



ESCUELA DE ENFERMERIA

Ciclo de Licenciatura en Enfermería

**FCM**

Facultad de Ciencias Médicas

## TESIS FINAL

**TEMA: “ DESEMPEÑO Y GRADO DE SATISFACCION LABORAL, DE ENFERMEROS DE SERVICIOS COMPLEJOS.”**

**Autores: Almendras Beatriz**

**Mamani Daniela**

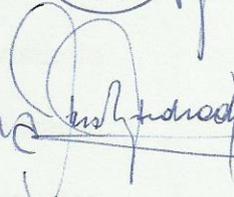
Mendoza, agosto 2011

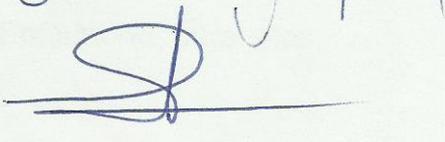
"El presente estudio de investigación es propiedad de la escuela de enfermería, facultad de ciencias médicas, universidad nacional de cuyo, y no puede ser publicado copiado ni citado, en todo o en parte, sin el previo consentimiento de la citada escuela o el autor o los autores."

**APROBACIÓN**

Tribunal Examinador:

Presidente: Loie Reyes, María Rosa 

Vocal 1: Loie Andrada, Ana Magdalena 

Vocal 2: Loie Michel, Jorge 

Trabajo aprobado el: 09 / 08 / 2011

## AGRADECIMIENTO

Nuestra vocación por lo que hacemos, nos impulsa realizar este estudio de investigación proveniente de esa relación diaria con nuestros compañeros en nuestra labor. Por esta razón queremos agradecer a nuestra familia, especialmente a nuestros hijos por el apoyo incondicional que nos brindaron, de igual modo a la profesora, Licenciada María Rosa Reyes por su constante apoyo en esta Tesis y a todas las personas que de alguna manera colaboraron en esta meta que nos propusimos de ser Licenciadas en Enfermería, para ellos nuestro eterno agradecimiento.

## PROLOGO

En el siguiente trabajo pretendemos mostrar al lector la importancia de las relaciones personales y sociales en nuestro ámbito institucional.

El tema que tratamos comienza con un análisis de los problemas que presentan los servicios cerrados donde trabajamos.

Trabajar en nuestra profesión y ámbito significa enfrentar diariamente a los miedos, rutina, sentimiento de injusticia y humillación, entre otros.

El trabajo es la actividad que lo que se hace, ocupa un espacio en nuestra vida.

Se puede constituir en una fuente de satisfacción cubriendo identidad, pertenencia, productividad, superación y creatividad por ello es un elemento esencial en el alivio de ansiedades relacionados a la libertad y la independencia, ya que muchas veces tomamos decisiones y priorizamos para mejorar la calidad de vida o sobrellevarla.

Esta idea surgió por lo complejo que es nuestro trabajo en servicios cerrados, y el trabajar con niños, que día a día pelean por sus vidas. Todos los profesionales que trabajamos en esta área tenemos un gran compromiso, responsabilidad que con el tiempo tenemos que comenzar a limar asperezas.

Con el condicionante de que muchos de nosotros tenemos doble jornada laboral.

Queremos expresar nuestro compromiso con todos aquellos pequeños pacientes que nos desafían a crecer y ser mejores, con su tremendo deseo de vivir motivando y dando sentido a esta investigación y a todos los esfuerzos cotidianos.

## INDICE GENERAL

Introducción.....	1-2
<b>Capítulo I</b>	
Tema.....	4
Descripción del problema.....	4
Formulación del problema.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivo específico.....	5
Justificación.....	6 -7
Marco teórico.....	8
Satisfacción laboral.....	8 - 13
Desempeño laboral.....	14 - 17
Los factores que afectan al desempeño.....	18- 21
Características de la profesión de enfermería.....	22- 26
Funciones que desempeña la enfermera.....	26- 27
Hipótesis.....	28
Diseño metodológico.....	29 - 31
Análisis.....	31
Esquema del análisis univariado.....	32 - 33
Operacionalización de las variables.....	33 - 37
<b>Capítulo II</b>	
Tablas y gráficos.....	38
Tabla Multivariada.....	77
Conclusión.....	84 - 87

Propuestas.....	88 - 89
Bibliografía.....	90
Citas Bibliográficas.....	91
<b>Capítulo III</b>	
Anexos.....	92
Encuesta.....	93 - 96
Matriz de Datos.....	97 - 98

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla y grafico N° 1y 2 sexo.....	39 - 40
Tabla y grafico N° 3 y 4 Edad.....	41- 42
Tabla y grafico N° 5 y 6 Estado civil.....	43 - 44
Tabla y grafico N° 7 y 8 Números de hijos.....	45 - 46
Tabla y grafico N° 9 y 10 Nivel de Formación.....	47 - 48
Tabla y grafico N° 11 y 12 Antigüedad en el servicio.....	49 - 50
Tabla y grafico N° 13 y 14 Horas Semanales.....	51- 52
Tabla y grafico N° 15 y 16 Distancia desde domicilio al trabajo.....	53- 54
Tabla y grafico N° 17 y 18 Trabaja en otra Institución.....	55 - 56
Tabla y grafico N° 19 y 20 Modalidades de Turno de Trabajo.....	57- 58
Tabla y grafico N° 21 y 22 Turnos de Trabajo.....	59- 60
Tabla y grafico N° 23 y 24 Satisfecho con el Trabajo.....	61- 62
Tabla y grafico N° 25 y 26 Satisfecho con la Remuneración.....	63 - 64
Tabla y grafico N° 27 y 28 Satisfecho con Carga Diaria de Trabajo.....	65- 66
Tabla y grafico N° 29 y 30 Satisfecho con Apoyo de la Gente.....	67- 68
Tabla y grafico N° 31 y 32 Capaz de Cumplir con la Puntualidad.....	69 - 70
Tabla y grafico N° 33 y 34 Utiliza Apoyo Bibliográfico.....	71- 72
Tabla y grafico N° 35 y 36 Compromiso con la Ejecución con su Trabajo.....	73- 74
Tabla y grafico N° 37 y 38 Desempeño es Ayuda para sus Pares.....	75- 76

### MULTIVARIADO

Tabla N° 39 Puntualidad y Antigüedad.....	77 - 78
Tabla N° 40 Satisfecho con el trabajo, utiliza apoyo bibliográfico.....	79 - 80
Tabla N° 41 Nivel de formación, compromiso con el trabajo.....	81
Tabla N° 42 Satisfecho c/ carga d/trab, su desempeño en equipo ayuda...	82-83

## INTRODUCCIÓN

La enfermería es una tarea de compromiso, en la cual se produce una relación de comunicación entre personas. Se trata de una labor profesional en la que se exige a la enfermera perfección, no solo técnica también humana.

Para ello hay que dar una serie de pasos que servirá para iniciar el camino y plantearlo como una reflexión, que cada enfermera debe hacer de modo personal. A lo largo de estas páginas iremos descubriendo el planteamiento del problema propuesto de nuestra tesis, que tiene como objetivo determinar la relación y las características entre satisfacción y desempeño laboral de nuestra profesión.

El Clima Laboral puede ser la relación o el obstáculo para el buen desempeño de nuestro servicio y ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Partimos de una hipótesis para el mejoramiento del Clima Laboral por iniciativa y acciones de nuestro servicio.

Para tal fin se intenta conocer las percepciones y motivaciones del enfermero frente a su trabajo, porque esto a veces deriva situaciones de conflicto, bajas en la productividad, bajo rendimiento, rotación, ausentismos, estrés, entre otros, y luego determinar, el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia en el desempeño laboral.

La metodología utilizada de la investigación se basa en una búsqueda bibliográfica y en una intervención del área de trabajo, a través de un cuestionario cuantitativo a los enfermeros. La satisfacción en el trabajo ha sido motivo de estudio de múltiples profesionales en el siglo pasado, actualmente de maneras diversas. Este trabajo intenta hacer un repaso bibliográfico de los

estudios realizados sobre el desempeño y grado de satisfacción laboral del enfermero. Ya que es de suma importancia en la vida de las personas, porque de ello depende la calidad de vida que pueda tener cada profesional para que pueda desenvolverse eficaz y eficientemente, en los cuidados de los pacientes y en su vida personal pueda sentirse pleno en su ser.

# CAPITULO I

## **TEMA**

“Desempeño y grado de satisfacción laboral, de los enfermeros profesionales de servicios complejos”.

## **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Se ha observado que en los servicios de Neonatología y Recuperación Cardiovascular de los Hospitales, Español y Humberto Notti, de la Provincia de Mendoza el personal de enfermería evidencia falta de predisposición en el cuidado del paciente complejo; se considera que esto se manifiesta cuando no se predisponen a colaborar con el compañero en las tareas relacionadas al paciente, como también en la entrega de guardia donde se percibe una actitud negativa e indecisa, de no querer recibir a este paciente.

Esa actitud podría acarrear problemas en las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería, porque el trabajo con pacientes críticos lleva una dedicación específica y especial, ya que muchas veces están al límite de sus vidas. Toda esta asistencia lleva a tener mucho estrés, perjudicando la salud.

También podría afectar a la atención del paciente y como consecuencia podría haber un déficit en el desenvolvimiento de las actividades prestadas al paciente.

Dado las características de los servicios cerrados y de alta complejidad, todos los días se trabaja por la vida, para lo cual se requiere personal especializado de enfermería con un alto compromiso, no solo técnico sino de actitud profesional y humana, es por eso que nos planteamos la siguiente pregunta:

## **FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el grado de relación entre desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios complejos de los Hospitales Español y H. Notti, en Mendoza 2010?

## **OBJETIVO GENERAL**

- ❖ Determinar el grado de relación existente entre el desempeño y la satisfacción laboral del personal de los servicios en estudio.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ❖ Identificar factores que interfieren y limitan el desempeño profesional.
- ❖ Establecer el grado de relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal en estudio.
- ❖ Identificar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería.
- ❖ Caracterizar al personal de enfermería.

## JUSTIFICACIÓN

La situación que nos lleva a abordar este tema, es porque se viene observando en estos últimos tiempos que existiría una situación problemática, en los servicios de R.C.C.V. y NEONATOLOGÍA de los Hospitales en estudio.

Si bien en cada guardia, enfermería realiza los cuidados integrales que corresponden al paciente, a veces pareciera que hubiera un desgano en el desempeño del cuidado principalmente, la falta de colaboración voluntaria con el compañero en las practicas del cuidado al paciente, o el turno siguiente encargado de recibir al paciente crítico denota falta de predisposición para hacerlo.

Esto generalmente ocasiona un disgusto que produce diferencias entre los compañeros. Si esta situación continúa podría afectar, la salud psicofísica de los enfermeros sumándose a los otros problemas ya existentes, como el ausentismo por enfermedad, las tardanzas al ingreso de cada turno y otros problemas particulares.

Además el servicio muchas veces no cuenta con un buen funcionamiento de los elementos de trabajo, como los materiales fijos y móviles, así también la organización en la distribución de los insumos materiales y otros problemas llevan a trabajar al enfermero con un estrés continuo, esto podría ocasionar déficit en la atención del paciente en estos servicios.

Creemos que algunos de inconvenientes podrían ser la falta de conocimiento teóricos en los cuidados terapéuticos o quizás el temor que genera la asistencia del paciente grave, como también podría ser el desconocimiento del manejo de los equipos de trabajo (respiradores mecánicos, monitores, y materiales descartables), otro problema que podría presentarse es no tener una noción

clara en la destreza de las tareas de reanimación en el momento de la urgencia, e igualmente en la preparación y administración de la medicación, todo esto podría limitar el buen accionar de los mismos.

En muchos casos el enfermero podría necesitar en la atención del paciente, la colaboración, enseñanza y comprensión de parte de la Jefa de Unidad, esto sería uno de los pilares primordiales para hacer más accesible la toma de iniciativas. También sería esencial el ofrecimiento de la experiencia y el conocimiento de parte de los compañeros con más experiencia para los enfermeros que recién ingresan e igualmente podría existir una mala comunicación con algunos colegas y eso hacer más difícil la toma decisiones en los cuidados.

Tal vez, el motivo para algunos sea el no haber elegido el lugar de trabajo, o que no sea realmente su vocación profesional.

Por todo lo planteado, consideramos que el abordaje de esta investigación es de suma importancia, conocer el grado de relación que existe entre el desempeño y el grado de satisfacción laboral de los enfermeros de Neonatología y R.C.C.V. y si esta situación está perjudicando, en desmedro de la calidad que se pretende brindar en los cuidados de enfermería.

## MARCO TEORICO

### SATISFACCIÓN LABORAL

El trabajo es un papel importante en la vida del hombre, ya que la mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen parte de su vida.

A través del tiempo el trabajo tuvo varias interpretaciones.

En la sociedad griega: era considerado algo despreciable de menos categoría y de bajo rango social. Después, a lo largo del periodo de la edad media se fortaleció la visión del trabajo basándose en la economía de salvación. Luego, de las modificaciones económicas, revalorizaron lentamente el papel del trabajo considerando una obligación el acto de trabajar.

En la edad moderna: se inicia el cambio donde se valora el trabajo y se rechaza el ocio. El trabajo pasa a ser la manera de ganar dinero para satisfacer necesidades básicas, obtener estatus, imponerse a los demás y sobresalir.

En la era post moderna: hay una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se sientan satisfechas, eficientes y se adapten a las exigencias del trabajo que varían con el desarrollo de la humanidad.

Las características de este trabajo hacen un constante crecimiento personal y profesional brindándole, en el caso del área de salud, concretamente a la enfermera satisfacción laboral pero por otro lado un gran riesgo de padecer enfermedades, estrés e insatisfacción laboral.

El grado de satisfacción laboral es un buen indicador respecto a la forma en que la persona percibe su trabajo y es una de muchas variables que permite predecir la calidad del trabajo que realiza una persona. El buen ambiente en el

lugar de trabajo, es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo, y así obtener un grupo humano de trabajo que pueda brindar una mejor calidad de atención.

El personal de enfermería, debería percibir lo beneficioso, interesante, y estimulante que es estar bien en el trabajo, con un grupo de personas que se lleve bien, se comprendan, comuniquen, se respeten, trabajen en armonía y cooperación.

Por todo ello es importante conocer el significado del desempeño y grado de satisfacción laboral de los enfermeros en estudio. Algunos autores realizaron estudios sistemáticos sobre factores que podrían afectar estos parámetros:

**Robert Hoppock, 1930:**<sup>1</sup> Pionero en materia de orientación profesional, hizo un análisis profundo sobre la satisfacción laboral, llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

**Herzberg, 1959:**<sup>2</sup> Formula que la actual satisfacción del hombre con su labor viene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo y de este modo pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. A inicio de los setenta, se hace popular el método de adelantos en el trabajo, que consistía en enriquecer el trabajo en sí y lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.

**Maslow Abrahán:**<sup>3</sup> Planteo que todas las personas tienen ciertas necesidades básicas que deben satisfacerse para que el individuo alcance un nivel óptimo de

---

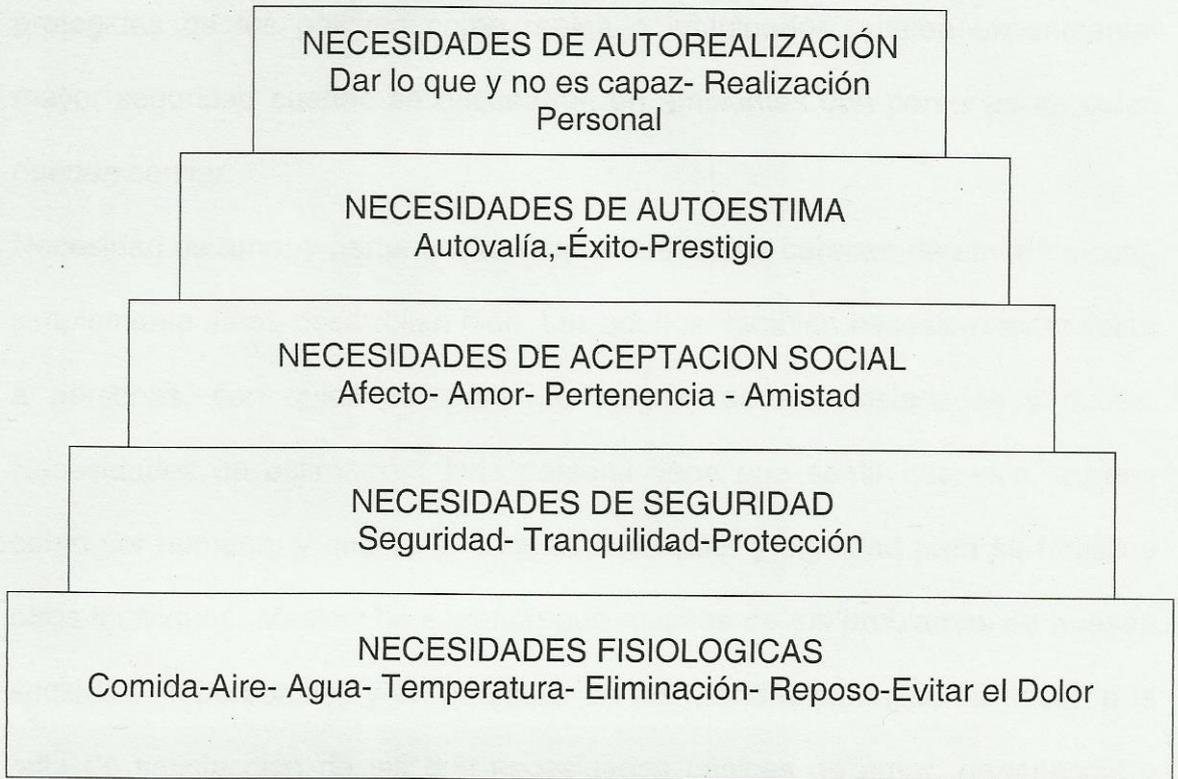
<sup>1</sup> **Robert Hoppock** (1901-1995) Maestría en psicología de la educación, Doctorado en Filosofía en la investigación educativa.

<sup>2</sup> **Frederick Irving Herzberg** (1923 - 2000) psicólogo, influyó en la gestión administrativa de empresas. Su teoría enriquecimiento laboral y la teoría de la Motivación e Higiene.

<sup>3</sup> **Abrahán Maslow** (1908- 1970) psicólogo y siquiatra humanista Estadounidense. Impulsor de los conceptos de la autorrealización.

bienestar. Las personas tienen las mismas necesidades básicas pero su naturaleza y su relativa importancia para el bienestar del individuo cambian, como la edad de la persona, su etapa de desarrollo físico y psicosocial son variables importantes que las afectan.

Pirámide de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.



En la jerarquía Maslow considera que el individuo se esfuerza constantemente por satisfacer sus necesidades básicas; para que una persona pueda proceder a buscar la satisfacción de necesidades de un nivel más alto, es necesario que satisfaga la más fundamental.

Satisfacer las necesidades fisiológicas: porque son primordiales para vivir, cuando una persona tiene hambre, su vida gira en torno a la necesidad de obtener el alimento o cuando se suprime el agua por un tiempo prolongado, se

preocupara a calmar su sed, algunas necesidades son tan esenciales como la falta de aire, es necesario en ese caso actuar de inmediato para salvar la vida de la persona. El alivio del dolor es una prioridad, la persona no puede descansar, si es intenso.

**Necesidades de seguridad y protección:** para sentirse que están a salvo protegidas de los peligros como reales o imaginarios, suelen experimentar mayor seguridad cuando se encuentran en ambientes con personas en quien pueden confiar.

**Necesidad de amor y pertenencia:** Los lactantes que carecen de amor y afecto, simplemente no se desarrollan bien. Los adultos también necesitan tener cerca a personas, con quien compartir su alegría, penas, ansiedades y dudas.

**Necesidades de estimación:** Una persona tiene que sentir que vale la pena como ser humano, y que se le considere de valor y dignidad para su familia y otros individuos. Maslow ha sugerido que muchos de los problemas en nuestra sociedad impersonales y en particular en las grandes ciudades se deben a la falta de satisfacción de las dos necesidades básicas de amor, pertenencia y estimación. Si no se satisfacen tendrán un mal concepto de de sí mismas y sentimientos desadaptación, frustración, alineación y como resultado falta de esperanza.

**Necesidades de realización personal:** Es la necesidad que tiene la persona de obtener su potencial más elevado y lograr las ambiciones que tenga en la vida.

El hombre no es una unidad estática que intenta conservar su equilibrio en el mundo que cambia, sino que busca cosas fuera de su alcance.

**Locke, 1976:** <sup>4</sup> Plantea que la satisfacción laboral es un producto de la desigualdad entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene de él, lo que se traduce en que a menor desigualdad, entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. También hizo una investigación de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral y concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permita alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores convenientes o de ayuda para satisfacer las necesidades básicas pudiendo ser estas necesidades físicas o psicológicas.

**Stephen Robbins, 1998:** <sup>5</sup> En la investigación del Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes: Participación con el trabajo, compromiso organizacional y satisfacción laboral. La participación con el trabajo: Es el grado en el cual un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño laboral importante para la valoración propia. Compromiso organizacional: Grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea conservarse en ella como uno de sus miembros.

Robbins, Dice que “el compromiso organizacional, es un mejor pronosticador de la rotación porque es una respuesta más general y duradera a la empresa en conjunto, que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y

---

<sup>4</sup> **Edwin Locke** (1938) psicólogo y investigador, profesor de la motivación, satisfacción laboral y liderazgo. Su trabajo de 1975 en el capítulo sobre la satisfacción sigue siendo uno de los más citados en las piezas de trabajo en el campo.

<sup>5</sup> **Stephen Robbins** (1943) Autor de La investigación del comportamiento organizacional, 10 a ed. Pearson educación, México, 2004. En investigación se centrado en el conflicto, el poder y la política en las organizaciones, así como el desarrollo de habilidades interpersonales efectivas.

no estar insatisfecho con la organización como un todo”. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la propia organización, es más probable que los individuos piensen en renunciar.

**Palma Sonia, 1999:**<sup>6</sup> Define el termino de satisfacción laboral como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe políticas administrativas, relacionadas con otros miembros de la organización, relaciones con la autoridad, condiciones físicas, y materiales que faciliten su tarea y el desempeño de su labor” .

---

<sup>6</sup> **Palma Sonia Carrillo.** Especialista en Psicología Organizacional. Máster en Administración en la Educación. Consultora. Catedrática universitaria. Conferencista. Investigadora en satisfacción laboral, estilos de liderazgo.

## DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño: es actuar, trabajar, dedicarse a una actividad. Es la proporción entre el producto o el resultado obtenido, cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio<sup>7</sup>. También es la evaluación de examinar el rendimiento laboral y los conocimientos, para conocer los puntos débiles y fuertes de un empleado, esto expresaría las características del personal.

La comunicación interpersonal también ayuda a predecir el desempeño laboral, es importante evaluar las habilidades de comunicación interpersonal.

La efectividad de la organización de salud depende de la habilidad y destreza de sus trabajadores, por ello los jefes y supervisores de enfermería deberían motivar al personal a su cargo a través de una relación armónica que estimule sentimientos de realización, oportunidad de crecimiento que contribuya a la superación personal y profesional del personal de enfermería.

La evaluación es importante porque se busca rasgos y comportamientos positivos en las conductas de los trabajadores, haciendo sugerencias constructivas, expresándose de buen modo, permitiría aumentar la productividad y disminuir el ausentismo.

Tiempo atrás se creía que las personas más inteligentes tenían más éxito en el trabajo, pero hay otros factores más importantes que están relacionados con la personalidad, rendimiento y desempeño tiene que ver con los conocimientos, destreza, motivación, creatividad, liderazgo, integridad, asistencia, cooperación, sentido de pertenencia y reconocimientos de los trabajos realizados, también

---

<sup>7</sup> Definición de enciclopedia Marred 1996.

garantiza buenas condiciones de trabajo y permite construir las metas propuestas.

La profesión de enfermería es única, cuya misión es la atención de los seres humanos en su experiencia de salud y enfermedad. Tienen como propósito el cuidado de las personas y poner en práctica la integridad del conocimiento científico técnico y humanístico.

El desempeño laboral de los enfermeros está basado en la ejecución de la actividad profesional y refleja el conocimiento, habilidades y destreza de los mismos donde el liderazgo, la autonomía profesional, responsabilidad, toma de decisiones, identidad profesional son elementos fundamentales para la prestación de servicios de enfermería.

El liderazgo en enfermería es considerado como un proceso de influencia interpersonal, reciproca a través del cual se ayuda a personas a alcanzar la meta en su estado de salud. Es una de las facetas fundamentales para la ejecución profesional de enfermería, por cuanto un liderazgo eficaz conlleva a la cohesión del grupo bajo control a desarrollar la autonomía profesional, estimula la participación grupal, motivación y compromiso en la toma de decisiones éticos, el aprender aceptar los elogios, el trabajo bien hecho, tomar las críticas como algo constructivo, construir relaciones de afinidad con sus compañeros de trabajo y saber afrontar nuevos desafíos, establecen metas en busca de soluciones pertinentes a los problemas que confrontan diariamente en su desempeño laboral.

**Cristina Mejías, 1970:**<sup>8</sup> Dice "Que la mejor manera de combatir el paso del tiempo, no es sumar más tarea durante la hora de trabajo, sino mejorar la calidad de pensar en forma cualitativa" y que es bueno aceptar los elogios de los demás, felicitarse a uno mismo y no depender de la opinión del jefe que lleva a creer que su trabajo, no es valorado. Es importante construir relaciones positivas, crear lazos con las personas que se tienen afinidad y tener cuidado de no formar alianzas manipuladoras para menoscabar el trabajo de otros o sembrar polémica en el ambiente laboral.

La clave está en resolver los problemas en forma diplomática y sobre todo decirle no al odio y a la mezquindad entre compañeras de trabajo.

Refiere que "el odio mata al espíritu y paraliza con amargura a la persona que lo siente" por eso antes de sufrir en el trabajo es mejor no perder la calma y buscar de alguna manera poder disfrutar el momento. Cada día tenemos un sinnúmero de actividades por hacer que a cabo del día no nos alcanza para terminar las tareas programadas, no se trata de trabajar más para tener mejores resultados, sino priorizar las cosas importantes, es probable que la falta de administración del tiempo este afectando el desempeño laboral.

**Elton Mayo:**<sup>9</sup> En las investigaciones sobre la sociología y la psicología, estudia las condiciones óptimas de confort en el trabajo. Descubre las necesidades sociales en el trabajo. Las personas no solo buscan comodidad, salario en su trabajo, sino su rendimiento laboral que viene condicionado por lo gratificante que se siente el contacto con otros seres humanos en su trabajo.

---

<sup>8</sup> **Cristina Mejías.** Presidenta de CM sociología de empresas y coach de carrera laboral, graduada en la universidad católica Argentina en 1970.

<sup>9</sup> **George Elton Mayo** ( 1880- 1949 )Australia teórico social, sociólogo y psicólogo industrial especializado en teoría de las organizaciones, las relaciones humanas y el movimiento por las relaciones humanas.

**David C. McClelland:** <sup>10</sup> El campo de la motivación constituye el paradigma vigente. Esta teoría es la continuación del logro de la ley de efecto de Thorndike, todos buscamos obtener premios y evitar castigos. Está relacionado con la autoestima, la confianza en uno mismo y la esperanza del éxito o experiencia positiva con relación al futuro.

Las personas con alto motivo de logro creen en sí mismo y no dudan en ponerse en situaciones de resultado incierto, ya que confían salir airoso de ello. La búsqueda de situaciones de cierta incertidumbre con probabilidad de éxito 0,50 y de fracaso 0,50, aquí es donde va a depender de uno mismo el resultado por lo que el reto es máximo.

Las personas que tienen baja motivación de logro prefieren las situaciones de posibilidades de éxito y fracaso extremo, situaciones de baja incertidumbre, en que la probabilidad del éxito sea de 0,90 y 0,10 de fracaso o viceversa. El resultado se debe más a la situación, al entorno que a uno mismo, por esto no hay una exposición al fracaso importante.

**F. Dorsh:** <sup>11</sup> Menciona que la motivación es el trasfondo psíquico e desinterés. Impulsos que sostiene la fuerza de acción y señala la dirección a seguir. Los seres humanos actuamos siguiendo determinados móviles y buscando fines. La motivación es considerada como un conjunto de razones que explican los actos de un individuo o los motivos por lo cual hace una acción. La motivación es un mecanismo para lograr objetivos y alcanzar determinadas metas, es un

---

<sup>10</sup> **David C. Mc Clelland** 1917 - 1998 Estadounidense teórico psicológico . Su trabajo en la motivación de logro

<sup>11</sup> **F. Dorsch** Psicólogo escritor del rendimiento laboral.

fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad.

La motivación del ser humano, es un impulso que lleva a una persona a actuar de determinada manera que da origen a un comportamiento específico". La motivación es importante para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral; se puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que valora su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes.

### **Los factores que afectan al desempeño:**

La motivación, la aptitud, el nivel de habilidad, la satisfacción laboral, percepción de las funciones y factores personales.

**La motivación:** <sup>12</sup> Son estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persisten en ellas para lograr sus objetivos. Es el fundamento detrás de toda conducta; los individuos actúan o se comportan de determinada manera porque se encuentran motivados a hacerlo así, ya que toda conducta se inicia con la motivación, los enfermeros deben comprender a fondo esta importante influencia en el comportamiento. Desde la perspectiva de la administración de los servicios, es posible considerar a la motivación como la cantidad de tiempo y esfuerzo que se le dedica al trabajo, lo que incluye a desarrollar actividades eficientes y eficaces para poder cumplir con las tareas. Los valores o impulsos internos pueden actuar como dispositivo motivacional.

**La aptitud:** <sup>13</sup> Es cualquier característica que permite pronosticar diferencias interindividuales en situaciones futuras de aprendizaje, así mismo es la capacidad de una persona para realizar adecuadamente una tarea.

---

12-es.wikipedia.org/wiki

13-es.wikipedia.org/wiki

**Nivel de habilidad:** <sup>14</sup> Grado de competencia de un sujeto concreto frente a un objetivo determinado, es decir, en el momento en que se alcanza el objetivo propuesto en la habilidad, se considera que esta se ha logrado a pesar de que este objetivo se haya conseguido de una forma poco depurada y económica. Se considera a la habilidad como una aptitud innata, desarrollada o varias de estas mediante la práctica, se le denomina talento. La habilidad es la destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o bien en grupo.

**Satisfacción laboral:** <sup>15</sup> La define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, actitud que está 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 por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

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

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

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores

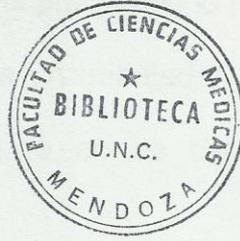
---

14- [es.wikipedia.org/wiki](http://es.wikipedia.org/wiki)  
15- [es.wikipedia.org/wiki](http://es.wikipedia.org/wiki)

- Los grupos de referencia.

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

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



Se puede establecer dos niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

**Satisfacción General:** indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

**Satisfacción por facetas:** grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral.

**Percepción de las funciones:** Proceso por el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan la información para formarse una imagen significativa de su labor.

**Factores personales:** Los factores personales afectan el desempeño de los trabajadores en sus funciones y su ejecución de labores.

Los factores personales pueden dividirse en tres tipos:

**Falta de conocimiento:** la falta de conocimiento o de habilidad se produce cuando la persona se ha seleccionado mal para el cargo a ejecutar, no es el trabajador adecuado, no se le ha enseñado o no ha practicado lo suficiente.

Generalmente ocurre que un supervisor manda a un trabajador a realizar una actividad sin preguntar si sabe o no hacerlo, o no se cerciora de que efectivamente sabe el trabajo que le ha asignado.

**Falta de motivación:** las actitudes indebidas se producen cuando la persona trata de ahorrar tiempo, de evitar esfuerzos, cuando su actitud hacia su propia seguridad y la de los demás no es positiva.

**Falta de capacidad:** la incapacidad física o mental se produce cuando la persona ha seleccionado mal para el cargo a ejecutar, no es el trabajador adecuado, la persona ha visto disminuida su capacidad física o mental.

**Factores externos administración del tiempo y área:** Una vez que el enfermero de servicio ha establecido su área de trabajo, debe priorizar y organizar las tareas a ejecutar y así poder lograr sus objetivos, ambas son vitales para el desarrollo y el rendimiento elevado. Los avances tecnológicos ayudan a los enfermeros de los servicios a utilizar el tiempo de forma más eficaz, es otra herramienta vital para su progreso.

En gran parte enfermería se ocupa de ayudar a las personas a satisfacer las necesidades básicas, cuando no pueden hacerlo solas, por estar enfermos o por falta de conocimiento, habilidad o motivación. Las personas tienen las mismas necesidades toda su vida. Sin embargo, su naturaleza y su relativa importancia para el bienestar del individuo cambian con la edad de la persona en su etapa de desarrollo físico y psicosocial son variables importantes que afectan.

## CARACTERISTICAS DE LA PROFESION DE ENFERMERIA

Henderson Virginia: dice que la función principal de la enfermera es: "Cuidar"

**Funciones complementarias:** asistencia, enseñanza, investigación, administración.

**Objetivo:** individuos, familia, comunidad.

**Condiciones:** salud, enfermedad.

A través del tiempo el hombre ha buscado estrategias para protegerse, cuidarse, bien sea de los elementos de la naturaleza, enfermedades, agresiones físicas o de aquello que considerase perjudicial para su salud, también ha buscado ayuda en otras personas en los momentos que ha necesitado cuidado, para recuperar su salud. Todos los seres humanos en algún momento de nuestras vidas hemos cuidado algo, bien sea a nuestros familiares, amigos, pacientes, incluso nuestra mascotas y plantas etc. Estar pendientes de algo es cuidar. También podemos estar pendiente de nuestro cuerpo de muchas y distintas maneras con el objetivo de mantener la salud, esa atención se traduce en auto-cuidado, que es otra forma de practicar el cuidado pero con nosotros mismos, cuidar para nosotros es una condición humana, donde está implícito el afecto, donde la actitud juega un papel importante en esa acción de cuidado.

Esa actitud de parte de la persona cuidadora debe ser llena de entusiasmo donde se transmita respeto y armonía al otro, es interesante y sano, practicar el cuidado ya que cuando cuidamos con afecto, lo que hacemos es reconfortante. Debe existir empatía en todo personal de salud independientemente de la acción que se esté desempeñando, al ponemos en práctica el cuidar estamos de algún modo interrelacionándonos con el sujeto que recibe cuidado, le

hacemos entrega de nuestra ayuda, confianza y eso de algún modo va cargado de una energía, un sentimiento.

En Enfermería la visión filosófica que han aportado: Nightingale, Wiedenbach, Henderson, y Watson; han dejado en claro que la enfermera está en constante relación con el paciente y su entorno, quien se comporta como una madre que alimenta y cuida de alguien, así mismo consideran a los cuidados de enfermería como el arte de cuidar, donde el paciente tiene necesidades que hay que cubrir pues si no se cubren llega el desequilibrio físico y hasta la muerte. Estos aportes filosóficos proporcionan herramientas suficientes en la resolución de problemas específicos de Enfermería.

**Florence Nightingale:** <sup>16</sup> Define el entorno como todas las condiciones e influencias externas que afectan la vida y al desarrollo de un organismo que pueden prevenir, detener o favorecer la enfermedad, los accidentes o la muerte. El concepto y visión que tenía Nightingale para esa época se adapta perfectamente a nuestro tiempo.

Un entorno saludable se puede traducir en una manera de cuidar ya que los elementos esenciales que consideró de mayor importancia eran: el aire puro, agua potable, eliminación o disposición de aguas residuales, higiene y luz; el buen manejo del entorno por parte de la enfermera, así como también la continuidad de los cuidados hizo que se cambiaran totalmente los paradigmas cuanto a la salud.

---

<sup>16</sup> **Florence Nightingale**, OM (Florencia, Gran Ducado de Toscana, 12 de mayo de 1820 - Londres, 13 de agosto de 1910), británica, es considerada una de las pioneras en la práctica de la enfermería. Se le considera la madre de la enfermería moderna y creadora del primer modelo conceptual de enfermería. Destacó desde muy joven en la matemática, aplicando después sus conocimientos de estadística a la epidemiología y a la estadística sanitaria. Fue la primera mujer admitida en la *Royal Statistical Society* británica, y miembro honorario de la *American Statistical Association*

**Ernestine Wiedenbach:** <sup>17</sup> Su teoría se centra en el arte de la Enfermería y las necesidades del paciente, dicha teoría guía las actuaciones del profesional, lo que ella considero un arte. Esta teorizante postuló que la Enfermería clínica tiene como objetivo satisfacer la necesidad de ayuda del paciente. Ella ve a enfermería como una profesión de ayuda propone que para identificar la necesidad de ayuda de los pacientes se debe indagar en relación al significado de la conducta del usuario, las causas de incomodidad o incapacidad del enfermo, valorar las capacidades de autocuidado de la persona, considero estos elementos básicos para que la enfermera cuidadora los observará antes de realizar sus acciones.

**Virginia Henderson:** <sup>18</sup> Comienza a trabajar con el proceso de enfermería como el método de trabajo de la enfermera. Ella sostiene que la única función es ayudar al individuo, sano o enfermo que contribuyan a su salud o recuperación, también considera que la enfermera, debe poseer conocimientos en ciencias biológicas y sociales. Del mismo modo, identificó 14 necesidades que son básicas en la persona ellas son: respirar, comer y beber adecuadamente, eliminación, moverse y mantener posturas adecuadas, dormir y descansar, vestirse adecuadamente, mantener la temperatura del cuerpo dentro de límites normales, mantener la higiene corporal y la integridad de la piel, conservar un entorno seguro, comunicarse, ejercer su religión, trabajar, ocio y aprender. Henderson observó que interviniendo positivamente en estas 14 necesidades básicas la enfermera prestaría un mejor cuidado e incluso más

---

<sup>17</sup> **Ernestine Wiedenbach (1900-1998)** Enfermera norteamericana, educadora y escritora. Fue pionera en la enfermería de maternidad centrada en la familia y desarrolló ampliamente los conocimientos y prácticas de la enfermería obstétrica.

<sup>18</sup> **Virginia Henderson (1897 - 1996)**, fue enfermera teorizadora que incorporó los principios fisiológicos y psicológicos a su concepto personal de enfermería

individualizado, cuando las circunstancias lo requieran. También debe valorar las causas que alteran dichas necesidades, señala: “toda enfermera debe ponerse en el lugar de sus pacientes para saber cuáles son sus necesidades”. Lo entendemos como la empatía que debe sentir la enfermera al momento de dar cuidado al usuario, ese sentimiento empático determinará la correcta identificación de cualquier alteración en la persona.

Enfermería es una profesión humanista, donde tiene la oportunidad de relacionarse día tras día con seres humanos y por consiguiente comunicarse. A través de la intersubjetividad se pone de manifiesto las relaciones sociales como esencia y resultado de la actividad humana, afectiva y racional entre la enfermera y la persona cuidada.

**Jean Watson:** <sup>19</sup> Define a la profesión, como la esencia de la práctica de enfermería. Propuso una filosofía de la ciencia del cuidado identificando 10 factores:

- 1 - Formar un sistema de valores.
- 2 - Inculcar valores de fe y esperanza.
- 3 - Favorecer la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás.
- 4 - Desarrollar una relación de confianza y ayuda.
- 5 - Promover y aceptar las expresiones positivas y negativas.
- 6 - Utilizar sistemáticamente el método de resolución de problemas para tomar decisiones.
- 7 - Promover el aprendizaje interpersonal.

---

<sup>19</sup> Jean Watson (1940) Dra. en Psicología enfermera

8 - Proporcionar un entorno de apoyo y protección o de mejora en los ámbitos *mental, físico, sociocultural y espiritual*.

9 - Ayudar a satisfacer las necesidades humanas.

10 - Tomar en cuenta las fuerzas existenciales y fenomenológicas.

Teniendo en consideración estos aspectos la enfermera abordará no solo la parte biológica de la persona, sino también el aspecto espiritual, social, cultural, emocional entre otras dimensiones.

Watson considera de suma importancia las acciones preventivas como función de la enfermera para evitar las enfermedades, del mismo modo menciona la importancia que tiene la fenomenología, la psicología y las humanidades para enfermería, por ser ésta una ciencia humana.

#### **Funciones que desempeña la enfermera:**

**Función asistencial:** La relación directa con el usuario, familia o comunidad, para la ejecución de las acciones precisas a favor del bienestar y la seguridad que pueden tener aspectos de promoción, prevención, curación, o rehabilitación.

**Función docente:** Trata de transmitir el conocimiento necesario para que los pacientes o clientes adopten en forma racional y consiente las mejores conductas de salud. También cumple actividades de enseñanza directa a profesionales de enfermería y otros pertenecientes al equipo.

**Función investigadora:** Se manifiestan acciones enfocadas tanto en la ampliación, profundización y desarrollo, de los conocimientos propios de la profesión como la búsqueda de soluciones concretas a problemas de la práctica, mejorando de forma constante.

**Función administradora:** Se encamina al manejo adecuado de los recursos disponibles dentro de los grupos o instituciones, de manera que el trabajo se realice en forma sistemática y con mejores resultados. Los cuidados de enfermería contribuyen a la supervivencia. La enfermera actúa fundamentalmente para asegurar el mantenimiento de la vida en los mejores niveles que esta pueda alcanzar. Ya no es la enfermedad en sí misma el objeto de los cuidados, sino el bienestar y la seguridad de los individuos de tal manera que mediante las acciones de enfermería, los usuarios se encuentren en las mejores condiciones de vida. Cualquiera que sea la situación de salud o enfermedad que estén viviendo.

La aplicación de una medida terapéutica o diagnóstica ordenada por el médico tiene una actividad relacionada con la enfermera y el usuario.

Los cuidados controlan y previenen la morbilidad y sus secuelas. Las acciones preventivas controlan una especial dimensión e importancia, lo que coloca a los cuidados en un lugar destacado para el cumplimiento de las prioridades del sistema y permiten al paciente decidir. La información en este contexto es un elemento fundamental del cuidado hace al usuario más consciente y conocedor de su situación en consecuencia capaz de decidir la adopción de conductas saludables para su propia situación de salud. La funcionalidad recuperada es una de las consecuencias de las acciones de salud señaladas como resultado del funcionamiento del sistema sanitario.

Por todo lo expuesto, las investigadoras consideramos de suma importancia, los aportes que puedan obtenerse de este trabajo a los fines de mejorar el desempeño laboral de los enfermeros, que consecuentemente traerá satisfacción en el trabajo.

## HIPOTESIS

Factores tales como el poco descanso, enfermedad, problemas familiares, estudio y la edad se relacionan en forma directa con el grado de desempeño y satisfacción laboral.

## DISEÑO METODOLOGICO

El diseño de una investigación implica las decisiones interrelacionadas para armonizar objetivos, enfoques y tácticas de investigación, para comprobar una hipótesis y la determinación de las estrategias que servirán para dar respuesta al problema y comprobar la hipótesis.

Lo más importante es la elección del enfoque de la investigación o tipo de diseño, esto determinara la forma en que se obtendrá la información.

### 1 – METODOLOGÍA

Se trabajará con el método **cuantitativo**, este paradigma orienta al estudio de variables susceptibles de medición y análisis estadísticos, es decir se sitúa en un enfoque de características cuantitativas, también emplea un modelo cerrado de razonamiento lógico deductivo, desde la teoría de proposiciones de hipótesis y el análisis aplicado a nuestra estadística.

### 2 - TIPO DE ESTUDIO

**Descriptivo:** Porque describe las propiedades importantes de la persona, grupo, comunidad o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, que busque caracterizar los principales problemas.

Desde el punto de vista científico describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente. Este tipo de estudio nos ayudara a medir el grado de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería que trabajan con pacientes neonatos y pediátricos en situaciones de atención compleja o alto riesgo y esta será la base científica que sustente el estudio de investigación que queremos realizar.

### **3 - AREA DE ESTUDIO**

El estudio se realizara en los servicios de R.C.C.V. del Hospital Notti que tiene una capacidad de 6 camas y el servicio de NEO del Hospital Español el cual está dotado para 15 camas.

### **4 - SEGÚN PERIODO Y SECUENCIA DE ESTUDIO:**

Este estudio se realizara en forma **transversal**.

### **5 - POBLACION Y MUESTRA**

La población tomada es de 55 enfermeros que trabajan en los servicios puestos en estudio, que brindan cuidados intensivos. No se trabaja con muestra.

### **6- UNIDAD DE ANALISIS**

Se evaluará en forma anónima a cada uno de los enfermeros que trabajan en los servicios de NEO hospital Español y RCCV del hospital Notti durante los meses de Enero, Febrero y Marzo del 2011.

### **7- TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica a utilizar será una entrevista abierta a cada uno de los enfermeros de los servicios puestos en estudio. A través de esta técnica se recogerá la información y el rol que cumple cada uno.

### **8- INSTRUMENTO DE RECOLECCION**

Las encuestas serán anónimas cerradas donde se podrá valorar la investigación que se quiere realizar.

### **9- RECOLECCION DE DATOS**

La realizarán las propias autoras por medio de encuestas anónimas cerradas a los enfermeros puestos en estudio.

## **10- FUENTES DE INFORMACIÓN**

Primarios: los datos recolectados por medio de las encuestas anónimas de los enfermeros puestos en estudio.

## **11 - RECOLECCIÓN DE DATOS, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.**

- Los recursos materiales y humanos están a cargo del investigador.
- Encuesta anónima.
- Cronograma donde se planifica las actividades en tiempo.
- La recolección de la información se realizará desde Enero a Marzo del 2011.

## **12 - PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

Una vez recolectada la información se procederá a codificarla para luego ordenarla en una matriz de datos y después se procederá a la tabulación de los datos. Se presentara la información en cuadros de frecuencia relativa, absoluta gráficos y tortas

## **ANALISIS**

Se realizara un análisis univariado y multivariado para entrecruzar las distintas variables consideradas en el estudio, para llegar a la conclusión de que si la hipótesis de trabajo es respuesta para la pregunta planteada.

Luego se volcara los resultados obtenidos en un informe final.

## ESQUEMA DEL ANALISIS UNIVARIADO

- **Características del personal en estudio**

- 1- Sexo
- 2- Edad
- 3- estado civil
- 4- número de hijos
- 5- nivel de instrucción
- 6- años de servicio de enfermería
- 7- antigüedad en este servicio
- 8- horas semanales que trabaja
- 9- distancia de su domicilio al trabajo
- 10- trabaja en otra institución
- 11- modalidades de los turnos de trabajo

- **Desempeño Laboral**

- 12- Puntualidad
- 13- Apoyo Bibliográfico
- 14- Compromiso Laboral
- 15- Trabajo en Grupo

- **Satisfacción Laboral**

- 16- Grado de Satisfacción
- 17- Remuneración
- 18- Carga Diaria de trabajo
- 19- Apoyo del Entorno Laboral

## **OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

### **Caracterización del personal de estudio**

**1 - Sexo =** Femenino - Masculino

**2 - Edad =**

- a) 21 a 30 años
- b) 31 a 40 años
- c) 41 o más años

**3 - Estado civil =**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Separado
- d) Otro

**4 - Número de hijos =**

- a) s/hijos
- b) 1 hijo
- c) 2 hijos
- d) 3 o más hijos

**5 - Nivel de formación en enfermería =**

- a) Auxiliar de Enfermería
- b) Enfermera
- c) Licenciada en Enfermería

**6 - Años de servicio de enfermería =**

- a) 1 a 5 años
- b) 6 a 10 años
- c) 11 a 15 años

d) 16 años o más

**7 - Antigüedad en este servicio =**

a) 1 a 5 años

b) 6 a 10 años

c) 11 a 15 años

d) 16 años o más

**8 - Horas semanales que trabaja =**

a) 36 a 40 horas

b) 41 o más horas

**9 - Distancia desde su domicilio al trabajo =**

a) 10 a 20 Km.

b) 21 a 30 Km.

c) 31 o más Km.

**10 - Trabaja en otra institución = SI -NO**

**11 - Modalidad de los turnos de trabajo = Rotativo - Fijo**

**13 - Turnos de trabajo = Mañana – Tarde – Vespertino - Noche**

**14 - Desempeño Laboral =**

Puntualidad:

a) siempre

b) A veces

c) Difícil

Apoyo Bibliográfico:

a) siempre

b) A veces

c) Nunca

Compromiso Laboral:

- a) muy comprometido
- b) comprometido
- c) medianamente comprometido

Trabajo en Equipo:

a) Hace aportes:

- 1) siempre
- 2) casi siempre
- 3) a veces

b) Actitud pasiva:

- 1) siempre
- 2) casi siempre
- 3) a veces

c) Obligadamente:

- 1) siempre
- 2) casi siempre
- 3) a veces

d) Ayuda espontáneamente:

- 1) siempre
- 2) casi siempre
- 3) a veces

**15 - Satisfacción Laboral =**

a) Grado de satisfacción:

- 1) muy satisfecho
- 2) satisfecho

3) medianamente satisfecho

4) poco satisfecho

b) Remuneración:

1) muy satisfecho

2) satisfecho

3) medianamente satisfecho

4) poco satisfecho

c) Carga horaria de trabajo:

1) muy satisfecho

2) satisfecho

3) medianamente satisfecho

4) poco satisfecho

d) Apoyo del entorno laboral:

1) muy satisfecho

2) satisfecho

3) medianamente satisfecho

4) poco satisfecho

## **CAPITULO II**

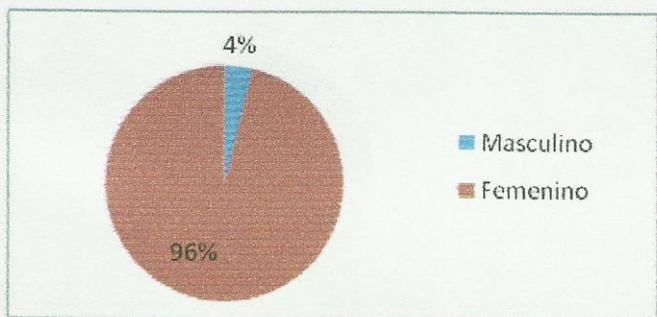
# **TABLAS Y GRAFICOS**

**TABLA N° 1: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según sexo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

Sexo	FA	FR
Masculino	1	4%
Femenino	26	96%
total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRÁFICO N° 1**



**Comentario:**

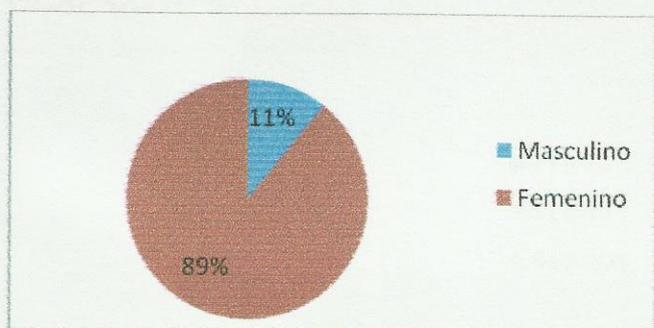
El 96% del personal es de sexo femenino lo cual nos indica que muchas de ellas son madres, amas de casa y tienen más actividad personal, lo que puede ocasionar cansancio psicofísico y esto les lleva a no tener un buen desempeño en sus tareas.

**TABLA N° 2:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **sexo** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Sexo	FA	FR
Masculino	3	11%
Femenino	25	89%
total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRÁFICO N° 2**



**Comentario:**

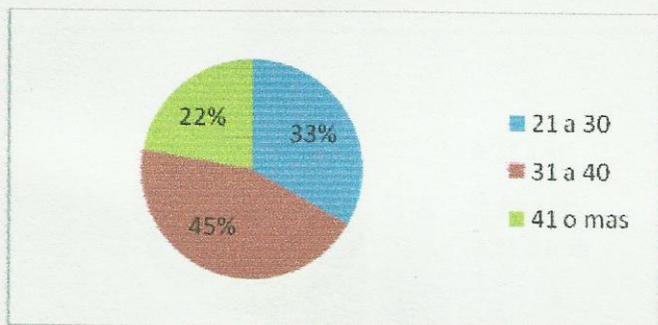
El 89% del personal es sexo femenino lo cual nos indica que muchas de ellas son madres, amas de casa y tienen más actividad personal, lo que puede ocasionar cansancio psicofísico y esto les lleva a no tener un buen desempeño en sus tareas.

**TABLA N° 3:** "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según edad durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Edad	FA	FR
21 a 30	9	33%
31 a 40	12	45%
41 o mas	6	22%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 3**



**Comentario:**

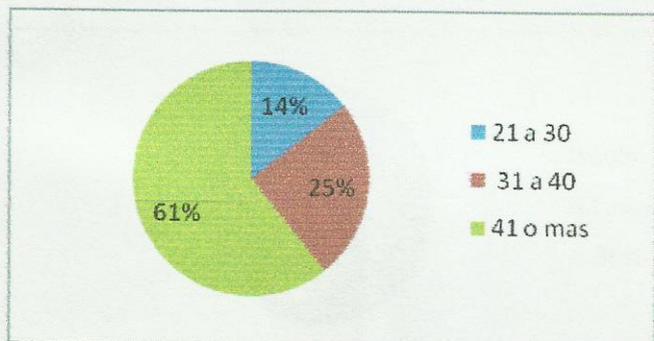
El 45% tiene una edad promedio de 31 a 40 años lo que nos indica que el personal podría tener hijos pequeños o en edad escolar y el 33% entre 21 a 30 años con mas actividad social y esto podría ocasionarle cansancio produciendo insatisfacción.

**TABLA N° 4:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **edad** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Edad	FA	FR
21 a 30	4	14%
31 a 40	7	25%
41 o mas	17	61%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 4**



**Comentario:**

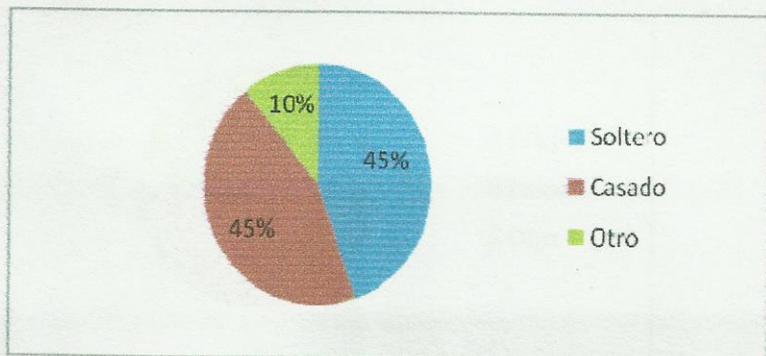
El 61% del personal tiene una edad promedio de más de 41 años, lo que nos indica que hay gente joven adulta y adulta, esto podría indicar carga familiar, con hijos menores en edad escolar y en muchos casos estar relacionado con enfermedades de la edad esto podría causarles insatisfacción y un déficit en el desempeño.

**TABLA N° 5:** "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según estado civil durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Estado civil	FA	FR
Soltero	12	45%
Casado	12	45%
Otro	3	10%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras

**GRAFICO N° 5**



**Comentario:**

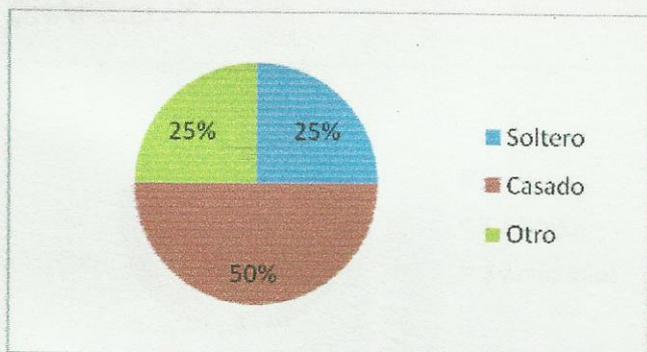
El 45% del personal es soltero y el 45% casado, esto nos indica que tienen una gran actividad como madre, ama de casa mas el trabajo y en otros casos doble jornada laboral esto les ocasiona cansancio psicofisico que puede llevarle a no estar satisfecho.

**TABLA N° 6:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **estado civil** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Estado civil	FA	FR
Soltero	7	25%
Casado	14	50%
Otro	7	25%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 6**



**Comentario:**

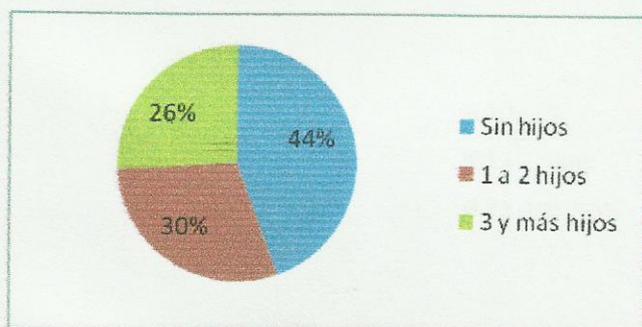
El 50% del personal es casado, nos indica que tienen una gran actividad como madre, ama de casa mas el trabajo y en otros casos doble jornada laboral esto les ocasiona cansancio psicofisico que puede llevarle a no estar satisfecho.

**TABLA N° 7: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según N° de hijos durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

N° de hijos	FA	FR
Sin hijos	12	44%
1 a 2 hijos	8	30%
3 y más hijos	7	26%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras

**GRAFICO N° 7**



**Comentario:**

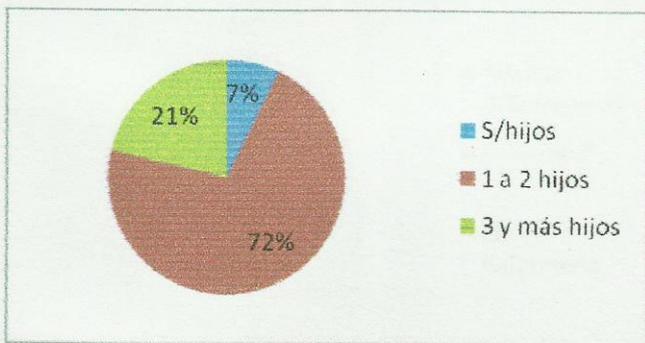
El 44% del personal no tiene hijos y el 56% tiene mas de 1 hijo esto nos indica que el sexo femenino tiene más actividad familiar y social lo cual puede estar afectando su desempeño en las actividades de su trabajo.

**TABLA N° 8:** "N° de personal en estudio de los servicios Neonatología del Hospital Español, según N° de hijos durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011".

N° de hijos	FA	FR
Sin hijos	2	7%
1 a 2 hijos	20	72%
3 y más hijos	6	21%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 8**



**Comentario:**

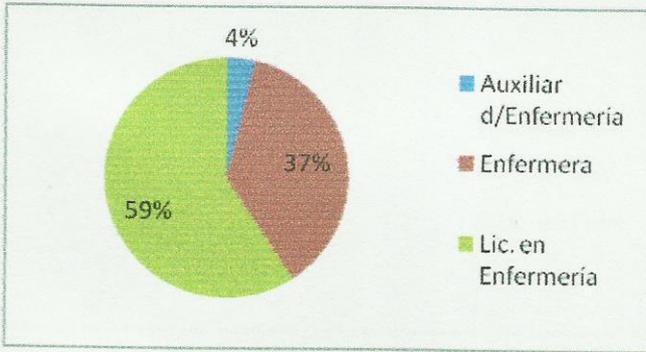
Más del 72% del personal tiene mas de 1 hijo esto nos indica que el sexo femenino tiene más actividades lo cual puede estar afectando su desempeño en las actividades de su trabajo.

**TABLA N° 9: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según nivel de formación durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

Nivel de formación	FA	FR
Auxiliar de Enfermería	1	4%
Enfermera	10	37%
Lic. en Enfermería	16	59%
Total	27	100%

FUENTE: Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 9**



**Comentario:**

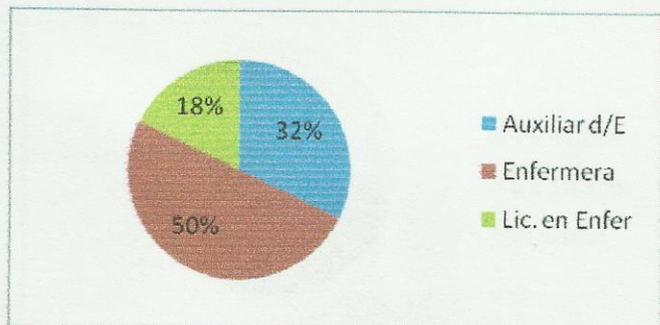
El 59% son Licenciados en enfermería con un 37% enfermeros profesionales que se han ido capacitando. Esto puede ocasionarle una sobre carga laboral que puede perjudicar sus actividades en el desempeño.

**TABLA N° 10:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **nivel de formación** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Nivel de formación	FA	FR
Auxiliar de Enfermería	9	18%
Enfermera	14	50%
Lic. en Enfermería	5	32%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 10**



**Comentario:**

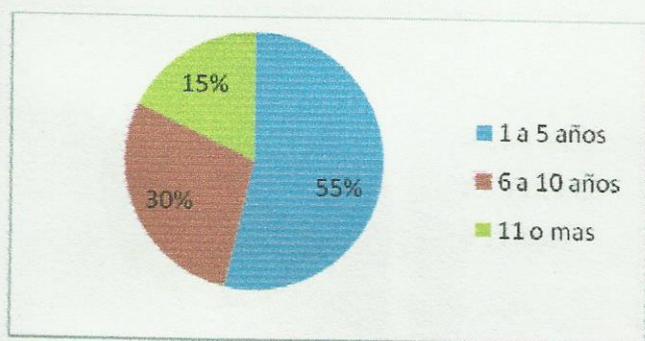
Todavía sigue quedando un importante número de auxiliar de enfermería con un 36%, la mayoría de este personal es mayor de edad a punto de jubilarse. Un 20% de Licenciados en enfermería con un 44% enfermeros profesionales que se ha ido capacitando. Esto puede causarle una sobre carga laboral que puede perjudicar sus actividades de desempeño.

**TABLA N° 11: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según antigüedad en el servicio durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

Antigüedad en servicio	FA	FR
1 a 5 años	15	55%
6 a 10 años	8	30%
11 o mas	4	15%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 11**



**Comentario:**

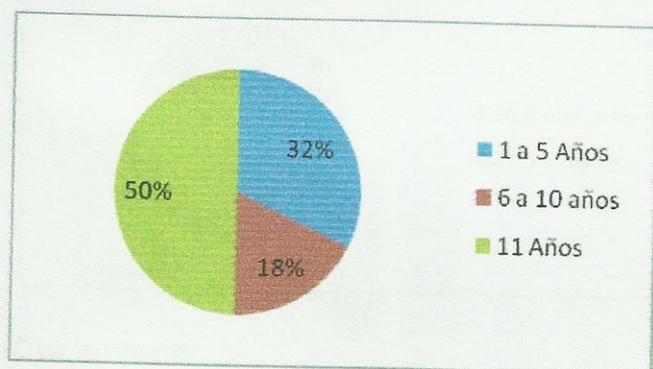
El 53% del personal tiene poca antigüedad y está en pleno proceso de formación, algunos son contratados, prestadores, esto puede estarle ocasionando poca satisfacción y un bajo desempeño en el lugar de trabajo.

**TABLA N° 12:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **antigüedad en servicio** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Antigüedad en servicio	FA	FR
1 a 5 Años	9	32%
6 a 10 años	5	18%
11 Años	14	50%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 12**



**Comentario:**

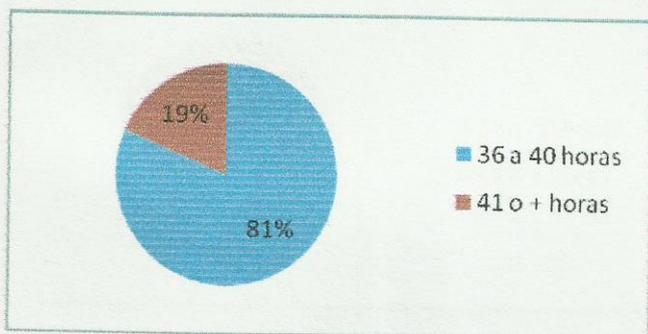
El 50% del personal tiene una antigüedad de más de 11 años trabajando en servicios cerrados el cual le puede estar causando stress, y un 32% de personal con poca experiencia en pleno proceso de capacitación y aprendizaje o algunos contratados, prestadores, esto puede estar originando poca satisfacción y un bajo desempeño en el lugar de trabajo.

**TABLA N° 13: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según, horas semanales que trabaja durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

Horas semanales que trabaja	FA	FR
36 a 40 horas	22	81%
41 o + horas	5	19%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras

**GRAFICO N° 13**



**Comentario:**

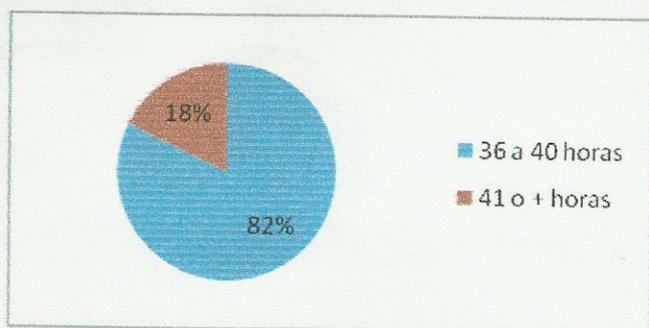
El 81% del personal trabaja menos de cuarenta horas semanales. El 19% trabaja más de 41hs. este grupo puede estar cansado y esto afectar el desempeño laboral, el trabajo en equipo causando disgustos con los compañeros.

**TABLA N° 14:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **horas semanales que trabaja** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Horas semanales que trabaja	FA	FR
36 a 40 horas	23	82%
41 o + horas	5	18%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 14**



**Comentario:**

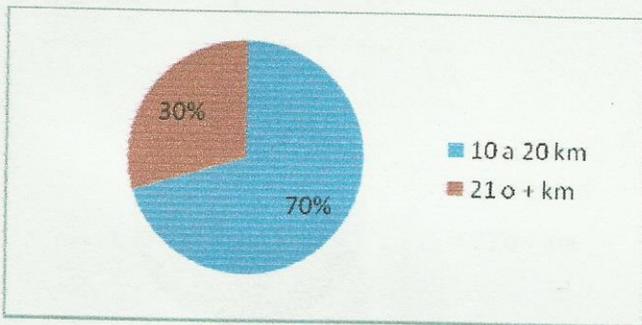
El 82% del personal trabaja menos de cuarenta horas semanales. El 18% trabaja más de 41hs. esto puede estar causando cansancio y no tener un buen desempeño laboral llevando a tener conflictos entre compañeros.

**TABLA N° 15:** "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según **distancia desde su domicilio al trabajo** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011".

Distancia desde su domicilio al trabajo	FA	FR
10 a 20 Km.	19	70%
21 o + Km.	8	30%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 15**



**Comentario:**

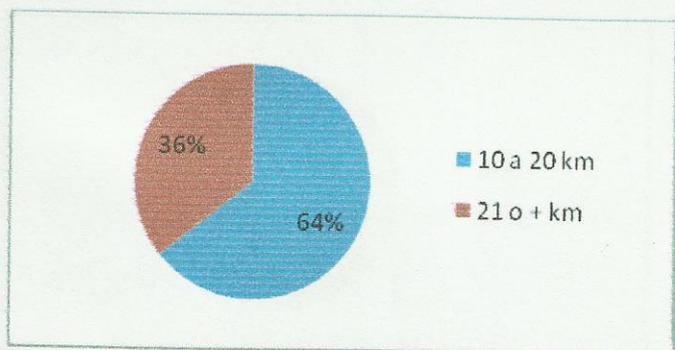
El 51% del personal vive dentro de los 20 km. Y el 49% vive más de 21km. A muchos se les dificulta llegar a horario al trabajo porque tienen que tomar dos colectivos o trabajar en dos lugares esto puede estar ocasionando cansancio, provocando bajo rendimiento e insatisfacción laboral.

**TABLA N° 16:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **distancia desde su domicilio al trabajo** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011".

<b>Distancia desde su domicilio al trabajo</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
10 a 20 Km.	18	64%
21 o + Km.	10	36%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 16**



**Comentario:**

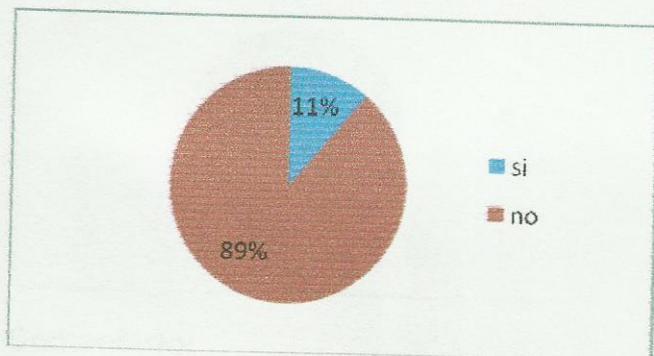
El 68% del personal vive dentro de los 20 Km. Y el 32% vive más de 21km. A muchos de ellos se les dificulta llegar a horario al trabajo porque el acceso no es directo o trabajan en dos lugares esto puede estar ocasionando cansancio, provocando insatisfacción o un bajo rendimiento.

**TABLA N° 17:** "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti según, **Trabaja en otra institución** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011".

<b>Trabaja en otra institución</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
SI	3	11%
NO	24	89%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 17**



**Comentario:**

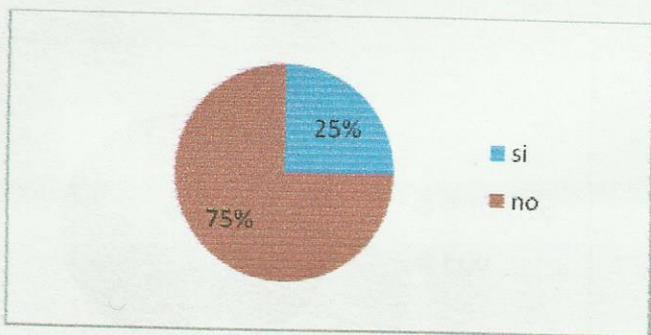
El 89% del personal trabaja en una sola institución esto nos indica que la mayoría son mujeres, tienen a cargo hijos en actividad escolar y mas obligaciones familiares esto puede ocasionarle cansancio psicofísico e insatisfacción.

**TABLA N° 18:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **trabaja en otra institución** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Trabaja en otra institución	FA	FR
SI	7	25%
NO	21	75%
Total	28	100%

FUENTE: Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 18**



**Comentario:**

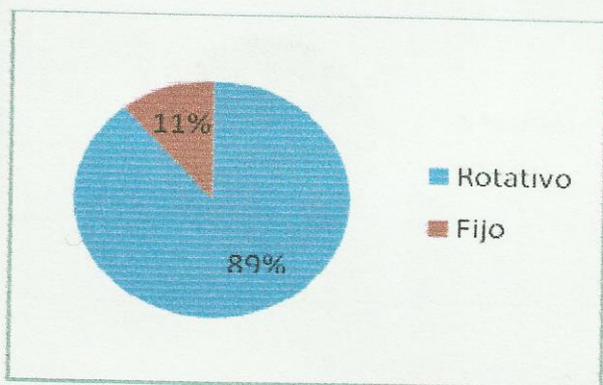
El 75% del personal trabaja en una sola institución esto nos indica que la mayoría son mujeres, tienen a cargo hijos en actividad escolar y mas las obligaciones familiares esto puede producirle cansancio psicofísico e insatisfacción.

**TABLA N° 19: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti según, Modalidad de los turnos de trabajo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

Modalidad de turnos de trabajo	FA	FR
Rotativo	24	89%
Fijo	3	11%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 19**



**Comentario:**

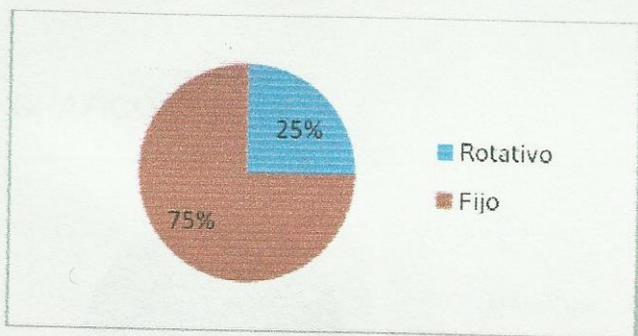
El 89% del personal tiene turnos rotativos lo que hace que siempre estén organizando sus actividades laborales y familiares lo que puede llevar a tener stress, bajo desempeño e insatisfacción laboral.

**TABLA N° 20:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **modalidad de los turnos de trabajo** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

<b>Modalidad de turnos de trabajo</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Rotativo	7	25%
Fijo	21	75%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 20**



**Comentario:**

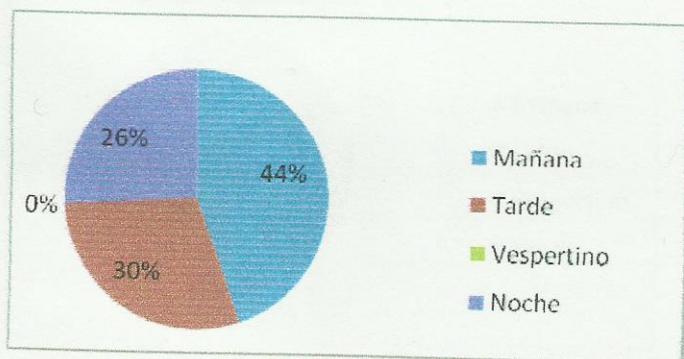
El 75% del personal tiene turnos fijos esto hace que no tengan mayores dificultades en el trabajo, porque tienen organizados sus actividades. El 25% tiene turno rotativo se les dificulta organizar sus actividades laborales y familiares lo que puede llevar a tener stress y conflictos con los compañeros produciéndole insatisfacción y bajo desempeño.

**TABLA N° 21:** N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según **turnos de trabajo** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011”

Turnos de Trabajo	FA	FR
Mañana	12	44%
Tarde	8	30%
Vespertino	0	0%
Noche	7	26%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 21**



**Comentario:**

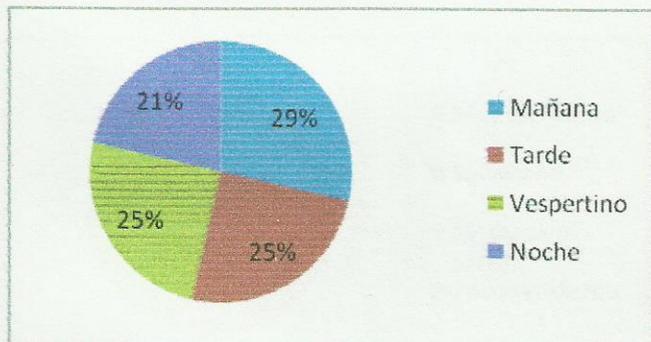
El 44% del personal trabaja de mañana, 30% en turno tarde y un 26% en turno noche, nos indica que no hay una distribución equitativa, el trabajo generalmente es igual en todos los turnos y en ocasiones también afecta el ausentismo por enfermedad, esto causa insatisfacción laboral.

**TABLA N° 22:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **turnos de trabajo** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Turnos de trabajo	FA	FR
Mañana	8	29%
Tarde	7	25%
Vespertino	7	25%
Noche	6	21%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 22**



**Comentario:**

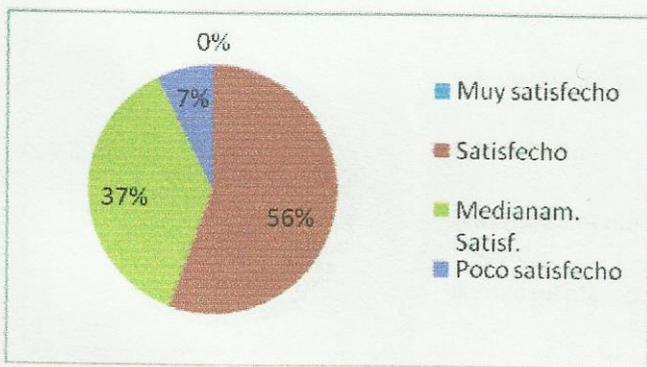
Tiene una distribución del personal más equitativo con casi un 25% en todos los turnos, pero en muchas ocasiones afecta el ausentismo por enfermedad causando insatisfacción laboral por la carga de tareas ya que el sistema del hospital es cubrir el personal faltante con personal de otros pabellones que no tienen la especialidad en Neo y esto los lleva a estar insatisfechos.

**TABLA N° 23: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según se siente satisfecho con su trabajo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

<b>Se siente satisfecho con su trabajo</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	15	56%
Medianamente Satisfecho	10	37%
Poco satisfecho	2	7%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 23**



**Comentario:**

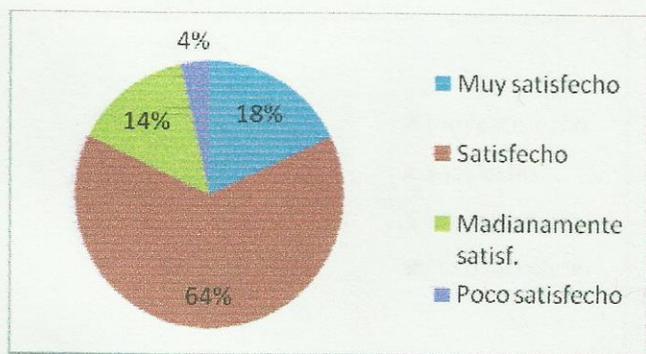
El 56 % del personal se siente satisfecho pero, 37% medianamente satisfecho y el 7% esta poco satisfecho esto indica que hay disconformidad con lo que realiza, en muchas ocasiones la profesion no es reconocida a nivel social esto lleva a tener insatisfaccion en el trabajo.

**TABLA N° 24:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología Hospital Español, según se siente satisfecho con su trabajo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011".

Se siente satisfecho con su trabajo	FA	FR
Muy satisfecho	5	18%
Satisfecho	18	64%
Medianamente .satisfecho	4	14%
Poco satisfecho	1	4%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 24**



**Comentario:**

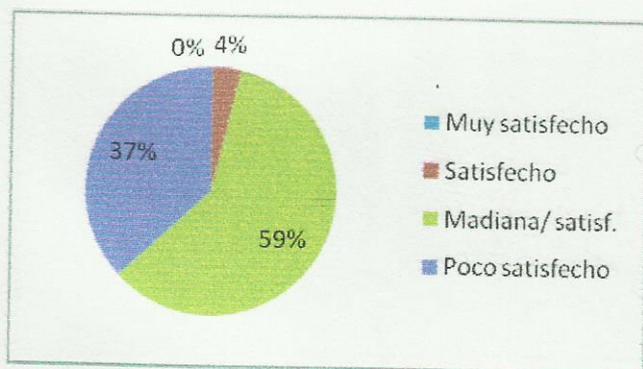
El 66% del personal se siente satisfecho y 15% muy satisfecho esto indica que la mayoría está conforme con su profesión solo un pequeño % no se siente satisfecho el cual no tiene un buen desempeño en las tareas lo que lleva a tener problemas con sus compañeros.

**TABLA N° 25:** “N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según **está satisfecho con la remuneración que percibe** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011”

<b>Está satisfecho con la remuneración que percibe</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	1	1%
Medianamente satisfecho.	16	59%
Poco satisfecho	10	37%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 25**



**Comentario:**

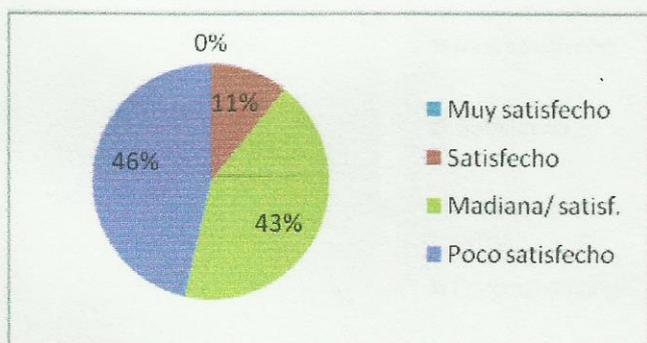
El 59% está medianamente satisfecho con la remuneración que percibe y el 37% poco satisfecho. Esto indica que hay disconformidad con el sueldo, que no alcanza a cubrir las necesidades económicas personales, familiares y por lo tanto ocasionar insatisfacción laboral.

**TABLA N° 26:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **esta satisfecho con la remuneración que percibe** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

<b>Está Satisfecho con la remuneración que percibe</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	3	11%
Mediana/ satisfecho	12	43%
Poco satisfecho	13	46%
Total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 26**



**Comentario:**

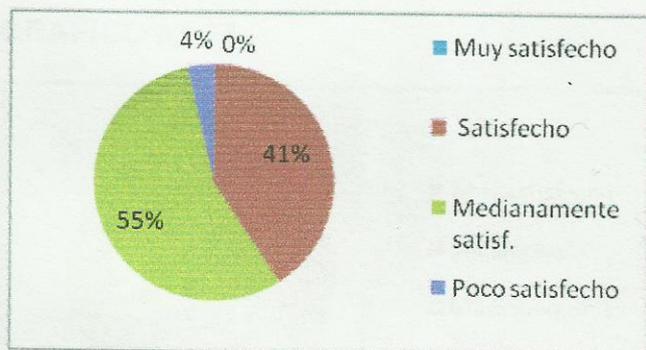
El 46% del personal esta poco satisfecho con la remuneracion que percibe y el 43% medianamente satisfecho esto indica disconformidad, con el sueldo que no alcanza a cubrir las necesidades economicas personales y familiares.

**TABLA N° 27:** "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según esta satisfecho con la carga diaria de Trabajo que realiza durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Satisfecho con la carga diaria de trabajo	FA	FR
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	11	41%
Medianamente satisfecho	15	55%
Poco satisfecho	1	4%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 27**



**Comentario:**

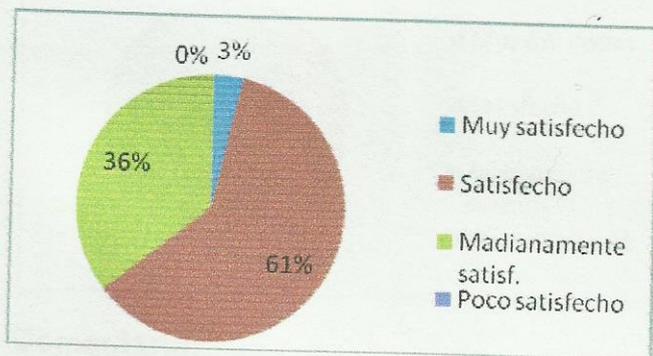
El 55% del personal está medianamente satisfecho con un 4% poco satisfecho. Esto puede relacionarse con la complejidad del trabajo que se realiza y la cantidad de horas que se trabaja en este hospital. Durante el día turnos de 7hs. y noches de 10 hs. Esto los lleva a estar cansados e insatisfechos.

**TABLA N° 28:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología Hospital Español, según **está satisfecho con la carga diaria de trabajo que realiza** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

<b>Satisfecho con la Carga diaria de trabajo</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Muy satisfecho	1	3%
Satisfecho	17	61%
Medianamente satisfecho	10	36%
Poco satisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 28**



**Comentario:**

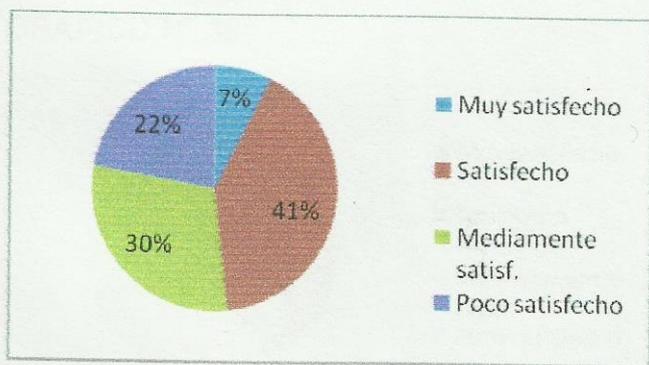
Casi el total del personal se siente satisfecho, solo el 36% esta medianamente satisfecho esto puede deberse al personal que cubre el turno noche si bien son de 6hs. el sistema del hospital es trabajar 6 días por 2 francos esto los lleva a estar insatisfecho por no descansar bien.

**TABLA N° 29: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según esta satisfecho con el apoyo de la gente con la cual trabaja durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

Satisfecho con el apoyo de la gente	FA	FR
Muy satisfecho	2	7%
Satisfecho	11	41%
Medianamente satisfecho	8	30%
Poco satisfecho	6	22%
Total	27	100%

FUENTE: Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 29**



**Comentario:**

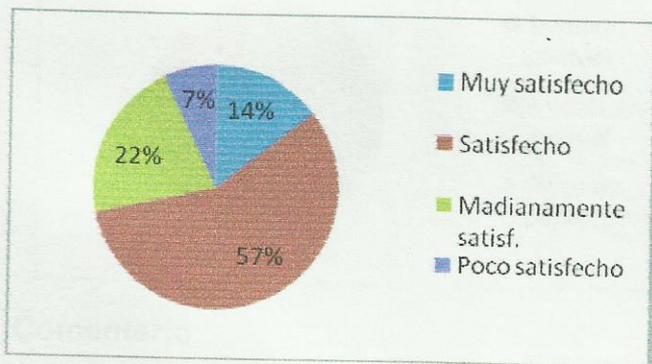
Se observa que solo un 22% esta poco y un 30% medianamente satisfecho esto puede deberse a la falta de apoyo en la formación, consideracion y comprensión de parte de la jefatura.

**TABLA N° 30:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología Hospital Español, según **satisfecho con el apoyo de la gente de la cual trabaja** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

<b>Satisfecho con el apoyo de la gente</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Muy satisfecho	4	14%
Satisfecho	16	57%
Medianamente satisfecho	6	22%
Poco satisfecho	2	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 30**



**Comentario:**

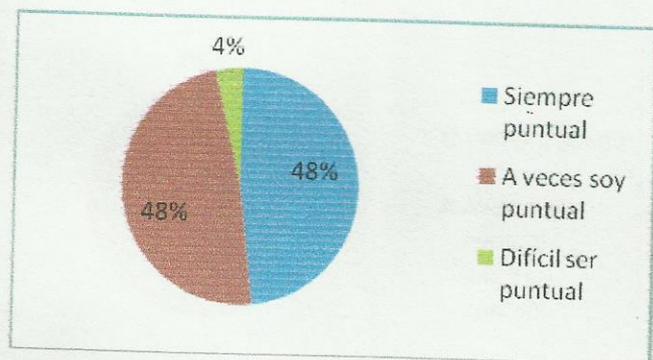
El 17% esta medianamente y el 5% poco satisfecho, esto puede deberse al personal que tiene más antigüedad y no se siente satisfecho con el personal nuevo por verlo poco comprometido con su profesión.

**TABLA N° 31:** "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según considera usted que es capaz de cumplir con los requisitos de puntualidad durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011".

Cumple requisitos de puntualidad	FA	FR
Siempre puntual	13	48%
A veces soy puntual	13	48%
Difícil ser puntual	1	4%
Total	27	100%

FUENTE: Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 31**



**Comentario:**

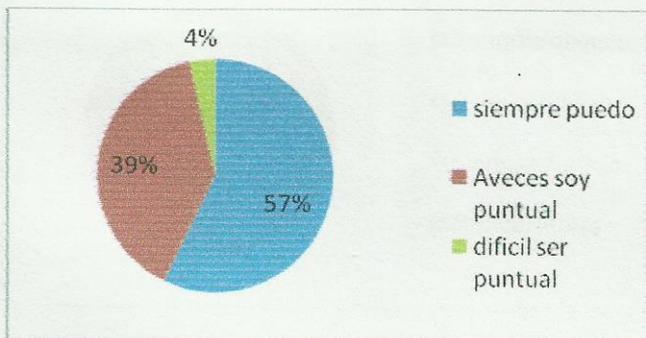
El 48% del personal a veces es puntual puede deberse a la accesibilidad para llegar al trabajo como el transporte o salir tarde desde su domicilio al trabajo, esto lleva a tener disgustos con los compañeros que esperan para entregar la guardia ocasionando insatisfacción laboral.

**TABLA N° 32:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según considera que usted es capaz de cumplir con los requisitos de la puntualidad durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Cumple Requisitos de puntualidad	FA	FR
Siempre puntual	16	57%
A veces soy puntual	11	39%
Difícil ser/ puntual	1	4%
total	28	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 32**



**Comentario:**

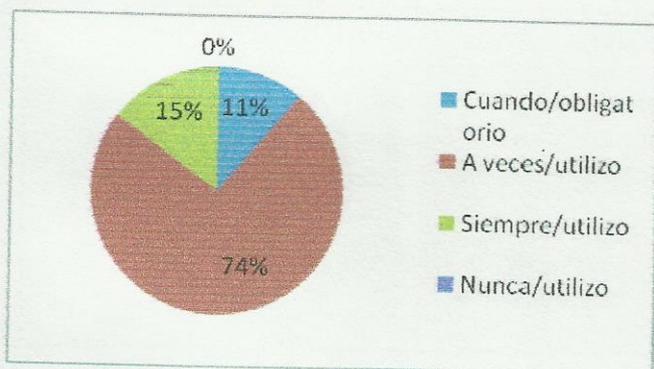
El 39% a veces es puntual con el 4% que le es difícil serlo, a muchos de ellos se les dificulta llegar a horario al trabajo porque tienen que tomar dos colectivos, el acceso no es directo y causa pérdida de tiempo o trabajan en dos lugares esto ocasiona disgustos con los compañeros.

**TABLA N° 33:** "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según **utiliza apoyo bibliográfico** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011".

<b>Utiliza apoyo bibliográfico</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Cuando es obligatorio	3	11%
A veces utilizo	20	74%
Siempre utilizo	4	15%
Nunca utilizo	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 33**



**Comentario:**

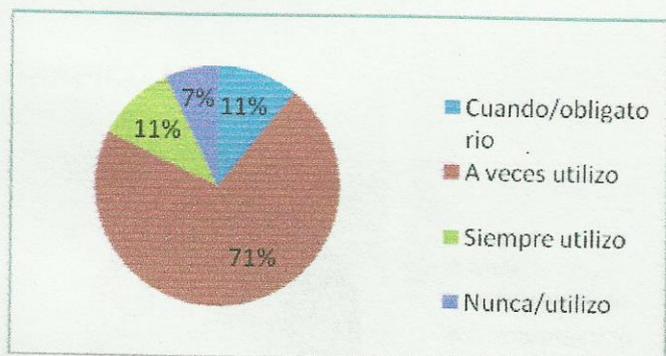
El 74% a veces utiliza bibliografía y el 11% cuando es obligatorio esto refleja que hay gran mayoría del personal que no se actualiza teóricamente y esto ocasiona déficit en el desempeño de sus tareas.

**TABLA N° 34:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología, Hospital Español, según **utiliza apoyo bibliográfico** durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

<b>Utiliza apoyo bibliográfico</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Cuando es obligatorio	3	11%
A veces utilizo	20	71%
Siempre utilizo	3	11%
Nunca utilizo	2	7%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 34**



**Comentario:**

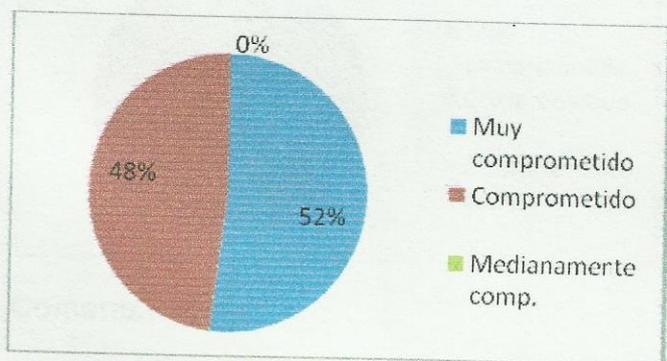
El 71% a veces utiliza bibliografía, un 11% cuando es obligatorio y un 7% no utiliza esto manifiesta que la gran mayoría del personal no actualiza teóricamente y esto ocasiona déficit en el desempeño de sus tareas.

**TABLA N° 35: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, según en qué medida considera usted que se compromete con la ejecución de su trabajo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

<b>En que medida se compromete c/la ejecución de su trabajo</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Muy comprometido	14	52%
Comprometido	13	48%
Medianamente comprometido	0	0%
Total	27	100%

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 35**



**Comentario:**

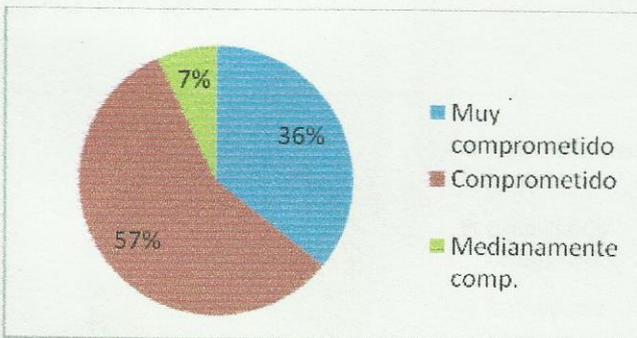
El total del personal se siente comprometido o muy comprometido con su trabajo esto indica que les gusta lo que hacen porque es una profesión humanística.

**TABLA N° 36:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología Hospital Español, según en que medida considera que se compromete con la ejecución de su trabajo durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

En que medida se compromete c/la ejecución de trabajo	FA	FR
Muy comprometido.	10	36%
Comprometido	16	57%
Medianamente compomiso	2	7%
Total	28	100%

FUENTE: Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 36**



**Comentario:**

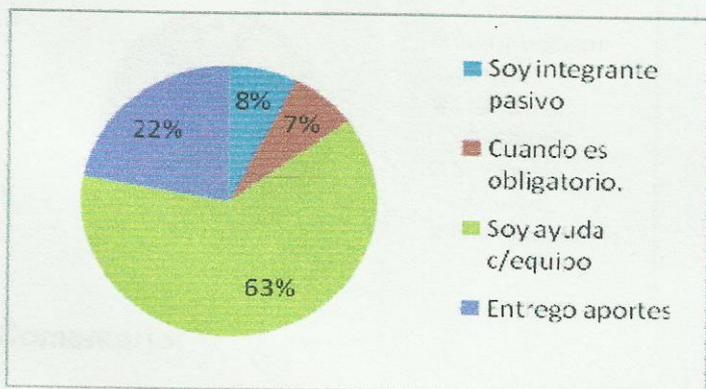
Casi el total del personal se siente comprometido con su trabajo esto indica que les gusta lo que hacen porque es una profesión humanística solo el 7% esta medianamente comprometido, esto puede deberse a la gente que ha ingresado recientemente que está en pleno capacitación y aprendizaje en el desempeño de sus actividades.

**TABLA N° 37: "N° de personal en estudio del Servicio R.C.C.V. del Hospital Notti, considera que su desempeño en el equipo de trabajo es de ayuda para sus pares durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"**

<b>Su desempeño es de ayuda para sus pares</b>	<b>FA</b>	<b>FR</b>
Soy integrante pasivo	2	8%
Cuando es obligatorio.	2	7%
Soy ayuda con el equipo	17	63%
Entrego aportes	6	22%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 37**



**Comentario:**

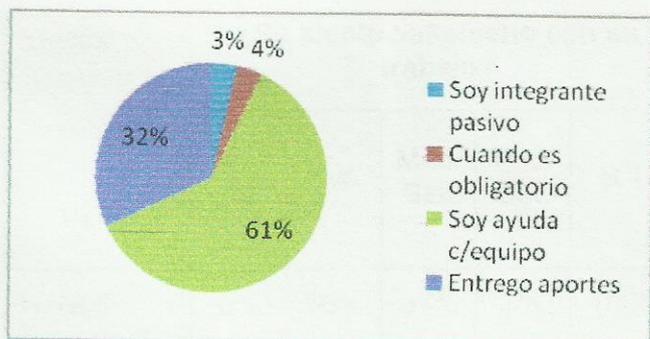
Casi el total del personal se considera que es ayuda para sus pares solo el 8% es integrante pasivo esto puede deberse a la falta de una buena relación entre compañeros esto ocasiona disgusto a sus pares.

**TABLA N° 38:** "N° de personal en estudio del Servicio de Neonatología Hospital Español, según considera que su desempeño en el equipo de trabajo es de ayuda para sus pares durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011"

Su desempeño es de ayuda para sus pares	FA	FR
Soy integrante pasivo	1	3%
Cuando es obligatorio	1	4%
Soy ayuda con el equipo	17	61%
Entrego aportes	9	32%
Total	28	100%

FUENTE: Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

**GRAFICO N° 38**



**Comentario:**

Casi el total del personal se considera que es ayuda para sus pares solo un mínimo % no colabora esto puede deberse a la gente nueva por falta de conocimiento o solamente la falta de predisposición esto lleva a tener conflictos con sus colegas.

Handwritten marks or faint text, possibly a signature or initials, located in the center of the page.

Faint handwritten marks or text, possibly a date or initials, located in the bottom right corner of the page.

## TABLA MULTIVARIADA Nº 40

Relación de satisfacción con el trabajo y utilización de apoyo bibliográfico del personal en estudio de los servicios complejos de R.C.C.V. Hospital Notti y Neo del Hospital Español durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011.

Efactor.	¿Se siente satisfecho con su trabajo?					¿Utiliza apoyo bibliográfico?				
	M.S.	S.	M.S	P. S.	S.T.	Ob	a.Ut.	Si. Uti	No. Ut	S.T.
H. Notti	0	15	10	2	27	3	20	4	0	27
H. Esp.	5	18	4	1	28	3	20	3	2	28
Total	5	33	14	3	55	6	40	7	2	55

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

Efactor	¿Se siente satisfecho con su trabajo?					¿Utiliza apoyo bibliográfico?				
	Muy Sat.	Sat.	Med. Sat.	Poc. Sat.	S.T.	Cdo. Ob	avec .Uti.	Si Uti.	Nun Uti.	S.T.
H. Notti	0%	56%	37%	7%	100%	11%	74%	15%	0%	100%
H. Español	15%	66%	15%	1%	100%	11%	71%	11%	2%	100%

**Comentario:** Un 56% de personal del hospital Notti se siente satisfecho, con un 66% del hospital Español que siente lo mismo, esta diferencia de porcentajes se puede deber a que el personal del hospital Español tiene jornadas laborales de 6 hs. y si bien es un servicio cerrado tiene variedad de actividades ya que hay

un solo sector de terapia, a diferencia con el hospital Notti que trabaja más horas y sus tareas son mas estresantes por la complejidad de las cirugías y la recuperación de las primeras horas son de vital importancia para la vida del paciente.

Se observa que en los 2 hospitales más del 70% del personal se siente satisfecho con su trabajo pero utiliza poco apoyo bibliográfico esto se puede deber al stress que produce la calidad de trabajo, falta de bibliografía disponible en el servicio y las actividades personales hace que no tenga un espacio para leer.

## TABLA MULTIVARIADA Nº 41

Relación de nivel de formación y compromiso con su trabajo del personal en estudio de los servicios complejos de R.C.C.V. del H. Notti y Neo del H. Español durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011.

Efector variable	Nivel de formación				Compromiso con su trabajo			
	Aux. Enf.	Enf.	Lic. Enf.	total	M.C.	Comp.	M.C.	total
H. Notti	1	10	16	27	16	11	0	27
H. Español	9	14	5	28	10	16	2	28
Total	10	24	21	55	26	27	2	55

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

Efector variable	Nivel de formación				Compromiso con su trabajo			
	Aux. Enf.	Enf.	Lic. Enf.	total	M.C.	Comp.	M.C.	total
H. Notti	4%	37%	59%	100%	59%	41%	0%	100%
H. Español	18%	50%	32%	100%	36%	57%	7%	100%

**Comentario:** Observamos que la relación de formación de la carrera de enfermería entre ambos hospitales nos da un resultado que en el hospital Notti hay personal con mayor formación universitaria y en el hospital Español todavía queda un importante número de auxiliares en enfermería.

Relacionamos el nivel de formación con el compromiso en el trabajo, más allá de los diferentes niveles de preparación educacionales la mayoría del personal de uno u otro hospital son responsables en la ejecución de su trabajo.

## TABLA MULTIVARIADA N° 42

Relación, satisfacción carga diaria de trabajo con el desempeño en el equipo como ayuda. Del personal en estudio de los servicios complejos de R.C.C.V. del H. Notti y Neo del H. Español durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, Provincia de Mendoza 2011

Efector	¿Está satisfecho con la carga la diaria de trabajo?					¿Su desempeño en el equipo de trabajo es de ayuda?				
	Muy sat.	Sat.	Med sat.	Poc sat	S.T.	Int pas.	Ob .	trato	S	S.T.
H. Notti.	0	11	15	1	27	2	2	17	7	27
H. Español	1	17	10	0	28	1	1	17	9	28
Total	1	28	25	1	55	3	3	34	16	55

**FUENTE:** Datos obtenidos de encuestas realizadas de los servicios complejos en el presente estudio por las propias autoras.

Efector	¿Está satisfecho con la carga la diaria de trabajo?					¿Su desempeño en el equipo de trabajo es de ayuda?				
	Muy sat.	Sat.	Med sat.	Poc sat	S.T.	Int. Pas.	Ob	trato	S.	Total
H. Notti.	0%	41%	55%	4%	100%	8%	7%	63%	22%	100%
H. Español	3%	61%	36%	0%	100%	3%	4%	61%	32%	100%

**Comentario:** En el servicio de R.C.C.V. una mayoría refieren estar medianamente satisfecho con la carga diaria de trabajo y un gran % trata de ser ayuda siempre que trabajen en equipo, un 15% lo hace por obligación o no participa, esto último sucede porque no están satisfechos con lo que le brinda el servicio y por la complejidad del trabajo que se deben realizar además algunos no tienen buena relación con los compañeros.

En el hospital español casi el total del personal se siente satisfecho, solo el 36% esta medianamente satisfecho. Y se considera que es ayuda para sus pares

solo un mínimo % no colabora esto puede deberse a la gente recientemente ingresada por falta de conocimiento o predisposición esto lleva a tener conflictos con sus colegas.

Se observa que en los 2 hospitales más del 70% del personal se siente satisfecho con su trabajo pero utiliza poco apoyo bibliográfico esto se puede deber al stress que produce la calidad de trabajo más las actividades personales que hace que no tenga tiempo.

## CONCLUSION

En el análisis de los resultados obtenidos de los datos relevantes en relación de las variables observadas se puede concluir en que:

En cuanto al sexo de los datos obtenidos dieron como resultado un 96%, son mujeres que trabajan en la profesión de enfermería en ambos hospitales.

La relación de las edades en los porcentajes se ha obtenido que en el servicio de R.C.C.V. hay personal más joven, porque una de las políticas del hospital es tratar de insertar en el servicio personal recién egresado comparado con hospital Español hay edades variadas, que están a punto de jubilarse con gente recién egresada.

En cuanto al estado civil en el hospital Notti los porcentajes entre solteros y casados son 50% y 50% y en el hospital Español predomina un porcentaje de casado.

Número de hijos en ambos servicios encontramos una diferencia del 7% sin hijos en NEO con un 44% en R.C.C.V.

En el nivel de formación se observa un alto porcentaje de licenciados en el servicio de R.C.C.V. comparado con el servicio de Neo que tiene un 50% de enfermeros profesionales y un importante número de 18% de auxiliares en enfermería.

Antigüedad en el servicio un 55% del personal de R.C.C.V. no supera los 5 años y en el servicio de Neo observamos que el 50% supera los 11 años trabajando.

Observamos en el servicio de R.C.C.V. y NEO hay un porcentaje alto de personal que trabaja alrededor de 40 hs.

En cuanto a la distancia de su domicilio al lugar de trabajo encontramos un porcentaje similar en ambos hospitales con una distancia alrededor de los 20 Km. esto nos indica que viven en el radio centro de los hospitales.

Observamos que gran parte del porcentaje de ambos hospitales solo trabaja en un solo lugar y un mínima % trabaja en otra institución.

En cuanto a la modalidad de turno se observa que en el servicio de R.C.C.V. un 89% rota en todos los turnos con diferencia del servicio de Neo el mayor porcentaje tiene turno fijo.

La modalidad de los turnos de trabajo del hospital Notti son de 3, con más personal en el turno mañana que en el resto de los turnos y en relación con el servicio de Neo que son de 4 turnos y la distribución es más equitativa.

En cuanto a si se sienten satisfecho con el trabajo observamos que en el servicio de R.C.C.V. un 56% se siente satisfecho con un interesante porcentaje que no se siente bien con lo que hacen relacionado con el servicio de Neo 84% del personal se siente conforme con su trabajo.

En cuanto la remuneración que percibe un alto porcentaje en ambos hospitales no está conformes con el salario.

En cuanto a estar satisfecho con la carga diaria de trabajo en el servicio de R.C.C.V. denota un 59% no estar conforme con las horas de trabajo, esto se debe a que tienen turnos con mas dedicación horaria y al estar en un servicio complejo se hace mas difícil, en comparación con el servicio de NEO que tiene los turnos mas equitativos el porcentaje evaluado es mayor, el personal que se siente conforme con las horas de trabajo.

Estar satisfecho con la gente con la cual se trabaja, en servicio de R.C.C.V. hay gran parte del personal que no se siente conforme con sus compañeros a

diferencia con el servicio de NEO hay un 78% pareciera tener buena relación en el equipo de trabajo.

La puntualidad en el servicio de R.C.C.V. hay un porcentaje equitativo de un 48% de ser puntual con a veces serlo, en comparación con el servicio de NEO con un 68% de ser puntual con un 29% de a veces serlo.

En el apoyo bibliográfico hay mayor porcentaje en los 2 hospitales a veces utiliza, con un 7% en el hospital español nunca utiliza esto se puede deber al personal que esta apunto de jubilarse.

En cuanto al compromiso de ejecución en el trabajo en el hospital Notti tiene un 100% de responsabilidad con sus tareas y con respecto al hospital Español un 7% no se siente comprometido con su trabajo esto puede deberse al personal nuevo ya que las políticas del servicio es tener siempre al personal mas capacitado en el sector complejo y son pocas las oportunidades de aprender.

En cuanto al desempeño en el equipo de trabajo si es ayuda para sus pares se considera que un alto porcentaje en ambos hospitales son colaboradores y un mínimo porcentaje no esta comprometido.

La conclusión en base a los datos obtenidos podemos concluir que la hipótesis se ha comprobado poco descanso porque son más mujeres las que trabajan en la profesión de enfermería y son más competitivas, con carga familiar e hijos en edad escolar y alguna con enfermedades de la edad.

Los servicios de R.C.C.V. y NEO son de alta complejidad y tecnología, son terapias en las cuales el personal de enfermería debe estar bien preparado para resolver los problemas de los pacientes y mantener una equilibrada y adecuada calidad de servicio.

Una de las observaciones que realizamos es en el hospital Notti hay un gran porcentaje de personal joven sin hijos que solo trabaja en una sola institución, denota poco compromiso laboral al igual que en el hospital Español manifiesta que el personal joven recién ingresante no esta predispuesto y esto puede hacerlas llevar a tener conflictos con sus compañeras y el trabajo en equipo se entorpece y no se puede llugar a las metas propuesta y se dificulta el desempeño afectando la satisfacción laboral. Una de las reflexiones a tener en cuenta es el respeto como base de todas relaciones humanas.

## PROPUESTAS

Con el propósito de mejorar la calidad de atención de enfermería y las relaciones en el equipo de trabajo es importante hacer conocer al personal de la Unidad, a los Jefes de Departamento y Directivos del Hospital, la importancia de prevenir dicha insatisfacción y deficiente desempeño en las tareas, y así evitar conflictos con sus compañeros y no causarles recargos en las labores diarias.

Es fundamental destacar la importancia de que los enfermeros estén al tanto del desempeño y grado de satisfacción laboral y sus consecuencias que afectan principalmente y directamente al paciente como consecuencia también a las relaciones humanas.

Por ello proponemos lo siguiente:

- ❖ Concientizar e incentivar a utilizar apoyo bibliográfico. Mediante una pequeña biblioteca en el servicio y si se pudiera contar con la tecnología de Internet. Así aumentando los conocimientos para facilitar el proceso de una mejor calidad de atención al paciente.
- ❖ Preparar al enfermero que ingresa a estos servicios a tener conocimientos básicos de los cuidados del paciente neonato y postoperado.
- ❖ Evaluación periódica al personal de enfermería para ver su evolución y si se siente satisfecho con ese tipo e trabajo.
- ❖ Implementar reuniones para la integración de conocimientos, unir criterios para con ello contribuir a una mejor relación entre compañeros definir modelos de atención, mejorando la calidad en el cuidado y así fortalecer el grupo de trabajo

- ❖ Lograr mediante la concientización compromiso para trabajar en equipo.
- ❖ Gestionar para que el jefe de enfermería, cambie las políticas del servicio implementando nuevas ideas y la elaboración normas, protocolos de las técnicas que se realizan.
- ❖ Capacitación permanente de los enfermeros a través de talleres y cursos de actualización.
- ❖ Planificar tareas que requieran participación activa del personal de enfermería.
- ❖ Lograr que tome conciencia de que es integrante de un equipo de salud y cada institución debe cumplir con funciones benéficas para el paciente.
- ❖ Desarrollar la comunicación y coordinación entre jefe y compañeros así fomentar un buen clima laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- **Samperi - Hernández, Roberto.** (2003). "Metodología de la Investigación". Editorial Best Seller internacional 3 era. Edición pág. 107.
- **Pineda E.B y otros,** (1996) "Metodología de la Investigación", segunda edición, publicación de la OPS.
- **Vera Asti, Armando.** (1968) "Metodología de la investigación " Buenos Aires\_Editorial Capeluz S.A. Argentina
- **Muller de Fidel, Elba.** (1997). "Ciencia e investigación" Mendoza, publicación 1 A.
- **Stephen Robbins,** (2004). "Comportamiento organizacional". 10 a ed. Pearson educación, México.
- **Du – Gas.** (1995) Tratado de enfermería practica Calzada de chabacano N° 65-Col. Asturias A de 4ta edición, Interamericana. México.
- **Mompart, Mari P.** (2000). "Administración de servicios de enfermería". Ed reimpressa. Masson España.
- **Morris, Charles P.** (1988). "Un nuevo enfoque", prentice Hall Hispanoamericana S.A. 5 ed. Pág. 512 a 517.
- **Apuntes** de la cátedra de investigación, Esc. de Enfermería U.N.C.2009-2010.

## CITAS BIBLIOGRAFICAS

- **Stephen Robbins.** (2005). "Administración" 8 ed. Pearson Prentice Hall. México pág. 394, 396.
- **Fernández Rodríguez, A. y otros.** (2004) "Psicología de las Organizaciones", Aragó, 182, 08011 Barcelona. Editorial UOC. [www.editorial.com](http://www.editorial.com).
- **Ann Marrier Tomey,** (2009). "Guía de Gestión y dirección de enfermería" ed.8 Elsevier Mosby España. pág. 102, 105. 126.
- **Ann Marrier** (2008) "modelos y teorías de enfermería" 6ta ed. Elsevier Mosby España 2008 pág.54-95
- **Cristina Mejías.** "Entre usted y yo" pág. 176. [Http://www.mejias.com/](http://www.mejias.com/)
- **Antonio L. Marín** (1992) "teoría de las organizaciones, las relaciones humanas". 5ed.pág.63.
- **Locke E.Robert H.** (1975). "La motivación, satisfacción laboral y liderazgo".
- **Palma Carrillo S.** (1999) "satisfacción laboral, estilos de liderazgo"  
[palma\\_Carrillo.com](http://palma_Carrillo.com)
- [es.wikipedia.org/wiki](http://es.wikipedia.org/wiki)
- **Revista Nursing** (2006) "Porque no elegir la profesión de enfermera" vol. 24-Nº 6

# **CAPITULO III**

## **ANEXOS**

## ENCUESTA

Nº 1

La presente encuesta tiene como fin, un objetivo: obtener datos para realizar la tesis del ciclo de Licenciatura en Enfermería en la Escuela de Enfermería.

F.C.M. U.N.C. Esta encuesta es anónima. Agradecemos su colaboración

Almendras, Beatriz

Mamani, Daniela

### DATO PERSONALES Y PROFESIONALES

Marque con una (X) la alternativa que corresponda con su situación:

#### 1 - Sexo:

a) Femenino: -----

b) Masculino: -----

#### 2 - Edad:

a) 21 a 30 años -----

b) 31 a 40 años -----

c) 41 o más años -----

#### 3 - Estado civil:

a) Soltero -----

b) Casado -----

c) Otro -----

#### 4 - Número de hijos:

a) s/hijos -----

b) 1 a 2 hijos -----

c) 3 y más hijos-----

**5 - Nivel de formación en Enfermería:**

- a) Auxiliar de Enfermería -----
- b) Enfermera -----
- c) Lic. en Enfermería -----

**6 - Antigüedad en este servicio:**

- a) 1 a 5 años -----
- b) 6 a 10 años -----
- c) 11 o más años -----

**7 - Horas semanales que trabaja:**

- a) 36 a 40 horas -----
- b) 41 o más horas -----

**8 - Distancia desde su domicilio al trabajo:**

- a) 10 a 20 Km.-----
- b) 21 o más Km.-----

**9- Trabaja en otra institución:**

- a) Si: ----- b) No: -----

**10 - Modalidades de los turnos de trabajo:**

- a) Rotativo: ----- b) Fijo: -----

**11 - Turnos de trabajo:**

- a) Mañana: -----
- b) Tarde: -----
- c) vespertino -----
- d) Noche: -----

Luego de una breve reflexión conteste con una (x)

Nº 2

**12 - ¿Se siente satisfecho con su trabajo?**

- a) Muy satisfecho -----
- b) Satisfecho -----
- c) Medianamente satisfecho -----
- d) Poco satisfecho -----

**13 - ¿Está satisfecho con la remuneración que percibe?**

- a) Muy satisfecho -----
- b) Satisfecho -----
- c) Medianamente satisfecho -----
- d) Poco satisfecho -----

**14 - ¿Está satisfecho con la carga diaria de trabajo que realiza?**

- a) Muy satisfecho -----
- b) Satisfecho -----
- c) Medianamente satisfecho -----
- d) Poco satisfecho -----

**15 - ¿Está satisfecho con el apoyo de la gente con la cual trabaja?**

- a) Muy satisfecho -----
- b) Satisfecho -----
- c) Medianamente satisfecho -----
- d) Poco satisfecho -----

**16 - ¿Considera usted que es capaz de cumplir con los requisitos de puntualidad?**

- a) Siempre puedo cumplir con los horarios -----
- b) A veces soy puntual pero en muchas ocasiones no lo logro -----
- c) Resulta difícil ser puntual -----

**17-¿Utiliza apoyo bibliográfico?**

- a) Solo utilizo cuando es obligatorio -----
- b) A veces utilizo -----
- c) Siempre utilizo -----
- d) Nunca -----

**18-¿En qué medida considera usted que se compromete con la ejecución de su trabajo?**

- a) Muy comprometido -----
- b) Comprometido -----
- c) Medianamente comprometido -----

**19-¿Considera que su desempeño, en el equipo de trabajo es de ayuda para sus pares?**

- a) Soy un integrante pasivo -----
- b) Cuando es obligación participo -----
- c) Trato de ser de ayuda siempre que se trabaje en grupo -----
- d) Siempre trato de entregar aportes a mi grupo de trabajo -----

## DATOS PERSONALES

análisis	1		2			3			4			5			6			7		8		9		10		11				
	a	b	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b	c	d	
1	x		x			x			x			x			x			x			x			x			x			
2	x				x		x			x			x		x			x		x			x	x					x	
3	x			x			x				x			x				x			x	x				x	x			
4	x			x		x			x				x		x			x		x			x		x	x				
5	x			x			x			x				x		x			x			x		x	x					x
6	x		x			x			x				x		x				x	x			x	x			x			
7	x			x				x		x					x				x	x			x	x			x			
8	x			x		x			x					x		x			x			x			x	x				x
9	x				x		x				x			x					x	x			x	x			x			x
10		x	x			x			x					x	x				x		x			x	x				x	
11	x			x			x				x			x			x	x			x			x	x					x
12	x				x	x					x	x			x				x			x			x		x			
13	x			x			x				x				x	x				x			x	x			x			
14	x		x				x			x					x		x				x			x	x			x		
15	x		x			x			x						x	x				x			x	x			x			
16	x				x			x				x			x					x	x			x	x					x
17	x			x			x				x				x				x			x			x	x			x	
18	x			x			x				x				x	x				x			x	x			x			x
19	x		x			x			x						x	x				x			x	x			x			x
20	x				x		x				x				x	x				x			x	x			x			x
21	x			x			x				x				x			x		x			x	x			x			x
22	x		x			x					x				x					x			x	x			x			
23	x			x			x				x				x		x				x			x	x			x		
24	x			x				x							x	x					x			x	x				x	
25	x				x		x				x				x					x	x			x	x				x	
26	x		x			x			x						x					x			x	x						x
27	x		x				x				x				x					x			x	x			x			x
28		x	x			x					x				x					x			x			x				x
29		x		x			x				x				x						x			x	x					x
30	x				x		x				x				x					x	x			x			x			x
31	x				x	x					x				x					x			x			x				x
32	x				x		x				x				x					x			x			x				x
33	x			x				x							x					x			x			x				x
34	x				x		x					x	x							x			x			x				x
35	x				x		x					x								x			x			x				x
36	x				x			x							x					x	x			x			x			x
37	x				x	x									x					x	x			x			x			x
38	x				x			x							x					x			x			x				x
39	x				x		x								x					x			x			x				x
40	x				x		x								x					x	x			x			x			x
41	x				x		x								x					x	x			x			x			x
42	x				x										x					x			x			x				x
43	x				x										x					x				x			x			x
44	x				x	x									x					x	x			x	x			x		x
45	x				x			x							x	x					x	x			x					x
46	x				x			x							x					x	x				x					x
47	x				x										x					x				x			x			x
48	x				x			x							x					x	x			x			x			x
49	x				x	x									x					x	x			x			x			x
50	x				x		x								x					x	x			x			x			x
51	x				x			x							x					x			x			x				x
52	x				x			x	x						x						x			x			x			x
53		x			x										x						x	x			x					x
54	x				x										x						x			x			x			x
55	x				x										x						x	x			x					x
Total	51	4	13	19	23	19	26	10	14	28	13	10	24	21	24	13	18	41	14	38	17	10	45	31	24	19	14	7	15	

