir en un insuficiente aporte por parte de los trabajadores a los logros de la empresa, también puede llevarlos a presentar cambios en la conducta que pueden manifestarse de diferentes maneras.

Por lo cual resulta necesario conocer que nivel de satisfacción laboral presenta el personal de enfermería de servicios especiales. Conociendo dicho nivel, esta información se puede ofrecer a los niveles de gerencias y de recursos humanos correspondientes, a fin de poder hacer intervenciones oportunas que contribuyan al desarrollo del recurso humano, conduciéndolo hacia un mejor grado de motivación y que al mismo tiempo se sientan satisfechos y orgullosos de lo que están haciendo, lo cual vendrá a garantizar la entrega de resultados óptimos y un producto de trabajo de calidad.

Esta investigación puede ser importante para la institución y para los propios trabajadores, ya que, al determinar el nivel de satisfacción del personal con respecto a los factores mencionados, le permite a la institución la creación y aplicación de algunas iniciativas que puedan mantener aquellos aspectos que fueron percibidos como satisfactorios y mejorar los que están generando insatisfacción.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, Córdoba, diciembre 2013.

Objetivos Específicos:

Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales con la retribución económica que reciben.

Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales con las condiciones físicas del entorno laboral.

Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales con la seguridad y la estabilidad ofrecida por la organización.

Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales en base a las relaciones con sus compañeros de trabajo.

Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales del apoyo y respeto de sus superiores.

Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales con los reconocimientos recibidos por parte de la gerencia y los compañeros de trabajo.

Determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales con las posibilidades de desarrollo profesionales que la institución ofrece.

MARCO TEORICO

Con el propósito de fundamentar la presente investigación, en el presente capítulo se reseñan algunos antecedentes relacionados con estudios realizados sobre satisfacción laboral, así como las bases teóricas y la definición de los principales términos involucrados en el estudio.

Antecedentes de la Investigación

Mundarain y Reyes¹⁶ (2008), realizaron una investigación titulada: satisfacción laboral de los empleados administrativos en el centro de coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carapuno, Estado de Sucre.

Las investigaciones concluyeron:

La existencia de un salario no acorde con el trabajo realizado por el personal, calificándolo como no satisfactorio. Esto indica que el dinero es un factor extrínseco básico que desea el trabajador para satisfacer sus necesidades.

En cuanto a las relaciones interpersonales dentro de Minfra, son satisfactorias entre los empleados, lo que indica una adecuada interacción entre los mismos, evidenciándose que es una condición extrínseca que permite el desarrollo normal de las actividades de cada trabajador, mas no lo motiva a realizar tareas eficientemente.

Con relación a las condiciones físicas laborales, se determino que son satisfactorias, es decir, hay un equilibrio de los factores: temperatura, iluminación, espacio de trabajo y ruido, lo cual indica que el personal se siente cómodo y a gusto en área laboral.

Minfra no le otorga a su personal reconocimientos, ascensos, beneficios referidos al logro de los objetivos, ni le da la posibilidad de progreso, causando con esto la disminución de los niveles de motivación en el empleado, y la no satisfacción que puede repercutir en el desarrollo productivo de la organización.

Los empleados de Minfra, sienten satisfacción con las responsabilidades que implica su trabajo. Esto indica que la organización ha sabido definir y estructurar bien las funciones y tareas de cada trabajador.

Patiño¹⁷ (2008) realizó una investigación titulada:

¹⁶Mundarain y Reyes (2008) Satisfacción laboral de los empleados Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre.

¹⁷ Patiño (2008) Satisfacción laboral de los empleados de la Coordinación operacional Oriente de PDVSA-Maturín.

Satisfacción laboral de los empleados de la Coordinación operacional PDVSA-Maturín. Año 2007.

El objetivo del trabajo fue determinar el nivel de satisfacción de los empleados adscriptos a la Coordinación Operacional Oriente de la empresa PDVSA-Maturín. La autora arribo:

En términos generales, tomando en cuenta todos los aspectos estudiados en esta investigación, el nivel de satisfacción de los empleados de la Coordinación Operacional Oriente de PDVSA- Maturín, señala que estos se encuentran medianamente satisfechos, con un índice general de satisfacción de 3,44. Este valor, comparado como el índice optimo de satisfacción (5,00), representa un desaprovechamiento significativo de las potencialidades y habilidades de los empleados, lo cual se traduce en un nivel de desempeño menor al adecuado y al esperado.

Patiño¹⁸ desarrollo su investigación siguiendo los planteamientos de Loitegui, quien considera doce factores medidos en una escala unidimensional de insatisfacción, satisfacción. La satisfacción general fue obtenida mediante un índice general calculado como el promedio de la satisfacción específica en las doce dimensiones. Este mismo esquema orientara el presente estudio, aunque las dimensiones serán las siete que establece Fernández- Ríos¹⁹.

Salazar²⁰ (2008) realizo una investigación titulada:

Satisfacción laboral del personal administrativo profesional del rectorado de la universidad de oriente año 2008.

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo profesional del rectorado de la universidad de oriente, de acuerdo con la teoría de la motivación higiene de Frederick Herzberg. La autora llego a las siguientes conclusiones:

Los factores higiénicos están generando un nivel medio de insatisfacción, con un índice de -24, 11; siendo la administración de la organización, el salario y los mecanismos de supervisión las fuentes mas importantes de insatisfacción.

Los indicadores percibidos más desfavorablemente fueron los mecanismos de evaluación del desempeño, la capacidad del salario para cubrir las necesidades, la

¹⁸ Patiño (2008) Satisfacción laboral de los empleados de la Coordinación operacional Oriente de PDVSA-Maturín

¹⁹ Fernández – Ríos (1999: p 321)

²⁰ Salazar, A. (2008) Satisfacción Laboral del Personal Administrativo no Profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente Cumaná.

correspondencia entre el salario y el esfuerzo, la inequidad relativa del salario, el cumplimiento de normas y procedimientos y el flujo de información sobre los planes y proyectos de la institución.

Los factores motivacionales están propiciando un nivel medio de satisfacción, con un índice de 29,15, siendo la sensación de logro y el trabajo en si las principales dimensiones que refuerzan tal satisfacción, seguidas muy de cerca por la autonomía para la realización del trabajo y las posibilidades de avance personal y profesional. Los indicadores percibidos mas favorablemente fueron la contribución del trabajo al logro de las metas de la institución, la importancia percibida del trabajo para la universidad, el cumplimiento del deber, el logro de metas definidas, el disfrute del trabajo, las facilidades para seguir estudios formales y la autonomía para resolver problemas.

El índice general de satisfacción para los empleados profesional del rectorado de la universidad de oriente, obtenido mediante la combinación algebraica de los índices correspondientes a los factores higiénicos y motivacionales es de 5,05, lo que significa que existe un bajo nivel de satisfacción y para efectos prácticos puede considerarse que se hallan en el punto de indiferencia.

En los trabajos citados anteriormente se puede evidenciar la importancia que ha adquirido el tema de satisfacción laboral tanto para las organizaciones como para los investigadores en el área del comportamiento organizacional, ya que el fenómeno ha sido estudiado desde diferentes perspectivas, entre ellas los factores higiénicos y motivacionales de Herzberg²¹, y los factores señalados por Loitegui²². Para efecto de esta investigación se utilizo un planteamiento diferente con el fin de analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de los enfermeros profesionales de servicios especiales de una institución privada, se tomo un conjunto de factores propuestos por Fernández- Ríos, los cuales son presentados y descriptos más adelante.

Bases Teóricas

La revisión bibliográfica sobre la satisfacción laboral, permitió recopilar información para sustentar la investigación a realizar. A continuación, se presentan los principales conceptos y relaciones asociados con el citado tema:

Organizaciones:

²¹ Teoria-Factores-de-higienicos-de-Herzberg

²² Loitegui (1990:p 39)

Las organizaciones son entidades estructuradas que están constituidas por personas que cumplen ciertas funciones dentro de ella, que cooperan unas con otras, y unifican sus esfuerzos para lograr las metas organizacionales, utilizando los recursos tanto materiales, financieros y tecnológicos, entre otros, para lograr el éxito de la organización. En tan sentido Chiavenato define a la organización como “una entidad social conformada por personas que trabajan juntas y esta estructurada deliberadamente en divisiones de trabajo para alcanzar un objetivo común”.²³

Las organizaciones y las personas guardan una relación directa y reciproca, ya que las organizaciones como medio para alcanzar sus objetivos individuales.

Las personas dentro de la organización ofrecen sus esfuerzos y contribuyen con ella, aportando sus conocimientos habilidades y destrezas, para que este logre alcanzar sus objetivos. Para que esto sea posible, es necesario que los individuos estén dispuestos y motivados a hacerlo, por lo cual las organizaciones deben estimular a sus miembros ofreciéndoles un salario justo que le permita atender sus necesidades, seguridad, beneficios, oportunidades dentro de la organización y reconocimiento por su labor, entre otros, lo cual pudiera permitir que estos se sientan satisfechos y motivados a realizar su trabajo. Si además de estar motivados, tienen los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar su labor, se podrá esperar de ellos un desempeño eficiente.

Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es definida por Schermerhurn, Hunt y Osborn como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”²⁴. Dos elementos cabe destacar en esta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado Davis y Newstrom estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”²⁵. Esta definición es mas amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

²³ Chiavento (2004:p10)

²⁴ Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005: p118)

²⁵ Davis y Newstrom (2003:p246)

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly, la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”²⁶.

En esta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo. Tomando como referencia las definiciones antes citadas, y tomando lo que ellas tienen en común, para efectos de esta investigación se definirá la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generando por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa.

Factores que inciden en la Satisfacción Laboral.

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y estos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar satisfacción laboral.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly “los factores generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir factores motivacionales y factores higiénicos”²⁷.

Los factores higiénicos: son salarios, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en si y posibilidades de avance.

Por su parte Loitegui –Cabello, indica los siguientes factores: funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físicas ambientales en el trabajo, contenido interno en el trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con el jefe y relaciones de colaboración y trabajo en equipo²⁸.

Fernández –Ríos, considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo²⁹. En tal sentido, Fernández –Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y

²⁶Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001:p121)

²⁷ Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001:p12)

²⁸ Loitegui - Cabello,(2002:p 56)

²⁹ Fernández –Ríos (1999:p321)

respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Para efectos de esta investigación se tomarán como referencia los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por Fernández- Ríos, en tanto que incluye elementos de carácter económico, social y psicológicos.

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor³⁰:

- **Retribución económica:** es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo:** son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa:** es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que este permanezca en su puesto de trabajo.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** son las interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- **Apoyo y respeto a los superiores:** es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- **Reconocimiento por parte de los demás.** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.:** es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrara apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye a la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

³⁰ Fernández – Ríos (1999: p 321)

Efectos de la satisfacción laboral.

Las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuales aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos.

Además de la preocupación por saber cuales aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos., existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros, de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional.

Ahora bien, una de las mayores preocupaciones de las organizaciones, es la productividad que esta puede conseguir por medio de sus miembros, por esta razón y considerando que las personas con altos niveles de satisfacción son mas productivas, las organizaciones buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros. Cabe destacar que existen planteamientos que indican que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas. Al respecto Chiavenato plantea que: “las personas satisfechas con su trabajo son mas productivas que las insatisfechas.”³¹.

En lo que respecta al ausentismo, se podría decir que es uno de los problemas de personal que genera más costos a la organización, debido a que la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo pudiera paralizar o retrasar el proceso productivo de la organización. Chiavenato , define al ausentismo como” las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo”³².

En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto, se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores señala que:”la causa mas frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”³³.

La satisfacción y la rotación están relacionadas negativamente. Generalmente los altos índices de rotación son generados por la insatisfacción de los trabajadores.

³¹ Chiavenato (2005: p17)

³² Chiavenato (2005: p203)

³³ Flores (2000: p184)

El sentir que su esfuerzo no esta siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que garantiza una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, hacen que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar a sus puestos.

También es importante señalar que la rotación trae consigo mayores gastos en ele reclutamiento, selección, entrenamiento y capacitación del personal. Así como también afecta las relaciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad de la organización.

En resumen, podría decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal, puede elevar la productividad, disminuir los índices de ausentismo y reducir la rotación del personal.

Relación entre motivación, desempeño y satisfacción.

La satisfacción laboral es un tema de mucho interés que esta relacionada con diversos factores y por tanto no se puede estudiar de forma aislada, para efectos de esta investigación se relaciona con la motivación y el desempeño.

Schermerhurn, Hunt, y Osborn ,plantean que “el desempeño esta influenciado de manera mas directa por los atributos del individuo, como su capacidad y experiencia, por el apoyo organizacional como los recurso y la tecnología, y por el esfuerzo de trabajo”³⁴.

Estos autores también señalan la motivación del individuo determina directamente el esfuerzo de trabajo y la clave para la motivación, es la capacidad para crear escenarios de trabajo que responden de manera positiva a las necesidades y las metas individuales.

Los autores antes mencionados también sostienen que la motivación se vera afectada de manera directa y positiva, cuando los individuos experimentan recompensas por el desempeño en el trabajo, y que dichas recompensas sean percibidas como equitativas y justas.

Por lo tanto, se considera que la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño son tres factores que se relacionan entre si, puesto que un individuo que perciba que la recompensa que recibe por el trabajo que realiza es equitativa y justa, probablemente estará mas motivado a realizar su trabajo y en consecuencia obtendría altos niveles de desempeño.

³⁴ Schermerhurn, Hunt, y Osborn (2005: p121)

Al respecto Romero plantea, la relación existente entre motivación, desempeño y satisfacción de la siguiente forma:

El trabajador motivado no es necesariamente un trabajador productivo. Para que un alto nivel de motivación se traduzca en un alto desempeño son necesarios algunos ingredientes adicionales: la capacitación del individuo para el cargo, el conocimiento de lo que la organización espera de él (percepción del rol), la disponibilidad de recursos para la ejecución de la tarea y la identificación del trabajador con la organización.

Solo la conjunción de esas circunstancias hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto desempeño³⁵.

Atendiendo a lo anterior, se considera que para que un trabajador tenga un buen desempeño, además de estar motivado, debe estar capacitado, saber lo que la organización espera de él, tener disponibilidad de recursos y que este identificado con la organización. Ese desempeño puede conducirle a obtener las recompensas deseadas y por ende, la satisfacción, lo cual conducirá a nuevas expectativas que permitirán iniciar otra vez el ciclo de la motivación, desempeño y satisfacción.

Definición de términos básicos:

Actitud. "Juicios evaluativos favorables o desfavorables, sobre objeto, personas o acontecimientos"³⁶.

Apoio y respeto a los superiores. Para efectos de este trabajo, disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

Ausentismo- "faltas o inasistencias de los empleados al trabajo"³⁷.

Condiciones físicas del entorno de trabajo. Para efectos de este trabajo, factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

Desempeño. "capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos"³⁸.

Motivación. "Proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta"³⁹.

³⁵ Romero (2005: p 68)

³⁶ Robbins (2004: p71)

³⁷ Chiavenato (2005: p203)

³⁸ Chiavenato (2004: p31)

³⁹ Robbins, (2004: p155)

Organización.” Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o mas, precisamente, los programas que tales políticas inspiran”⁴⁰.

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo: probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrara apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Productividad” relación productos-insumos dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad⁴¹.

Reconocimiento por parte de los demás. Para efectos de este trabajo, proceso mediante el cual otras personas (colegas, supervisores y subordinados) elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

Relaciones con los compañeros de trabajo: para efectos de este trabajo, interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

Retribución económica: compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción, de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.⁴².

Satisfacción laboral: conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo⁴³.

Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa: para efectos de este trabajo, es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que este permanezca en su puesto de trabajo.

⁴⁰ Fernández- Ríos (1999: p 102)

⁴¹ Koontz y Weihrich (2006: p132)

⁴² Márquez (2009: p120)

⁴³ Davis y Newstrom (2003: p143)

MARCO REFERENCIAL

La institución privada de salud, fue creada con el objetivo de ofrecer en Córdoba, un servicio médico de alta jerarquía profesional dentro de una máxima prestación de servicio.

A partir de entonces, convencidos y comprometidos con esta filosofía de trabajo, esta institución fue creciendo paso a paso, incorporando nuevas tecnologías, equipamiento, infraestructura y modernos servicios acompañando el avance y la especialización de las ciencias de salud.

Hoy cuenta con 300 camas de internación general a las que se suman 31 de Terapia Intensiva y 12 de Unidad Coronaria, 27 de Terapia Neonatal y 6 de Terapia Pediátrica. Además, cuenta con un hospital de día con 34 camas y una sala de quimioterapia ambulatoria para 6 personas.

Ofrece, además, los servicios de 150 consultorios externos, cubriendo todas las especialidades médicas y auxiliares, con un importante desarrollo científico y tecnológico con aplicación de modernos métodos de diagnóstico y tratamiento.

El plantel de personal está compuesto por 500 médicos, 170 residentes, 225 enfermeras profesionales y 1155 empleados.

A la tradicional infraestructura se le sumó un moderno edificio de 15.000 m² de superficie que cuenta con 9 quirófanos. También cuenta con un área de habitaciones VIP (equipadas para el mayor confort) lo que hace más placentera la estadía del enfermo y su familia.

En la institución, siempre se privilegia la formación profesional. Ha sido designado por la Universidad Católica de Córdoba como centro de formación para los alumnos de 5° y 6° año de la carrera de medicina.

También participa activamente en la formación de post grado. Cuenta con la aprobación del Consejo de Médicos de la provincia de Córdoba, la Universidad Nacional de Córdoba, Secretaría de Graduados y la Comisión Nacional de Educación y Acreditación Universitaria (CONEAU) siendo considerado centro para la formación de especialistas. Hay 170 residentes cursando distintas especialidades médicas y fomenta y colabora con quienes complementan sus estudios en universidades extranjeras. Además, la institución es sede permanente de eventos científicos de diversas especialidades médicas.

Es campo de formación de enfermeros de distintas universidades nacionales y privadas.

La institución ha permanecido en la vanguardia de la atención del enfermo y el cuidado de la salud. A la excelencia de los profesionales especialistas y la mas avanzada tecnología se le suman un adecuado acompañamiento de enfermería especializada y el estricto cumplimiento de normas biomédicas y de higiene, que respaldan la institución como institución médica, confiable y segura.

Visión, Misión y Valores

Visión

Brindar a todas las familias, tanto cordobesas como del resto del país, un servicio medico de alta calidad asistencial, a través de un cuerpo medico de reconocida jerarquía profesional y altamente sensibilizado con las necesidades de sus pacientes.

Misión

Brindar la máxima calidad en el cuidado a todos sus pacientes, todos los días, a través de la práctica medica integral, a cargo de un equipo de profesionales altamente calificados tanto técnica como humanamente, con el soporte de una moderna infraestructura y tecnología avanzada, a través de la investigación, capacitación y docencia de todos sus cuadros.

Valores

Idoneidad profesional.

Comprende la práctica profesional, pericia, trabajo en equipo, docencia, eficiente administración y gestión al servicio de los principios humanitarios y cristianos de nuestra comunidad.

Familia

La conjunción de capitales cordobeses y el aporte de una fuerte tradición familiar aseguran compromiso, seguridad, tranquilidad, respuestas, garantías de calidad y servicio personalizado brindado por todos los integrantes de la organización, ayudando de esta manera a la revitalización de la familia como célula básica de la sociedad.

Ética y respeto

Asegura una relación equitativa y responsable con la vida y la dignidad humana, para con el paciente y toda persona que se relacione con la institución.

Compromiso con la calidad.

Concebimos la calidad como la asunción de las necesidades de nuestros pacientes como nuestra necesidad. Por ello nos guía la constante búsqueda de la mejora continua de procesos que aseguran los más exigentes estándares, evaluando los resultados obtenidos a través de la crítica constructiva.

Responsabilidad social

Asumimos el cuidado integral de nuestros pacientes y respondemos ante todos los integrantes de nuestra organización, nuestros accionistas, nuestros proveedores y la comunidad. Así mismo colaboramos en programas asistenciales y de prevención en el cuidado de la salud.

Crecimiento sustentable.

No depende económicamente de ningún ente público. Esto nos compromete con la eficiencia traducida en rentabilidad y autonomía.

Generación de conocimiento.

A través de la permanente investigación, capacitación, formación y entrenamiento tanto científico como en los valores que nos distinguen en todas las áreas relacionadas con el arte de curar aseguramos el cuidado de nuestros pacientes con un trato calido, acogedor y humano.

Departamento de Enfermería.

El departamento de Enfermería como parte de la institución, adhiere a la visión, misión y valores institucionales, brinda servicios de cuidado de calidad al paciente y a la familia durante toda la etapa de internación. Basa su atención en el modelo conceptual de Virginia Henderson⁴⁴ y aboga por liderar una gestión de cuidado centrada en el paciente y la familia. Entiende al cuidado de enfermería desde la perspectiva integral, humana, holística, con fuerte compromiso en el trabajo en equipo y la capacitación permanente.

Esta conformado por personal de enfermería enmarcado en diferentes niveles de formación, desarrollando y cumpliendo con las competencias propias de cada uno:

Licenciados en enfermería, enfermeros profesionales y técnicos de enfermería, en porcentaje de 100% profesionales. Brinda servicios las 24 horas de cada día, durante los 365 días del año. Integra las acciones del equipo de salud en la atención del paciente. Acompaña permanentemente los avances científicos y técnicos brindando cuidados con

⁴⁴ NANDA (2009-2011ed.)

un alto nivel de competencia acorde a las exigencias con profesionales con clara autonomía, basada en la experiencia y el conocimiento.

Objetivos del Departamento de Enfermería:

- Coordinar los recursos humanos específicos para proporcionar cuidado de enfermería de calidad centrado en el paciente y la familia.
- Promover y desarrollar capacitación permanente para todo el personal de enfermería.
- Proyectar la investigación científica en el ámbito del cuidado institucional.
- Coordinar y asegurar los recursos materiales y el equipo necesarios y propios del departamento de enfermería en beneficio de una atención segura.

Organización y funcionamiento

Se organizan en dos grandes áreas: dirigidas al personal y al paciente.

El puesto de mayor jerarquía en el departamento de enfermería es el de Jefe de Departamento de Enfermería, que cumple funciones de dirección de personal. El puesto de docencia e investigación suele ubicarse al mismo nivel que el Jefe de Departamento, con línea de coordinación entre ambos puestos y con dependencia directa del Comité de Capacitación y Docencia y Dirección Ejecutiva. Sus actividades son predominantemente docentes e investigación y de asesoría. El puesto de supervisor depende de manera directa de la jefatura del departamento, sus actividades se orientan a la supervisión del personal y del cuidado al paciente y familia, resguardando la calidad de la atención y protegiendo los derechos de los pacientes. La atención directa u operativa la desarrolla el personal de enfermería, profesionales y técnicos, tienen línea de dependencia del nivel de supervisores. El sistema de trabajo se organiza en un diseño mixto, facilitando la distribución y relaciones interpersonales, consiste en distribuir y asignar el personal por pacientes y funciones.

Enfermería brinda cuidados en diferentes áreas:

- Cuidados Intensivos Adultos.
- Unidad Coronaria de Adultos
- Cuidados en Perinatología: Neonatología, UTI Pediátrica y Obstetricia.
- Internación General de Adultos y Pediatría.
- Cuidados Especiales: Oncología adultos y pediátricos.
- Hospital de Día: Oncológico y Quirúrgico.

- Área de Transplantes.
- Centro quirúrgico, Hemodinamia.
- Guardia central y consultorios externos.

Para efectos de esta investigación, se siguieron los planteamientos de Fernández, Ríos ⁴⁵ en lo que se refiere a los “determinantes de la satisfacción laboral:

Retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo dentro del trabajo.”

⁴⁵ Fernández, Ríos (1999: p804)

MATERIAL Y MÉTODOS

Para la realización de esta investigación se utilizó un diseño de campo, debido a que la información se obtuvo directamente de la población objeto de estudio, es decir, de 81 enfermeros profesionales los cuales trabajan en servicios especiales. A través de un cuestionario auto-administrado, con preguntas relacionadas con la percepción de las dimensiones de la satisfacción laboral. Dicho instrumento fue sometido a la validación de tres expertos. El estudio tiene un nivel descriptivo debido a que busco determinar la satisfacción general del personal de enfermería, tomando como referencia los factores propuestos por Fernández-Ríos⁴⁶.

A continuación, se presenta la metodología a utilizar para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

Tipo de investigación: es de carácter descriptiva, transversal. Debido a que permitió determinar los niveles de satisfacción del personal de servicios especiales en una institución de salud privada. Tomando como referencia los factores propuestos por Fernández – Ríos.

Población: la población objeto estuvo constituida por el total de enfermeros profesionales de los servicios especiales de la institución de salud privada en la provincia de Córdoba. (N=81).

Técnica: cuestionario auto administrado.

Como instrumento se utilizó un formulario cuyo contenido fue de 21 ítems, correspondientes a tres indicadores por cada una de las siete dimensiones. Las respuestas se midieron en una escala de tipo Likert⁴⁷ con cuatro alternativas de respuesta para cada ítem, a los cuales se le asignó los valores que a continuación se muestran:

Fuertemente de desacuerdo	0
En desacuerdo	1
De acuerdo	2
Fuertemente de acuerdo	3

⁴⁶ Fernández – Ríos (1999: p321)

⁴⁷ Briones, G. (1995: p18)

Técnica de procesamiento y análisis de datos.

Después de recoger la información, los datos fueron registrados en una matriz de doble entrada. La primera columna contuvo un código correspondiente a cada uno de los informantes. La primera fila contuvo los códigos correspondientes a cada uno de los 21 indicadores. En cada fila se colocó el valor que le asignó cada participante a cada uno de los 21 indicadores de la satisfacción laboral que se estudiaron, de tal forma que cada columna recogió el valor que todos los informantes le asignaron a cada uno de los factores.

El promedio de los valores que le asignó cada participante a los distintos indicadores correspondió al valor total de la satisfacción de cada uno de los individuos. Este promedio arrojó un índice de satisfacción para cada indicador y fue calculado mediante la siguiente fórmula:

$$I = \frac{\sum_{i=1}^{81} X_i \cdot F_i}{N_1}$$

Donde:

I = índice del indicador.

X_i = valor asignado a cada respuesta.

F_i = cantidad de personas que escogieron cada respuesta.

N₁ = todas las personas encuestadas.

El promedio de los valores que le asignaron todos los informantes a cada uno de los factores arrojó la satisfacción que genera cada uno de los factores. En ambos casos se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Muy insatisfecho	Entre 0 y 0,49
Insatisfecho	Entre 0,50 y 1,49
Satisfecho	Entre 1,50 y 2,49
Muy satisfecho	Entre 2,50 y 3,00

A partir de los índices anteriormente señalados, se pudo determinar el nivel de satisfacción individual y el nivel general de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales, así como el nivel en que cada uno de los indicadores y dimensiones son fuente de satisfacción laboral.

Se muestran y analizan los resultados de la investigación. Se procederá a revisar los factores señalados por Fernández. Ríos, los cuales se indican a continuación:

- ✓ Retribución económica.
- ✓ Condiciones físicas del entorno del trabajo.
- ✓ Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.
- ✓ Relaciones con los compañeros de trabajo.
- ✓ Apoyo y respeto a los superiores.
- ✓ Reconocimiento por parte de los demás.
- ✓ Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Cada uno de estos indicadores fue evaluado en una escala de Likert, tal como se señaló en el marco metodológico. El índice de satisfacción igualmente se obtuvo como se expuso en el citado marco metodológico.

Retribución económica.

Para efecto de esta investigación, se entiende como retribución económica, la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

Para medir el nivel de satisfacción que produce la retribución económica, se tomo como referencia los siguientes indicadores.

- ✓ Correspondencia entre salario y esfuerzo.
- ✓ Superioridad del salario en comparación con otros cargos.
- ✓ Capacidad del salario para cubrir las necesidades del trabajador.

Condiciones físicas del entorno de trabajo.

Las condiciones físicas del entorno de trabajo son los factores que están presente en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

Para medir el nivel de satisfacción que produce las condiciones físicas del entorno de trabajo, se tomo como referencia los siguientes indicadores:

- ✓ Distribución del espacio en el sitio de trabajo
- ✓ Condiciones ambientales en el sitio de trabajo
- ✓ Limpieza y orden del sitio de trabajo.

Seguridad y Estabilidad que ofrece la organización.

En el contexto de los planteamientos de Fernández – Ríos, la seguridad y estabilidad que ofrece la organización es la garantía que se le brinda al empleado de que permanecerá en su puesto de trabajo.

Para medir el nivel de satisfacción que produce la seguridad y estabilidad que ofrece la institución de salud, privada, se tomaron los siguientes indicadores:

- ✓ Permanencia en la organización si existe algún cambio de directiva.
- ✓ Protección al empleado con respecto a contingencias
- ✓ Estabilidad del empleo que ofrece la institución.

Relaciones con los compañeros de trabajo.

Las relaciones con los compañeros de trabajo son las interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre miembros de una misma dependencia o diferentes unidades.

Para medir el nivel e satisfacción que produce las relaciones con los compañeros de trabajo, se ha tomado los siguientes indicadores:

- ✓ Cooperación entre los compañeros de trabajo.
- ✓ Relaciones entre los compañeros de trabajo.
- ✓ Comunicación entre los compañeros de trabajo.

Apoyo y Respeto a los Superiores

El apoyo y respeto a los superiores es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización. Para medir el nivel de satisfacción que produce el apoyo y respeto a los superiores, se tomo como referencia los siguientes indicadores:

- ✓ Disposición a seguir con las instrucciones del supervisor.
- ✓ Acatamiento de las decisiones de la alta gerencia.
- ✓ Conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo.

Reconocimiento por parte de los demás.

El reconocimiento por parte de los demás, es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia que tiene al realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

Para medir el nivel de satisfacción que produce el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario, se tomo como referencia los siguientes indicadores:

- ✓ Importancia que le da el supervisor al trabajo del empleado.
- ✓ Reconocimiento por el desempeño del trabajador.
- ✓ Elogio por parte de los compañeros por la labor realizada.

Posibilidad de desarrollo personal y Profesional en el trabajo.

La posibilidad de desarrollo personal en el trabajo es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrara apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Para medir el nivel de satisfacción que produce la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo, se tomo como referencia los siguientes indicadores:

- ✓ Incentivos que ofrece la institución a los empleados para que crezcan profesionalmente.
- ✓ Crecimiento personal que brinda la labor que realizan los empleados.
- ✓ Habilidades y conocimiento que se necesita para desempeñar mejor el trabajo.

Nivel general de satisfacción

Después de analizados cada uno de los factores de satisfacción laboral señalados por Fernández – Ríos⁴⁸ , se presenta la tabla n°29, en la cual se recogen las siete dimensiones con sus índices de satisfacción y la categoría en la cual se ubica cada una de ellas según la escala establecida. Al promediar los índices correspondientes a las distintas dimensiones

⁴⁸ Fernández – Ríos (1999: p321)

RESULTADOS

A continuación, se presentan los hallazgos del estudio en la secuencia y orden que fueron planteados los objetivos específicos.

TABLA N° 1: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la correspondencia entre el salario y el esfuerzo, Córdoba-diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	8	10
En desacuerdo	46	57
De acuerdo	25	31
Fuertemente de acuerdo	2	2
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,24		(Insatisfecho)

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

En esta tabla se presenta los resultados relacionados con la correspondencia entre el salario y el esfuerzo. Se puede observar el 57% de los informantes esta en desacuerdo, y un 10 % en fuerte desacuerdo, con la misma afirmación. Lo cual evidencia un bajo grado de satisfacción que se refleja en un índice de satisfacción del 1,24. (Insatisfecho)

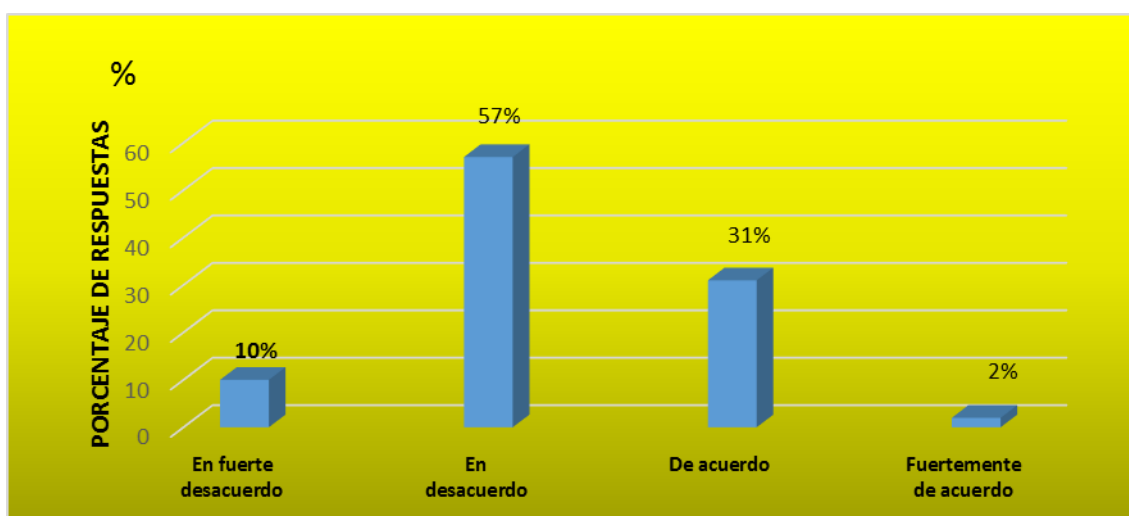


GRAFICO N°1: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la correspondencia entre el salario y el esfuerzo, Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 2: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la superioridad del salario en comparación con cargos similares en otras organizaciones de salud. Córdoba-diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	5	6
En desacuerdo	37	46
De acuerdo	36	44
Fuertemente de acuerdo	3	4
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,89		(Satisfecho)

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

En esta tabla podemos observar que el índice de satisfacción es igual a 1,89 (satisfecho), aunque los porcentajes de en desacuerdo y acuerdo están casi parejos.

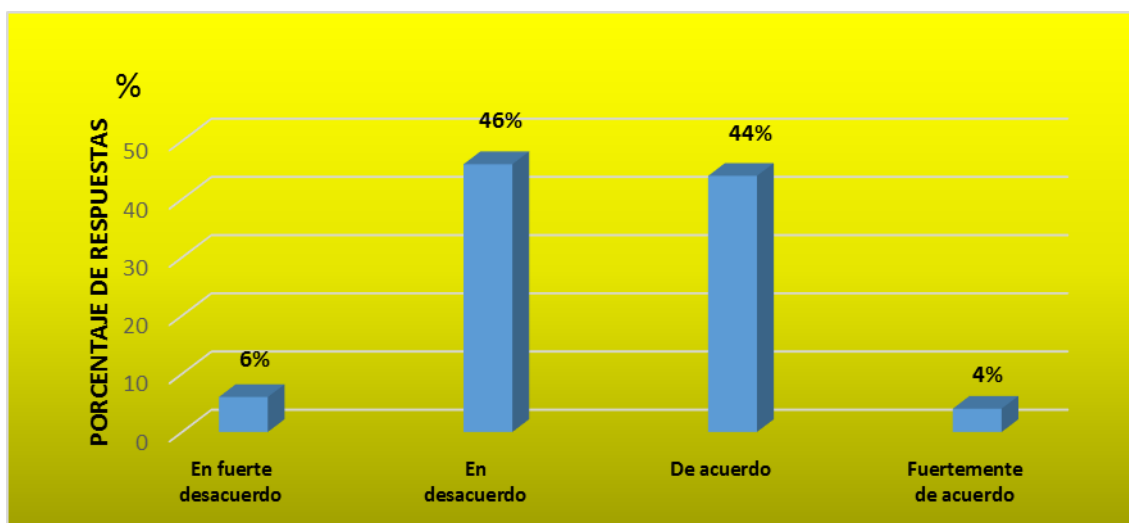


GRAFICO N° 2: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la superioridad del salario en comparación con cargos similares en otras organizaciones de salud. Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 3: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales de una institución privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la capacidad del salario para satisfacer las necesidades del trabajador. Córdoba-diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	15	18
En desacuerdo	45	55
De acuerdo	20	26
Fuertemente de acuerdo	1	1
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,06		(Insatisfecho)

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

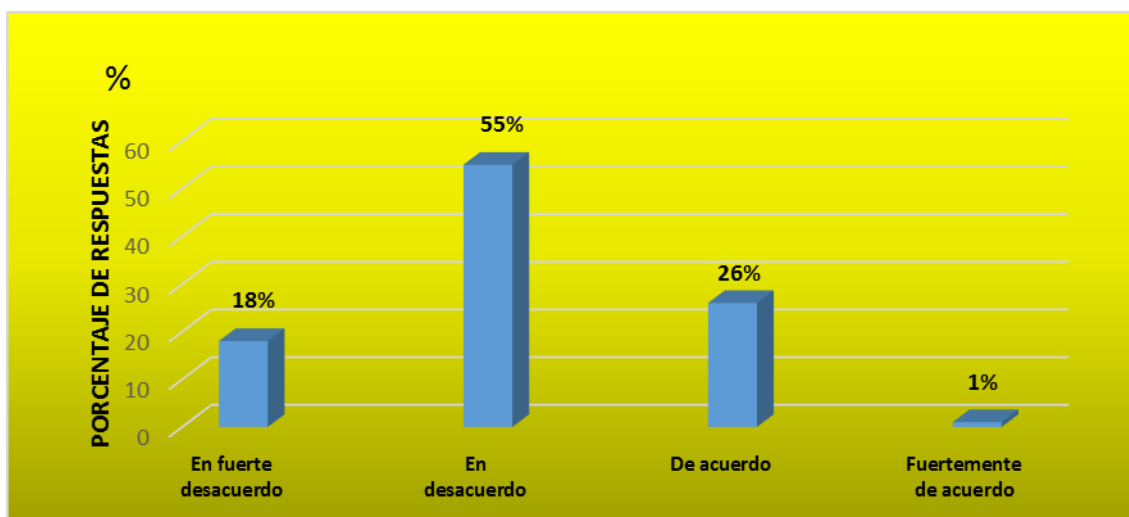


GRAFICO N°3: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales de una institución privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la capacidad del salario para satisfacer las necesidades del trabajador. Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 4: Resumen de Satisfacción con la Retribución Económica, del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Córdoba- diciembre 2013.

Indicador	Índice de satisfacción	Categoría
Correspondencia entre salario y esfuerzo	1,24	Insatisfecho
Superioridad del salario en comparación con otras organizaciones	1,89	Satisfecho
Capacidad del salario para cubrir necesidades	1,06	Insatisfecho
Índice de Satisfacción 1,39 (Insatisfecho)		

FUENTE: Tablas N° 1,2 y 3.

Como puede observarse dos indicadores relacionados con la retribución económica están generando insatisfacción, solo uno en el que se hace comparación con otras organizaciones, indica satisfacción.

Promediando dichos índices de satisfacción se obtiene un índice de insatisfacción con la retribución económica de 1,39 lo que demuestra que este factor esta generando insatisfacción.

TABLA N° 5: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo y desacuerdo sobre la idoneidad en la distribución del espacio en el sitio de trabajo, Córdoba- diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	4	5
En desacuerdo	1	1
De acuerdo	66	81
Fuertemente de acuerdo	10	13
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 2 (satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar que el 94% de los empleados están de acuerdo o fuertemente de acuerdo, con la afirmación de que la distribución del espacio en el sitio de trabajo, le permite trabajar con comodidad. El índice de satisfacción para este indicador es de 2 (satisfecho), lo que demuestra que este factor esta operando positivamente permitiendo que los empleados realicen su labor con comodidad

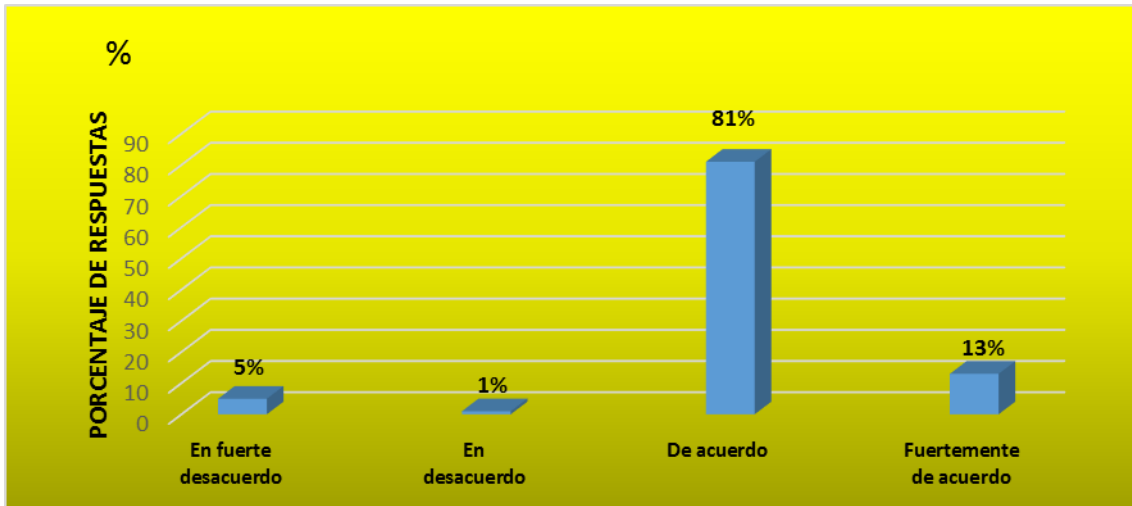


GRAFICO N°5: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo y desacuerdo sobre la idoneidad en la distribución del espacio en el sitio de trabajo, Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 6: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la idoneidad de las condiciones ambientales en el sitio de trabajo. Córdoba -diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	1	1
En desacuerdo	6	7
De acuerdo	59	73
Fuertemente de acuerdo	15	19
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 2,07 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013

Se puede observar que el 92% de los informantes están de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación las condiciones ambientales en el sitio de trabajo son agradables. El índice de satisfacción para este indicador es de 2,07 (Satisfecho).

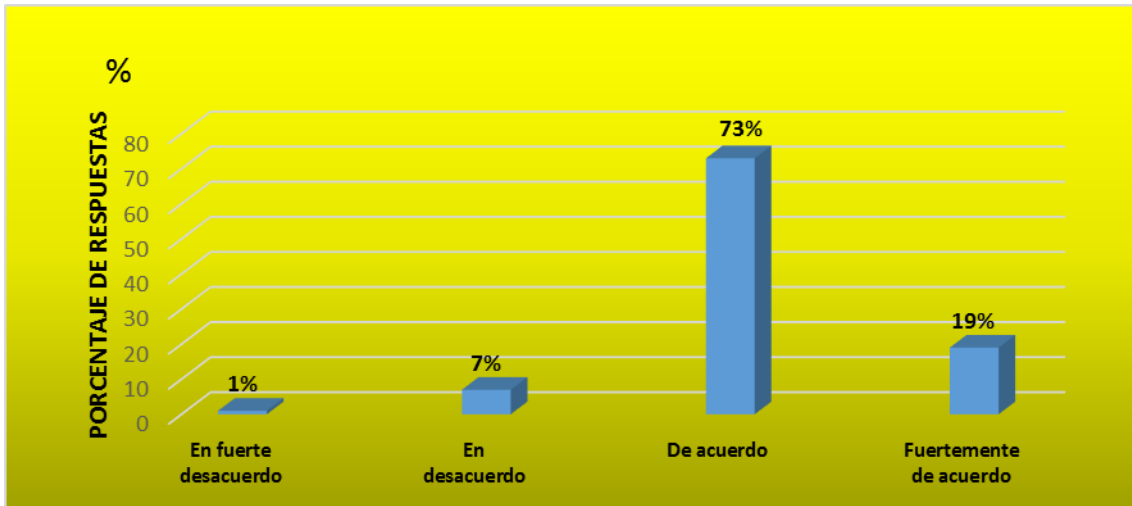


GRAFICO N° 6: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la idoneidad de las condiciones ambientales en el sitio de trabajo. Córdoba- diciembre 2013.

TABLA N° 7: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la limpieza y orden del sitio de trabajo. Córdoba- diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	1	1
En desacuerdo	2	2
De acuerdo	59	74
Fuertemente de acuerdo	19	23
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 2,19 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013

Se puede observar que el 97% de los empleados están de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación de que el sitio de trabajo es limpio y ordenado. El índice de satisfacción para este indicador es de 2,19 (satisfecho).

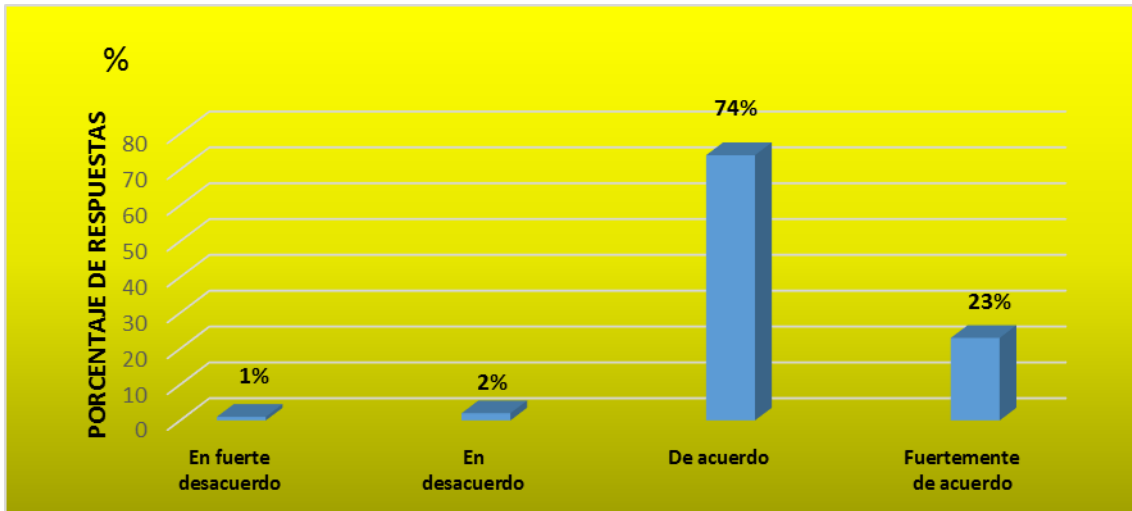


GRAFICO N° 7: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la limpieza y orden del sitio de trabajo. Córdoba- diciembre 2013.

Tabla N° 8: Resumen de Satisfacción con las condiciones físicas del entorno de trabajo del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Córdoba- diciembre 2013.

Indicador	Índice de Satisfacción	Categoría
Distribución del espacio en el sitio de trabajo	2	Satisfecho
Condiciones ambientales en el sitio de trabajo	2,07	Satisfecho
Limpieza y orden del sitio de trabajo	2,19	satisfecho
Índice de Satisfacción 2,08 (Satisfecho)		

FUENTE: Tablas N° 5,6 y 7.

Promediando los valores por indicador se obtuvo un índice de satisfacción con las condiciones físicas del entorno de trabajo del 2,08. Lo cual lo ubica en el rango de satisfactorias.

TABLA N ° 9: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la permanencia en la organización si existe algún cambio en la directiva. Córdoba- diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	1	1
En desacuerdo	23	29
De acuerdo	55	68
Fuertemente de acuerdo	2	2
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,70 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013

Se puede observar en este cuadro que el 70 % de los informantes, están de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación de que el cambio de directiva no afectara su permanencia en la organización. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,70 (satisfecho).

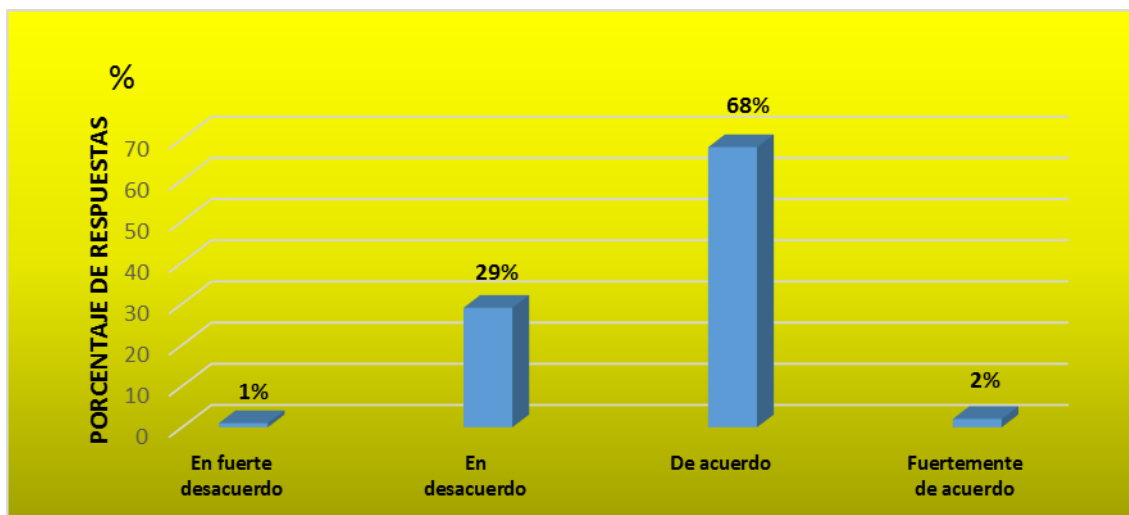


GRAFICO N° 9: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la permanencia en la organización si existe algún cambio en la directiva. Córdoba - diciembre 2013.

TABLA N° 10: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la protección del empleado frente a contingencias. Córdoba - diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	2	3
En desacuerdo	33	40
De acuerdo	43	53
Fuertemente de acuerdo	3	4
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,57 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013

Se puede observar que no existe una tendencia hacia una opinión favorable o desfavorable en relación a este indicador, debido a que el mayor porcentaje se concentra en las opciones intermedias.

En términos, generales, mientras un 43 % están en desacuerdo o en fuerte desacuerdo con la afirmación presentada, el 57% esta de acuerdo o fuertemente de acuerdo. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,57 (satisfecho). Aunque muy cercano a nivel de insatisfacción.

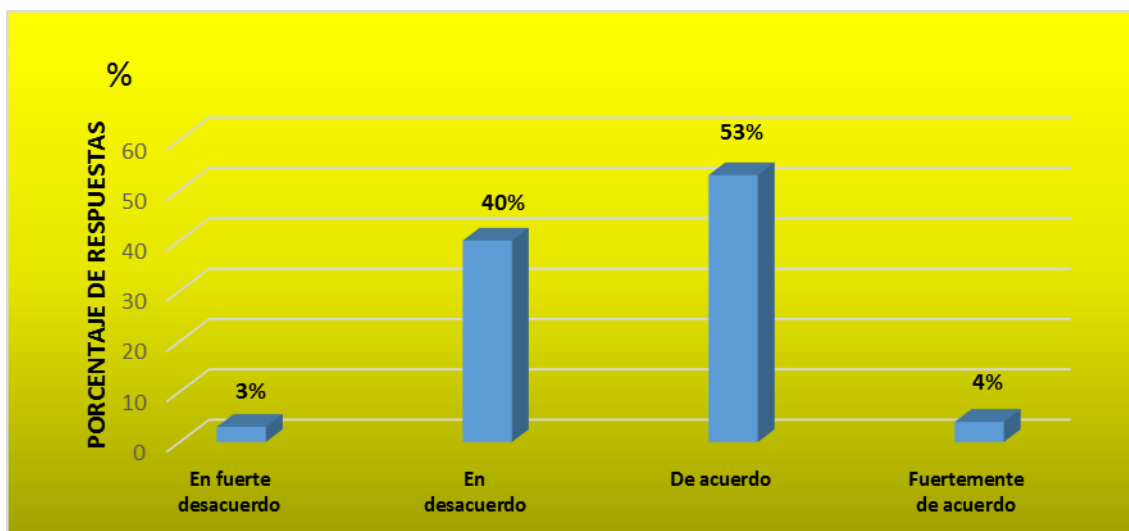


GRAFICO N° 10: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la protección del empleado frente a contingencias. Córdoba - diciembre 2013.

TABLA N° 11: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la estabilidad del empleo que ofrece la institución. Córdoba-diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	2	2
En desacuerdo	19	24
De acuerdo	56	69
Fuertemente de acuerdo	4	5
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,75 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013

Se puede observar en este cuadro que los el 74 % esta en acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación, que la institución ofrece estabilidad en el empleo y el 26 % manifestó una opinión desfavorable.

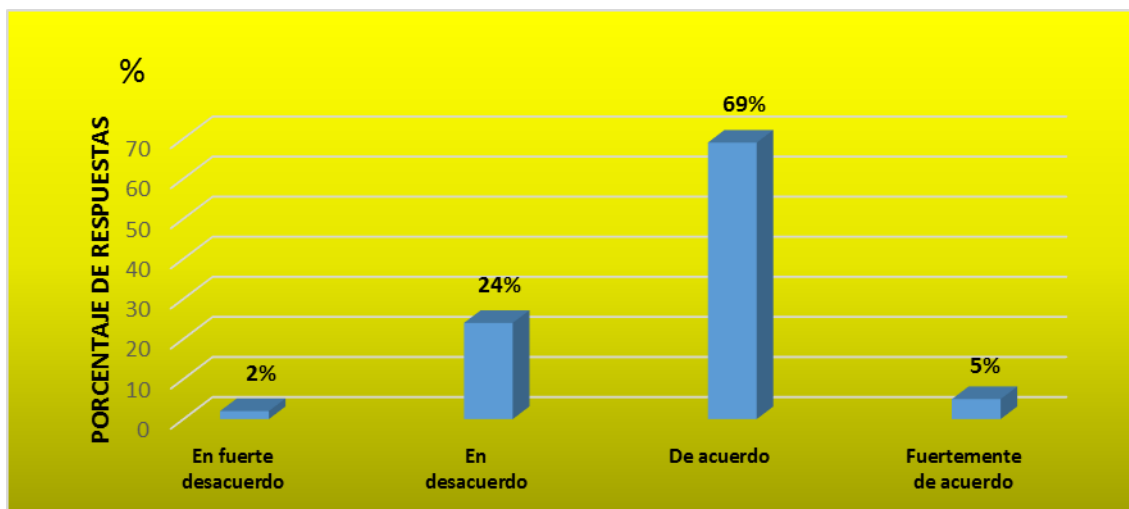


GRAFICO N° 11: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la estabilidad del empleo que ofrece la institución. Córdoba- diciembre 2013.

TABLA N° 12: Resumen de satisfacción con la seguridad y estabilidad que ofrece la institución al Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Córdoba- diciembre 2013.

Indicador	Índice de Satisfacción	Categoría
Permanencia en la organización si se diera algún cambio en la directiva.	1,70	Satisfecho
Protección al empleado que ofrece la institución	1,57	Satisfecho
Estabilidad del empleo que ofrece la institución.	1,75	Satisfecho
Índice de satisfacción 1,67 (Satisfecho)		

FUENTE: Tablas N° 9,10 y 11.

Los resultados indican por parte del personal de enfermería de servicios especiales, un nivel aceptable de satisfacción laboral con la estabilidad, expresado en un índice de 1,67 (satisfecho).

TABLA N° 13: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud, privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la cooperación entre los compañeros de trabajo. Córdoba- diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	3	4
En desacuerdo	9	11
De acuerdo	44	54
Fuertemente de acuerdo	25	31
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 2,11 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar un alto porcentaje en relación a de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación de que existe cooperación entre los compañeros de trabajo. El índice de satisfacción es de 2,11. (Satisfecho).

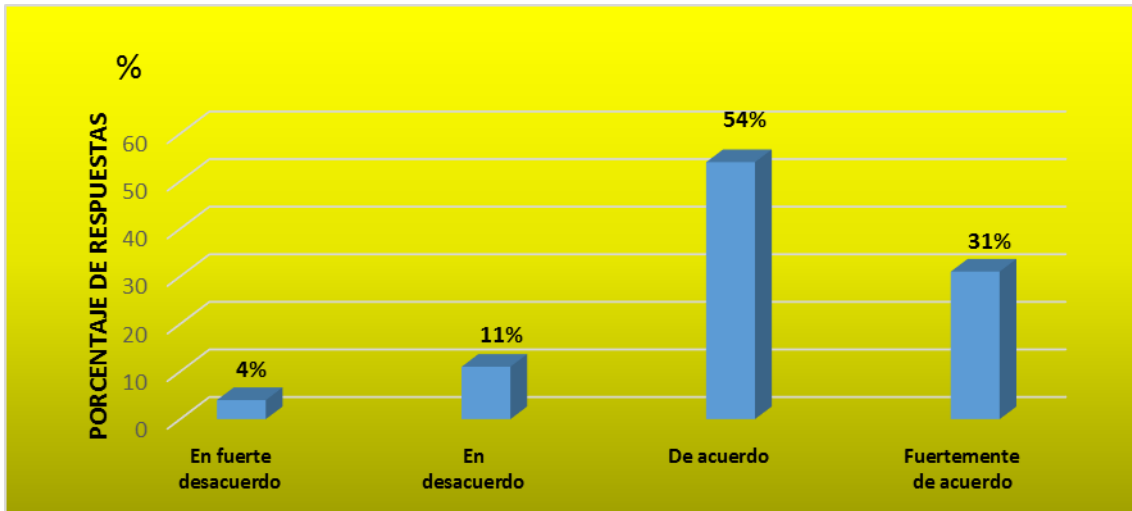


GRAFICO N° 13: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud, privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la cooperación entre los compañeros de trabajo, Córdoba- diciembre 2013.

TABLA N° 14: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre cordialidad de las relaciones entre los compañeros de trabajo. Córdoba-diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	1	1
En desacuerdo	18	22
De acuerdo	51	63
Fuertemente de acuerdo	11	14
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,87 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar que el 77 % del personal encuestado está de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación que señala la existencia de cordialidad entre los compañeros de trabajo. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,87 (Satisfecho).

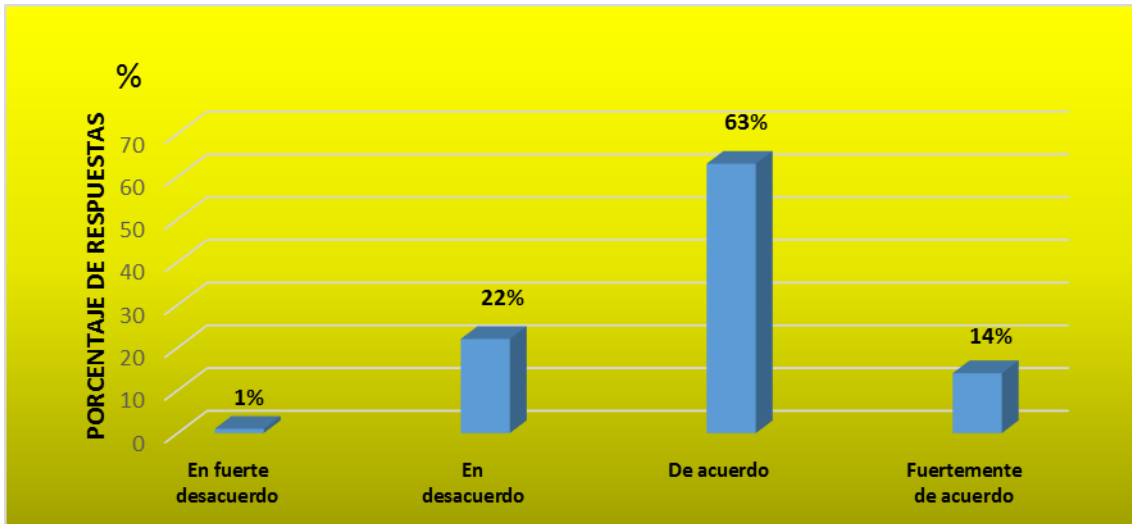


GRAFICO N° 14: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre cordialidad de las relaciones entre los compañeros de trabajo. Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 15: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la efectividad de la comunicación entre los compañeros de trabajo, Córdoba-diciembre de 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	2	2
En desacuerdo	23	29
De acuerdo	42	52
Fuertemente de acuerdo	14	17
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,82 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

En esta tabla se puede observar que el 69% de los empleados, están de acuerdo o fuertemente de acuerdo con que la comunicación entre los compañeros es efectiva. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,82, ubicado en el rango de satisfecho,

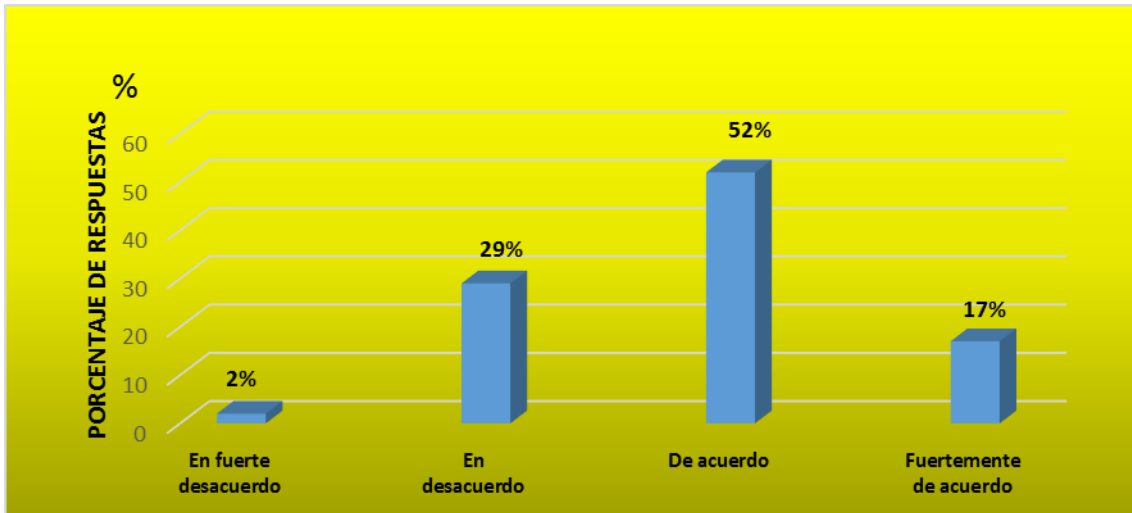


GRAFICO N° 15: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la efectividad de la comunicación entre los compañeros de trabajo, Córdoba- diciembre de 2013.

TABLA N° 16. Resumen de satisfacción con respecto a las relaciones con los compañeros de trabajo, del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. Córdoba- diciembre 2013.

Indicador	Índice de Satisfacción	Categoría
Cooperación entre los compañeros de trabajo	2,11	Satisfecho
Relaciones cordiales entre los compañeros de trabajo	1,87	Satisfecho
Comunicación entre los compañeros de trabajo	1,82	satisfecho
Índice de Satisfacción 1,93 (Satisfecho)		

FUENTE: Tablas N° 13,14 y 15.

Como puede observarse los tres indicadores están generando satisfacción, de acuerdo a la escala propuesta.

Promediando los valores obtenidos para cada indicador se obtiene un índice de satisfacción con las relaciones con los compañeros de trabajo del 1,93, lo que demuestra que este factor está generando cierto grado de satisfacción.

TABLA N° 17: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la disposición de seguir las instrucciones del supervisor, Córdoba-diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	2	2
En desacuerdo	8	10
De acuerdo	61	75
Fuertemente de acuerdo	10	13
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,96 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar que el 88% de los empleados están de acuerdo o fuertemente de acuerdo con respecto a la afirmación que indica la disposición que tienen los empleados a seguir las instrucciones que les son asignadas. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,96, satisfecho.

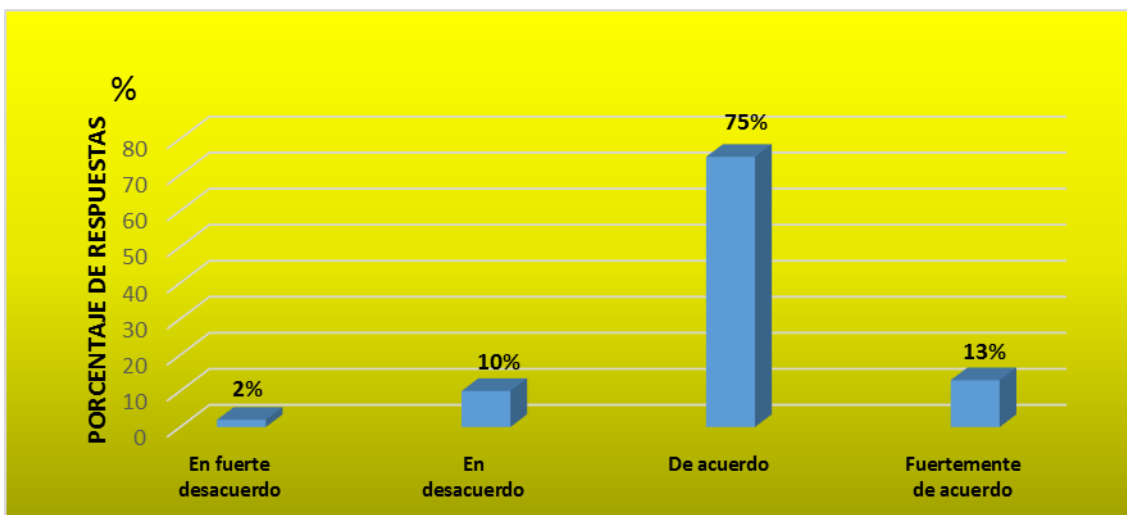


GRAFICO N° 17: Distribución porcentual del Personal de Enfermería en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la disposición de seguir las instrucciones del supervisor. Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 18: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a acatar decisiones de la alta gerencia. Córdoba-diciembre 2013

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	1	1
En desacuerdo	8	10
De acuerdo	63	78
Fuertemente de acuerdo	9	11
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,97 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

En la tabla n° 18 se puede observar que el 89% de los empleados de la institución de salud privada están de acuerdo o fuertemente de acuerdo, en relación a la afirmación que expresa la voluntad que tienen los empleados de acatar decisiones de la alta gerencia, independientemente las compartan o no. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,97 (Satisfecho).

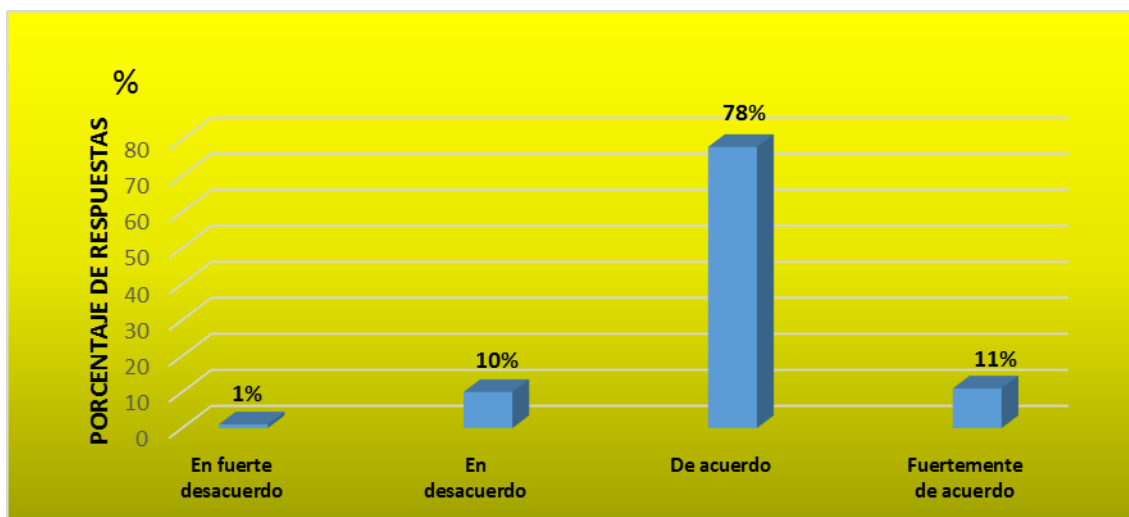


GRAFICO N° 18: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a acatar decisiones de la alta gerencia. Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 19: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo. Córdoba-diciembre 2013

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	4	5
En desacuerdo	19	23
De acuerdo	51	63
Fuertemente de acuerdo	7	9
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,73 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar que el 72% de los empleados están de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación que hace referencia al conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,73 (satisfecho).

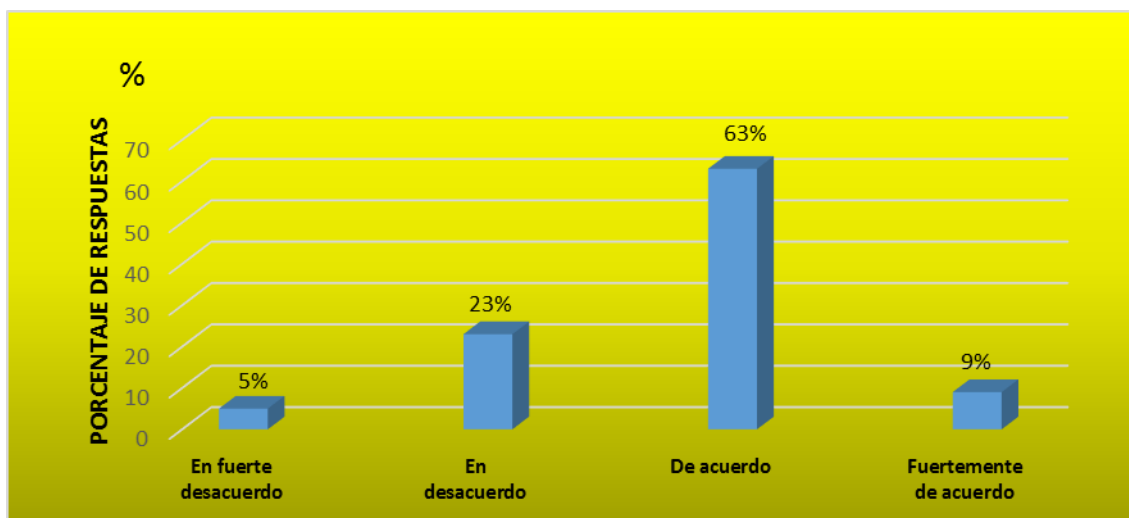


GRAFICO N° 19: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo. Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 20: Resumen de satisfacción con respecto al apoyo y respeto a los superiores, del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Córdoba- diciembre 2013.

Indicador	Índice de Satisfacción	Categoría
Disposición a seguir con las instrucciones del supervisor	1,96	Satisfecho
Acatar decisiones de la alta gerencia	1,97	Satisfecho
Conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo	1,73	Satisfecho
Índice de Satisfacción 1,88 (Satisfecho)		

FUENTE: Tablas N° 17,18 y 19.

Como puede observarse los tres indicadores que tienen relación con el apoyo y respeto a los superiores están generando satisfacción, de acuerdo con la escala propuesta. Promediando los índices por indicador se obtiene un índice de satisfacción del 1,88, lo que demuestra que este factor está generando satisfacción.

TABLA N° 21: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la importancia que le da el supervisor al trabajo del empleado. Córdoba- diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	8	10
En desacuerdo	21	26
De acuerdo	41	50
Fuertemente de acuerdo	11	14
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,66 (Satisfecho).		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

En esta tabla se puede observar que el 64% de los empleados están de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación según la cual su trabajo es de importancia para el supervisor, mientras que el 36% están fuertemente en desacuerdo o desacuerdo con la misma afirmación. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,66 (Satisfecho).

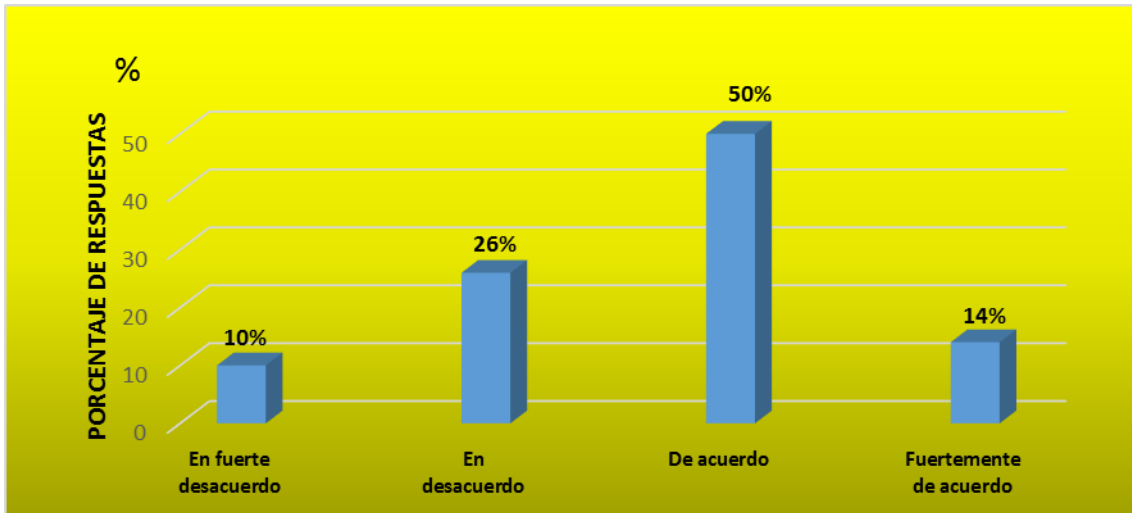


GRAFICO N° 21: Distribución porcentual del Personal de Enfermería Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la importancia que le da el supervisor al trabajo del empleado. Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 22: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el otorgamiento de reconocimiento por el desempeño del trabajador, Córdoba-diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	12	15
En desacuerdo	39	48
De acuerdo	30	37
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,22 (Insatisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

En esta tabla se puede observar que el 63 % de los empleados están en fuertemente de acuerdo o desacuerdo con relación al reconocimiento de parte de la institución, por el desempeño del empleado. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,22 (insatisfecho).

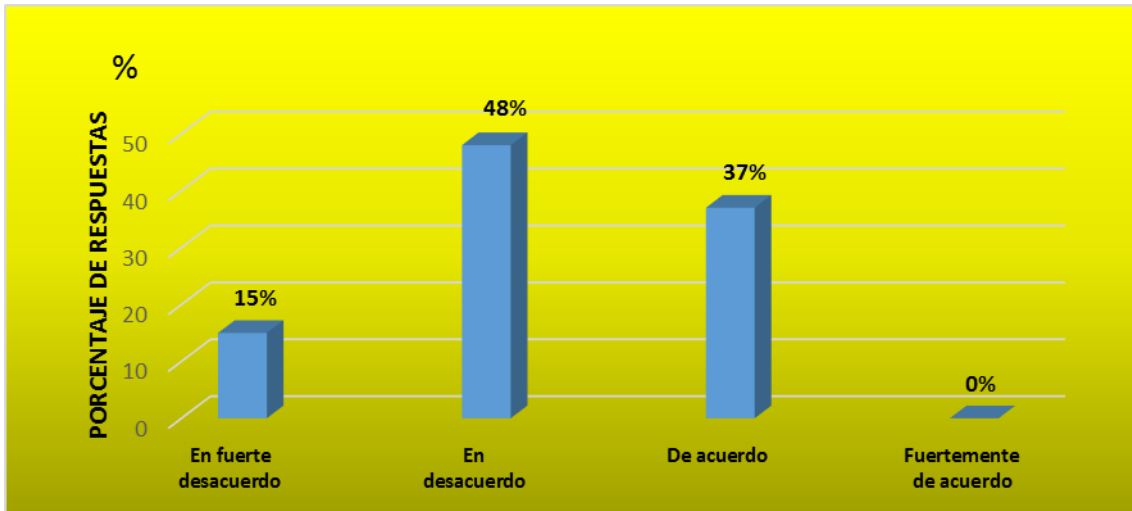


GRAFICO N° 22: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el otorgamiento de reconocimiento por el desempeño del trabajador, Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N° 23: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el elogio por parte de los compañeros por la labor realizada, Córdoba diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	3	4
En desacuerdo	19	24
De acuerdo	53	65
Fuertemente de acuerdo	6	7
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,75 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar que el 72% de los empleados están de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación que señala la recepción de elogios por parte de los compañeros, por la labor que realiza. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,75 (satisfecho).

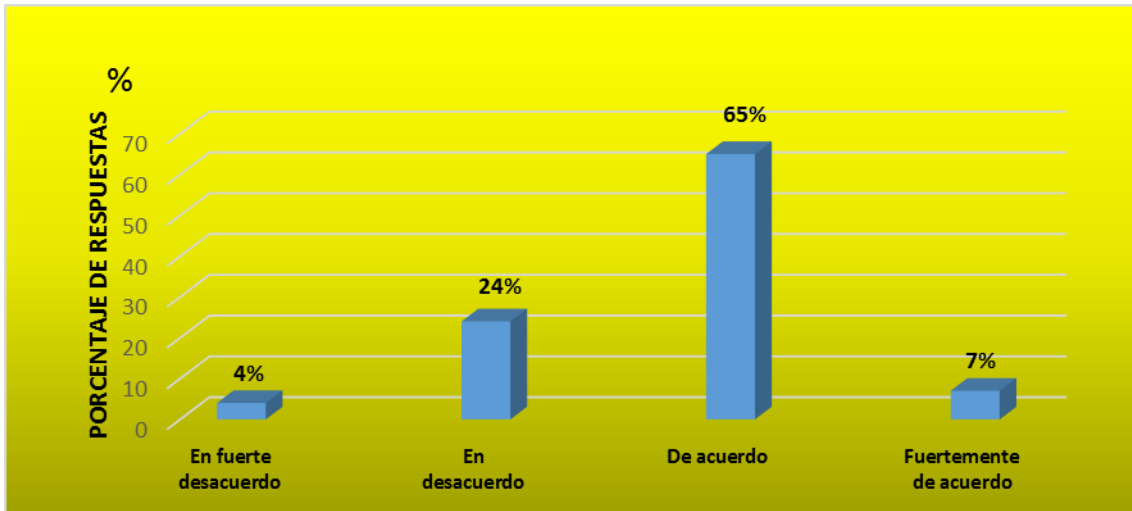


GRAFICO N° 23: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el elogio por parte de los compañeros por la labor realizada. Córdoba -diciembre 2013.

TABLA N° 24: Resumen de satisfacción con respecto al reconocimiento por parte de los demás, del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada. Córdoba-diciembre 2013.

INDICADOR	Índice de Satisfacción	CATEGORIA
Importancia que le da el supervisor al trabajo del empleado	1,66	Satisfecho
Reconocimiento por el desempeño del trabajador	1,22	Insatisfecho
Elogio por parte de los compañeros por la labor realizada	1,75	Satisfecho
Índice de Satisfacción 1,54 (Satisfecho)		

FUENTE: Tablas N° 21,22 y 23.

En esta tabla se recogen los índices correspondientes a los tres indicadores de la variable con respecto al reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario. Como puede observarse promediando los valores para los distintos indicadores se obtiene un índice de satisfacción por el reconocimiento por parte de los demás de 1,54 (satisfecho), casi cercano a insatisfacción.

TABLA N° 25: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre los incentivos que ofrece la institución para que crezcan profesionalmente. Córdoba-diciembre 2013

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	9	11
En desacuerdo	24	30
De acuerdo	45	56
Fuertemente de acuerdo	3	3
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,51 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar que el 59% de los empleados están en acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación que especifica que la institución estimula a los empleados para que crezcan profesionalmente. El índice de de satisfacción para este indicador es 1.51 (Satisfecho) valor muy cercano a insatisfacción.

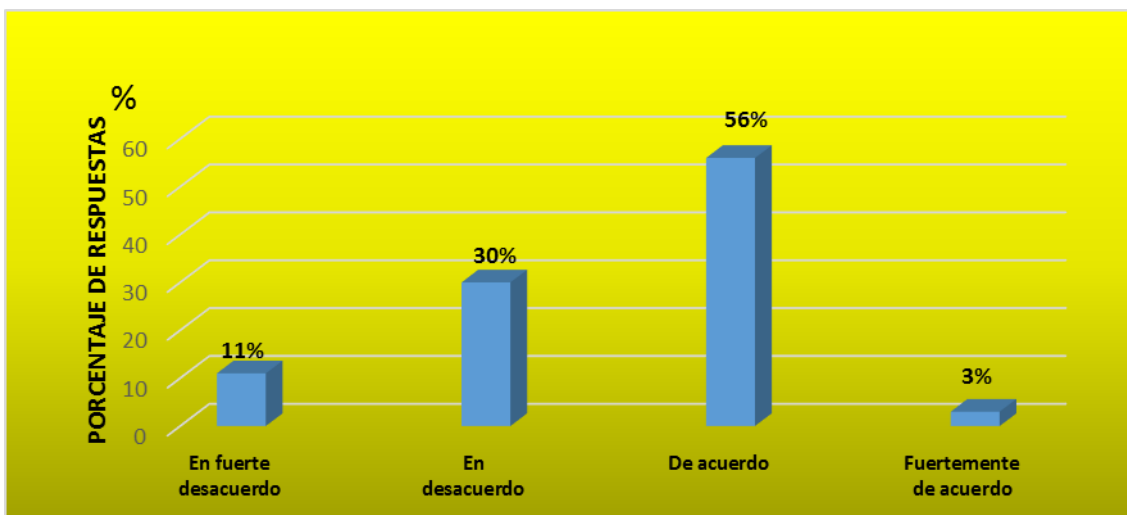


GRAFICO N° 25: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre los incentivos que ofrece la institución para que crezcan profesionalmente. Córdoba-diciembre 2013.

TABLA N°26: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el crecimiento personal que ofrece la institución por la labor que realizan. Córdoba- diciembre 2013

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	31	38
De acuerdo	43	53
Fuertemente de acuerdo	7	9
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,69 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar que el 62% de los informantes esta de acuerdo o fuertemente de acuerdo con la afirmación según la cual la institución ofrece oportunidades para el desarrollo personal que le ofrece la labor que realiza el empleado, y el 38% esta en desacuerdo con la misma afirmación. El índice de satisfacción para este indicador es de 1,69 (satisfecho).

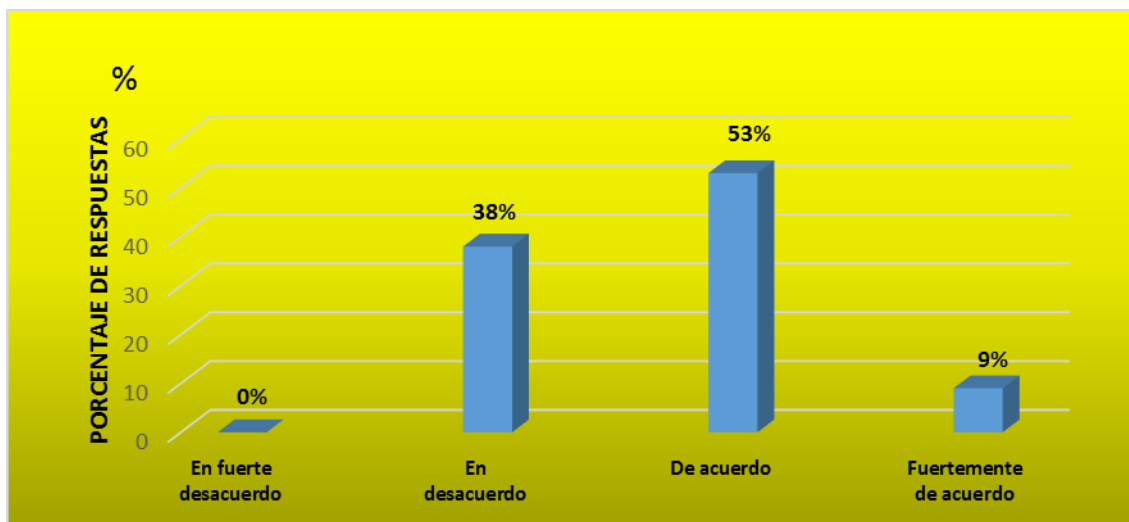


GRAFICO N° 26: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el crecimiento personal que ofrece la institución por la labor que realizan. Córdoba- diciembre 2013.

TABLA N° 27: Distribución absoluta y porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre las habilidades y conocimiento que se necesita para desempeñar mejor el trabajo. Córdoba- diciembre 2013.

Grado de acuerdo o desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	2	2
En desacuerdo	22	27
De acuerdo	52	64
Fuertemente de acuerdo	5	7
Totales	81	100
Índice de Satisfacción 1,73 (Satisfecho)		

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de enfermería de servicios especiales, en una institución de salud privada. Córdoba, diciembre 2013.

Se puede observar que el 71% de los empleados están fuertemente de acuerdo o de acuerdo con la afirmación que plantea que la institución se preocupa por mantener al empleado actualizado en las habilidades y conocimientos que requieren para desempeñarse eficientemente en la labor que realizan. El índice de satisfacción para este indicador es 1,73 (Satisfecho).

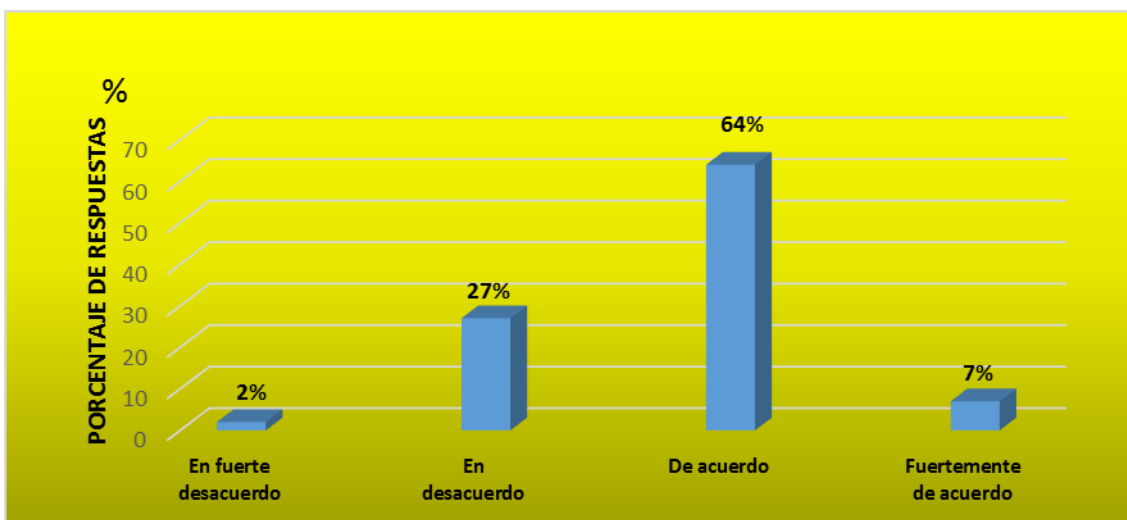


GRAFICO N° 27: Distribución porcentual del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Según grado de acuerdo o desacuerdo sobre las habilidades y conocimiento que se necesita para desempeñar mejor el trabajo, Córdoba, diciembre 2013.

TABLA N° 28: Resumen de satisfacción con respecto a las posibilidades de desarrollo personales y profesionales en el trabajo del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Córdoba- diciembre 2013

Indicador	Índice de Satisfacción	Categoría
Incentivos que ofrece la empresa a los empleados para que crezcan profesionalmente	1,51	Satisfecho
Crecimiento personal que brinda la labor que realizan los empleados	1,69	Satisfecho
Habilidades y conocimientos que necesita para desempeñar mejor el trabajo	1,73	Satisfecho
Índice de Satisfacción 1,64 (Satisfecho)		

FUENTE: Tablas N° 25, 26 y 27.

Como puede observarse los tres indicadores que se refieren a las posibilidades de desarrollo personal y profesional en el trabajo están generando satisfacción. De acuerdo con la escala propuesta. Promediando los índices de satisfacción por indicador se obtiene un índice de 1,64 lo que refleja satisfacción por parte del personal.

TABLA N° 29: Resumen de los índices de satisfacción por dimensión del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una institución de salud privada. Córdoba - diciembre de 2013.

Dimensión	Índice de Satisfacción	Categoría
Retribución económica.	1,39	Insatisfecho
Condiciones físicas del entorno de trabajo.	2,08	Satisfecho
Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.	1,67	Satisfecho
Relaciones con los compañeros de trabajo.	1,93	Satisfecho
Apoyo y respeto a los superiores.	1,88	Satisfecho
Reconocimiento por parte de los demás.	1,54	Satisfecho
Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.	1,64	Satisfecho
Índice General de Satisfacción 1,73 (Satisfecho)		

FUENTE: Tablas N° 4, 8, 12, 16, 20,24 y 28.

Como puede observarse los factores que hacen referencia a condiciones ambientales, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidades de desarrollo personales en el trabajo, están generando cierto nivel de satisfacción.

En lo relacionado a retribución económica, está provocando insatisfacción en el personal de enfermería de servicios especiales.

El índice general de satisfacción para las 7 variables propuesta arroja el valor de 1,73 (Satisfecho). Un personal satisfecho aumentara su nivel de desempeño individual, lo que beneficiara la productividad y la eficiencia de la organización.

DISCUSION

En lo relacionado con la retribución económica dos indicadores están generando insatisfacción, solo uno en el que se hace comparación con otras organizaciones, indica satisfacción.

Promediando dichos índices de satisfacción se obtiene un índice de insatisfacción con la retribución económica de 1,39, lo que demuestra que este factor esta generando insatisfacción.

La retribución económica es considerada uno de los principales factores que le brindan satisfacción al empleado cuando estos perciben que el valor de su esfuerzo es bien recompensado, Byars y Rue⁴⁹ afirman lo siguiente: los empleados están satisfechos con su pago cuando su percepción del importe que perciben coincide con el que piensan que deberían recibir. Están conformes desde el punto de vista tanto de la equidad interna como de la equidad externa.

Los tres indicadores relacionados con las condiciones físicas del entorno de trabajo están generando satisfacción, de acuerdo con la escala propuesta.

Promediando los valores por indicador se obtuvo un índice de satisfacción con las condiciones físicas del entorno de trabajo del 2,08. Lo cual lo ubica en el rango de satisfactorias.

En toda organización es necesario que las condiciones de trabajo sean óptimas con el fin de garantizar la salud física y mental del trabajador, ya que esto le va a permitir que desempeñen sus funciones de manera agradable y eficiente, obteniendo así los niveles de productividad. Al respecto Chiavenato⁵⁰ (2000) afirma que:

El sitio de trabajo constituye el área de acción de la higiene laboral e implica aspectos ligados a la exposición del organismo humano a agentes externos como ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación y equipo de trabajo. En consecuencia, un ambiente saludable de trabajo debe brindar condiciones ambientales físicas que actúen de manera positiva sobre todos los órganos de los sentidos humanos.

Condiciones deficientes de trabajo además de generar daño a la salud física y mental del trabajador también crean inestabilidad en las organizaciones ya que afecta su productividad y aumenta el ausentismo y la rotación.

⁴⁹ Byars y Ru e (1997:P345)

⁵⁰ Chiavenato (2000)

En esto Chiavenato (2002) señala: un ambiente agradable de trabajo puede mejorar la relación interpersonal y la productividad, así como reducir accidentes, enfermedades, ausentismos y rotación.⁵¹

En lo referente al nivel de satisfacción con la estabilidad laboral que ofrece la institución, los resultados indican por parte de los empleados de la institución privada de salud, un nivel aceptable de satisfacción con la estabilidad, es decir, con el derecho que tiene todo trabajador a permanecer en su empleo, mientras no incurra en faltas u omisiones que justifiquen legalmente su despido. La importancia de la estabilidad es destacada por Cohen⁵² (1991) de la siguiente forma:

La estabilidad laboral es deseable, tanto desde el punto de vista de mantener los costos bajos como el de sacar provecho de los beneficios positivos que se derivan de un buen espíritu de grupo y de la satisfacción con el trabajo de cada uno.

Así, en lo que respecta a los empleados de la institución estudiada. La estabilidad viene a satisfacer las necesidades de seguridad, al garantizarles la recepción de sus ingresos por tiempo indefinido, mientras no cometa alguna falta u omisión que amerite su despido. Sin embargo, estas necesidades quedarían parcialmente insatisfechas si la organización no ofrece protección frente a compromisos e imprevistos que muchas veces no pueden atender con su salario regular. Por eso, normalmente se brinda a los empleados algunos beneficios socioeconómicos, que son definidos por Chiavenato⁵³(2005) como "comodidades, facilidades, ventajas y servicios que la empresa ofrece a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones."

En lo relacionado a las relaciones con los compañeros de trabajo, los tres indicadores están generando satisfacción, de acuerdo a la escala propuesta.

Promediando los valores obtenidos para cada indicador se obtiene un índice de satisfacción con las relaciones con los compañeros de trabajo del 1,93, lo que demuestra que este factor está generando cierto grado de satisfacción.

Para que exista un ambiente de armonía en el lugar del trabajo, es necesario que haya buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, lo que genera un clima favorable para el desarrollo de las actividades y por consiguiente satisfacción al momento de realizar sus labores. Robbins⁵⁴, (2004) señala que los individuos "se esfuerzan por

⁵¹ Chiavenato (2002: p 302)

⁵² Cohen(1991;p 206)

⁵³ Chiavenato (2005: p 206)

⁵⁴ Robbins (2004: p 169)

hacer amigos, prefieren las situaciones de cooperación que la de la competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca”.

Si dentro de las organizaciones los empleados se apoyan y colaboran mutuamente al momento de realizar su trabajo, establecen relaciones agradables y existe buena comunicación y cooperación, el trabajo se realizará con mayor eficacia y eficiencia, logrando un buen rendimiento de los empleados, y generando en ellos altos niveles de satisfacción.

En relación al apoyo y respeto a los superiores, los tres indicadores que tienen relación con el apoyo y respeto a los superiores están generando satisfacción, de acuerdo con la escala propuesta. Promediando los índices por indicador se obtiene un índice de satisfacción del 1,88, lo que demuestra que este factor está generando satisfacción.

Una de las principales funciones que debe realizar un supervisor es hacer que se cumplan las instrucciones que da a sus subordinados y las decisiones de la gerencia. La posibilidad de que ello ocurra depende de la claridad con la que se transmiten las citadas instrucciones y decisiones, porque, como lo señala Maxwell⁵⁵ (1993), “nadie quiere meterse a una tarea vaga o a un trabajo cuya descripción es incierta”. Los resultados parecen indicar que en la institución de salud privada las instrucciones son claras y por lo tanto reducen la ansiedad y la posibilidad de cometer errores, generando por lo tanto niveles aceptables de satisfacción.

En el caso de acatamiento de las decisiones, dado el tipo de labor que se realiza en esta institución, el nivel de satisfacción podría explicarse por el carácter programado de las mismas. Jones y George⁵⁶ (2006) señalan que “la mayor parte de las decisiones que se relacionan con el manejo cotidiano de la organización son decisiones programadas”. Este tipo de decisiones generan poca resistencia, pues por lo general se reflejan en las rutinas o en las normas y procedimientos establecidos en la organización

En relación al reconocimiento por parte de los demás, se obtiene un índice de satisfacción por el reconocimiento por parte de los demás de 1,54 (satisfecho), casi cercano a insatisfacción.

Para que los empleados sientan satisfacción y se desempeñen de forma eficiente es necesario que su trabajo sea reconocido por parte de sus compañeros y de su supervisor. Al respecto, Davis y Newstrom⁵⁷ (2003) consideran que “los empleados trabajarán más

⁵⁵ Maxwell (1993: p 204)

⁵⁶ Jones y George(2006:p 199)

⁵⁷ Davis y Newstrom(2003:p 189)

intensamente cuando piensan que se les dar crédito personal por sus esfuerzos, existirán riesgos apenas moderados de fracasos si se les brinda retroalimentación específica sobre su labor”.

Según lo antes planteado por el autor, se puede afirmar que para los empleados es importante el reconocimiento que reciban por la labor que realizan, pues esto le permite saber si están haciendo bien su trabajo y además funciona como elemento motivador para continuar desempeñando sus labores eficaz y eficientemente y así obtener altos niveles de satisfacción.

En relación a las posibilidades de desarrollo personal y profesional en el trabajo están generando satisfacción. De acuerdo con la escala propuesta. Promediando los índices de satisfacción por indicador se obtiene un índice de 1,64 lo que refleja satisfacción por parte del personal.

En toda organización deben existir planes de desarrollo personal y profesional que le garantice a esta tener un personal capacitado y calificado para el desempeño eficiente de sus actividades, Reyes Ponce⁵⁸ (1996) afirma que:

“El desarrollo del personal, principalmente proporciona esta una mayor capacitación en la formación, a base de adiestramiento a todo el personal (sobre todo al no calificado), en las labores concretas que debe realizar en cada puesto, además el empresario obtendrá con este desarrollo mejor capacitación del personal, pero a su vez los trabajadores obtendrán un beneficio personal no solo para mayor posibilidades de ascender, de mejorar sus salarios, sino aun para poder realizarse fuera del trabajo”.

La existencia de planes de desarrollo profesional dentro de las organizaciones, permite mantener a su personal actualizado en las habilidades y conocimientos que necesitan para desempeñar bien su trabajo, además de permitirle su crecimiento personal y profesional, y crear en los empleados compromiso con la organización.

En esta institución privada los empleados sienten una ligera satisfacción por el crecimiento personal y profesional que le genera la labor que realizan.

En relación al nivel general de satisfacción, después de analizados cada uno de los factores de satisfacción laboral señalados por Fernández – Ríos⁵⁹. Al promediar los índices correspondientes a las distintas dimensiones, se obtuvo como resultado el índice de satisfacción general de 1,73 lo que indica que el personal de enfermeros de servicios

⁵⁸ Reyes Ponce (1996: p: 134)

⁵⁹ Fernandez – Ríos(1999:p 321)

especiales de la institución privada se encuentran satisfechos, de acuerdo con la escala propuesta.

Como puede observarse los factores que hacen referencia a condiciones ambientales, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidades de desarrollo personales en el trabajo. Están generando cierto nivel de satisfacción. En lo relacionado a retribución económica, está provocando insatisfacción en los empleados, que hace que esto probablemente no sientan motivación para realizar su trabajo, afectando el desempeño esperado.

Una vez obtenido el índice general de la satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales de una institución de salud privada, es relevante recalcar la importancia de la relación entre la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral. Debe recordarse que los individuos que poseen un alto grado de satisfacción, porque su rendimiento les ha permitido obtener recompensas valoradas, incrementan su motivación, la cual se traduce en un mejor desempeño cuando esa motivación va acompañada de las capacidades requeridas para realizar su trabajo y de una buena percepción del rol.

El índice general de satisfacción para las 7 variables propuesta arroja el valor de 1,73 satisfecho. Un personal satisfecho aumentara su nivel de desempeño individual, lo que beneficiara la productividad y la eficiencia de la organización.

Al respecto Chiavenato⁶⁰ (2005) plantea que: “las personas satisfechas con su trabajo son mas productivas que las insatisfechas.”

⁶⁰ Chiavenato (2005:p 289)

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis correspondiente a cada uno de los factores que influyen en la satisfacción del personal de enfermeros de servicios especiales se pueden exponer las siguientes conclusiones:

- El factor retribución económica, esta generando insatisfacción en el personal de enfermería de servicios especiales, debido a que las dimensiones correspondientes a salario y esfuerzo, y capacidad del salario para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactoria. Salvo en lo relacionado a superioridad en salario en comparación con otros cargos que arroja un índice de satisfacción.
- Las condiciones físicas del entorno de trabajo, están generando satisfacción, ya que el personal de enfermería de servicios especiales considera que la distribución, las condiciones y limpieza y orden del trabajo son satisfactorias.
- La seguridad y estabilidad que ofrece la organización esta generando en los empleados, satisfacción. Con la posibilidad de permanencia en la organización. Si se produjera cambios en la alta gerencia y consideran que la protección al empleado con respecto a contingencia y estabilidad del empleo que ofrece la institución, los empleados experimentan satisfacción.
- Las relaciones con los compañeros de trabajo están generando satisfacción. Puestos que los empleados se sienten satisfechos con la cordialidad, la cooperación y la comunicación en el grupo de trabajo.
- El factor apoyo y respeto a los superiores esta generando en los empleados satisfacción, ya que consideran que tienen disposición a seguir con las instrucciones, a acatar las decisiones de la alta gerencia y opinan que su supervisor tiene conocimiento de la labor que realiza.
- El reconocimiento por parte de los demás esta generando satisfacción, en virtud de que los empleados perciben que los supervisores le dan importancia al trabajo que realizan, como así también el reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo, en la labor que ejecutan, no así en lo relacionado a reconocimientos formales por parte de la institución del desempeño de su trabajo.
- Las posibilidades de desarrollo personal en el trabajo están generando satisfacción, lo cual obedece a que los empleados consideran que reciben de la

institución motivación para su crecimiento profesional, apoyo en el desarrollo, estímulo para la adquisición de habilidades y conocimientos.

El índice general de satisfacción para el personal de enfermería de servicios especiales, obtenido del promedio de los niveles correspondientes a cada dimensión, es de 1,73 lo que significa que el personal de enfermería de servicios especiales se encuentra satisfecho.

RECOMENDACIONES

Tomando como referencia las conclusiones expuestas, se presentan a continuación algunas recomendaciones que podrían contribuir a incrementar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de servicios especiales de esta institución de salud.

Tomar en cuenta, para las discusiones sobre ajustes salariales para el personal de enfermería de servicios especiales, los índices del costo de la vida, para mantener los salarios a un nivel que permita la satisfacción de las necesidades del empleado y de su grupo familiar.

Mantener el nivel de atención con respecto a las condiciones físicas del entorno de trabajo, las cuales fueron valoradas de esta manera positiva, con el fin de garantizar que no se conviertan mas adelante en un factor de insatisfacción.

Mejora los planes de protección contra contingencia, con el fin de crear en el empleado cierto nivel de seguridad de que tanto el como su grupo familiar cuentan con la institución a la hora de enfrentar alguna contingencia.

Fomentar el trabajo en equipo, así como actividades extra-laborales que mejoren la cooperación, la integración y la comunicación entre el personal de la institución, con el fin de promover y mantener relaciones optimas entre los compañeros, a fin de que este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción.

Crear un programa de reconocimiento anual, basado en un proceso objetivo de evaluación de desempeño, a través del cual se estimule el rendimiento de los empleados y que les haga sentir que su trabajo es importante y que la institución valora su esfuerzo.

Diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo profesional, que permita a los empleados incrementar sus competencias en sus respectivas áreas y prepararse para la asunción de cargos de mayor jerarquía, con el consecuente beneficio tanto para los empleados como para la institución.

BIBLIOGRAFIA

- BRIONES, G. (1995). Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales, 2ª reimpresión. Editorial Trillas, México.
- CASTILLO, J. (1993). Administración de personal: un enfoque hacia la calidad humana. MCGRAW HILL Interamericana S.A. Ed.10. p: 10. Santa Fe de Bogotá: ECOE.
- COHEN, G. (1991). La naturaleza de la función directiva. Madrid. DÍAZ DE SANTOS edición: 1991: p 206. Plaza de edición: Madrid.
- BYARS, L. y RUE, L. (1997). Gestión de recursos humanos. MCGRAW-HILL/IRWIN. Edición 3.p: 345. México.
- CABALLERO, K. (S.f.). “Satisfacción laboral”, disponible en: <<http://www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=12664>>. [Consulta: de 2013].
- CHIAVENATO, I 2000: Administración en los nuevos tiempos. ... MCGRAW-HILL, Colombia, edición 5. p:110. México.
- CHIAVENATO, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogotá: MCGRAW-HILL. 8ª Edición Libro 2002. p: 302. Bogotá, Colombia,
- CHIAVENATO, I. (2004). Administración de los Nuevos Tiempos. Ed. THOMPSON 4º Edición, p: 10-31- 597. México.
- CHIAVENATO, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. MCGRAW – HILL Interamericana. S.A. 5ta ed. p: 17-203-206-289. Colombia.
- DUBRIN, A.J. (2003) “Fundamentos de Comportamiento Organizacional” Ed. THOMPSON, 2º edición, p: 253. México.
- DAVIS, K. y NEWSTROM, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo MCGRAW-HILL. 11ª Ed, p: 189 -246.México.
- EVANS, J. y LINDSAY, W. (2005). Administración y control de calidad editorial THOMPSON (6ª ed.), p: 254. México.
- FERNÁNDEZ-RÍOS, M. (Director) (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Editorial Madrid: ediciones DÍAZ DE SANTOS, p: 102- 321- 804.Madrid España.
- FLORES, I. (2000) “Confianza en el factor Humano, estrategias para enfrentar la nueva década. Editorial España. edición 12, p: 184. Madrid España.

- GIBSON y Otros (1993) Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos MCGRAW-HILL Interamericana. (8 ed.). p: 201. Santiago de Chile.
- GIBSON, J Ivancevich, J. y DONNELLY, J. (2001). Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos MCGRAW-HILL Interamericana (10ª ed.). p: 12 y 121. Santiago de Chile.
- HELLRIEGEL, D. y SLOCUM, J. (2004). Comportamiento organizacional. Internacional THOMPSON. edición 10 p: 54. México.
- HENDERSON, V. A. (1995). La naturaleza de la Enfermería. Reflexiones 25 años.
- HERZBERG. “Teoria-Factores-de-higienicos-de-HERZBERG” disponible en: <http://es.scribd.com/doc/51957643/teoria-factores-de-higienicos-de-herzberg> (Consulta septiembre 2012)
- JONES, G. y GEORGE, J. (2006). Administración contemporánea. México: MCGRAW-HILL. P: 199.
- KOONTZ, H y WEHRICH, H. (2004). Administración. Una Perspectiva Global. (12ª ed.). México: MCGRAW-HILL Interamericana p: 132.
- KILLIAN, R. (1990). Dirección en la Administración. México: Reverte. P: 190
- LANDY, F. (2005). Psicología Industrial. MCGRAW-HILL Interamericana: 120. México
- LOITEGUI, R. (2002). Funcionamiento y eficacia en la Organización. vol.2. España.S.A. P: 56
- LOITEGUI Aldaz, J.R. 1990 Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, p: 39.
- LAWER Y PORTER, en VROOM, V. y DECI, E. (Compiladores) (1999). Motivación y alta dirección. Ed.11 P: 234-243. México: Trillas.
- MÁRQUEZ, M. (2000). Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Continental, Ed. S.A. P: 120. México.
- MUNDARAÍN, M y REYES, Y (2008) Satisfacción laboral de los empleados Administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre. 2008, presentado para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente. Carúpano.

-MAXWELL, J. (1993). Desarrolle el líder que esta en usted. Thomas Nelson. Editorial Caribe. Ed.12°. P: 204 Buenos Aires.

-NANDA-Internacional. Diagnósticos Enfermeros. Definiciones y Clasificación. (2009-2011 ed.). Barcelona: Elsevier.

-PATIÑO, A. (2008) Satisfacción laboral de los empleados de la Coordinación operacional Oriente de PDVSA-Maturín. Año 2008, trabajo presentado Para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos otorgado por la Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre. Cumaná.

-REYES PONCE (1996) Administración Moderna. Editorial Limusa S.A. Comien n° 121, p: 134. México.

-ROMERO, D. (2005) “Aproximación a la motivación en el trabajo”. , disponible en <<http://www.trabajomotivaciónblogspot.com>>. [Consulta: agosto 2012].

-ROBBINS, S. (2004). Comportamiento Organizacional. PEARSON. 10ª ed. P: 54-71-155-169.México

-SALAZAR, A. (2008) Satisfacción Laboral del Personal Administrativo no Profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente Cumaná, año 2008, presentada para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente. Cumana.

-SCHERMERHORN, J; HUNT, J Y OSBORN, R. (2005). Comportamiento Organizacional. (1ª ed.). p: 118-121.México: Limusa.

-STRAUSS Y SAYLES. (1992) Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad, MC GRAW HILL Vol. 9, No 2. P: 37. México.

-VROOM V. New Developments in Leader – Ship. and Decision Making. Ob.News, spring p: 284. México.

-

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CORDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE SALUD PÚBLICA



MAESTRIA: GERENCIA Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL PARA SER APLICADO AL PERSONAL DE ENFERMERIA DE SERVICIOS ESPECIALES EN UNA INSTITUCION DE SALUD PRIVADA. CORDOBA, DICIEMBRE 2013

La Maestranda, Lic. Mirta M. Donaire, estudiante de la Maestría Gerencia y Administración de Servicios de Salud, de la Universidad Nacional de Córdoba, requiere su colaboración para el llenado del cuestionario que se les presenta.

Para garantizar el anonimato se agradece no identificar su cuestionario. Los datos aquí recolectados tendrán carácter confidencial y no comprometen en ningún momento a su persona. Se da garantía de que la información suministrada solamente será utilizada con fines estrictamente académicos.

INSTRUCCIONES GENERALES:

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con Distintos aspectos de la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en la institución.

Indique, marcando con una "X" en la casilla correspondiente, el grado de Acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1.
En fuerte desacuerdo
2.
En desacuerdo
3.
De acuerdo
4.
Fuertemente de acuerdo

CUESTIONARIO

Nº	AFIRMACION	ALTERNATIVAS
RETRIBUCION ECONOMICA		
1	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo para la institución.	1.1 () En fuerte desacuerdo 1.2 () En desacuerdo 1.3 () De acuerdo 1.4 () Fuertemente de acuerdo
2	Mi salario es mejor que el que adquieren otras personas en cargos similares en otras organizaciones	2.1. () En fuerte desacuerdo 2.2. () En desacuerdo 2.3 () De acuerdo 2.4 () Fuertemente de acuerdo
3	Mi salario es suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi grupo familiar	3.1. () En fuerte desacuerdo 3.2. () En desacuerdo 3.3 () De acuerdo 3.4 () Fuertemente de acuerdo
CONDICIONES AMBIENTALES		
4	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio Me permite trabajar con comodidad.	4.1. () En fuerte desacuerdo 4.2. () En desacuerdo 4.3 () De acuerdo 4.4 () Fuertemente de acuerdo
5	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi sitio de trabajo son agradables	5.1. () En fuerte desacuerdo 5.2. () En desacuerdo 5.3 () De acuerdo 5.4 () Fuertemente de acuerdo
6	Mi sitio de trabajo es limpio y ordenado.	6.1. () En fuerte desacuerdo 6.2. () En desacuerdo 6.3 () De acuerdo 6.4 () Fuertemente de acuerdo
SEGURIDAD Y ESTABILIDAD QUE OFRECE LA EMPRESA		
7	Tengo la certeza de que cambios de la directiva De la Institución no afectará mi permanencia en esta organización	7.1. () En fuerte desacuerdo 7.2. () En desacuerdo 7.3 () De acuerdo 7.4 () Fuertemente de acuerdo

8	Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrentar.	8.1. () En fuerte desacuerdo 8.2. () En desacuerdo 8.3. () De acuerdo 8.4. () Fuertemente de acuerdo
9	Siento que la institución Me garantiza un empleo estable.	9.1. () En fuerte desacuerdo 9.2. () En desacuerdo 9.3. () De acuerdo 9.4. () Fuertemente de acuerdo
RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO		
10	Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo	10.1. () En fuerte desacuerdo 10.2. () En desacuerdo 10.3. () De acuerdo 10.4. () Fuertemente de acuerdo
11	Existen relaciones cordiales en el trato entre mis compañeros de trabajo y los supervisores	11.1. () En fuerte desacuerdo 11.2. () En desacuerdo 11.3. () De acuerdo 11.4. () Fuertemente de acuerdo
12	En nuestro grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.	12.1. () En fuerte desacuerdo 12.2. () En desacuerdo 12.3. () De acuerdo 12.4. () Fuertemente de acuerdo
APOYO Y RESPETO A LOS SUPERIORES		
13	Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi supervisor.	13.1. () En fuerte desacuerdo 13.2. () En desacuerdo 13.3. () De acuerdo 13.4. () Fuertemente de acuerdo
14	Acato las decisiones que toma la alta gerencia, Independientemente de que las comparta o no.	14.1. () En fuerte desacuerdo 14.2. () En desacuerdo 14.3. () De acuerdo 14.4. () Fuertemente de acuerdo
15	Considero que mi supervisor conoce a plenitud su trabajo.	15.1. () En fuerte desacuerdo 15.2. () En desacuerdo 15.3. () De acuerdo 15.4. () Fuertemente de acuerdo

	RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMAS	
16	Mi supervisor me hace sentir que mi trabajo es importante.	16.1. () En fuerte desacuerdo 16.2. () En desacuerdo 16.3. () De acuerdo 16.4. () Fuertemente de acuerdo
17	Recibo reconocimientos formales por parte de la institución por el desempeño de mi trabajo.	17.1. () En fuerte desacuerdo 17.2. () En desacuerdo 17.3. () De acuerdo 17.4. () Fuertemente de acuerdo
18	Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi labor.	18.1. () En fuerte desacuerdo 18.2. () En desacuerdo 18.3. () De acuerdo 18.4. () Fuertemente de acuerdo
	POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO	
19	La institución me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional.	19.1. () En fuerte desacuerdo 19.2. () En desacuerdo 19.3. () De acuerdo 19.4. () Fuertemente de acuerdo
20	Creo que mi trabajo en la institución me permite desarrollarme cada vez más como persona y profesional.	20.1. () En fuerte desacuerdo 20.2. () En desacuerdo 20.3. () De acuerdo 20.4. () Fuertemente de acuerdo
21	La institución se preocupa por mantenerme actualizado en las habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar mi trabajo.	21.1. () En fuerte desacuerdo 21.2. () En desacuerdo 21.3. () De acuerdo 21.4. () Fuertemente de acuerdo

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CORDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE SALUD PÚBLICA

MAESTRIA: GERENCIA Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD.

Córdoba, Diciembre de 2013



Al Comité de Docencia y

Capacitación

Institución de Salud Privada

S / D

La maestranda: Donaire Mirta, DNI 25783407. Tiene el agrado de dirigirse a Ud. A fin de solicitar autorización para realización de Trabajo de investigación.

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO DE POST GRADO O TESIS:

“Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de Servicios Especiales en una Institución de Salud Privada.”

Objetivo Gral.: Analizar el nivel de satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de Servicios Especiales de la institución. Córdoba -2013.

Justificación del trabajo de investigación: los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes hacen uso de los recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral y estén motivados, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal.

Los datos se recogerán de fuente primaria, a través de cuestionario auto administrado al Personal de Enfermería de los Servicios Especiales de dicha Institución con el fin de desarrollar el tema de investigación.

Sin otro particular y contando con su invaluable colaboración,
Y a la espera de una respuesta favorable, saludo a Ud. Atte.

DONAIRE, MIRTA M.

