



UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD

LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

**SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERIA EN LA UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA**

Director/a: Mg. Elizabeth Barrionuevo

Profesor/a: Mgc. Mónica Schanz

Autora: Dalma Aylén Quispe

Buenos Aires, 27 de Julio de 2019

Resumen

Investigar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva puede contribuir para la identificación de problemas en el servicio, la planificación de posibles soluciones y consecuentes mejorías en el ambiente de trabajo y en la calidad de los servicios prestados. **Objetivo:** Identificar los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva de la clínica privada ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. **Métodos:** Se trata de un estudio de nivel cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los 35 profesionales de enfermería que trabajan en la unidad de terapia intensiva. La fuente de información que se utilizó fue una encuesta estructurada previamente y como instrumento el cuestionario tipo Likert. **Resultados:** Se puede afirmar que los profesionales de enfermería en UTI, el 75% se encuentra satisfecho laboralmente, mientras que un 22% están insatisfechos. En cuanto a los factores en estudio en relación a sueldo y beneficios el 75% está poco satisfecho, políticas y organización de la empresa el 78% está satisfecho, relación con los compañeros el 66% se encuentra satisfecho, en lo que respecta a autonomía afirman que el 66% tiene una autonomía parcial y con respecto a reconocimiento el 44% está satisfecho. **Conclusión:** El nivel de satisfacción está influenciado por las políticas y organización de la empresa, relación con los compañeros, autonomía laboral y reconocimiento sin embargo presenta insatisfacción con los sueldos y beneficios.

Índice

Introducción	3
Problemas de investigación	4
Problema Principal	4
Problemas Secundarios	4
Relevancia	5
Hipótesis	7
Contextualización	8
Marco teórico	12
Aspectos generales de la satisfacción laboral	12
Factores de satisfacción laboral	16
Objetivos	20
Objetivo General	20
Objetivos específicos	20
Diseño metodológico	21
Tipo de Diseño	21
Unidad de Análisis	21
Población de estudio	21
Criterios de inclusión:	21
Criterios de exclusión:	21
Muestra	22
Fuente de Información	22
Matriz de datos	23
Análisis de los resultados	28
Discusión	49
Conclusión	53
Recomendación	55
Bibliografía	56
Anexo I	58
Encuesta sobre Satisfacción Laboral	58

Introducción

En la actualidad la satisfacción laboral es un tema de vital importancia, ya que empleados felices y satisfechos favorecen en la productividad y no trabajan por obligación, sino que se esfuerzan todos los días por llevar a la empresa a otro nivel. Conocer los factores que afectan la satisfacción laboral de sus empleados permite a la organización o empresa tener una información clara, para poder tomar las decisiones correctas o favorables y evitar que los empleados abandonen la misma. Es claro que una persona que recibe un sueldo en tiempo y forma, que es tratada bien el trabajo, que tenga oportunidades de crecimiento y que sea apreciada por sus supervisores tenga en mente abandonar su trabajo.

En enfermería como en otras profesiones existen diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral tales como: la autonomía laboral, relación con los compañeros, sueldo, reconocimiento, entre otros, es importante poder distinguir cuáles son los que influyen en su desempeño individual y cuales, con la organización.

El recurso humano es uno de los pilares fundamentales para que una organización funcione y los directivos deben conocer las características generales y específicas de sus trabajadores y muy especialmente en que medida están satisfechos laboralmente.

En las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria es fundamental analizar e identificar los factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral, con el fin de disminuir aquellos factores que interfieren para brindar un cuidado de calidad.

Ante lo expuesto, el propósito principal del estudio es identificar cuáles son los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en la unidad de terapia intensiva de una clínica privada ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en un acercamiento tipo transversal, observacional y descriptivo.

Problemas de investigación

Problema Principal

¿Cuáles son los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva de la clínica privada ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el periodo mayo-julio del 2019?

Problemas Secundarios

- ¿Cómo influye el factor extrínsecos; sueldo; en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería?
- ¿ Es un factor relevante el factor extrínsecos; política de la empresa y su organización; en la satisfacción laboral?
- ¿ De que manera influye el factor extrínsecos; relación con los compañeros; en la satisfacción laboral?
- ¿De que manera el factor intrínsecos; independencia laboral; favorece a la satisfacción laboral?
- ¿Cómo influye el factor intrínsecos; reconocimiento; en la satisfacción laboral?

Relevancia

El interés de este trabajo es mejorar al máximo la calidad asistencial para el paciente. Es claro que el nivel de satisfacción que tenga el personal de enfermería va a influir en la calidad de atención que brinda. La calidad de los servicios de un sistema sanitario está íntimamente relacionada con el nivel de satisfacción de sus profesionales. El objetivo de los sistemas de salud es ofrecer un servicio efectivo, seguro y eficiente y debe responder las expectativas de los usuarios, al tener un nivel bajo de satisfacción los profesionales se sienten poco motivados y no pueden cumplir con las necesidades de salud de la población. Sin embargo, al mejorar los factores que afectan la insatisfacción laboral, aumenta la productividad y da lugar a la obtención de mejores resultados en diferentes aspectos como, un aumento de satisfacción por parte de los pacientes, mejor cumplimiento del tratamiento y mejorías en la morbilidad y mortalidad, así como la reducción de estancias hospitalarias que repercute en el costo de la asistencia.

Algo que impacta directamente en el bienestar individual, sea físico, ambiental social, psicológico y espiritual, es la calidad de vida laboral. Poder identificar los factores que afectan en mayor o menor medida el nivel de satisfacción de los profesionales de salud, le permite a la empresa trabajar sobre ellos y crear estrategias que permita mantener o alcanzar unos niveles adecuados de satisfacción. Analizar la satisfacción permite, por ejemplo, identificar necesidades de formación y capacitación, si los empleados están de acuerdo con las políticas y organización de la empresa, si el ambiente en el que trabajan es el adecuado. Muchas veces la satisfacción está relacionada con el estado de ánimo, el estrés o la falta de tiempo para conciliar la vida familiar y laboral. Las bajas remuneraciones obligan a los profesionales a tener más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas lo que ocasiona cansancio y desgaste físico y mental. Sumado a esto la falta de reconocimiento por parte de la institución limita el desarrollo personal y profesional de enfermería.

En la actualidad la satisfacción laboral es una variable muy estudiada, pero muchas veces se hace muy poco con los resultados obtenidos para mejorar el bienestar de

los profesionales de salud. Conocer los factores, sean extrínsecos o intrínsecos de insatisfacción, permite a la organización trabajar en ellos y de esa manera permite que el profesional de enfermería responda adecuadamente a las exigencias de este y realice su labor con eficiencia y eficacia, y evitar de esta manera que su insatisfacción contribuya de manera involuntaria en el deterioro de la imagen de la institución y de la calidad de sus servicios. No cabe duda que uno de los objetivos de las instituciones de salud es lograr que el equipo de salud se encuentre satisfecho con las condiciones y tipo de tarea que desarrollan.

En este contexto investigar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva puede contribuir para la identificación de problemas en el servicio, la planificación de posibles soluciones y consecuentes mejorías en el ambiente de trabajo y en la calidad de los servicios prestados.

Hipótesis

Los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el nivel de satisfacción laboral son el sueldo y reconocimiento laboral.

Contextualización

La satisfacción laboral, ha sido un tema de interés para muchos investigadores y se han desarrollado numerosos estudios al respecto en diferentes tipos de organizaciones.

Elizabeth Milagros Morales Carcelén, realizó un proyecto de investigación sobre el Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, en Lima-Perú en el año 2016, de tipo descriptivo y de corte transversal, la población de estudio está conformada por los 67 licenciados de enfermería del centro quirúrgico. El objetivo general es determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren. Los resultados obtenidos fueron que el 78% de los profesionales de salud tienen un nivel medio de satisfacción laboral. En cuanto a las dimensiones que se estudiaron, en la dimensión desarrollo de tareas su nivel de satisfacción es alta con un 72%. Respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales el nivel de satisfacción es de media a baja con un total del 84%. El nivel de satisfacción respecto a las políticas administrativas es medio con un 70 % de la población en estudio. En lo que respecta a desarrollo personal y relaciones sociales en el trabajo el nivel de satisfacción es alto con el 75% y 50% respectivamente. Respecto a beneficios sociales y remuneración el nivel de satisfacción de los enfermeros es considerada como baja con un 57%.

Analizando los resultados obtenidos se puede concluir que los profesionales de enfermería del centro quirúrgico se encuentran satisfechos con el cumplimiento de sus tareas y su participación en el trabajo, tienen un alto nivel de satisfacción respecto a su trabajo y manera de ser así como las actividades que realiza en el mismo y la mitad de los encuestados está altamente satisfecho con la relación con sus compañeros. No obstante, se encuentran insatisfechos con los beneficios y remuneración adquirida en relación al trabajo que realizan, con la distribución física inadecuada del ambiente que impiden un buen desempeño de sus actividades y con las políticas administrativas. (Morales, 2016)

Laura Iriarte Cerdán fijó como objetivo de su investigación “Identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra y, a su vez, analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios” en España 2012, se realizó un estudio transversal y descriptivo, la muestra de estudio fue de 106 enfermeros que desarrollaban su actividad en dicho servicio y con una antigüedad mínima de 12 meses, los resultados obtenidos sobre la satisfacción del personal sanitario de ocho servicios diferentes del Complejo Hospitalario es que tiene un nivel de insatisfacción respecto a : las oportunidades de interacción de disciplinas, el salario, los beneficios, las vacaciones, la relación con los médicos y, por último, compensación y reconocimiento en el trabajo. Sin embargo, se encuentran muy satisfechos con el reconocimiento y compañerismo por parte de sus colegas. El servicio en el que se percibe más compañerismo es en la UCI y Urgencias y el que menos Quirófano, esto puede estar relacionado con el estrés laboral que se vive en los servicios especiales. Por otra parte, tienen una percepción negativa en el ámbito de la formación, ya que muchos no se encuentran satisfechos con las oportunidades de desarrollo profesional. El aumento de horas de trabajo, el recorte de personal, unido al escaso reconocimiento por parte de sus superiores, provoca también insatisfacción. (Iriarte, 2012)

El informe que data sobre la “Satisfacción Laboral de las/os Enfermeras/os del Hospital Pediátrico del Niño Jesús, pertenece a Aguilera Ángeles Romina que realizó el proyecto en el año 2011 en la provincia de Córdoba, el tipo de estudio fue descriptivo transversal, con una población de estudio de 70 profesionales de enfermería que se desempeñan en diferentes servicios y turnos del hospital, el objetivo general que se planteó fue “Conocer la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabajan en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús de la provincia de Córdoba durante el periodo de agosto-diciembre de 2011, los resultados obtenidos fueron; respecto a las condiciones de satisfacción laboral el 53% se encuentra satisfecho, mientras que el 47% está insatisfecho, dentro de la misma respecto a la tarea realizada el 89% de las enfermeras se encuentran satisfechas y el 11% restante insatisfecho, en relación al salario el 89% está insatisfecho y el 11% satisfecho. Referido a las promociones el 67% se encuentran satisfechas y el 33%

insatisfechos. En cuanto a los reconocimientos el 34% se encuentra satisfecho mientras que el 64% restante insatisfecho. Con respecto a el horario de trabajo, distribución del trabajo, las vacaciones el 54% se encuentra satisfecho y el 46% está insatisfecho. En lo que respecta a relación con los compañeros, con la conducción y la institución los resultados obtenidos son que el 80% se encuentra satisfechas y el 20 % insatisfechas. En conclusión, los aspectos de mayor satisfacción por parte de los profesionales de enfermería están relacionados con las tareas que realizan, relación con los compañeros y las posibilidades de promoción, mientras que se encuentran insatisfecho con el salario, del cual la población manifiesta claramente su descontento, y el reconocimiento. (Aguilera, 2011)

El objetivo de la siguiente investigación fue “determinar el nivel de satisfacción laboral, la prevalencia del síndrome de burnout y su relación con variables socio demográficas “, en profesionales de enfermería de hospitales públicos de Córdoba-Argentina 2010 realizada por Díaz, M.S., Stimolo, M.I. y Caro, N.P, con una muestra de 13 hospitales, abarcando algo más del 10% de la dotación de enfermeros profesionales, un total de 333 encuestados. De lo resultados se puede analizar que 67.4% trabajan en hospitales provinciales, 19.8% municipales y 17.7% universitarios, la única variable socio demográfica que resultó significativa para la falta de satisfacción fue la de la procedencia, del interior de la provincia, esto refiere a mayor esfuerzo en términos de tiempo y dinero que deben realizar para llegar a su trabajo. Un importante porcentaje de profesionales están insatisfechos con el sueldo que perciben, ya que no es el adecuado de acuerdo a las actividades que realizan, no cuentan con posibilidades de ascender en el hospital que presta servicio, no cuentan con reconocimiento laboral y existe una insatisfacción en relación con los compañeros. (Díaz, Stimolo, & Caro, 2010)

El estudio llevado a cabo en el año 2008 por Ríos Rísquez y Godoy Fernández tiene como objetivo “determinar el nivel de satisfacción laboral en una muestra de personal de enfermería de urgencias de un hospital general universitario, y analizar su asociación con variables sociodemográficas y laborales de los profesionales estudiados” realizado en España. Tipo de estudio descriptivo de corte transversal

con una muestra formada por 42 profesionales de enfermería de un hospital general universitario de tercer nivel, Hospital Morales Mesenguer. De los resultados se pudo analizar que un porcentaje elevado de la muestra 87,2% se encuentran moderadamente satisfechos con su trabajo, el 12,8% refieren estar altamente satisfechos, en cuanto a las dimensiones con los que los profesionales refieren estar más satisfechos son la relación con los compañeros de trabajo, el puesto o labora que desempeña y la sensación de competencia profesional a la hora de desarrollarla. La población en estudio muestra más insatisfacción en las dimensiones relacionadas con reconocimiento profesional, tensión laboral por la responsabilidad percibida y las posibilidades de promoción profesional. (Rios & Fernandez, 2008)

En el año 2003 en Chile Fernández y Paravic realizaron un proyecto de investigación cuyo objetivo era determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados, investigación de tipo descriptivo y correlacional con una muestra total de 248 profesionales de enfermería de los cuales 147 era del sector público y 101 enfermeras del sector privado. Algunos de los resultados más relevantes fueron que las enfermeras de los hospitales privados (6.56) se encontraban más satisfechas que la de los hospitales públicos (5.93). De acuerdo a las dimensiones que se estudiaron se puede decir que respecto a las condiciones físicas del trabajo las enfermeras del sector privado están más satisfechas que las del hospital público, las enfermeras del hospital público identifican su lugar de trabajo como riesgoso e inadecuado y perciben falta de preocupación por su salud y seguridad. Respecto a los factores de interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan ambos hospitales tanto público y privado obtienen mayor grado de satisfacción, Sin embargo, los factores en donde se encuentran más insatisfechas las enfermeras son los relacionados con remuneraciones, sobre las cuales ellas manifiestan claramente su descontento y las promociones y/o ascenso, estando las enfermeras de los hospitales privados menos insatisfechas que las de los hospitales públicos. Cabe aclarar que el único factor en donde las enfermeras del hospital público tienen un nivel de satisfacción más alto que en el hospital privado es en el que se refiere a los supervisores y jefes. (Paravic & Fernandez, 2003)

Marco teórico

El presente trabajo analiza los factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en la unidad de terapia intensiva. En ese sentido es preciso aclarar algunos conceptos.

Aspectos generales de la satisfacción laboral

Al indagar sobre la satisfacción laboral el diccionario dice que la satisfacción es el “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad” (Real Academia Española, 2019). En este aspecto se puede decir que una persona satisfecha es aquella que cumple con sus expectativas al momento de realizar una actividad.

Al definir satisfacción laboral, existen diversos autores con aspectos diferentes unos la analizan como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional. Taylor (1911) asume que la satisfacción con el trabajo está relacionada con el sueldo que recibe, las recompensas en su trabajo y con la posibilidad de progreso, Barbash (1974) la considera como dinámica, es decir como un proceso constante de adaptación del individuo a una situación de trabajo para mantenerlo o modificarlo de acuerdo al nivel de satisfacción que desea, al igual que Thurman (1977) quien refiere que la satisfacción evoluciona en relación a las necesidades y aspiraciones del individuo y de acuerdo a la realidad que vive la empresa, la define como “ un proceso dinámico que permite la comparación entre factores”. Lawler (1971) afirma que la persona compara lo que se refiere a un aspecto real de su empleo en relación a lo que desearía que fuese. (Vuotto & Arzadun, 2007)

Por último, el modelo conceptual de Locke (1976) se basa en dos corrientes teóricas que explican la motivación conductual del hombre, la primera afirma que la satisfacción laboral está influenciada con la percepción que tiene el ser humano de su trabajo como herramienta, que le permita la realización de valores importantes para él y que estos sean compatibles con sus necesidades, para esta conclusión se basó en las teorías de las expectativas y la teoría de la equidad.

La teoría de la expectativa por Víctor H Vroom (1964) afirma que “una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo”, esta teoría incluye tres elementos: expectativa, fuerza y valencia, la primera es el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño, la segunda la relación entre el desempeño y la recompensa; y el tercero es lo atractivo que puede resultar la recompensa. En conclusión, sobre esta teoría se puede decir que, el esfuerzo individual lleva a un desempeño en el trabajo, el cual según el grado de desempeño lleva a una recompensa organizacional y este al cumplimiento de sus metas personales. (Teoría de las Expectativas de Vroom). En lo que refiere a la teoría de la equidad de John Adams (1963) explica la influencia que la percepción de un trato justo tiene en la motivación de los individuos, si una persona es tratada justamente; tienen un grado mayor de motivación, al contrario, si fueran tratadas injustamente se sentirían desmotivadas. (Teoría de la Equidad)

La segunda corriente de teorías que utiliza Locke para la definición sobre la satisfacción laboral fue la relacionada con las teorías de contenido, y estas tratan de explicar cuáles son las necesidades o valores que deben ser satisfechos por lo individuos para que estos se encuentren satisfechos laboralmente, para ello se basó en la teoría de las necesidades jerarquizadas de Maslow y la de Higiene y Motivación de Herzberg. Con lo expuesto anteriormente Locke define a la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”(García, 2010). De manera sencilla se puede decir que la satisfacción laboral es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo.

Los primeros estudios de investigación sobre la satisfacción laboral y los factores que la afectan se produjeron durante la década de los 30, con el trabajo pionero realizado por Robert Hoppock en 1935, los resultados que obtuvo en su investigación hace énfasis en que existen diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral; tales como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Más adelante en 1959 Herzberg refiere que “la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer su puesto para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez

un crecimiento mental y psicológico” (Paravic & Fernandez, 2003). En otras palabras, se puede decir que el nivel de rendimiento de las personas varía de acuerdo al nivel de satisfacción. De esta manera este autor desarrolla una teoría de la satisfacción denominada Teoría de la Motivación – Higiene, según esta teoría las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción, denominados factores de motivación y la insatisfacción los factores de higiene.

Por otro lado, Maslow (1943) afirma que todas las acciones que realiza la persona están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades, fundamenta que el ser humano rara vez tiene un nivel de satisfacción completa, ya que cada vez que cumple un deseo aparece uno nuevo en su lugar. A lo largo de toda su vida el ser humano desea algo, es propio de este satisfacer un deseo y que luego aparezca otro. Hay dos hechos fundamentales que afirma Maslow y es que primero el individuo jamás está satisfecho, o por lo menos de manera completa sino por periodos cortos de tiempo, y segundo que esas necesidades se encuentran ordenadas jerárquicamente.

Para explicar esta jerarquización, Maslow propone una obra denominada “Una teoría sobre la motivación Humana” en 1943, en la misma afirma que todas las acciones que realizan los individuos están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades, defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas los individuos necesitan satisfacer necesidades y deseos más elevados. Para explicar estas necesidades jerarquizadas, el psicólogo las simplifica a través de una Pirámide, en donde en la parte inferior se encuentran las necesidades más básicas relacionadas con la supervivencia para el ser humano y en la parte superior las necesidades más elevadas. La idea básica de esta pirámide es que el ser humano puede satisfacer las necesidades de la parte superior una vez que tenga satisfechas las necesidades inferiores, las fuerzas de crecimiento y superación dan un lugar ascendente en la pirámide mientras que las fuerzas regresivas llevan a analizar nuevamente las necesidades inferiores. Las 5 necesidades por él definidas corresponden de manera ascendente a las necesidades fisiológicas, de seguridad y protección, sociales y de pertenencia, necesidades de estima y culminando dicha pirámide las de autorrealización. Las fisiológicas hace referencia a las necesidades básicas para vivir, tales como oxigenación, alimentación, agua, eliminación,

descanso, cuando estas están alteradas es fundamental priorizarlas ya que corresponde a la supervivencia del individuo. Las de seguridad y protección, corresponden a las físicas, emocionales y financieras, es decir un lugar de trabajo seguro, en donde el trato sea digno, igualdad por parte de los directivos, sin favoritismo hacia alguno de sus compañeros, ya que una alteración de estos puede llevar a no cubrir esta necesidad. La tercera corresponde a sociales y de pertenencia, los seres humanos buscan estar integrados en la sociedad, sentirse parte de un grupo y mantener buenas relaciones con las demás personas, se ha demostrado que un grupo más unido tiene mayor satisfacción que un grupo que realice las tareas de manera separadas. Las necesidades de estima son aquellas relacionadas con el reconocimiento, la competencia, la independencia, la reputación las cuales no se satisfacen fácilmente. Por último y las más difícil de satisfacer son las de autorrealización la cual está relacionada directamente con el crecimiento personal (responsabilidad, importancia, ascenso, oportunidad y nuevas experiencias). (Oviedo, 2012)

Herzberg en 1959 desarrollo una teoría de la satisfacción en el trabajo basada en la jerarquía de Abraham Maslow, a la que denomino "Teoría de motivación-higiene". En esta teoría Herzberg concluyo que la motivación en los ambientes laborales depende de dos factores: independientes y específicos. Los primeros, los denomino factores de higiene, relacionados con los sentimientos negativos que los empleados experimentan en su trabajo. Estos están relacionados con la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa. Cuando estos factores se aplican de manera incorrecta el individuo no logra satisfacción, sin embargo, cuando estos factores están presentes no brinda una gran motivación, sino que solo disminuye la insatisfacción.

El segundo conjunto de factores está relacionado con las experiencias que lo empleados vivían en sus puestos de trabajo, a estos factores los denomino Motivadores, y son los que incluyen logros y reconocimientos e independencia laboral y responsabilidad. Afirmando que si estos factores están presentes provoca en los empleados un mayor nivel de motivación y por ende un mayor desempeño.

En conclusión, los factores relacionados con la higiene, no logran ninguna satisfacción en los individuos, sino que la alteración de los mismos produce insatisfacción, por otro lado, los factores relacionados con motivación son los que producen satisfacción en los empleados y en el peor de los casos no crean insatisfacción. Con esto se puede afirmar que las definiciones de satisfacción e insatisfacción son dos términos independientes y distintos. (Pinto, 2002)

Factores de satisfacción laboral

La Teoría Bifactorial, como mencionamos anteriormente afirma que la motivación proviene de factores motivadores, a los que denominamos intrínsecos y no de mantenimiento, los extrínsecos.

Los factores intrínsecos o de motivación, se llaman así porque provienen del interior de la persona y se alimenta con la propia actividad productiva. No dependen de elementos de motivación externos ya que se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma. (Martinez, 2013)

Ellos son:

- **Reconocimiento:** es uno de los factores de satisfacción personal más relevante, para que una persona se sienta a gusto con su trabajo y por lo tanto con su vida. Actúa como una fuerza que estimula la satisfacción y el bienestar del trabajador e impulsa a todo el equipo al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa. Los directivos de la misma tienen que saber cómo estimular y reconocer adecuadamente el buen trabajo que realizan las personas, ya que de esta forma se crea un buen ambiente laboral y una competencia sana lo que ayuda al éxito de la empresa.

Es necesario hacer visible este reconocimiento, ya que sirve de muy poco si no se comunica a los empleados el buen desempeño por sus actividades. Esto se puede realizar a través de diferentes estrategias como, los incentivos monetarios, aumento de sueldos o en forma de bonos; reconocimiento verbales y gestos, siempre que sean sinceros los reconocimientos públicos aumenta la autoestima del empleado; dado que aumenta el respeto de sus compañeros y superiores; recompensar las buenas ideas, implica no solo premiar los hechos ya consumados sino también reconocer las ideas a futuro y su aporte realizado para el éxito empresarial; recompensar los fracasos

productivos, el esfuerzo que realiza el empleado aunque sea fallido debe ser recompensado ya que no siempre las cosas salen como se esperan; y por ultimo facilitar las promoción, es decir permitir el ascenso o promoción a otro nivel jerárquico de la organización demuestra al empleado el verdadero reconocimiento por sus esfuerzos realizados y la premiación por su fidelidad a la empresa. (Los diferentes tipos de reconocimiento laboral, s.f.)

- Independencia laboral: la autonomía se define en el diccionario como “facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros”, no obstante, la autonomía no implica solo el ejercicio de la practica independiente, sino aplicar el juicio crítico basado en conocimientos. Relacionando esto con el profesional de enfermería, este debe ser capaz de tener el control sobre su propia práctica, su propio ejercicio, así como la autoridad y responsabilidad sobre sus propias decisiones, teniendo los conocimientos previos a sus acciones. La autonomía va muchos más allá de una acción independiente claramente se relaciona con la posibilidad de generar conocimientos que puedan ser aplicados en la práctica. (Martinez & Paravic, 2016)

Los factores extrínsecos o de higiene, son los que dependen de elementos externos del trabajador, son factores que no sirven para motivar sino para evitar que este insatisfecho con alguna condición laboral. Ellos son:

- Sueldo y Beneficios: en la Constitucion Nacional Cpitulo III, Art. 37 punto 2, respecto a derecho a una retribucion justa, afirma que: “Siendo la riqueza, la renta y el interés del capital frutos exclusivos del trabajo humano, la comunidad debe organizar y reactivar las fuentes de producción en forma de posibilitar y garantizar al trabajador una retribución moral y material que satisfaga sus necesidades vitales y sea compensatoria del rendimiento obtenido y del esfuerzo realizado.” (Constitucion de la Nacion Argentina, 1949)

Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo, es fundamental que recibe una remuneración, acorde a las actividades que realiza dentro de la institución, a su formación, experiencia, capacidad y responsabilidad. Sin embargo, además de brindarle a los trabajadores una remuneración proporcional a su

rendimiento, refieren que hay dos posiciones en cuanto a este tipo de motivación. “Una el servir como medio para satisfacer las necesidades inferiores, fisiológicas y de seguridad que definió Maslow. Y otra, asignarle un valor simbólico, ya que tendemos a juzgar nuestra valía y la de los demás en función del salario percibido.”

(Gonzalez, 2016)

- Política de la empresa y su organización: es un deliberado sistema de principios para orientar la toma de decisiones y lograr resultados racionales. Las políticas de la organización en términos generales, suelen ser planeadas para evitar efectos negativos o en su defecto para buscar beneficios positivos. En conclusión, se puede decir las políticas y organizaciones de las empresas son las normas y responsabilidades de cada área de la organización, que deben ser aceptadas y entendidas por todos sus miembros. Estas se ejecutan para lograr los objetivos de la empresa y facilitar la implementación de las estrategias. Brinda beneficios tales como, un trato equitativo entre todos los empleados, es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro para ubicar en sus puestos nuevos empleados, desarrolla la autoridad, poder y liderazgo, son indispensables para la delegación de autoridad y sobre todo reflejan la imagen de la empresa. (Medina, 2012)
- Relaciones con los compañeros de trabajo: la relación interpersonal dentro del ámbito laboral es inevitable, constantemente tenemos relaciones de manera directa o indirecta, es por ello que esta relación debe ser la más armoniosa posible para disminuir el estrés y aumentar la productividad en la organización. Es importante recordar que parte de la satisfacción laboral es llevar una buena relación social con los compañeros de trabajo, para favorecer estos las empresas deben otorgar tiempos determinados de descanso para socializar con ellos. Al mismo tiempo se debe poner atención en las malas conductas por parte de los empleados y tomar las medidas necesarias si persisten en el tiempo.
- Ambiente físico: al hablar de ambiente físico esta todo lo relacionado con iluminación, calor, ventilación, limpieza, maquinarias, equipos, instalaciones, edificios, etc. en donde el trabajador realiza sus actividades de trabajo. Es un área estrechamente relacionada con la seguridad, la calidad de vida y

salud dentro del trabajo, cuando los empleados se sienten seguros dentro del ámbito laboral, estos desarrollan al máximo su esfuerzo individual.

- Supervisión: “es aquella persona que en una empresa observa y dirige al personal para orientarlo y vigilarlo en el cumplimiento de sus funciones, asignándole los medios y recursos adecuados, y un plan de acción, coordinando equipos de trabajo, para obtener la mayor rentabilidad empresarial” (Concepto de Supervision, s.f.). La función del supervisor es organizar, planificar, motivar y sacar lo mejor de cada empleado. Tiene que ser capaz de guiar a un grupo y tratarlos con respeto, saber priorizar tareas de acuerdo a su importancia y poder resolver problemas a futuro.
- Status: el status está referido a la posición una persona ocupa en una sociedad o dentro de un grupo social.
- Seguridad laboral: “la seguridad laboral y de salud laboral deben tender a la prevención de accidentes de trabajo, incrementar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, mantener un lugar adaptado a sus necesidades físicas y mentales y la protección de los trabajadores en su lugar de trabajo frente a los factores negativos para la salud” (Argentina: Guía básica de salud y seguridad en el trabajo para delegados sindicales, s.f.). En términos generales la seguridad laboral busca el bienestar del trabajador en todos sus aspectos, tanto físicos, mentales y sociales y trata de evitar que la personas que están cumpliendo sus funciones dentro de la organización vean afectada su salud. Este estado de bienestar está a cargo del empleador y es solo responsabilidad de él cumplir con esta obligación.
- Crecimiento madurez y consolidación: se refiere a tu desarrollo profesional en la empresa, muchas veces el buen desempeño de tus actividades dentro de la organización hace que te promuevan, es decir en su defecto subes de puesto. Alcanzando un nivel de crecimiento y madurez comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora para lograr objetivos dentro de la organización. Este es un concepto que se va formando a lo largo de la vida dado que el desarrollo profesional se vincula directamente con desarrollo personal. En conclusión, podemos decir que un trabajador desarrollado es aquel que llega a un nivel óptimo de conocimientos necesarios para desempeñarse dentro del área que le interesa.

Objetivos

Objetivo General

- Identificar los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva de la clínica privada ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Objetivos específicos

- Describir de qué manera afecta el factor extrínseco, sueldo, en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.
- Identificar si el factor extrínseco, la política de la empresa y su organización, afecta la satisfacción laboral.
- Como influye el factor extrínseco, relación con los compañeros, en la satisfacción laboral.
- Identificar como influye el factor intrínseco, independencia laboral, en la satisfacción laboral.
- Definir cómo influye el factor intrínseco, reconocimiento, en la satisfacción laboral.

Diseño metodológico

Tipo de Diseño

El presente trabajo es de tipo cuantitativo, ya que se asignó un valor numérico a los hallazgos; de tipo descriptivo y de corte transversal, ya que permitió obtener la información tal y como se presentó en un tiempo y espacio determinado, en este caso durante el periodo mayo-julio 2019.

Unidad de Análisis

Cada uno de los profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva de la clínica privada, ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que desee participar del estudio.

Población de estudio

La población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los 35 profesionales de enfermería que trabajan en la unidad de terapia intensiva. Fueron considerados aquellos que cumplieron con los criterios de inclusión que a continuación se describen.

Criterios de inclusión:

- Los profesionales de enfermería activos durante el periodo de aplicación del cuestionario que aceptaron participar voluntariamente.
- Profesionales de enfermería con un tiempo de vinculación laboral igual o mayor a seis meses.

Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería que no desearon participar en el presente estudio.

- Profesionales de enfermería que se encontraban en periodo de vacaciones, licencia o incapacidad.
- Profesionales de enfermería con un tiempo de vinculación laboral menor de seis meses.

Muestra

El tipo de muestreo a utilizar es estratificado; enfermeros del sector de unidad de terapia intensiva; que decidieron participar voluntariamente en el estudio.

Fuente de Información

La fuente de información que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta estructurada previamente y como instrumento el cuestionario tipo Likert. El cuestionario está diseñado en dos partes: primera parte datos generales (Edad, antigüedad, nivel académico) y la segunda parte mencionan los factores a estudiar e indica instrucciones de llenado. (Ver Anexo I)

La fuente de recolección de dato es primaria; el cuestionario será entregado a cada profesional de enfermería de la unidad de terapia intensiva; cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión antes mencionados; en su turno correspondiente, abarcando los 5 turnos en total.

Matriz de datos

variable simple	indicador	Categoría
Edad	Años de edad	<ul style="list-style-type: none">• Menos de 30 años• De 30 a 40 años• De 41 a 50 años• Más de 50 años
Nivel académico	Nivel de estudio alcanzado	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado• Profesional• Auxiliar
Antigüedad	Años de antigüedad	<ul style="list-style-type: none">• Menos de 1 año• De 1 a 5 años• De 6 a 10 años• Más de 10 años
Satisfacción laboral	Grado de satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none">• Muy satisfecho• Satisfecho• Poco satisfecho• Insatisfecho

Variable	Dimensión	Indicador	Categoría
<p>Sueldo y beneficio</p> <p>Valor de la variable:</p> <p>-Muy satisfecho: 16 a 14</p> <p>-Satisfecho: 13 a 11</p> <p>-Poco satisfecho: 10 a 7</p> <p>-Insatisfecho: menor a 7</p>	Sueldo por horas de trabajo	Percepción acerca de la adecuación del sueldo por horas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Malo (1) • Regular (2) • Bueno (3) • Excelente (4)
	Incremento por horas de feriado	Percepción acerca de la adecuación del incremento de sueldo por horas de feriado	<ul style="list-style-type: none"> • Malo (1) • Regular (2) • Bueno (3) • Excelente (4)
	Retribución por presentismo	Percepción acerca de la retribución por presentismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Malo (1) • Regular (2) • Bueno (3) • Excelente (4)
	Pago de horas extras	Percepción acerca de la adecuación del pago de horas extras.	<ul style="list-style-type: none"> • Malo (1) • Regular (2) • Bueno (3) • Excelente (4)

<p>Política de la empresa y su organización</p> <p>Valor de la variable:</p> <p>-Muy satisfecho: 20 a 18</p> <p>-Satisfecho: 17 a 13</p> <p>-Poco satisfecho: 12 a 9</p> <p>-Insatisfecho: menor a 9</p>	<p>Tareas desvirtuadas</p>	<p>Realización de actividades ajenas a las tareas de enfermería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • A veces (2) • Frecuentemente (3) • Siempre (4)
	<p>Provisión de recursos materiales, equipo e insumos</p>	<p>Disposición de recursos materiales, equipo e insumos, para el cumplimiento de sus tareas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • A veces (2) • Frecuentemente (3) • Siempre (4)
	<p>Normas de seguridad</p>	<p>Aplicación de medidas necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • A veces (2) • Frecuentemente (3) • Siempre (4)
	<p>Tiempo y lugar de descanso</p>	<p>Disposición de un lugar y un tiempo adecuado de descanso y recreación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • A veces (2) • Frecuentemente (3) • Siempre (4)

	Sistema de información	Disposición a un registro organizado respecto a historia clínica, tratamiento y procedimiento del paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • A veces (2) • Frecuentemente (3) • Siempre (4)
<p>Relación con los compañeros</p> <p>Valor de la variable:</p> <p>-Muy satisfecho: Excelente</p> <p>-Satisfecho: Buena</p> <p>-Poco satisfecho: Regular</p> <p>-Insatisfecho: mala</p>		Relación que tiene con sus pares	<ul style="list-style-type: none"> • Mala (1) • Regular (2) • Buena (3) • Excelente (4)
<p>Autonomía laboral</p> <p>Valor de la variable:</p> <p>-Total: 1</p> <p>-Parcial: 2</p> <p>-Nula: 3</p>		Capacidad de tomar decisiones respecto al cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Total (1) • Parcial (2) • Nula (3)
<p>Reconocimiento laboral</p> <p>Valor de la variable:</p> <p>-Muy satisfecho: Muy importante</p>		Importancia que le otorga al reconocimiento o por parte de las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Muy importante (1) • Importante (2) • Poco importante (3)

<p>-Satisfecho: Importante</p> <p>-Poco satisfecho: Poco Importante</p> <p>-Insatisfecho: Nada importante</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Nada importante (4)
---	--	--	---

Análisis de los resultados

Tabla 1

Satisfacción laboral en relación a sueldos y beneficios del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>Nivel de satisfacción en relación a sueldo y beneficios</i>
<i>Insatisfecho</i>	25,00%
<i>Poco satisfecho</i>	75,00%
Total general	32

Fuente: primaria

Gráfico I

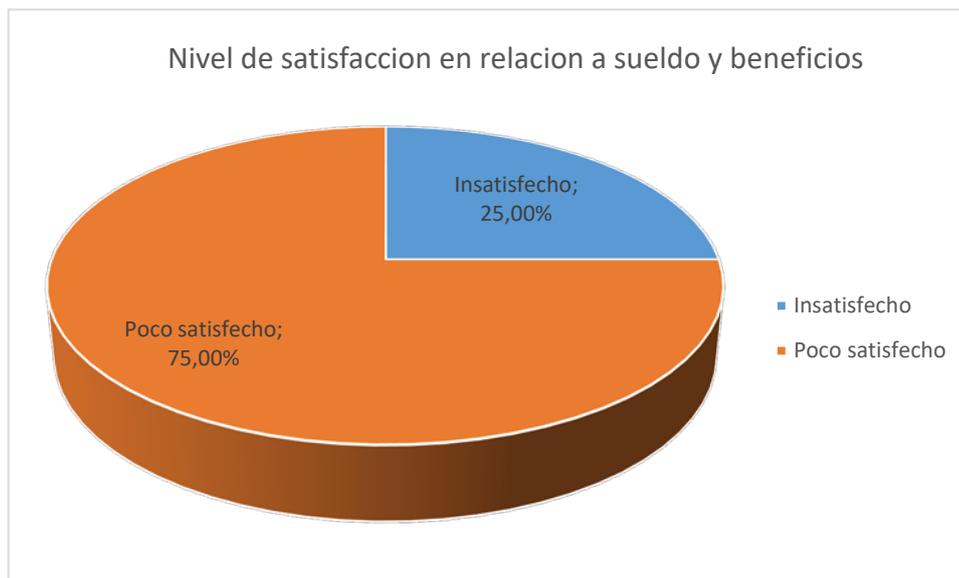


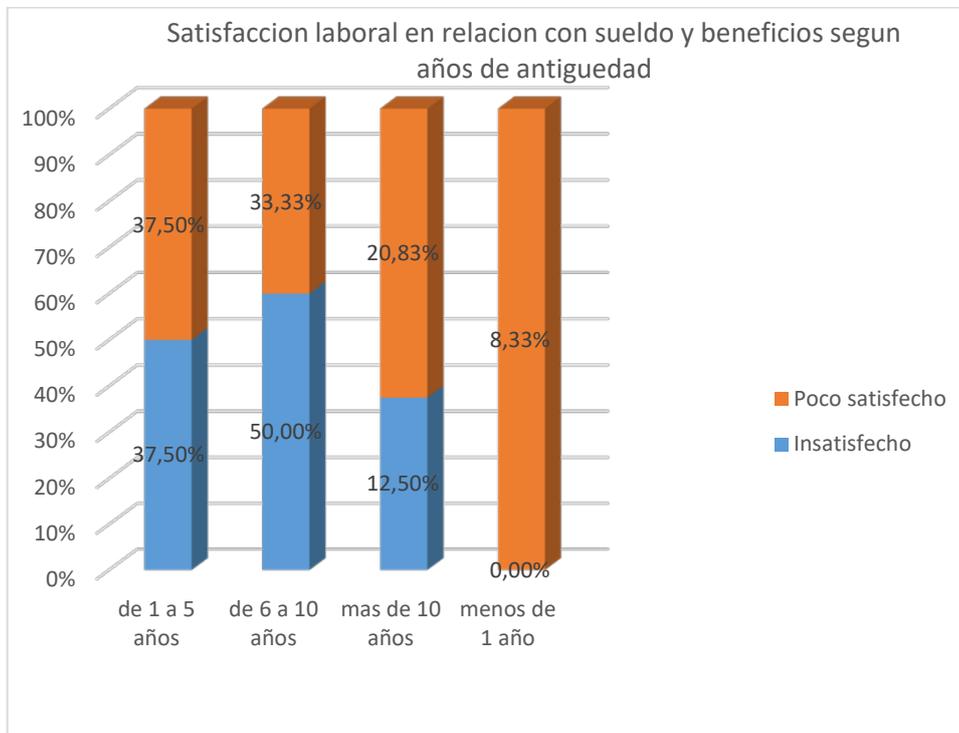
Tabla 2

Satisfacción laboral en relación a sueldos y beneficios según años de antigüedad del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

<i>Años de antigüedad en la institución</i>	<i>Sueldo y beneficios respecto a años de antigüedad</i>		
	Insatisfecho	Poco satisfecho	Total general
<i>de 1 a 5 años</i>	37,50%	37,50%	37,50%
<i>de 6 a 10 años</i>	50,00%	33,33%	37,50%
<i>más de 10 años</i>	12,50%	20,83%	18,75%
<i>menos de 1 año</i>	0,00%	8,33%	6,25%
Total general	8	24	32

Fuente: primaria

Gráfico II



Análisis de los datos de la tabla 1 y 2.

En las presentes tablas se puede observar que el grado de satisfacción de los enfermeros de UTI en relación a sueldos y benéficos se encuentran de poco satisfechos a insatisfechos con el 75% y 25% respectivamente.

De acuerdo a los datos obtenidos a través de las encuestas, al relacionar estos con los años de antigüedad que llevan dentro de la institución, se puede observar que los poco satisfechos e insatisfechos ronda entre 1 a 10 años de antigüedad, estando los de 1 a 5 años poco satisfechos con un 37,5% y los de 6 a 10 años con un 33.3%.

Satisfacción laboral en relación a los sueldos y beneficios del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

Gráfico III



Gráfico IV

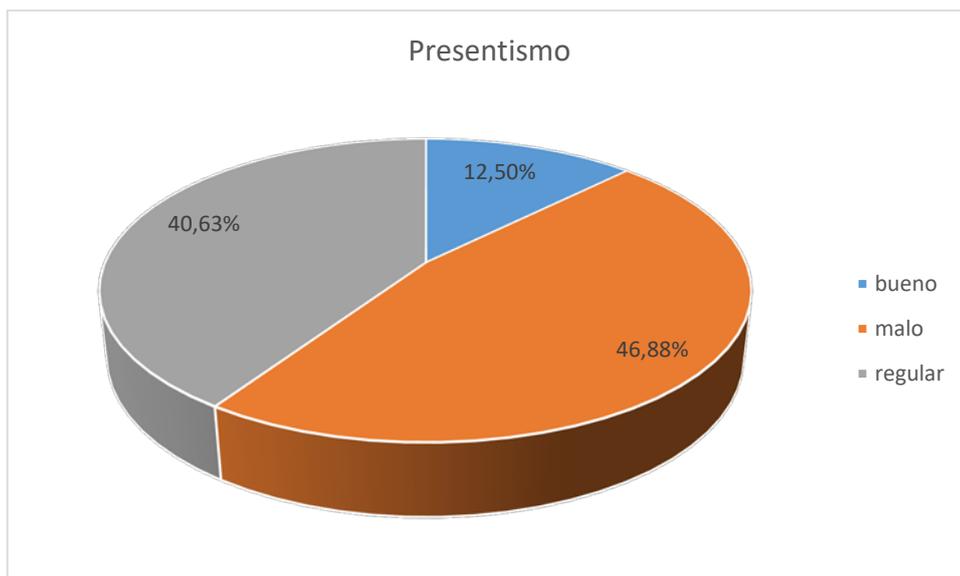


Grafico V

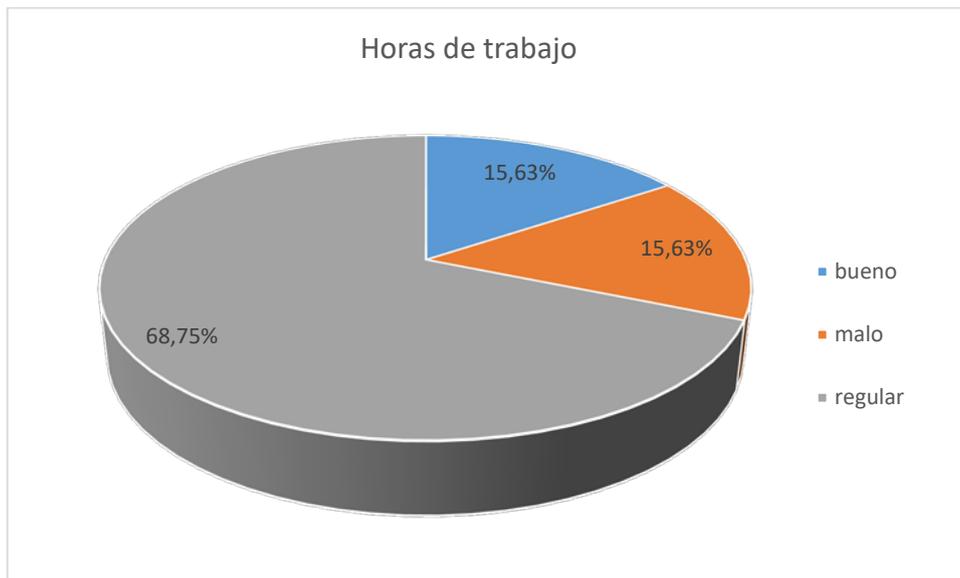
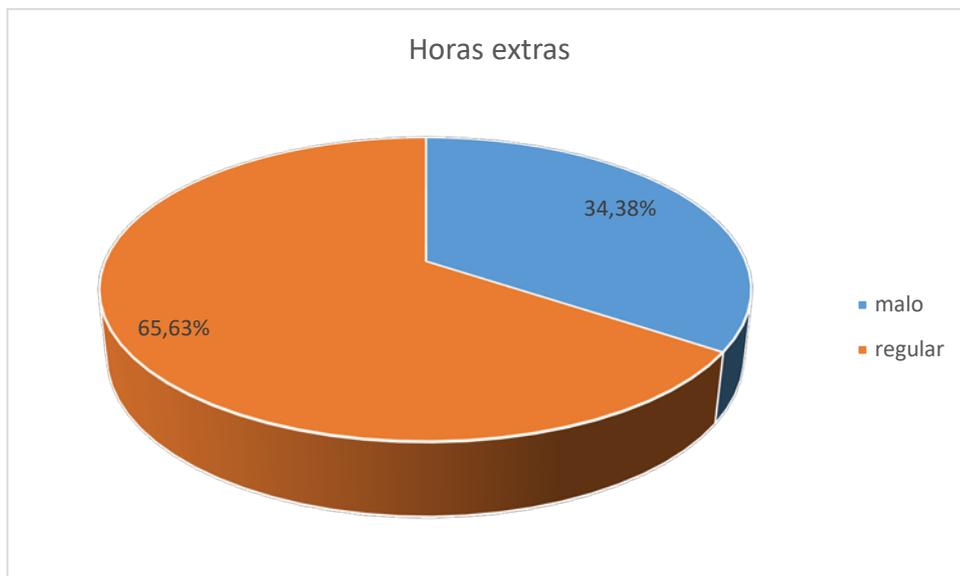


Grafico VI



Análisis de los gráficos III, IV, V y VI:

Es importante considerar que la poca satisfacción laboral de los enfermeros de UTI en relación a los sueldos y beneficios según los resultados que se obtuvieron de las encuestas indican que del total de los encuestados el 78,1 % expresaron que la remuneración respecto a horas de feriado era regular y un 12,5 % respondieron que era malo, en cuanto al presentismo el 46,9 % consideran al mismo como malo y el 40,6 % lo consideran regular. El 68,7 % consideran que el sueldo que recibe por las horas de trabajo es regular y el 15,6 % expresaron que es malo y al igual que por las horas extras en donde el 65,5% lo consideraron regular y el 34,4% lo refirieron como malo.

Tabla 3

Satisfacción laboral en relación a política y organización de la empresa del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>Nivel de satisfacción en relación a política y organización</i>
<i>muy satisfecho</i>	6,25%
<i>poco satisfecho</i>	15,63%
<i>satisfecho</i>	78,13%
Total general	32

Fuente: primaria

Grafico VII



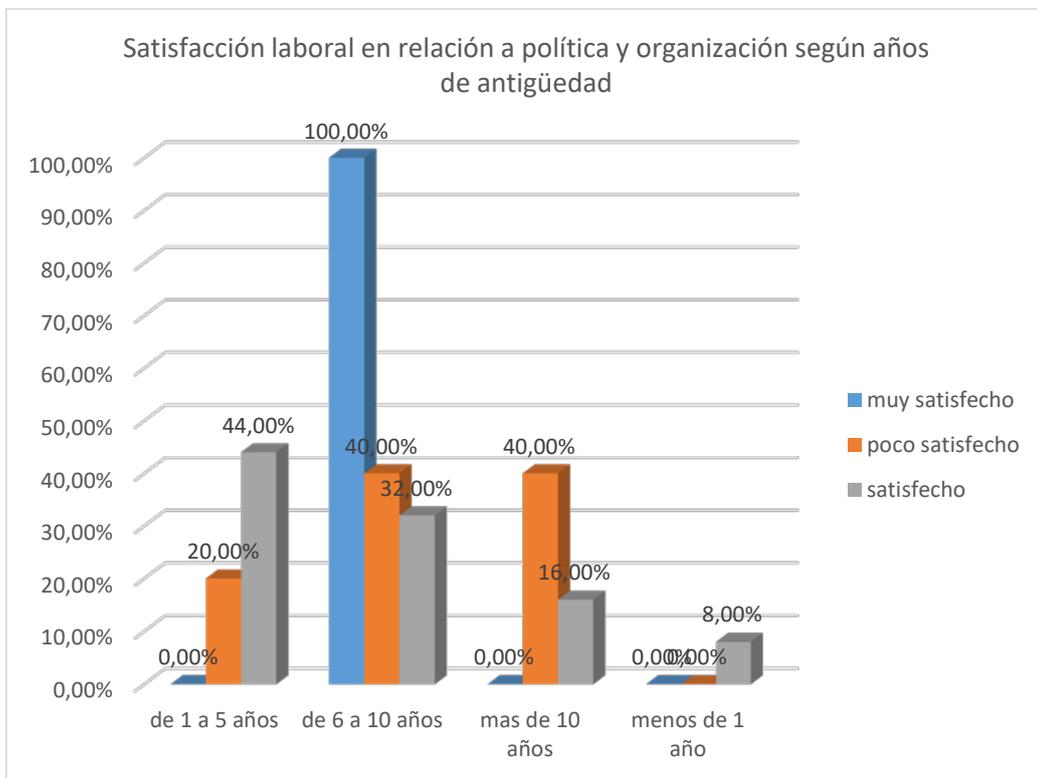
Tabla 4

Satisfacción laboral en relación a política y organización según años de antigüedad del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

<i>Años de antigüedad en la institución</i>	<i>Satisfacción laboral en relación a política y organización según años de antigüedad</i>			<i>Total general</i>
	muy satisfecho	poco satisfecho	satisfecho	
<i>de 1 a 5 años</i>	0,00%	20,00%	44,00%	37,50%
<i>de 6 a 10 años</i>	100,00%	40,00%	32,00%	37,50%
<i>más de 10 años</i>	0,00%	40,00%	16,00%	18,75%
<i>menos de 1 año</i>	0,00%	0,00%	8,00%	6,25%
Total general	2	5	25	32

Fuente: primaria

Grafico VIII



Análisis de los datos de la tabla 3 y 4:

En lo que respecta a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación a las políticas y organización de la institución, más de la mitad del total de los encuestados se encuentran satisfechos con un 78%, por otro lado, el 16% está poco satisfecho y solo una mínima parte presenta insatisfacción. Los más satisfechos en relación a los años de antigüedad son los profesionales de enfermería que llevan dentro de la institución de 1 a 10 años de antigüedad, 44% los de 1 a 5 años y 32% los que pertenecen entre 6 y 10 años.

Satisfacción laboral en relación a la política y organización de la empresa del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

Grafico IX

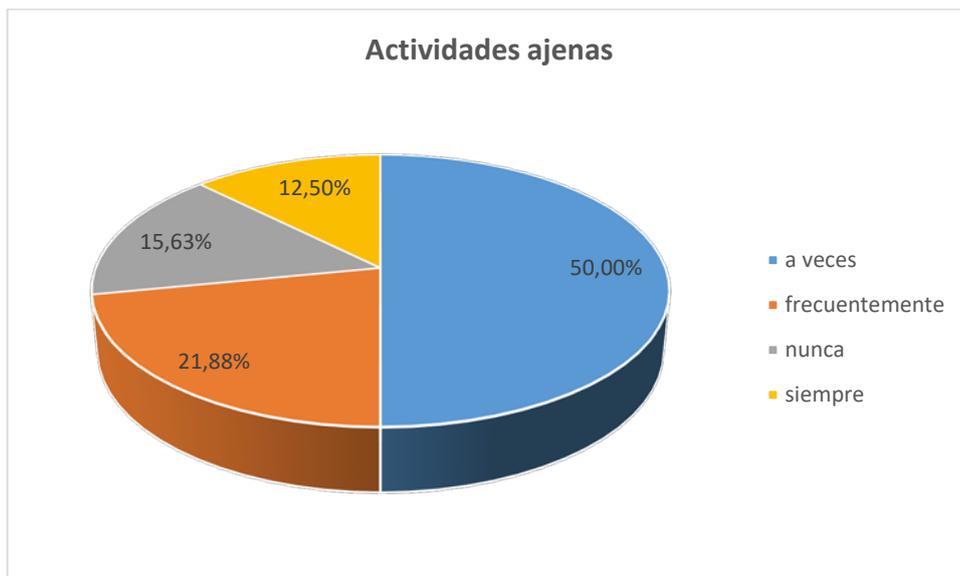


Grafico X

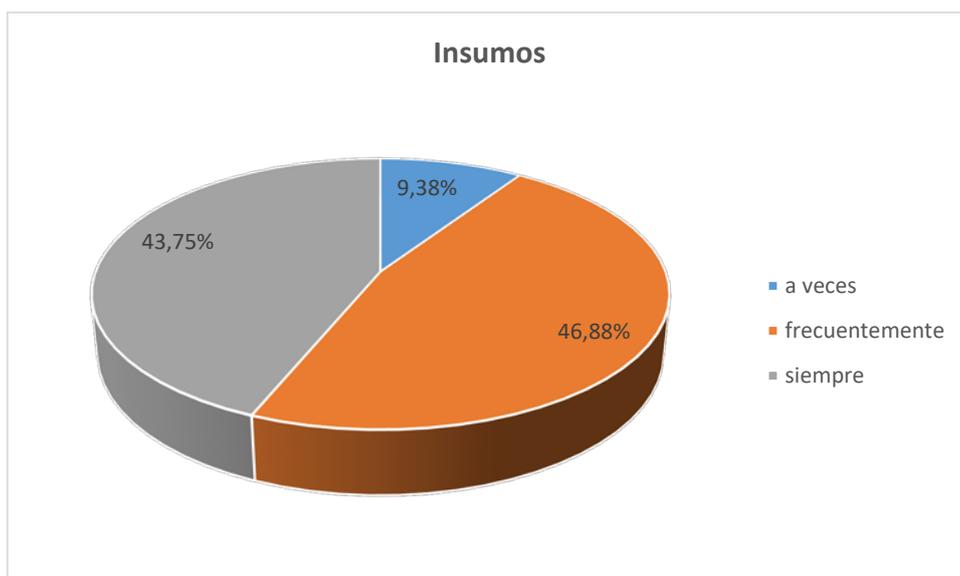


Grafico XI

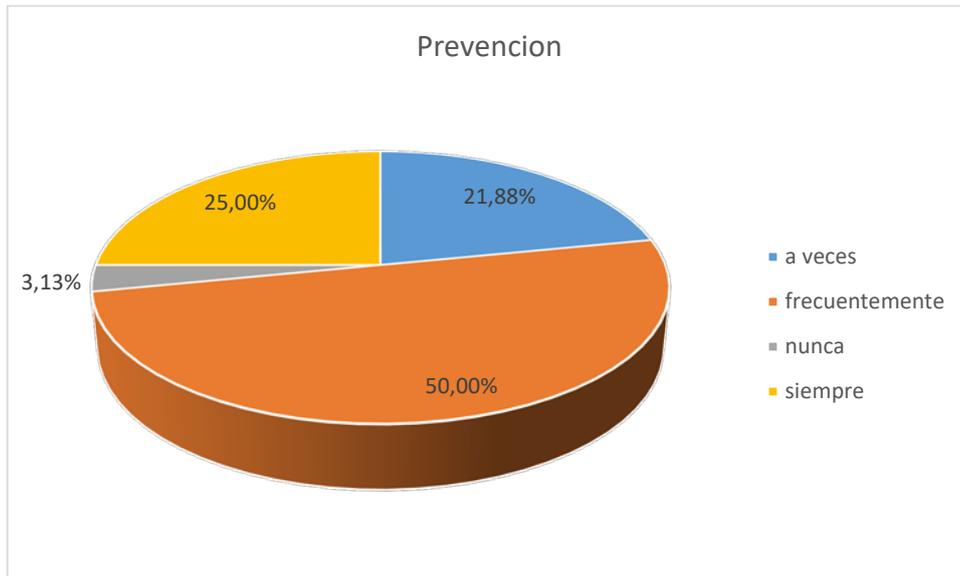


Grafico XII

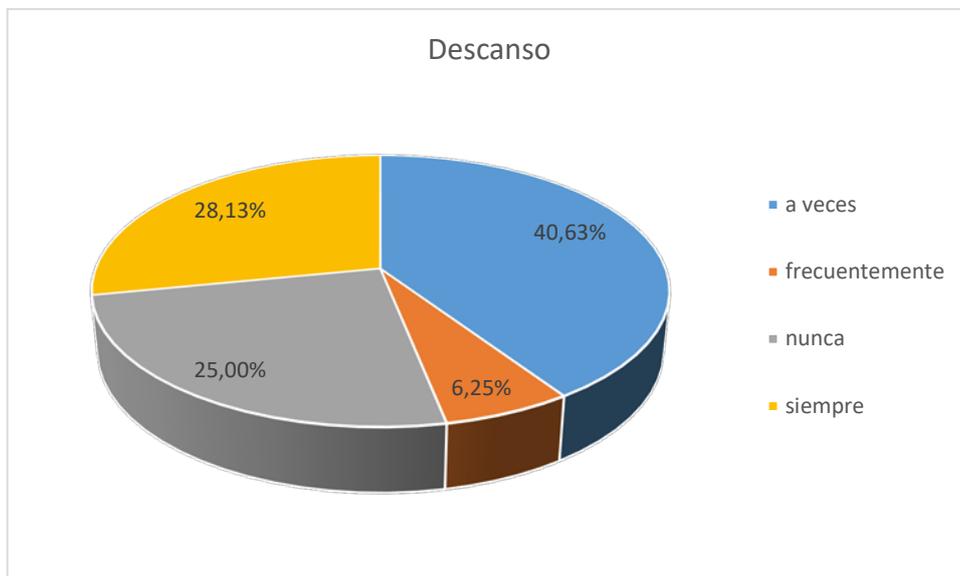
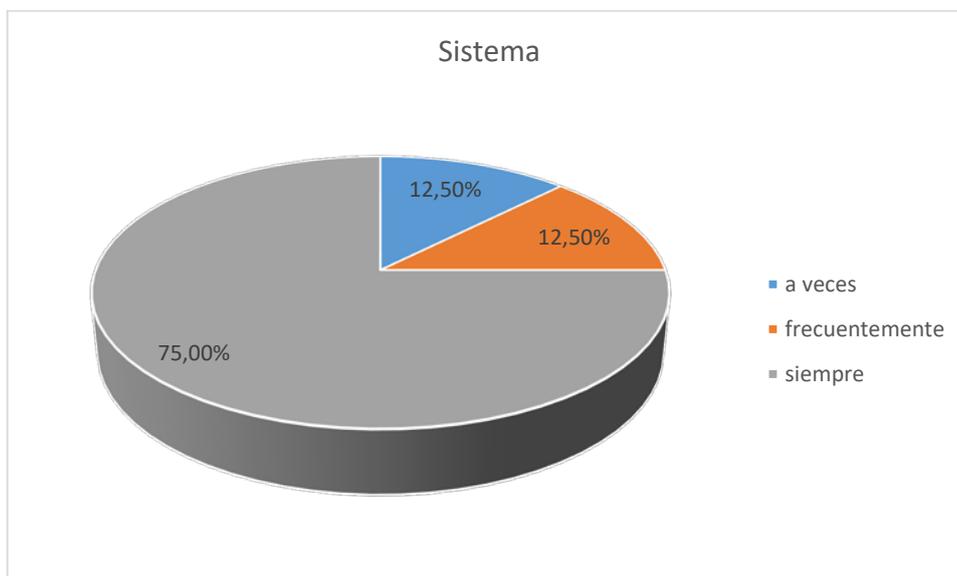


Grafico XIII



Análisis de los gráficos IX, X, XI, XII Y XIII:

El alto nivel de satisfacción de los enfermeros de UTI en relación con la política y organización de la empresa se debe a que según los gráficos antes presentados los profesionales a veces deben realizar tareas ajenas a la de su profesión y también el 41% expreso que a veces cuentan con un lugar de descanso y el 28% que siempre cuentan con el mismo, también los encuestados afirman que con frecuencia y casi siempre disponen de recursos materiales para la realización de sus actividades, así como frecuentemente la institución cumple con las medidas necesarias de prevención de riesgos. No obstante, afirman que siempre, en un 75%, cuentan con un acceso digital a la historia clínica de los pacientes, así como su tratamiento y evolución.

Tabla 5

Satisfacción laboral respecto a relación con los compañeros del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

Nivel de satisfacción respecto a relación con los compañeros

<i>muy satisfecho</i>	25,00%
<i>poco satisfecho</i>	9,38%
<i>satisfecho</i>	65,63%
Total general	32

Fuente: primaria

Grafico XIV



Tabla 6

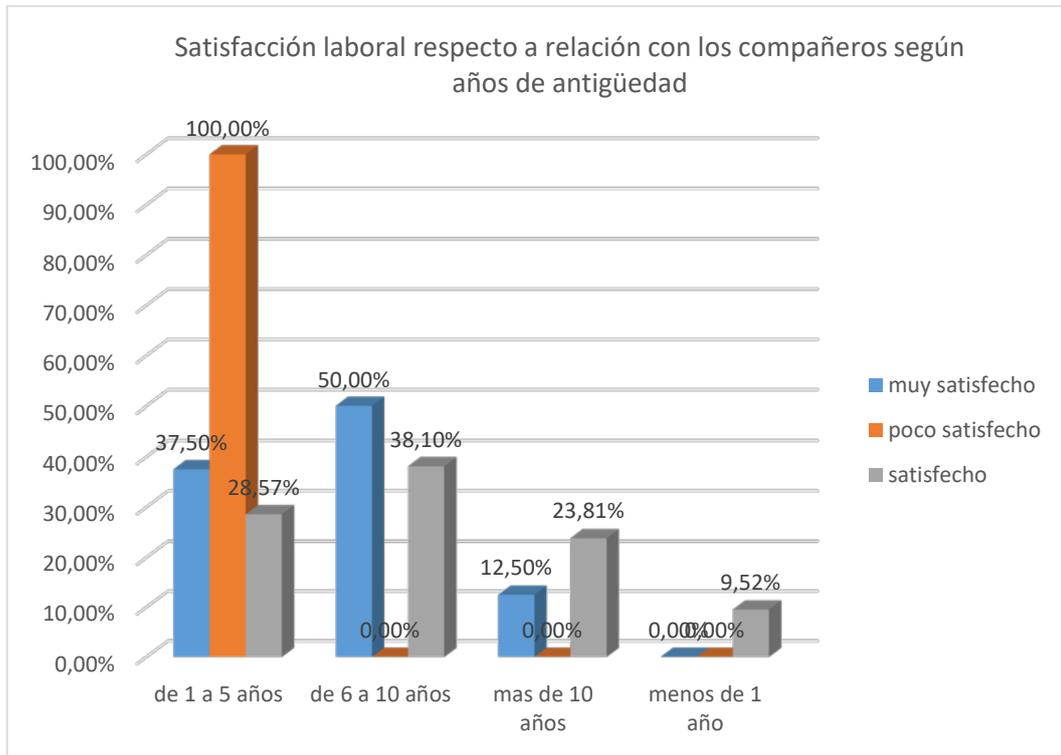
Satisfacción laboral respecto a relación con los compañeros según años de antigüedad del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

Fuente: primaria

Antigüedad en la institución **Satisfacción laboral respecto a relación con los compañeros según años de antigüedad**

	muy satisfecho	poco satisfecho	satisfecho	Total general
<i>de 1 a 5 años</i>	37,50%	100,00%	28,57%	37,50%
<i>de 6 a 10 años</i>	50,00%	0,00%	38,10%	37,50%
<i>mas de 10 años</i>	12,50%	0,00%	23,81%	18,75%
<i>menos de 1 año</i>	0,00%	0,00%	9,52%	6,25%
Total general	8	3	21	32

Grafico XV



Análisis de los datos de tabla 5 y 6:

Del total de los encuestados el 64% afirma que la relación con sus compañeros dentro de la institución es de buena a excelente, por lo que se define que se encuentra satisfecho con este factor. En lo que refiere a los años de antigüedad en la institución no existe diferencia alguna en cuanto a la buena o excelente relación con sus pares, tanto como los de 1 a 5, como los de 6 a 10, los que corresponden a más de 10 años o menos de 1 año se encuentran desde satisfechos a muy satisfechos con este factor.

Tabla 7

Satisfacción laboral en relación con autonomía laboral del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

Grado de satisfacción respecto a la autonomía laboral

<i>nula</i>	3,13%
<i>parcial</i>	65,63%
<i>total</i>	31,25%
Total general	32

Fuente: primaria

Grafico XVI

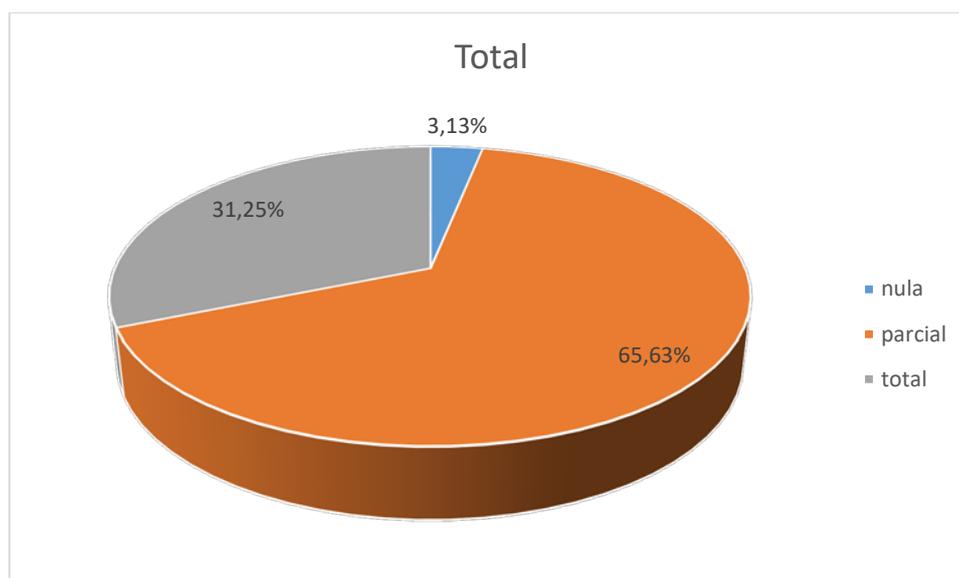


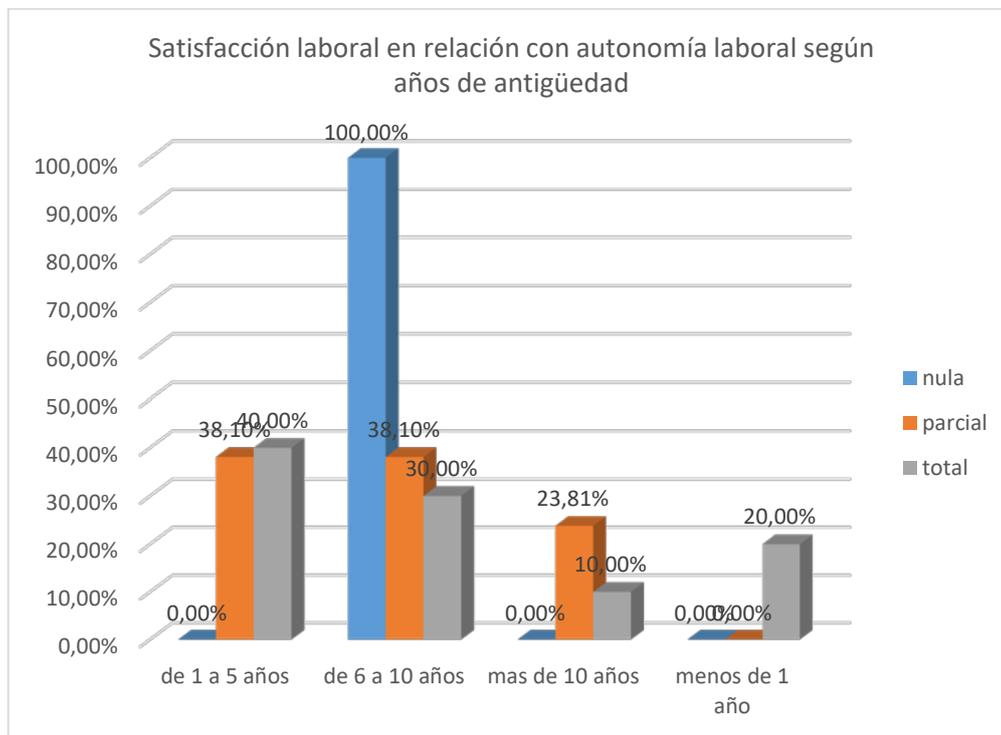
Tabla 8

Satisfacción laboral en relación con autonomía laboral según años de antigüedad del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

<i>Años de antigüedad en la institución</i>	<i>Satisfacción laboral en relación con autonomía laboral según años de antigüedad</i>			
	nula	parcial	total	Total general
<i>de 1 a 5 años</i>	0,00%	38,10%	40,00%	37,50%
<i>de 6 a 10 años</i>	100,00%	38,10%	30,00%	37,50%
<i>más de 10 años</i>	0,00%	23,81%	10,00%	18,75%
<i>menos de 1 año</i>	0,00%	0,00%	20,00%	6,25%
Total general	1	21	10	32

Fuente: primaria

Grafico XVII



Análisis de los datos de tabla 7 y 8:

En las presentes tablas se puede observar que el 65,63% del total de la población en estudio se encuentra con una autonomía parcial respecto a la atención del paciente, de los cuales los que tienen esa mayor autonomía son los de mayor antigüedad, de 1 a 10 años dentro de la institución con una igualdad de porcentaje (38%)

Tabla 9

Satisfacción laboral en relación con reconocimiento laboral

<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>Nivel de satisfacción en relación con reconocimiento laboral</i>
<i>Insatisfecho</i>	12,50%
<i>muy satisfecho</i>	3,13%
<i>poco satisfecho</i>	40,63%
<i>satisfecho</i>	43,75%
Total general	32

Fuente: primaria

Gráfico XVIII

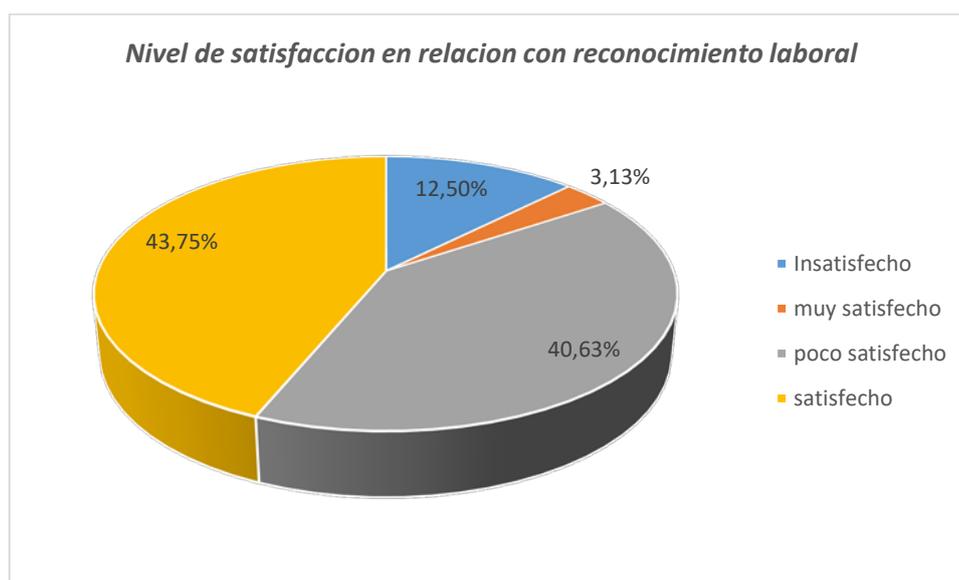


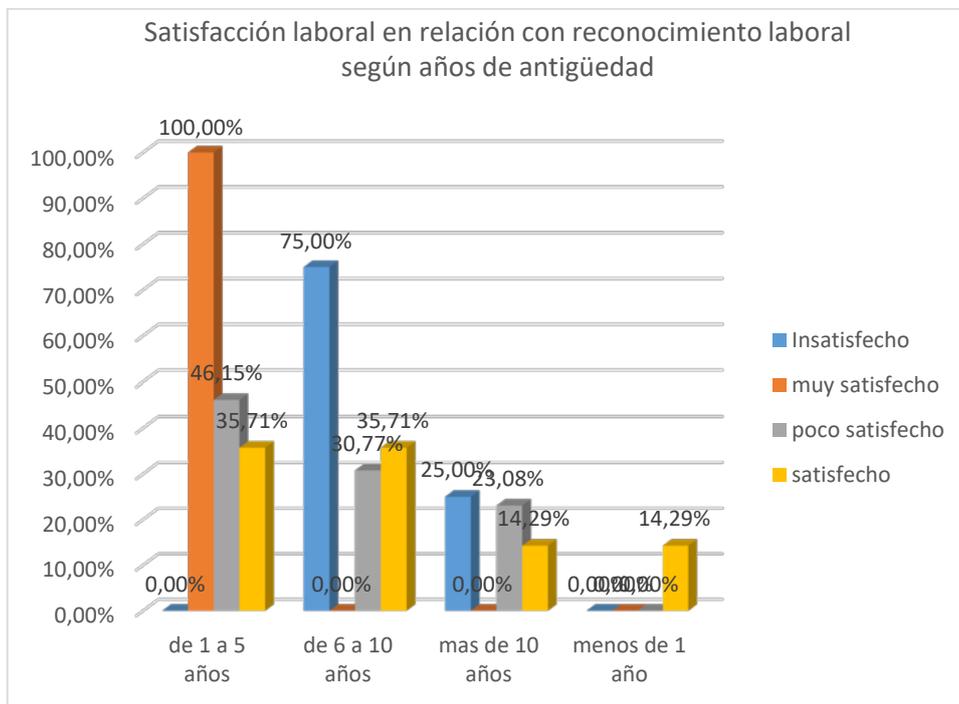
Tabla 10

Satisfacción laboral en relación con reconocimiento laboral según años de antigüedad del personal de enfermería de UTI de una clínica de CABA, mayo 2019

Años de antigüedad en la institución	Satisfacción laboral en relación con reconocimiento laboral según años de antigüedad				Total general
	Insatisfecho	muy satisfecho	poco satisfecho	satisfecho	
<i>de 1 a 5 años</i>	0,00%	100,00%	46,15%	35,71%	37,50%
<i>de 6 a 10 años</i>	75,00%	0,00%	30,77%	35,71%	37,50%
<i>más de 10 años</i>	25,00%	0,00%	23,08%	14,29%	18,75%
<i>menos de 1 año</i>	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	6,25%
Total general	4	1	13	14	32

Fuente: primaria

Grafico XIX



Análisis de los datos de tabla 9 y 10:

Del total de los encuestados se pudo verificar que respecto al reconocimiento por sus tareas realizadas dentro de la institución los profesionales de enfermería se encuentran de satisfechos a poco satisfechos, en un 44% y 41% respectivamente con un porcentaje del 13% de insatisfacción. Respecto a los años de antigüedad dentro de la institución se pudo observar que los satisfecho y poco satisfechos están dentro del rango de 1 a 10 años con una igualdad de enfermeros profesionales que ronda en un 77%.

Discusión

Los resultados previamente presentados relacionados a la satisfacción de los profesionales de enfermería de UTI, respecto a sueldo, política de la empresa y su organización, relación con los compañeros, autonomía y reconocimiento laboral fueron contrastados con los aportes teóricos con el fin de arribar a algunas afirmaciones generales.

Los datos sociodemográficos reflejan que del total de la población en estudio la mayoría está conformada en un 75% por enfermeros de 30 a 40 años, con una antigüedad en la institución entre 1 a 10 años. Relacionado a la formación académica el 59% son profesionales y el 41% restante son licenciados en enfermería.

Respecto a lo que refiere al nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería de la unidad de terapia intensiva de la clínica ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se puede afirmar que el 75% se encuentra satisfecho laboralmente, mientras que un 22% están insatisfechos. Como mencionamos anteriormente la satisfacción es subjetiva a las experiencias laborales de cada uno, por lo que más adelante detallaremos los factores que influyen en este 75% del profesional satisfecho.

De acuerdo a los factores intrínsecos y extrínsecos que se estudiaron para determinar el nivel de satisfacción laboral en los enfermeros, el relacionado con sueldos y beneficios, el 75% se encuentra poco satisfecho mientras que el 25% restante insatisfecho.

Respecto a Política y Organización de la empresa el 79% está satisfecho y el 16% poco satisfecho.

En lo que refiere a las relaciones con sus colegas el 64% se mostró satisfecho, mientras que el 25% muy satisfecho.

En relación con autonomía laboral el 66% afirma que tiene una independencia parcial para la toma de decisiones en lo que compete a los cuidados del paciente, y un 32% una independencia total.

Por lo último lo relacionado con reconocimiento laboral los profesionales de enfermería afirman estar entre, satisfechos y poco satisfechos con 44% y 41% respectivamente.

Uno de los factores de mayor insatisfacción son los sueldos y beneficios, y es que en los resultados obtenidos claramente las enfermeras de UTI expresan su descontento por los mismos. Al comparar estos resultados con trabajos previos de investigación como el de Morales Carcelén (2016-Lima), Laura Iriarte (2012-España) y Aguileras Ángeles (2011-Cordoba), el factor sueldo es una variable que impacta de manera insatisfecha a nivel mundial. El sueldo es un incentivo complejo, es uno de los motivos importantes, por el cual, trabaja la mayoría de la gente, y tiene significado distinto para las personas. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Como se menciona en la Pirámide de Maslow, existen necesidades fisiológicas básicas que debemos satisfacer, como la alimentación, vestimenta, etc. El dinero es necesario en nuestra sociedad y sin él, es difícil llevar un buen nivel de vida.

Los beneficios económicos que reciben son para más del 50% de la población estudiada regulares. Esto lleva a que los profesionales de enfermería tengan que tener dos trabajos o realizar horas extras en la institución, para poder cubrir sus gastos económicos, esto hace que tengan un mayor grado de estrés y un mayor desgaste físico y se vea reflejado en la calidad de atención que brindan a sus pacientes.

Los aspectos de mayor satisfacción están relacionados con la relación que tiene los profesionales de enfermería con los compañeros y la política y organización que brinda la empresa.

Está claro que una buena relación interpersonal en el ámbito laboral influye mucho en la permanencia en la institución. Como menciona Herzberg (1959) en su Teoría Bifactorial, si bien esta variable no es un factor que motive al personal a quedarse en la institución, si favorece a aumentar el nivel de satisfacción, ya que tener compañeros que colaboran en sus actividades de trabajo, con los que puede tener una comunicación armoniosa, y disminuye el nivel de conflicto, hace que su horario

laboral sea más tolerable. Muchos profesionales en general elijen lugares en donde el ámbito de trabajo sea más armonioso y se sienta cómodo, que en un lugar donde la remuneración sea mejor pero no pueda desempeñar sus actividades con total comodidad. Una buena relación interpersonal aumenta el grado de satisfacción e ilusión por el trabajo y, a su vez, puede considerarse como un factor protector del desgaste profesional.

Otro factor de satisfacción como mencionamos anteriormente es con la política y organización de la empresa, al igual que el estudio realizado por Aguilera Ángeles Romina (2011) en la provincia de Córdoba, en donde el 80% de los profesionales en estudio estaban conformes con la institución, los enfermeros de UTI en la Ciudad de Buenos Aires, los están con el 79%.

Otros de los aspectos que condicionan la satisfacción de los profesionales de enfermería son: la autonomía laboral y el reconocimiento laboral.

La autonomía laboral de los profesionales va de parcial con 66% a total con el 32%, esto nos lleva a la conclusión de que los enfermeros tienen los conocimientos suficientes para poder desarrollar de manera autónoma sus funciones. Como mencionaron Martínez y Paravic (2016), la autonomía va más allá de una acción independiente, sino que se relaciona con la posibilidad de generar conocimientos que pueden ser aplicados en la práctica. Con esto se puede afirmar que los enfermeros están capacitados para desarrollar sus actividades en la Unidad de Terapia Intensiva, y la responsabilidad que esto conlleva.

Por ultimo en lo que respecta al reconocimiento laboral, los enfermeros de UTI expresan estar satisfechos. Por lo que claramente encuentran sentirse a gusto en la institución. Si bien el reconocimiento por el buen trabajo que realizan no es monetario, tienen reconocimiento verbal por parte de los integrantes de la organización, en este caso de la clínica en donde desempeñan sus actividades y por parte de los pacientes a los cuales brinda su atención. Esto aumenta la autoestima de los profesionales y a su vez aumenta su desarrollo como profesional. Para finalizar, la suposición hecha a partir de la hipótesis de que "los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el nivel de satisfacción laboral son el

suelo y reconocimiento laboral” queda refutada en un 50%, dado que el nivel de satisfacción si está influenciado con el factor sueldo y beneficios, no así con el de reconocimiento laboral, basándonos en todos los datos obtenidos y analizados con anterioridad.

Conclusión

En conclusión, la satisfacción de los profesionales de Enfermería que brindan sus servicios en la unidad de terapia intensiva en una clínica privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, está influenciada según Herzberg en su Teoría Bifactorial, por los factores Intrínsecos en su totalidad; es decir, se encuentran satisfechos con la autonomía que le brinda la institución y el reconocimiento que se le brinda por las actividades y el buen desempeño que realizan. En lo que refiere a los factores extrínsecos; se observa su gran descontento con los sueldos y beneficios que reciben, no obstante, aceptan y se encuentran satisfechos con la política de la empresa y su organización, con las relaciones interpersonales que establecen dentro de la institución y con la autonomía que se le brinda.

Pese a que la remuneración que reciben los profesionales de enfermería no son acorde a las actividades que realizan, dado que se encuentran trabajando en una unidad de terapia intensiva, donde la complejidad de pacientes es mayor. Y es que el profesional de enfermería de terapia intensiva proporciona cuidados a pacientes con situación clínica crítica que presentan un desequilibrio severo de uno o más sistemas fisiológicos principales, la práctica asistencial incluye la valoración, diagnóstico y el tratamiento de la respuesta humana a los problemas percibidos, reales o potenciales, físicos, psicosociales y espirituales del usuario, sufren un estado emocional fuerte al convivir con la vida y la muerte, sumado a la capacitación continua que debe recibir el enfermero de terapia intensiva para ampliar sus conocimientos, siguen permaneciendo en la institución por otros factores que si le brindan satisfacción. Tal es el caso que ante situaciones de urgencias en donde corre riesgo la vida del paciente, cuentan con la ayuda por parte de sus compañeros, de manera directa o indirecta, tienen normas y protocolos que facilitan su labor, cuentan con recursos materiales adecuados para el buen desempeño de sus tareas, un sistema digitalizado en donde ver indicaciones médicas inmediatas. Están capacitados para resolver problemas de manera autónoma y tienen el reconocimiento que es fundamental para el profesional por parte de institución.

Finalmente, y una vez analizados los factores ya descritos, los profesionales de enfermería se encuentran satisfechos dentro del ámbito laboral donde desempeñan sus actividades.

Recomendación

Sabemos que el dinero es la retribución que esperamos al ofrecer nuestro tiempo, talento y conocimiento dentro de una organización. Existen diferentes maneras de retribuir a los empleados y los beneficios que aportan, y de esta manera disminuir la insatisfacción que los profesionales de enfermería en la unidad de terapia intensiva, muestran por este factor.

La formación es fundamental, los enfermeros valoran mucho poder seguir formándose y creciendo como profesionales a la vez que desempeñan sus actividades dentro de la organización. Por eso es bueno, invertir, incentivar y financiar la formación continua de los empleados, que a su vez aumenta la calidad de atención, su productividad y competitividad.

Hacer posibles horarios flexibles hace que los empleados se motiven más, reduce los niveles de estrés de estos al adaptar sus horarios laborales a los de su vida familiar y personal.

Es una retribución más habitual, brindar a los empleados un descuento de los productos y servicios que brinda la institución, un servicio médico complementario que les cubra tanto a ellos como a su familia.

Uno de los factores que determina la permanencia en una institución además del sueldo es la cultura de la organización, es por eso que la cultura y los valores que van a identificarlos debería ser una de las principales preocupaciones de las empresas.

Bibliografía

- Aguilera, A. (2011). *Satisfacción laboral de las enfermeras en el hospital Pediátrico del Niño*. Córdoba, Argentina.
- Argentina: Guía básica de salud y seguridad en el trabajo para delegados sindicales. (s.f.). Obtenido de uocra: http://www.uocra.org/pdf/argentina_guias_practicas_version_10abril.pdf
- Concepto de Supervisión. (s.f.). Obtenido de De Conceptos: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/supervisor>
- Constitución de la Nación Argentina. (1949). Buenos Aires, Argentina.
- Díaz, M., Stimolo, M., & Caro, N. (2010). *Nivel de satisfacción laboral, la Prevalencia del síndrome de Burnout y su relación con variables sociodemográficas*. Córdoba, Argentina.
- García, D. V. (julio de 2010). *satisfacción laboral: Una aproximación teórica*. Obtenido de Contribuciones a las Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- González, M. d. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales Públicos*.
- Iriarte, C. L. (2012). Maestría. *Factores que influyen en la satisfacción laboral de Enfermería en el complejo Hospitalario de Navarra*. España.
- Los diferentes tipos de reconocimiento laboral. (s.f.). Obtenido de Eden: <https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-reconocimiento-laboral>
- Martínez, C., & Paravic, T. (2016). *Autonomía Profesional. Factor clave para el ejercicio de la Enfermería Basada en la Evidencia*. Concepción, Chile.
- Martínez, M. (15 de Mayo de 2013). *La Teoría de Herzberg*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial.
- Medina, M. (14 de Mayo de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de Política Organizacional: <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>
- Morales, E. C. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro qx Hospital Nacional Alberto Sologuren*. Lima, Perú.
- Oviedo, C. (24 de Mayo de 2012). *La Pirámide de Maslow*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial:

<https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

Paravic, T., & Fernandez, B. (2003). *Nivel de satisfaccion laboral enfermeras de hospitales publicos y provados*. Concepcion, Chile.

Pinto, J. M. (2002). *El legado de Federick Irving Herzberg*. Medellin-Colombia.

Real Acedemia Española. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=XLJpCxx>

Rios, R., & Fernandez, C. (2008). *Nive de satisfaccion laboral en una muestra de personal de enfermeria de urgencias*. España.

Teoria de la Equidad. (s.f.). Obtenido de Aiteco: <https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>

Teoria de las Expectativas de Vroom. (s.f.). Obtenido de Word Press: <https://erandiramirez.wordpress.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>

Vuotto, M., & Arzadun, P. (Diciembre de 2007). *El buen trabajo y la satisfaccion laboral*. Obtenido de Biblioteca Digital: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cesot_059

Anexo I

Encuesta sobre Satisfacción Laboral

El objetivo que se persigue con la siguiente encuesta es identificar qué factores afectan el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros en el servicio de la Unidad de Terapia Intensiva.

Solicito leer detenidamente las siguientes preguntas y marcar con una X en cada una de ellas, la respuesta que mejor describa tu opinión sin dejar respuestas en blanco.

La información que se obtenga de la misma tiene como objeto la realización de un trabajo de investigación por eso pido que des tu opinión real y objetiva sobre los aspectos que se preguntan.

Edad:

Antigüedad en la institución:

Nivel académico: Licenciado

Profesional

Auxiliar

Grado de satisfacción laboral: muy satisfecho

satisfecho

poco satisfecho

Insatisfecho

En relación al sueldo y beneficios:

pregunta	malo	regular	bueno	excelente
¿Cuál es su percepción acerca de la adecuación del sueldo por horas de trabajo?				
¿Cuál es su percepción acerca de la adecuación del incremento de sueldo por horas de feriado?				

¿Cuál es su percepción acerca de la retribución por presentismo?				
¿Cuál es su percepción acerca de la adecuación del pago de horas extras?				

En relación a la política y organización de la empresa:

pregunta	nunca	a veces	frecuentemente	siempre
¿Realiza actividades ajenas a las tareas de enfermería?				
¿Dispone de recursos materiales, equipo e insumos, para el cumplimiento de sus tareas?				
¿Cuenta con la aplicación de medidas necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo?				
¿Cuenta con un tiempo y lugar apropiado de descanso?				
¿Cuenta con un acceso rápido a historia clínica, tratamiento y procedimiento del paciente?				

En lo que refiere a su relación con los compañeros:

pregunta	mala	regular	buena	excelente
¿Cómo considera la relación que tiene con sus pares y otros profesionales de la institución?				

En relación con autonomía laboral:

pregunta	total	parcial	nula
¿Cuál es el grado de capacidad de tomar decisiones respecto al cuidado del paciente?			

En relación al reconocimiento laboral:

pregunta	muy importante	importante	poco importante	nada importante
¿Cómo se siente respecto a la Importancia que le otorga al reconocimiento por parte de las autoridades?				