



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
Escuela de Salud Pública de Nicaragua**



MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA 2007-2009

**INFORME FINAL PARA OPTAR AL GRADO DE MASTER EN SALUD
PÚBLICA**

**Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros
del Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre
2009**

Autora: Lic. Dina Edith Lumbi Montiel

**Tutor: Msc. Alma Lila Pastora Zeuli
Docente CIES-UNAN, Managua**

Managua, Nicaragua Marzo del 2010

INDICE

	Página.
Resumen	i
Dedicatorias	ii-iii
Agradecimientos	iv-v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	2
III. JUSTIFICACIÓN	5
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
V. OBJETIVOS	7
VI. MARCO DE REFERENCIA	8
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	25
VIII. RESULTADOS	29
IX. ANÁLISIS DE RESULTADOS	40
X. CONCLUSIONES	45
XI. RECOMENDACIONES	46
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	

DEDICATORIA

Dedico esta Maestría en Salud Pública a los seres que más amo en este mundo a mi querido esposo, **Marvin William**, y a mis hijas: Edith Marcela y Jade Anette por ser la fuente de mi inspiración, sostén y apoyo en mis esfuerzos de superación profesional, para que la vida nos depare un futuro próspero.

Dina Edith Lumbi Montiel

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

A Dios, por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome y fortaleciéndome cada día con su Santo Espíritu.

A mi querido Esposo, por su amor, paciencia, comprensión y motivación, sin él hubiese sido imposible lograr terminar estos estudios.

A mis Padres, y Hermanas por creer y confiar siempre en mí, apoyándome en todas las decisiones que he tomado en la vida.

A mis maestros, en especial al Msc. Alma Lila Pastora, por sus consejos, por compartir desinteresadamente sus vastos conocimientos, y experiencia. Además por ser una fuente de inspiración.

A mis compañeros y compañeras de clases, por el apoyo y motivación que he recibido de ellos.

Dina Edith Lumbí Montiel

RESUMEN

El presente estudio describe el grado de satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Antonio Lenín Fonseca, Managua, durante el mes de octubre del 2009, en relación a las actitudes y los factores que determinan la satisfacción. Se estudiaron 24 enfermeras a los que se les aplicó un instrumento de preguntas c abiertas, En la encuesta se planteó una serie de afirmaciones a las cuales se les dio un valor que va de 5 a 1, en donde el puntaje menor de 3 es insatisfacción y mayor de 4 es satisfacción.

El hallazgo principal del estudio refleja que el mayor grado de satisfacción laboral de los empleados, está relacionado con la actitud, habilidades, identidad de la tarea y relaciones interpersonales, pero no así con las condiciones de trabajo, capacitación, remuneración salarial y condiciones de higiene y seguridad en donde presentó insatisfacción.

En base a estos hallazgos se recomienda que el a las autoridades del Hospital Antonio Lenín Fonseca, en sus diversos niveles, deben consumir la política de desarrollo de recursos humanos con la finalidad de mejorar la satisfacción de los enfermeras, enfermeros, principalmente las areas de los salarios justos, Capacitación y seguridad.

De igual forma, los niveles gerenciales, en especial en el departamento de enfermería, deben identificar y fortalecer acciones para mejorar la satisfacción laboral, particularmente en, áreas como la retroalimentación.

I. INTRODUCCION

La satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de relación que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que este le ofrece”. Se puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él, puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer.

La satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo (Locke 1976). En esta definición también se enfatizan los factores situacionales, pero incluye además factores disposicionales. Decker y Borges (1993) señalan que el grado de satisfacción está determinado por el "encaje entre el ambiente de trabajo, por las necesidades expectativas del trabajador".

Acerca de la importancia del desempeño laboral en la evaluación de los procesos, Freeborn y Greenlick propusieron una clasificación de métodos, donde consideraron como elementos fundamentales del análisis la capacidad profesional y técnica del trabajador, la satisfacción del paciente y la satisfacción del "proveedor", integrando en su modelo aspectos de proceso y resultados.

Satisfacción laboral, Según Allan (1998) es “... un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo...” (1998p. 28)

La organización como un todo, si ha de sobrevivir y crecer, debe también a los intereses de los profesionales. En este contexto la satisfacción del usuario interno se vuelve un criterio de la calidad de ciertas características y de las funciones de la organización. (Freeborn y Greenlick 1973).

Con el presente estudio se pretende establecer el grado de satisfacción Laboral de las enfermeras, enfermeros del Hospital Antonio Lenín Fonseca, en el período octubre del 2009.

II. ANTECEDENTES

En los inicios del siglo XXI, cada vez es más frecuente que los empleadores se ocupen de temas que hace tan sólo 50 años eran casi desconocidos, tal es el caso de la satisfacción laboral, misma que según Locke ⁽¹⁾ se define como: "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo".

Durante la década de los treinta, se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock en 1935 [2] publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Posteriormente, Herzberg en 1959 [3] sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.

En octubre de 2005 se reunieron en Toronto, Canadá un grupo denominado "Observatorio de Recursos Humanos" para analizar los problemas en la fuerza de trabajo en el Sector Salud. Durante esta reunión se identificaron una serie de desafíos para avanzar en la resolución de estos problemas.

El cuarto desafío identificado fue: generar vínculos entre los trabajadores y las instituciones que permitieran el compromiso de la misión institucional de garantizar buenos servicios. Para superar este obstáculo, reconocieron como indispensable generar la identificación del trabajador con la misión institucional de dar buenos servicios, favorecer un ambiente participativo entre éste y la organización para permitir y asegurar la continuidad en la

prestación de servicios y desarrollar la educación continua que ayude a mantener la capacidad técnica del personal.

Para esto debe tomarse en cuenta las necesidades del empleado con el fin que garantice la calidad de su desempeño laboral, en las cuales deben incluirse según la ley del trabajador, el derecho a recibir entrenamiento por parte de su empleador en la forma requerida, solicitar información, conocer las lesiones y enfermedades de trabajadores, los riesgos del trabajo y los derechos del trabajador, solicitar acciones por parte de su empleador que corrijan el riesgo o las infracciones.

En la actualidad, la calidad de la atención se ha convertido en un requisito indispensable de sobre vivencia económica y para algunos afortunadamente también, de responsabilidad y de integridad moral.

Estudios Previos

E. Bigne y Cols. (Castellón - España 1998) observaron que los factores sociodemográfico de los entrevistados, la edad y los estudios son las únicas variables en base a las cuales se obtienen diferencias significativas en los niveles de calidad y satisfacción.

Andrade, Martínez y Saco, en 1999 realizaron otro estudio de Satisfacción del Usuario interno en Servicios de Hospitalización del Hospital de Apoyo N°. 1 - MINSA - Cusco, encontrando una Tasa de Satisfacción Completa del 60%.

Idalmis Infante Ochoa; Armando Moret Montano; Idelmis Curbelo Heredia realizaron un estudio de "Satisfacción del personal de enfermería en servicios de oncología" en el Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología durante el año 2004. El Vedado. La Habana, Cuba. Los resultados obtenidos en este estudio, fue que el personal se encontraba satisfecho con la atención que brinda, con el ambiente de trabajo, desarrollo profesional y desempeño del rol, pero no así con las condiciones de trabajo, remuneración salarial y reconocimiento social en donde presentó insatisfacción

Héctor Benjamín Gutiérrez Barriga en 2008, realizó un estudio "Satisfacción profesional del personal de enfermería asistencial durante el desarrollo profesional en hospitales públicos y

privados de Zamora, Michoacán” México. En este estudio los investigadores concluyeron que el personal de enfermería se percibe así mismo como satisfecho, sin embargo, se pudo observar en algunos casos, rasgos de insatisfacción laboral, particularmente en las enfermeras que laboran en las clínicas y hospitales privados, y en este sentido, también expresaron comentarios referentes a la insatisfacción laboral. Se pudo demostrar que la satisfacción profesional, laboral, personal y material, así como la realización de metas, expectativas o anhelos, conducen a la satisfacción del autoconcepto individual del así como hacia el éxito profesional.

Los doctores Carlos Alberto Izaguirre Rivera y Hermes Orlando Reyes Reyes, realizaron un estudio sobre la “, Satisfacción Laboral en los Empleados de la Región Sanitaria Metropolitana Tegucigalpa, M.D.C. Honduras C.A. I Semestre, Año .2004. En este estudio los investigadores concluyeron que el mayor o menor grado de satisfacción laboral de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, está relacionado más con las facetas propias del trabajo, como el empleo en sí mismo y el salario, que con las características biológicas y sociales de los trabajadores.

En nuestro país en ámbito de salud pública existe muy poca documentación acerca del tema. Se habla y se justifica la satisfacción del usuario “externo de hospital” refiriéndose a clientes que hacen uso de los servicios de salud, dejando a un lado el tema de satisfacción de usuario interno, personal de enfermería.

III. JUSTIFICACION

Las enfermeras trabajan en organizaciones dedicadas a satisfacer las necesidades de salud de los individuos; de ellas, las que trabajan en el ámbito principalmente de recuperación de la salud, lo hacen diariamente en hospitales y clínicas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y relación del equipo de salud.

La necesidad de estudiar a las enfermeras en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier desviación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar ciertos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad.

Se decidió elaborar el presente trabajo "Satisfacción laboral de las enfermeras, enfermeros del Hospital Antonio Lenin Fonseca, ya que la mayoría de estudios de satisfacción que encontramos están dirigidos al usuario externo, obviando que la calidad de atención depende del equilibrio existente entre satisfacción usuario interno- usuario externo.

En este hospital no hay registros de estudios de satisfacción laboral de las enfermeras y enfermeros, la cual es indispensable para el buen desempeño laboral, las enfermeras representan el 40% de los recursos humanos de estas instituciones y además incorpora un factor fundamental en la gestión y desarrollo de la institución, debido a la relación que tiene con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que tiene como resultado, la obtención de la calidad de la atención.

Por consiguiente, se considera que una enfermera (o) que esté lo suficientemente motivada, realizará mejor su trabajo y derivado de esto, mejorará su satisfacción laboral y su desempeño

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de atención. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral, se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos (6).

Por lo que consideramos conveniente Identificar:

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de las enfermeras, enfermeros del Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, octubre del 2009?

¿Se podrán describir las características socio-laborales de las enfermeras, enfermeros en estudio?

¿Se podrán identificar las actitudes de las enfermeras, enfermeros frente a su puesto de trabajo?

¿Se podrán describir los principales factores que determinan la satisfacción laboral de las enfermeras, enfermeros del hospital en estudio?

V. OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras, enfermeros del Hospital y Antonio Lenin Fonseca, Managua, octubre del 2009.

Objetivos Específicos

1. Describir las características socio-laborales de las enfermeras, enfermeros en estudio.
2. Identificar las actitudes de las enfermeras, enfermeros frente a su puesto de trabajo.
3. Describir los principales factores que determinan la satisfacción laboral de las enfermeras, enfermeros en estudio.

VI. MARCO DE REFERENCIA

La enfermería es la disciplina profesional que se ocupa del cuidado holístico de los individuos sanos o enfermos, que forma parte indispensable del equipo de salud, cuya participación contribuye efectivamente en el bienestar y limitación de los riesgos a la salud de un individuo o población al cual atiende en base a sus necesidades y a las personas que la ejercen nos hemos denominado personal de enfermería, y para los cuales el principal objetivo es lograr el autocuidado eficaz del paciente, familia y/o comunidad.

Estos profesionales aún con su labor y deber humanitario también son participes de necesidades y respuesta humana; este concepto se fundamenta en la teoría de las necesidades humanas propuesta por Abraham Maslow, y la teoría de Joyce Travelbee.

Ser enfermero es esfuerzo constante, es dar algo más de lo cotidiano y dejar un legado para cosechar en el futuro.

Cárdenas 2005, hace referencia en la delimitación de funciones de enfermería a las siguientes propuestas por la OMS.

1. Prestar y administrar cuidados de enfermería en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curativos, de rehabilitación o de apoyo a los individuos o grupos.
2. Enseñanza a pacientes, familiares o personal sanitario para el mantenimiento y recuperación de la salud.
3. Actuar como un miembro efectivo del equipo de salud, es decir, actuar como el líder del equipo de cuidados de enfermería, que puede incluir a otras enfermeras y/o a otro personal auxiliar, así como a los usuarios de los servicios de enfermería.
4. Desarrollar la práctica de la enfermería basada en un pensamiento crítico y de investigación. Cárdenas 2005.

Hernández, 1991 "En la actualidad, la enfermería tendrá que enfrentar la corriente de la práctica médica, mejorando su calificación profesional y propugnar por la organización de los diferentes niveles de la profesión ya que aun siendo cuantitativamente mayor en las instituciones hospitalarias, cualitativamente ejerce un pobre o nulo trabajo en defensa de sus intereses" esto obedece a la realidad que vivimos como gremio, la subordinación de la

enfermera, el bajo prestigio profesional, el estatus social que tenemos es resultado de continuar en gran parte viviendo en lo que se nos ha delegado por los orígenes de la enfermería. La enfermería moderna desde hace tres décadas ha formado escasos modelos de atención y hemos venido importando modelos estadounidenses principalmente soportando lo que esto implica, si bien, son aceptables a nivel internacional y Estados Unidos fue pionero en esta revolución de inclusión social-profesional, también es cierto que los usuarios son dinámicos en su estado de salud, cambiantes y esporádicamente se podrán encasillar a un modelo de enfermería y médico, más aún si éste no proviene en su origen del estudio antropológico de ese ser para el que ha sido diseñado y a quien se pretende cuidar.

La enfermería en su proceso de autonomía y profesionalización debe pugnar por el cambio, por el avance, en búsqueda de esa inclusión que le abra las puertas a cada una de sus enfermeras y enfermeros para obtener la satisfacción profesional, personal y laboral que le permita el desempeño pulcro y armónico, que repercuta en su calidad de vida humana.

Se tiene entonces que reconocer el valor de la profesión elegida, buscando el rompimiento del vínculo dependiente con el personal médico, cuyos problemas son de otra índole ya que a ellos les conviene la permanencia y a nosotros el cambio.

Según el diccionario Larousse define la satisfacción como “sensación o sentimiento de placer que tiene una persona cuando ha conseguido algo que deseaba”. Según el diccionario Médico Océano Mosby define que enfermería “es una ciencia que comprende, los conocimientos, actividades y actitudes necesarios para atender correctamente las necesidades del individuo, grupo y comunidad, referentes a la salud, conservación y promoción y su restablecimiento. Según la biblioteca virtual de salud define la satisfacción personal como la “experiencia individual de sensación de plenitud con relación a una necesidad o deseo y la cualidad o estado de estar satisfecho”. Estos conceptos forman parte del ser humano ya que son fundamentales en cualquier momento permitiéndole desarrollar todo lo que se proponga en su vida.

La satisfacción laboral la define como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo (Locke 1976). En esta definición también se enfatizan los factores situacionales, pero incluye además factores disposicionales. Decker y Borges (1993) señalan que el grado de satisfacción está determinado por el "encaje entre el ambiente de trabajo y las necesidades expectativas del trabajador".

Es difícil separar el aspecto de la satisfacción en el trabajo de la complicada sección de la motivación en el trabajo. Existen diversos conceptos sobre la satisfacción laboral. En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea, como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. "Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo". Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias" (1).

Otra teoría sobre la satisfacción laboral que ha captado mucha atención es la del modelo propuesto por Herzberg, que señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.²

Es importante señalar que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los procesos, fomenta el trabajo en equipo y aumenta la calidad de la atención de enfermería y el rendimiento de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios.³⁻⁷

El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para cualquier institución, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio

compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades.⁽⁸⁾

En este sentido, es necesario considerar el concepto de motivación, el cual se define como: la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga una necesidad individual ⁽⁹⁾ Otras definiciones indican que se trata del "Estado interno que da energía, activa, o mueve y que dirige o canaliza el comportamiento hacia las metas".⁽¹⁰⁾ O bien, es el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance la meta deseada.⁽¹¹⁾

La satisfacción se refiere en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo ⁽¹²⁾. Por consiguiente, se considera que una enfermera que esté lo suficientemente motivada, realizará mejor su trabajo y derivado de esto, mejorará su satisfacción laboral y su desempeño".

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud 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:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

La necesidad de pertenencia a un grupo social, está satisfecha al pertenecer a una institución privada o pública, sin considerar el prestigio que ésta tenga, lo que sucede es que cada enfermera se identifica o no en cada institución, esto se puede atribuir al simbolismo que se imprime en el personal por parte de las instituciones, el espíritu de pertenencia puede fomentarse mediante los estímulos tangibles e intangibles, como los segundos podríamos

mencionar, el prestigio, las relaciones interpersonales, los valores y políticas institucionales, el reconocimiento y agradecimiento así como la participación que éste tenga en las expectativas individuales

En relación a la satisfacción de necesidades-satisfacción profesional (Kozier & Erb, 1998) hacen referencia a la teoría de las necesidades humanas propuesta por Abraham Maslow, autor de esta teoría que es quizá la más referenciada en investigaciones del sector salud; representa las necesidades que para Maslow se deben satisfacer prioritariamente, considerando que al satisfacer la primera podremos satisfacer la segunda pero ahora se tendrán que satisfacer las dos, en este momento se obtendrá la tercera que serán integrantes del interés por satisfacer la cuarta, etc. Hasta culminar con la autorrealización del individuo. Se ha observado que las enfermeras con satisfacción laboral o profesional aceptable, tienen una mejor calidad de vida, lo cual es secundario a la estabilidad emocional que produce sentirse profesional en su profesión, este fenómeno de satisfacción se podrá ver reflejado en su estado de ánimo e inclusive en sus relaciones interpersonales, en su estado físico y reiterando positivamente en su calidad de vida.

Si el individuo no puede satisfacer sus necesidades de autoestima y mucho menos de autorrealización, se prevé la baja calidad de la atención que pudiera proporcionar y no solo se agrega esto, sino que se producen sentimientos y sensaciones que llevan a la decadencia del propio ser, Kozier, 1998, comenta que un individuo con mala autoestima puede tener insatisfecha toda o parcialmente su necesidad de autoestima; así mismo un individuo con su necesidad de pertenencia insatisfecha puede tener problemas en su rendimiento profesional. Maslow plantea entonces, dentro de su teoría de la personalidad, el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder.

Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más

importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica la cual está directamente relacionada con la satisfacción profesional y un movimiento hacia la plena humanización.

El nivel educativo, proyecta una tendencia asociativa con respecto a la satisfacción en el trabajo. La antigüedad o años de servicio en la organización y la satisfacción están relacionados en forma positiva. De hecho, cuando la edad y la antigüedad son tratadas por separado la segunda parece ser un pronosticador más consistente y estable de la satisfacción en el trabajo que la edad cronológica.

Es necesario tomar en cuenta el ambiente y las condiciones de trabajo que son dos piezas claves que influyen en el crecimiento, desarrollo profesional, desempeño y satisfacción laboral.

Los Valores:

Enfermería en cada país se desarrolla bajo el mismo objetivo, pero cabe señalar que los valores de cada grupo de profesionales varían según lo condicione la sociedad particular, la esfera de valores, la propia personalidad de cada enfermero (a), y la elección que ellos realicen.

El sistema de valores o deberes morales a pesar de la variación que tendrá en cada grupo social se genera en virtud de principios, preceptos ético morales, normas, o virtudes.

Tradicionalmente la ética médica se basa en dos principios fundamentales, no dañar y procurar el bien; enfermería en agradecimiento a Nightingale, adoptó estos principios, sin embargo agregó dos más, la fidelidad al paciente y la veracidad de su expresión, el primero hace referencia al compromiso, amor y el respeto y el segundo hace referencia al humanismo de la enfermera.

Los valores, pues, sustentan la motivación e impulsan las expectativas de desempeño mucho más allá de trabajar sólo con base en la tarea. Se convierten en fuente vital de supervivencia y de creación de futuro. Ayudan a la expansión y a superar situaciones de recesión o de desánimo en la inversión. Son accesibles a todos, con capacidad para arraigar en todos, si

existe una política permanente de promoverlos y de formar constructores y multiplicadores de valores en toda la organización.

Los valores se convierten en clara ventaja competitiva, si fortalecen la motivación, el rendimiento y la retribución. Hay valores que enlazan con los motivos externos o extrínsecos de mi trabajo (ganar un salario, acabar las cosas bien, etc.). Otros tienen que ver con los motivos internos o intrínsecos referidos a la satisfacción (autoestima, desarrollo personal) y hay valores trascendentes, referidos a los otros, a la proyección social (servir, resolver necesidades sociales, solidaridad, ayuda a los semejantes).

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

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo
- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Satisfacción con el trabajo en si – Reto del trabajo, dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”:

Variedad de habilidades, es el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado *reto del trabajo*. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

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

En el informe del año 2000 sobre la Salud Mundial, define los incentivos como “todos los premios y castigos que los prestadores enfrentan como resultado de las organizaciones en las cuales funcionan, de las instituciones en las que operan y de las acciones específicas que llevan a cabo”. Buchan ⁽²⁷⁾ agrega otra dimensión al definir un incentivo en términos de su objetivo: “un incentivo remite a una forma particular de pago que pretende alcanzar algún cambio específico en el comportamiento”.

Los incentivos pueden ser monetarios:

1. Directos, (como pensiones asignaciones suplementarias (por enfermedad, por accidente, por indumentaria y/o alojamiento, por transportes, etc.)
2. Indirectos (subsidio por comida, transporte, cuidado de los niños, etc.) pero también pueden ser no monetarios como días feriados o mayor cantidad de vacaciones, flexibilidad en el horario de trabajo, ventajas para formación y capacitación, etc.) Buchan op.cit.

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

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Cuando el salario se ve como justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todo mundo busca el dinero.

El dinero es una razón importante para el trabajo, ya que constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. El dinero en sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.

El dinero puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados ⁽²⁶⁾. Sin embargo, la importancia del dinero no debe ser sobre estimada. ⁽²⁸⁾. La clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia ⁽²⁹⁾.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

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

La relación que existe entre los méritos con la satisfacción profesional es muy estrecha, esto en virtud de que los méritos tienen el objetivo motivar al personal para que esto repercuta en el área personal y específicamente en lo profesional; por otra parte la calificación de méritos marca la posibilidad de un ascenso hacia un puesto donde realice funciones de mayor complejidad intelectual, física o de responsabilidad, es importante, mencionar que un individuo puede estar satisfecho en su papel de subordinado y realizar adecuadamente sus funciones, lo cual no significa en la mayoría de los casos que puedan desarrollarse adecuadamente y además que obtengan una adecuada o mayor satisfacción profesional que el puesto anterior. (Tiffin, 1989)

La decisión de aumento de puesto o mérito no solo es tomada por la persona a quien se le ha delegado la autoridad, si no por todo un equipo organizacional del cual forma parte importante el subordinado, lo cual no indica que antes de realizar este tipo de incentivos se personalice una valoración del mérito, Tiffin 1989.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo

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

El clima laboral puede considerarse como efecto y resultado de la estructura y de los procesos de la organización. Los elementos de la estructura a los que se hace alusión más frecuentemente han sido el tamaño, la centralización, la formalización, el ambiente físico, la especialización de la tarea y la densidad ⁽³¹⁾.

El tamaño organizacional ha sido considerado frecuentemente como "el primer indicador de la estructura", ya que determina a su vez otros aspectos de la estructura. En general, los resultados de las investigaciones tienden a proponer que las organizaciones de mayor tamaño son más burocráticas, con una normativa más estricta y rigurosa. La consecuencia de ello es la aparición de climas poco flexibles, formalizados y generalmente de bajo compromiso e implicación personal.

La centralización, entendida básicamente como formalización de la toma de decisiones en los niveles más elevados de la organización genera un clima escasamente participativo, mientras que, a la inversa, los climas percibidos como descentralizados suelen ser considerados como climas cálidos y facilitadores de la relación. Cuando el clima existente es fuertemente jerárquico se producen climas escasamente creativos. Las empresas creadoras se caracterizan por climas abiertos, participativos, cálidos y frecuentemente informales.

El clima afecta a procesos organizacionales como la comunicación, la toma de decisiones y la solución de problemas, el tratamiento de los conflictos y los niveles de implicación y participación. El modelo de causalidad desarrollado por el constructor de clima laboral considera que la influencia sobre la conducta laboral no proviene de hechos o de acontecimientos aislados, ni tampoco que provenga de aspectos particulares de la organización, sino que su influencia se ejerce de forma global y persistente, como corresponde a una atmósfera psicológica particular. ⁽³²⁾

No parece que se pueda hablar de una relación causal en el sentido estricto de la palabra, ya que el clima como tal es un fenómeno colectivo que es filtrado por la personalidad individual de los sujetos. Más que de un efecto causal habría que hablar de un predictor alto del sentido de la conducta, o más estrictamente, de un factor de probabilidad de la aparición de determinadas conductas. En general, puede considerarse el clima como un moderador entre las características de los individuos y la conducta que estos desarrollan, es decir como un factor emocional relativamente estable. Los accidentes, la satisfacción laboral y el rendimiento estarían relacionados con el clima pero las investigaciones empíricas no siempre respaldan esta lógica (33).

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

Colegas que brinden apoyo: permitirle su expresión y a respetar la individualidad y personalidad en lo particular, reconociendo el espacio y rol de cada uno de los integrantes que el equipo de salud posee.

Las relaciones humanas entre colegas enfermeros se basa en valores como el respeto al ser humano, el respeto a la libertad de expresión y a la toma de decisiones del prójimo, la existencia del otro con sus deberes, obligaciones, derechos y diferencias, de manera que suplamos juzgar un mensaje de nuestro interlocutor, por la opción de comprender el origen de este y ante tal situación respondamos con el derecho del otro a permitirle su expresión y a respetar la individualidad y personalidad en lo particular, reconociendo el espacio y rol de cada uno de los integrantes que el equipo de salud posee.

El trabajo también cubre necesidades de interacción social; si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo, que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja

autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes. (House y Mitchell, 1974).

El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su puesto y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Una importante cantidad de los profesionales de la enfermería se han involucrado en esta profesión debido a diferentes situaciones cada una de ellas muy particular en algunos casos motivadas por amor a la profesión y en otras tantas circunstanciales, entre ellas destacan la falta de oportunidad para salir de la ciudad donde radican y migrar a otra para estudiar la profesión que deseaban, (generalmente medicina), la problemática económica familiar, la poca cobertura de las universidades para los interesados y situaciones propias de la cultura femenina en grupo selecto para prepararse como enfermera; estas son solo algunas situaciones que se atribuyen como causales de insatisfacción profesional en el personal de enfermería, sin embargo, a pesar de estas circunstancias algunos profesionales le han tomado sentido a la labor humanista de enfermería y ahora se sienten satisfechos por contribuir a este fin, además una importante cantidad de profesionales no se sienten satisfechos profesionalmente por no llegar al logro de sus objetivos con frecuencia en la atención directa al usuario; en ésta situación no se han sumado las vocaciones perdidas por falta de oportunidades.

Algunas investigaciones como la de Cárdenas, 2005, en donde muestra que su población estudiada de satisfactores personales, se les han presentado durante el desarrollo de su ejercicio profesional, lo que sugiere vocación de servicio y satisfacción, por la confianza que logró establecer y el enfrentarse a situaciones cotidianas de la enfermería y poder ayudar en torno a esa necesidad del usuario como es la propia muerte, y su proceso, salvar vidas y ayudar en un momento difícil, ver como se recuperan los pacientes y que no se muera ninguno, que los niños agradezcan por ayudarles a sanar sus heridas, que las madres de ellos se muestren muy agradecidas y regresen al cabo de un tiempo con un regalo para la enfermera que los atendió.

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

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

a) Tipo de estudio:

El presente estudio es descriptivo, cuantitativo, de corte transversal⁽³⁷⁾, en el que se trató identificar el grado satisfacción laboral de las enfermeras/enfermeros del Hospital Antonio Lenin Fonseca, en octubre del 2009.

b) Área de estudio

El Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua

c) Universo

Enfermeras, enfermeros del Hospital Antonio Lenin Fonseca, octubre del 2009.

d) Muestra

Definición de la muestra

Pese que es recomendable que en este tipo de estudio se intente incluir al total del universo, siempre y cuando sean pequeñas, a fin de alcanzar un alto grado de confiabilidad (39), en el presente estudio se utilizó una muestra de 50% del universo que corresponde a 30 enfermeras/enfermeros, con un nivel de confianza del 99% (statcalc).

Para la selección de la muestra, el método utilizado aleatorio simple, se procedió a obtener mediante el azar. ⁽²³⁾

Se realizó en base la conveniencia del investigador, definiendo el 50% del universo, 24 encuestados, se realizó al azar, visitando las instalaciones del hospital estudiado, en diferentes días, lunes, miércoles, viernes y domingo, alternando entre los turnos diurnos y nocturnos.

e) Unidad de análisis:

Enfermeras, enfermeros

f) Criterios de Selección

Criterios inclusión:

- Enfermeras, enfermeros que aceptaron participar en el estudio.
- Enfermeras, enfermeros que formaban parte de la planilla fija del Hospital.
- Enfermeras, enfermeros que estaban con contrato de al menos 6 meses antes de la fecha del estudio.

Criterios de Exclusión

- Enfermeras, enfermeros que rehúsan a participar en el estudio.
- Enfermeras, enfermeros que no estaban incluidos en la planilla del Hospital.
- Enfermeras, enfermeros con menos de 6 meses laborar del hospital en estudio.
- Estudiantes de enfermería en práctica
- Enfermera y enfermeros que estaban de baja laboral en el momento del estudio.

g) Variables de estudio

Objetivo 1. Describir las características socio-laborales de las enfermeras, enfermeros en estudio

- 1) Procedencia
- 2) Sexo
- 3) Edad
- 4) Categoría
- 5) Grupo ocupacional
- 6) Condición laboral
- 7) Tiempo de servicio

Objetivo N° 2. Identificar las actitudes de las enfermeras, enfermeros frente a su puesto de trabajo

- 8) Actitud de las enfermeras
- 9) Valores
- 10) Necesidades
- 11) Motivación
- 12) Rasgos personales

Objetivo N° 3. Describir los principales Factores que determinan la satisfacción laboral de las enfermeras y enfermeros.

- 13) Habilidades
- 14) Identidad de la tarea
- 15) Significación de la tarea
- 16) Autonomía
- 17) Retroalimentación del puesto

- 18) Ambiente de trabajo
- 19) Seguridad
- 20) Salario actual justo
- 21) Sistema de promociones y ascensos
- 22) Interrelación con los Compañeros de trabajo

h) Fuente de información

La fuente de Información primaria fueron las enfermeras y enfermeros que laboran en forma permanente en el Hospital Antonio Lenin Fonseca, dada las características del estudio, quien después de haber obtenido el consentimiento informado para participar en el estudio y garantizarle la confidencialidad de la información, se llenó con toda libertad cada uno de los ítem que el instrumento contenía.

i) Plan de Recolección de los Datos

Los datos se recolectaron utilizando una ficha de recolección de información, estructurada previamente, cuyas preguntas, cumplirán con los objetivos del estudio. Las encuestas se realizaron por la investigadora, la que se explicaron los aspectos éticos a los participantes, asegurando la confidencialidad de las respuestas, una vez llenada la encuesta se dobló y se depositó en un sobre y se cerró.

j) Validación de Instrumentos de Recolección de Datos

Se realizó una encuesta piloto con 10 enfermeras, no se incluyó en el estudio, para validar y mejorar el diseño del instrumento.

k) Plan de Análisis

La información se procesó a través de EPI INFO 3.3.1 2008, se utilizó Microsoft Word y power point., para la presentación.

En la encuesta se planteó una serie de afirmaciones a las cuales se les dio un valor que va de 5 a 1, en donde el puntaje menor de 3 es insatisfacción y mayor de 3 es satisfacción.

l) Consideraciones Éticas

Dado que este tipo de encuestas genera suspicacia por parte de los encuestados, debido en muchas ocasiones al temor que se tiene de represalias, por parte de los superiores, se explicó que el trabajo es con fines académicos, que la información es confidencial y anónima y su fin último es dar a conocer la situación actual de las enfermeras, en relación a la satisfacción de usuario interno.

m) Consentimiento informado de los participantes

Una vez identificado los participantes, se les hizo saber la finalidad de la investigación, en forma verbal y escrita, para lo cual se adjuntó al cuestionario una hoja introductoria, que expresa el propósito de la investigación firmada por los investigadores. Luego se les solicitó su anuencia para participar en la misma, quedando ellos en la libertad de decidir.

n) Consentimiento Institucional

Previo al levantamiento del cuestionario en el Hospital, se envió una carta avalada por la subdirección docente del CIES, con copia del instrumento, solicitando el permiso al Director del Hospital en estudio, quien autorizó la realización de la investigación, notificando a cada uno de las y los directoras del departamento de enfermería.

VIII. RESULTADOS

Objetivo 1. Describir las características socio-laborales de las enfermeras, enfermeros en estudio.

La procedencia de la mayoría de los encuestados es de la región urbana 83%, y rural con 17%.

Del 100% de los encuestados, el 83% eran mujeres y un 17% hombres. El 46 % de las enfermeras y enfermeros encuestados estaban dentro del rango de edad entre 60 y mas años de edad, seguido del 25% de 59 a 59 años , el 21% de 40 a 49 años y el 8% de 30 a 39 años de edad. La categoría que mejor describen su puesto su puesto era enfermera asistencial 58.3%, Jefes de servicio el 20.8%, supervisores 12.5% y jefas de departamento 8.3%.

El grupo ocupacional que más predominó fueron las Licenciadas en enfermería para un 45.8%, seguido de las enfermera técnico superior 37.5%, el 12% son enfermeras especialistas y el .4.2 % tiene maestría; la mayoría de los encuestados son contratados posterior a un nombramiento, el 33.3% con un contrato a plazo fijo y un 4.1% con otro tipo de contratación; Además la mayoría dijo tener más de 11 años de trabajarle a la institución 75 %, de 5 a 10 años 17%, 8% de 1 a 4 años de labor. *Ver en anexos, tabla N° 1.*

Objetivo N° 2. Identificar las actitudes de las enfermeras, enfermeros frente a su puesto de trabajo

Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta el momento en la institución el 45.8% está totalmente de acuerdo con la opinión y un 37.5.1% esta totalmente de acuerdo con la afirmación.

La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto, está totalmente con la afirmación 50% y un 37 % está mayormente de de acuerdo con la opinión.

Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución está totalmente de acuerdo con la opinión 58% y un 37.5 % está mayormente de de acuerdo con la opinión.

Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta, está mayormente de acuerdo con esta opinión el 70.8% está totalmente de acuerdo y un 29.2 % está mayormente de acuerdo con esta opinión.

El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo la mayoría está totalmente de acuerdo con la opinión y el 16.7% está mayormente de acuerdo con la opinión.

Me siento capaz de tener un puesto mayor responsabilidad estaba en totalmente de acuerdo con la opinión 75%, y mayormente de acuerdo con la opinión 20.8%.

La institución me hace sentir como parte importante de ella. Esta totalmente de acuerdo con la opinión 41.7% el 20.8 mayormente de acuerdo con la opinión, el 20.8 % era indiferente con la opinión, el 12% está totalmente en desacuerdo con la opinión el 8.3% era indiferente con la opinión.

El nombre y prestigio del **MINSA** es gratificante para mí, está totalmente de acuerdo con la opinión la mayoría de los encuestados. VER EN ANEXOS TABLA N° 2

Objetivo N° 3. Describir los principales Factores que determinan la satisfacción laboral de las enfermeras y enfermeros

Habilidades

Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo el 66.6% estaba totalmente de acuerdo, el 25% mayormente de acuerdo.

Me siento estancado en mi puesto el 33.3% estaba totalmente de acuerdo con la opinión y 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión y el 16.7% pocas veces de acuerdo de con la opinión

Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato el 50% de los encuestados estaban totalmente de acuerdo con la opinión el 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión.

VER EN ANEXOS TABLA N° 3

Identidad de la tarea

Referente a la afirmación Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución el 66.7 % estaba totalmente de acuerdo con la opinión, el 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión

En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados el 54.2% estaba totalmente de acuerdo con la opinión, 16.7% mayormente de acuerdo con la opinión y el 12.5 indiferente con la opinión.

VER EN ANEXOS TABLA N° 4

Significación de la tarea

Referente a la afirmación de que el trabajo que desempeño es rutinario el 45.8% respondió que estaba totalmente de acuerdo con la opinión, el 29.2% mayormente de acuerdo con la opinión y el 20.8% pocas veces de acuerdo con la opinión.

En relación a la afirmación Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto el 50% era totalmente de acuerdo con la opinión, y el 41.7 mayormente de acuerdo con la opinión.

Conozco los objetivos específicos de mí área de trabajo, el 70% de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con la opinión el 25% mayormente de acuerdo con la opinión.

Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo el 54.2%, estaban totalmente de acuerdo con la opinión, el 25% mayormente de acuerdo con la opinión y sólo el 12.5 % totalmente en desacuerdo con la opinión.

VER EN ANEXOS TABLA N° 5

Autonomía

En relación a la afirmación, mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe el 45.8% estaba totalmente de acuerdo con la opinión, el 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión, el 20.8% indiferente a la opinión y el 12.5% totalmente de acuerdo con la opinión.

Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo el 50% totalmente de acuerdo con la opinión, el 29.2% mayormente de acuerdo con la opinión, 8.3% indiferente con la opinión.

VER EN ANEXOS TABLA N° 6

Retroalimentación

La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva el 41.7% totalmente de acuerdo con la opinión, el 29.2% mayormente de acuerdo con la opinión, el 16.7% indiferente con la opinión, el 4.2% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata y con tacto el 54.2% totalmente de acuerdo con la opinión, el 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión, el 4.2% indiferente con la opinión, el 8.3% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 12.5% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo el 50 totalmente de acuerdo con la opinión, 29.2% mayormente de acuerdo con la opinión, el 12.5% indiferente con la opinión, el 4.2% pocas veces de acuerdo con la opinión.

En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal el 33.3 totalmente de acuerdo con la opinión, el 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión, el 12.5% indiferente con la opinión, 20.8% pocas veces de acuerdo con la opinión, el 12.5% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato el 25% totalmente de acuerdo con la opinión, el 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión, el 25% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 20.8% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo el 20.8% totalmente de acuerdo con la opinión, 25% mayormente de acuerdo con la opinión, el 20.8% pocas veces de acuerdo con la opinión, y el 20.8 totalmente de en desacuerdo con la opinión.
VER EN ANEXOS TABLA N° 7

Ambiente de trabajo

El entorno físico en el cual llevo a cabo mi trabajo es agradable el 20.8% totalmente de acuerdo con la opinión, el 37.5 mayormente de acuerdo con la opinión, 25% indiferente con la opinión y el 12.5% totalmente de en desacuerdo con la opinión.

El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias, el 20.8% totalmente de acuerdo con la opinión, 25% mayormente de acuerdo con la opinión, el 20.8% es indiferente con la opinión, 20.3% pocas veces de acuerdo con la opinión, y el 12.5% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo, el 50% totalmente de acuerdo con la opinión, el 29.2% mayormente de acuerdo con la opinión, el 12.5% es indiferente con la opinión, el 4.2% pocas veces de acuerdo con la opinión, 4.2% totalmente en desacuerdo con la opinión.

El ambiente de trabajo favorece la comunicación el 33.3% totalmente de acuerdo con la opinión, 25% mayormente de acuerdo con la opinión, 29.2% es indiferente con la opinión, el 4.2% pocas veces de acuerdo con la opinión, y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores el 45.8% totalmente de acuerdo con la opinión, 37.5% mayormente de acuerdo con la opinión, el 4.2% es indiferente a la opinión

8.3% pocas veces de acuerdo con la opinión, y el 4.2% estaba totalmente en desacuerdo con la opinión.

La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna, el 16.7% totalmente de acuerdo con la opinión, 33.3% mayormente de acuerdo con la opinión, 25% indiferente con la opinión, 16.6% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes el 12.5% totalmente de acuerdo con la opinión, 29.2% mayormente de acuerdo con la opinión, 37.5% indiferente con la opinión, 12.5% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores 20.8% totalmente de acuerdo con la opinión, 37.5% mayormente de acuerdo con la opinión, 8.3% indiferente con la opinión, 20.8% pocas veces de acuerdo con la opinión, 12.5% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan, sólo el 6.7% estuvo totalmente de acuerdo con la opinión, 25% mayormente de acuerdo con la opinión, 6,7% indiferente con la opinión, 25% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 16.2% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Los medios de información, con que cuenta la Institución (posters, tableros, carteles etc.) son efectivos para la comunicación, el 37.5% estuvo totalmente de acuerdo con la opinión, 16.7% mayormente de acuerdo con la opinión, 16.7% indiferente con la opinión, 25% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 4.2% totalmente en desacuerdo con la opinión.

La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto solamente el 12.5% totalmente de acuerdo con la opinión, el 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión, 33.3% indiferente

con la opinión, 25% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo 8.3% totalmente de acuerdo con la opinión, el 25% mayormente de acuerdo con la opinión, el 25% indiferente con la opinión el 33,3% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión. *Ver en anexos TABLA N° 8*

Seguridad

Del 100 % de los encuestados para la afirmación: En caso de demanda judicial me siento protegida por la institución el 20.8% estuvo totalmente de acuerdo con la opinión, 16.7% mayormente de acuerdo con la opinión, el 25% indiferente con la opinión, el 25 %pocas veces de acuerdo con la opinión y el 12.5% totalmente en desacuerdo con la opinión.

En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo, 37.5% estuvo totalmente de acuerdo con la opinión, 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión, 16.7% fue indiferente con la opinión, el 8.3% pocas veces de acuerdo con la opinión y 16.7% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Estoy satisfecho con las condiciones de seguridad e higiene que la institución me ofrece el 20.8% estuvo mayormente de acuerdo con la opinión, el 45.8% indiferente con la opinión, 16.7% pocas veces de acuerdo con la opinión, y el 16.7% totalmente en desacuerdo con la opinión.

El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico, el 45.8% respondió estar totalmente de acuerdo con la opinión, 16.7% mayormente de acuerdo con la opinión, el 8.3% indiferente con la opinión, el 8.3 % pocas veces de acuerdo con la opinión y el 20.8% totalmente en desacuerdo con la opinión. . *Ver anexos Tabla N° 9.*

Salario Actual Justo

Mi sueldo es adecuado en relación al trabajo que realizo, el 12.5% totalmente de acuerdo con la opinión, 4.2% mayormente de acuerdo con la opinión, 25% indiferente con la opinión,

12.5% pocas veces de acuerdo con la opinión, 45.8% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución. 8.3% totalmente de acuerdo con la opinión, 16.7% mayormente de acuerdo con la opinión, el 20.8% es indiferente con la opinión, 20.8% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 33.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución el 20.8% totalmente con la opinión, 16.7%% mayormente de acuerdo con la opinión, el 9.2% indiferente con la opinión, 12.5% pocas veces de acuerdo con la opinión 20.8% totalmente en desacuerdo con la opinión. *Ver anexos Tabla N° 10.*

Sistema de promociones y ascensos

He sido promovido por mis logros en el trabajo el 20.8% totalmente de acuerdo con la opinión, 25%; está mayormente de acuerdo, el 12.5% es indiferente a la respuesta, el 8.3% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 33.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la institución 20.8% totalmente de acuerdo con la opinión, 12.5% está mayormente de acuerdo con la opinión, el 20.8% es indiferente a la opinión, 20.8% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 25 % totalmente en desacuerdo con la opinión.

Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución. 16.7% totalmente de acuerdo con la opinión, 29.2% está mayormente de acuerdo con la opinión, el 20.8% es indiferente a la opinión, 12.5% pocas veces de acuerdo con la opinión 20.8% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Los ascensos están basados en las habilidades de cada uno, los encuestados respondieron, 37.5% totalmente de acuerdo con la opinión, 16.7% está mayormente de acuerdo con la

opinión, el 4.2% es indiferente a la opinión, el 16.7% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 25% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. 33.3% totalmente de acuerdo con la opinión, 12.5% está mayormente de acuerdo con la opinión, 16.7% es indiferente a la opinión, 16.7% pocas veces de acuerdo con la opinión 20.8% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral el 29.2% totalmente de acuerdo con la opinión, 25% está mayormente de acuerdo con la opinión, 12.5% es indiferente a la opinión, 16.7% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 16.7% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Mi jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal. 20.8% totalmente de acuerdo con la opinión, 29.2% está mayormente de acuerdo con la opinión, 16.7% es indiferente a la opinión, 8.3% pocas veces de acuerdo con la opinión, 25% totalmente en desacuerdo con la opinión.

La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones 20.8% totalmente de acuerdo con la opinión, el 25% está mayormente de acuerdo con la opinión, 20.8% es indiferente a la opinión, el 12.5% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 20.8% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación 50% está totalmente de acuerdo con la opinión, 33.3% está mayormente de acuerdo con la opinión, 4.2% es indiferente a la opinión y el 12.5% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar el 41.7% dijo estar totalmente de acuerdo con la opinión, el 45.8% mayormente de acuerdo con la opinión y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo 16.7% dijo estar totalmente de acuerdo con la opinión, 29.2% mayormente de acuerdo con la opinión, el 12.5% es indiferente a la opinión, 12.5% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 29% está totalmente en desacuerdo con la opinión. . Ver anexos Tabla N° 11.

Interrelación con los Compañeros de Trabajo

Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área, el 45.8% dijo estar totalmente de acuerdo con la opinión, el 25% mayormente de acuerdo con la opinión, el 8.3% Indiferente con la opinión el 12.5 Pocas veces de acuerdo con la opinión y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Después de la afirmación, Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente, el 37.5 dijo estar Totalmente de acuerdo con la opinión, el 29.2% Mayormente de acuerdo con la opinión, el 8.3% es Indiferente con la opinión, 12.5% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 12.5% Totalmente en desacuerdo con la opinión.

El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo .el 50%.respondió Totalmente de acuerdo con la opinión, el 25%.mayormente de acuerdo con la opinión y el 25% totalmente en desacuerdo con la opinión.

Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo el 45.8% dijo estar totalmente de acuerdo con la opinión, 20.8% mayormente de acuerdo con la opinión, el 8.3%, es indiferente con la opinión, 16.7% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 8.3% totalmente en desacuerdo con la opinión.

En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan 33.3% dijo estar totalmente de acuerdo con la opinión, el 33.3% mayormente de acuerdo con la opinión, el 16.7% es indiferente la opinión, 4.2% pocas veces de acuerdo con la opinión y el 12.5% totalmente en desacuerdo con la opinión

Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas 66.7% contesto estar totalmente de acuerdo con la opinión el 16.7% mayormente de acuerdo con la opinión al igual que 16.7% estaba indiferente con la opinión.

He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución el 41.7 % respondió estar totalmente de acuerdo con la opinión, el 25% mayormente de acuerdo con la opinión y el 29.2% totalmente en desacuerdo con la opinión. . *Ver anexos Tabla N° 12.*

IX. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

- ❖ El nivel de Satisfacción Laboral tomado con puntaje de mayor de 3 es lo que denota mayor satisfacción.
- ❖ En relación a la edad de las enfermeras y enfermeros del hospital encontramos que la mayoría del personal encuestado tienen la edad entre 60 y mas años de edad, seguido del 25% de 50 a 59 años, lo que demuestra que el personal se encuentra en la edad de la madurez profesional. De hecho, cuando la edad y la antigüedad son tratadas por separado la segunda parece ser un pronosticador más consistente y estable de la satisfacción en el trabajo que la edad cronológica.
- ❖ Del 100% de los encuestados, la mayoría eran mujeres, esto se debe por que tradicionalmente la labor del cuidado estaba asignado a las mujeres, por ello la enfermería era realizado en su mayoría por éstas.
- ❖ Según los resultados encontrados, podemos afirmar que las variables que no tienen relación con el proceso mismo de la atención como por ejemplo, el hecho de ser el Jefe del servicio, ser nombrado en el cargo, la edad o los años de servicio entre otras, no tienen impacto en el grado de Satisfacción laboral, lo cual resulta bueno, por que, el trabajador percibe como más importante para su Satisfacción el hecho de brindar cuidado a la salud y el resultado de ésta. El nivel educativo, por otro lado, proyecta una tendencia asociativa con respecto a la satisfacción en el trabajo. La antigüedad o años de servicio en la organización (más de 11 años de trabajarle a la institución) y la satisfacción están relacionados en forma positiva.
- ❖ Anteriormente se pensaba que el trabajador nombrado según su condición laboral, por tener estabilidad tendría una mayor satisfacción y por ende un mejor desempeño, lo cual se puede descartar con los datos obtenidos en este estudio y para la realidad específica de la institución.

- ❖ En relación a las actitudes de las enfermeras y enfermeros podemos afirmar que el grado de satisfacción es alto de acuerdo a las respuestas obtenidas, (por ejemplo: me siento satisfecho con lo que han logrado profesionalmente la mayoría estaba totalmente y mayormente de acuerdo con la opinión), las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, así como por las percepciones que tiene el trabajador de cómo deberían ser.
- ❖ En este estudio podemos aseverar que el grado de motivación de las enfermeras en dicho hospital es alto, ya que la mayoría de los resultados, estaban total y mayormente de acuerdo con la opinión, la motivación se define como la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar una meta a condición que se satisfaga una meta personal.
- ❖ Es importante, mencionar, que el trabajador se encuentra más satisfecho cuando se le incluye a la hora de tomar decisiones que para que puedan modificar el curso de sus funciones creando confianza, innovación de su labor; esto se ve reflejado en el hecho de que la mayoría de los encuestados opinaron que se les está tomando en cuenta a la hora de tomar, analiza, discutir y revisar aspectos del trabajo que tienen asignado, creando esto satisfacción del personal. Este es un punto que debe de aprovecharse en beneficio del mejor funcionamiento del equipo de trabajo y además que el reconocimiento merecido por el buen trabajo realizado es una fuente de motivación para el trabajador.
- ❖ La mayoría de los encuestados tiene bien claro sus responsabilidades, sabiendo lo que se espera de ellos, afirman conocer y comprender los objetivos generales de la institución, objetivos específicos de su área, además de implementar diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados; también afirman conocer y llevar a cabo con exactitud sus funciones ya que están bien definidas y asignadas equitativamente, estas variables logran un impacto sobre otras personas en la institución, este factor favorece la satisfacción del usuario interno.

- ❖ Las mayoría de los encuestados están satisfechos con un factor importante, para la satisfacción del usuario interno, la autonomía, lo observamos en las respuestas por ej.: cuento con entera libertad de acción en mi, logra que el puesto le proporcione libertad, independencia y discreción en la programación de su trabajo y uso adecuado de los equipos se obtiene mayor compromiso institucional
- ❖ El hecho de que la mayoría de trabajadores opine que los jefes o directivos tienen un dominio técnico y conocimiento de sus funciones, mejora la comunicación con el personal a cargo, sin embargo tenemos que tener presente a la minoría que mostró insatisfacción al responder nuestra encuesta ya que esta puede estar creando falsas ideas; propiciando el deseo anárquico de los demás trabajadores.
- ❖ *Por otro lado, las enfermeras y enfermeros están satisfechos con la forma que su jefe inmediato evalúa y reconoce su trabajo, además conocen como se evalúan los resultados de su trabajo ya que afirman que es objetiva, lo que evidencia satisfacción.*
- ❖ La mayoría de encuestados opina que la organización no está brindando los recursos necesarios indispensables para la realización de sus funciones, siendo esto una problemática, debido a que de esta manera se disminuye y se limita las posibilidades de asegurar una atención de calidad. Es por todos conocido que, en países en desarrollo como el nuestro, la calidad de los servicios de salud se ha visto fracasada por carecer de recursos necesarios que faciliten el desempeño laboral, esto siempre ha creado una inconformidad entre los trabajadores de salud, y por tal razón no era de esperarse que los resultados de esta encuesta para dichas preguntas alcanzaren un mayor porcentaje de satisfacción, lo cual se traduce a insatisfacción. Es necesario tomar en cuenta que el ambiente y las condiciones de trabajo son dos piezas claves que influyen en el crecimiento, desarrollo profesional, desempeño y satisfacción laboral.
- ❖ Es también importante mencionar que las enfermeras y enfermeros a estudio sienten que sus problemas no son resueltos en su mayor parte y no se da una solución, esto se asocia a mayor insatisfacción del trabajador, lo que demuestra que éste es un “punto flaco” en

ésta área, la cual se podría superar fácilmente, si existiera una estrategia de identificación y resolución de la problemática por servicio: ya que es un "derecho a recurrir a la Inspección de Trabajo, si considera que las medidas adoptadas y los medios utilizados por el empresario no son suficientes para garantizar la seguridad y la salud en el trabajo"

- ❖ Según los resultados de nuestra encuesta la mayoría de las enfermeras y enfermeros se sienten insatisfechas con las condiciones de seguridad e higiene que la institución me ofrece. Los hospitales de esta magnitud deben considerar la implicación que tiene la higiene y seguridad ocupacional en relación a la satisfacción del usuario
- ❖ También afirman sentirse desprotegidos ante una demanda judicial, creando mayor temor a represalias. Sabemos que en toda institución pública de gran demanda poblacional a los servicios de salud, existe actualmente, un alto riesgo de problemas legales sobre todo para del personal medico y de enfermería que son los mas expuestos. Por tal razón es negativo para dicha institución no poder brindarles a sus empleados amparo legal ante cualquier problemática que surja.
- ❖ En relación a la variable de salario actual justo, varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados y este estudio no fue la excepción, las enfermeras y enfermeros mostraron insatisfacción con sueldo, los beneficios y las prestaciones que ofrece la Institución. El ministerio de salud aun no cuenta con el presupuesto necesario para cubrir con sueldos dignos y gratificaciones en caso de desempeño laboral de sus trabajadores, esto a creado siempre una insatisfacción laboral desde los últimos tiempos, la cual se ve reflejada en las opiniones de los trabajadores que se sometieron al estudio (la mayoría está totalmente en desacuerdo con su salario). Además que hay que recordar que un trabajador insatisfecho con las condiciones laborales, con su trabajo no remunerado dificulta y atrasa la mejoría de la calidad de atención, esto debe tomarse en cuenta a la hora de evaluar a la institución como conjunto.

- ❖ Al analizar la variable de sistema de promociones y ascensos, nos referimos a y políticas de ascensos que se tiene en la institución, según nuestros resultados la mayoría se mostró insatisfecho ya que los trabajadores demandan mayor capacitación y oportunidad para desarrollo tanto humano, como de sus habilidades asistenciales, creen que no se está llevando a cabalidad, ya que probablemente se está limitando a cierto número de personal y se está dejando por fuera de estos proyectos a una gran cantidad de trabajadores que deberían ser incluidos. Según los derechos laborales se dice que los usuarios internos tienen “derecho a recibir formación teórica y práctica en materia preventiva que deberá actualizarse siempre que sea necesario. El horario dedicado a esta formación debe tener la consideración de “tiempo de trabajo”. Si este enunciado anterior se pusiera en práctica incrementaríamos la satisfacción laboral y con ello mejoraría la calidad de atención

- ❖ Se logra evidenciar en el estudio que las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería son buenas. Esto también debe considerarse un aspecto positivo identificado en dicha institución ya que esto evita conflictos laborales, y está creando un buen nivel de satisfacción entre dicho personal.

X. CONCLUSIONES

El nivel de Satisfacción Laboral tomado con puntaje de mayor de 5 es lo que denota mayor satisfacción.

1. Los empleados en estudio la mayoría es del área urbana y de sexo femenino, la mitad oscila en un rango de edad mayor de 60 años y tienen mas de once años de laborar en el MINSA.
2. Los empleados manifiestan satisfacción de su actitud, en relación a los logros obtenidos, motivación, capacidad profesional y estabilidad e integración laboral, en su actual empleo.
3. Existe completa insatisfacción en relación al salario actual justo, seguridad , promociones y ascensos independientemente del cargo.

XI. RECOMENDACIONES

Dirigidas a las autoridades del Hospital Antonio Lenín Fonseca

1. Los estudios de satisfacción laboral deben ser promovidos como parte de la política del desarrollo de Recursos Humanos.
2. Establecer una política de desarrollo de recursos humanos tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados para acompañar de una manera más efectiva el proceso de Reforma en el Sector Salud.
3. Las organizaciones afines al Sector Salud: Colegios Profesionales, Asociaciones y Sindicatos deben hacer planteamientos integrales que promuevan la satisfacción de sus agremiados.
4. Buscar alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales, Empresa Privada, ONGs y otras, a fin de que el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Salud sea abordado en su diversidad.

Dirigidas a la Jefatura de Enfermería

5. Es de gran importancia conocer la percepción que tiene el personal de la institución en la cual está trabajando; por lo cual recomendamos se debe realizar esta misma encuesta después de 6 meses.
6. Motivar al personal a la superación intelectual, creando talleres de capacitación constante con el fin de mejorar así la calidad de atención.
7. Implementar talleres de relaciones humanas en los planes docentes de los trabajadores con el fin de mejorar las relaciones entre ellos,

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cook, John D. et. al. The Experience of Work. A Compendium and Review of 249 Measures and Their Use. Londres. Academic Press. p.48
2. Molina García, Mirna Patricia. La Satisfacción Laboral y su Relación con el Auto concepto en Empleados de Mandos Intermedios de las Empresas Privadas de Tegucigalpa. (Tesis para optar al título de Licenciada en Psicología) Tegucigalpa, UNAH, 1992.
3. Kafati Bichara, Leonel Saleh. Estudio sobre la motivación en las Empresas Industriales de Tegucigalpa. (Tesis para optar al título de Administración de Empresas) Tegucigalpa, UNAH, 1977.
4. Bergeron, Juan Louis. et. al. Los Aspectos Humanos de la Organización. San José, Costa Rica. ICAP, 1983. Pág. 311.
5. Cantera López, Francisco Javier. Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. SIAFA.
6. Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. 8ª edición. México. Prentice Hall, 1999. pag.158.
7. Fleishman E., y Bass D. Psicología Industrial y del Personal. México. Trillas, 1976.
8. Dicarpio N. Teorías de la Personalidad. México. Interamericana, 1986.
9. Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. The Motivation to Work. Wiley, New York. U.S.A. 1959.
10. Robbins. Op. cit., p.172-173.
11. MacEachron, A. E. Two interactive perspectives on the relationship between job level and job satisfaction. Organization Behavior and Human Performance, 19, 226-246. 1977.
12. Bartol, K. M. y Wortman, M. S. Male versus Female leaders: Effects on perceived leader behavior and satisfaction in hospital. Personnel Psychology, 28, 533-547. 1975.
13. Saucer, W. I. y York, C. M. Sex differences in job satisfaction: A re-examination. Personnel Psychology, 31, 537-547. 1978.

14. Kalleberg, A.L. y Loscocco, K.A. Aging, Values, and Rewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction. *American Sociological Review*, Febrero, 1983. pp. 78-90.
15. Liou, K., Sylvia, R. D. y Brunk, G. Non-work factors and job satisfaction revisited. *Human Relations*. 43, 77-86. 1990.
16. Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. Is job satisfaction U-shaped in age?. *Journal of occupational and organizational psychology*, 69. 1986. Pp.57- 81.
17. Liou, K. et. al. op. cit.
18. Robbins, Stephen P. *Comportamiento Organizacional*. pag.158. Loc cit.
19. Aldag, Ramón J. y Brief, Arthur P. *Diseño de Tareas y Motivación del Personal*. 2ª edición, México, Trillas, 1989. Pág. 19.
20. Aldag, Ramón J. y Brief, Arthur P. op. cit. pag. 51-52.
21. Mobley, W. H., Horner, S. O. y Hollingsworth, A. T. An evaluation of precursors of hospital employee turnover, *Journal of Applied Psychology*. 63, 408-414. 1978.
22. Rodríguez Barahona, op. cit.
23. Piura López, Julio. *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. 4ta. ed. Managua, Nicaragua. CIES/UNAN. 2000 (Publicación Científica del centro de Investigaciones y Estudios de la Salud). p.65.
24. Pineda, E.B., de Alvarado, E.L., y de Canales F.H. *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud*. 2ª. ed. Washington, D.C.1994.
25. Pineda, E. B. et. al. op. cit.
26. Cantera López, Francisco Javier. *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. SIAFA.
27. Piura López, Julio. *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. 4ta. ed. Managua, Nicaragua. CIES/UNAN. 2000 (Publicación Científica del centro de Investigaciones y Estudios de la Salud). p.65 Fortalecimiento de la capacidad de la fuerza de trabajo en salud pública en apoyo a las funciones esenciales de salud pública, a los objetivos del desarrollo del milenio, consulta de expertos, San José costa Rica, 16 al 18 de agosto del 2005. OPS, unidad de recursos humanos para la salud, área de fortalecimiento de sistemas de salud, Federación mundial de asociaciones de salud pública.

28. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (art. 18.1., LPRL art. 41.2.) Nicaragua, pub.2006.Derechos del trabajador: la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional de 1970 – 1988-2000- 2007, Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA).
29. E. Ruedas M.C. Nuevos Horizontes en la Calidad de Atención a la Salud. Salud Pública de México. 1993. Volumen 3. Número3.
30. Quezada F. Satisfacción del usuario de la consulta ambulatoria del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Sur este de Salud - Cusco. Defensa de Tesis. Maestría en Salud Pública. Cusco Febrero 1999.
31. Donabedian A 1988: Quality assessment and quality: unity of purpose, diversity of means. *Inquiry*, 25(1): 173-192.
32. URC - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Módulo de Calidad de Atención en Servicios de Salud. Lima 1999. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, Encuesta de Satisfacción
33. Alanis IV, et al. La supervisión de enfermería en la garantía de calidad en la atención al paciente hospitalizado. Hospital General de Zona No. 1 IMSS, Pachuca. Memorias de VI Reunión Nacional de investigación en enfermería IMSS. 1999; Oaxtepec, Morelos .México.
34. Chávez H et al. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. *Rev. Méd IMSS*. 1996 (3) p 253-256 México.

A N E X O S

Tabla Nº 1
Procedencia de las enfermeras

PROCEDENCIA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
RURAL	4	17%	17%	
URBANO	20	83%	100.0%	
Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

TABLA Nº 2

Sexo

SEXO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
F	21	87.5%	87.5%	
M	3	12.5%	100.0%	
Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009.

TABLA Nº 3

Grupos Etáreos de las enfermeras y enfermeros

Años cumplidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
30 - 39 años	2	8.3%	8.3%	
40 -49 años	5	20.8%	29.1%	
50 - 59 años	6	25%	54.1%	
60 y más años	11	45.8%	100.0%	
TOTAL	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

TABLA N° 4

Categoría de las enfermeras y enfermeros

1. ¿Cual de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la Organización?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Enfermera asistencial	14	58.3.3%	58.3%	
Jefe de Departamento	2	8.3%	66.6%	
Jefe de servicio	5	20.8%	87.3%	
Supervisora	3	12.5%	100.0%	
Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009.

TABLA N° 5
Grupo ocupacional

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
ENFERMERA ESPECIALISTA	3	12.5.%	12.5%	
ENFERMERA TEC. SUPERIOR	9	37.4%	50.%	
LIC. ENFERMERIA	11	45.8%	95.8%	
MASTER	1	4.2%	100.0%	
Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

TABLA N° 6

Condición laboral

3. ¿Cual es su condición laboral en el MINSA?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
CONTRATO A PLAZO FIJO	8	33.3%	33.3%	
NOMBRADO	15	62.5%	95.8%	
OTROS	1	4.1%	100.0%	
Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

TABLA N° 7

Tiempo de servicio en el MINSA

4. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el MINSA?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
10 AÑOS Y +	18	75%	75%	
DE 1 A 4 AÑOS	2	8.3%	83.3%	
DE 5 A 10 AÑOS	4	16.6%	100.0%	
Total	24	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 8

Actitudes de las enfermeras , enfermeros

N°.	Actitudes de la Enfermeras, Enfermeros	PUNTAJE										TOTAL	%
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
6	Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la institución	11	45.8	9	37.5	0	0.0	3	12.5	1	4.2	24	100.0
7	La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto	12	50.0	9	37.5	1	4.2	2	8.3	0	0.0	24	100.0
8	Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución.	14	58.3	9	37.5	0	0.0	0	0.0	1	4.2	24	100.0
9	Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta	17	70.8	7	29.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	24	100.0
10	El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo	19	79.2	4	16.7	1	4.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
11	Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad	18	75.0	5	20.8	1	4.2	0	0.0	0	0.0	24	100.0
12	La institución me hace sentir como parte importante de ella	10	41.7	5	20.8	5	20.8	1	4.2	3	12.5	24	100.0
13	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	15	62.5	5	20.8	2	8.3	1	4.2	1	4.2	24	100.0
SUBTOTAL		116	60.4	53	27.6	10	5.2	7	3.6	6	3.1	192	100.0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 9

Habilidades de las Enfermeras, Enfermeros

Habilidades	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
14 Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo	16	66.7	8	33.33	0	0	0	0	0	0	24	100
15 Me siento estancado en mi puesto	8	33.3	5	20.83	3	12.5	4	17	4	16.7	24	100
16 Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato	12	50	5	20.83	3	12.5	3	13	1	1.39	24	100
SUBTOTAL	36	50	18	25	6	8.3	7	9.7	5	6.9	72	100

Fuente: Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 10
Identidad de la tarea de las Enfermeras, Enfermeros

Identidad de la tarea		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
17	Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución	16	66.7	5	20.8	1	4.2	2	8.3	0	0	24	100
18	En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados	13	54.2	4	16.7	3	12.5	3	13	1	4.17	24	100
SUBTOTAL		29	60.4	9	18.8	4	8.3	5	10	1	2.1	48	100

Fuente: Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 11

Significación de la tarea de las Enfermeras, Enfermeros

		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
19	El trabajo que desempeño es rutinario	11	45.8	7	29.2	0	0	5	20.8	1	4.2	24	100.0
20	Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto	12	50	10	41.7	1	4	1	4.17	0	0	24	100
21	Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo.	18	75	6	25.0	0	0	0	0	0	0	24	100
22	Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo.	13	54.2	6	25.0	2	8	0	0	3	12.5	24	100.0
SUBTOTAL		54	56.3	29	30.2	3	3	6	6.3	4	4.2	96	100.0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 12
Autonomía de las Enfermeras, Enfermeros

		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
23	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe	11	45.8	5	20.8	5	20.8	0	0.0	3	12.5	24	100
24	Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo	12	50.0	7	29.2	2	8.3	2	8.3	1	4.2	24	100
	SUBTOTAL	23	47.9	12	25.0	7	14.6	2	4.2	4	8.3	48	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 13
Retroalimentación de las Enfermeras, Enfermeros

		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
25	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva	10	41.7	7	29.2	4	16.7	1	4.2	2	8.3	24	100
26	Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata y con tacto	13	54.2	5	20.8	1	4.2	2	8.3	3	12.5	24	100
27	Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo.	12	50.0	7	29.2	3	12.5	1	4.2	1	4.2	24	100
28	En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.	8	33.3	5	20.8	3	12.5	5	20.8	3	12.5	24	100
29	Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato	6	25.0	5	20.8	2	8.3	6	25.0	5	20.8	24	100
30	Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.	5	20.8	6	25.0	3	12.5	5	20.8	5	20.8	24	100
	SUBTOTAL	54	37.5	35	24.3	16	11.1	20	13.9	19	13.2	144	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 14

Ambiente de trabajo de las Enfermeras, Enfermeros

Ambiente de trabajo		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
31	El entorno físico en el cual llevo a cabo mi trabajo es agradable	5	20.8	9	37.5	6	25.0	1	4.17	3	12.5	24	100
32	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.	5	20.8	6	25	5	20.8	5	20.8	3	12.5	24	100
33	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	12	50.0	7	29.2	3	12.5	1	4.17	1	4.2	24	100
34	El ambiente de trabajo favorece la comunicación	8	33.3	6	25	7	29.2	1	4.2	2	8.3	24	100
35	Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores	11	45.8	9	37.5	1	4.2	2	8.3	1	4.2	24	100
36	La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna.	4	16.7	8	33.3	6	25.0	4	16.7	2	8.3	24	100
37	Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.	3	12.5	7	29.2	9	37.5	3	12.5	2	8.3	24	100
38	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	20.8	9	37.5	2	8.3	5	20.8	3	12.5	24	100
39	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	4	16.7	6	25	4	16.7	6	25	4	16.7	24	100
41	Los medios de información, con que cuenta la Institución (posters, tableros, carteles etc.) son efectivos para la comunicación.	9	37.5	4	16.7	4	16.7	6	25	1	4.2	24	100
42	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	3	12.5	5	20.8	8	33.3	6	25	2	8.3	24	100
43	Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo	2	8.3	6	25	6	25.0	8	33.3	2	8.3	24	100
SUBTOTAL		71	24.7	82	28.5	61	21.2	48	16.7	26	9.0	288	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 15

Seguridad Laboral de las Enfermeras, Enfermeros

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
44	En caso de demanda judicial me siento protegida por la institución.											
	5	20.8	4	16.7	6	25.0	6	25.0	3	12.5	24	100.0
45	En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.											
	9	0.0	5	20.8	4	16.7	2	8.3	4	16.7	24	100.0
46	Estoy satisfecho con las condiciones de seguridad e higiene que la institución me ofrece.											
	0	0.0	5	20.8	11	45.8	4	16.7	4	16.7	24	100.0
47	El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico.											
	11	45.8	4	16.7	2	8.3	2	8.3	5	20.8	24	100.0
	SUBTOTAL											
	25	26.0	18	18.8	23	24.0	14	14.6	16	16.7	96	100.0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 16

Salario actual justo de de las Enfermeras, Enfermeros

	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
48	Mi sueldo es adecuado en relación al trabajo que realizo.											
	3	12.5	1	4.2	6	25	3	12.5	11	45.8	24	100
49	Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución.											
	2	8.3	4	16.7	5	20.8	5	20.8	8	33.3	24	100
50	Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución											
	5	20.8	4	16.7	7	29.2	3	12.5	5	20.8	24	100
	SUBTOTAL											
	10	13.9	9	12.5	18	25	11	15.3	24	33.3	72	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 17

Sistema de promociones y ascensos de las Enfermeras y los Enfermeros

Sistema de promociones y ascensos		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
51	He sido promovido por mis logros en el trabajo	5	20.8	6	25.0	3	12.5	2	8.3	8	33.3	24	100.0
52	El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la institución.	5	20.8	3	12.5	5	20.8	5	20.8	6	25.0	24	100.0
53	Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución.	4	16.7	7	29.2	5	20.8	3	12.5	5	20.8	24	100.0
54	Los ascensos están basados en las habilidades de cada uno	9	37.5	4	16.7	1	4.2	4	16.7	6	25.0	24	100.0
55	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	8	33.3	3	12.5	4	16.7	4	16.7	5	20.8	24	100.0
56	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	7	29.2	6	25.0	3	12.5	4	16.7	4	16.7	24	100.0
57	Mi jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal.	5	20.8	7	29.2	4	16.7	2	8.3	6	25.0	24	100.0
58	La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones	5	20.8	6	25.0	5	20.8	3	12.5	5	20.8	24	100.0
59	Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación.	12	50.0	8	33.3	1	4.2	0	0.0	3	12.5	24	100.0
60	Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar	10	41.7	11	45.8	1	4.2	0	0.0	2	8.3	24	100.0
61	Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo	4	16.7	7	29.2	3	12.5	3	12.5	7	29.2	24	100.0
SUBTOTALES		74	28.0	68	25.8	35	13.3	30	11.4	57	21.6	264	100.0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

Tabla N° 18
Interrelación con los compañeros de trabajo de las enfermeras y enfermeros

Interrelación con los Compañeros de Trabajo		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	TOTAL	%
62	Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área	11	45.8	6	25.0	2	8.3	3	12.5	2	8.3	24	100.0
63	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.	9	37.5	7	29.2	2	8.3	3	12.5	3	12.5	24	100.0
64	El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo.	12	50.0	6	25.0	0	0.0	6	25.0	0	0.0	24	100.0
65	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	11	45.8	5	20.8	2	8.3	4	16.7	2	8.3	24	100.0
66	En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.	8	33.3	8	33.3	4	16.7	1	4.2	3	12.5	24	100.0
67	Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas.	16	66.7	4	16.7	4	16.7	0	0.0	0	0.0	24	100.0
68	He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución	10	41.7	6	25.0	0	0.0	1	4.2	7	29.2	24	100.0
SUBTOTAL		77	45.8	42	25.0	14	8.3	18	10.7	17	10.1	168	100.0

Fuente: Encuesta de Satisfacción Laboral de las Enfermeras, Enfermeros de los Hospital Antonio Lenin Fonseca, Managua, Octubre del 2009

GRÁFICO N° 1

Procedencia de las enfermera, enfermeros del HALF

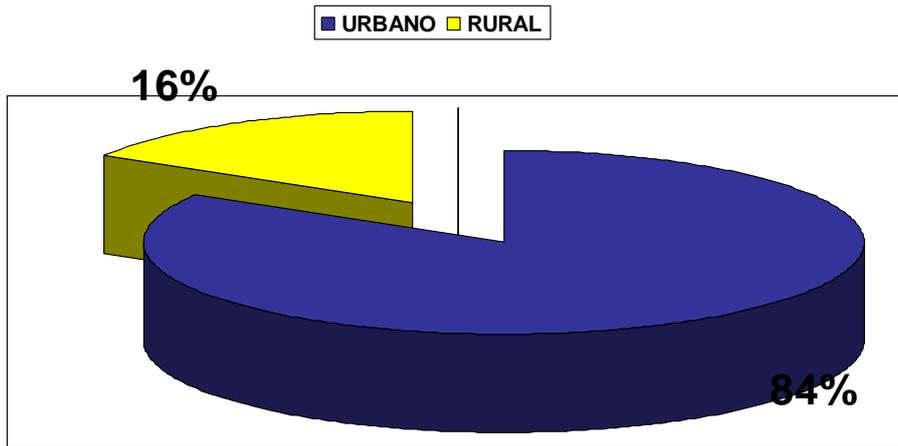


GRÁFICO N° 2

Sexo de las enfermeras, enfermeros del HALF

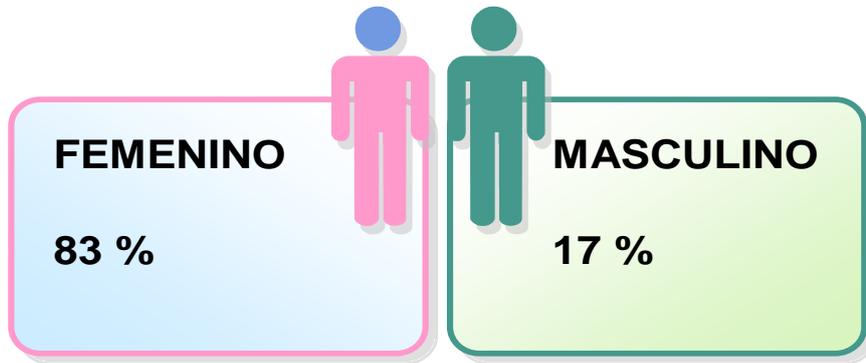
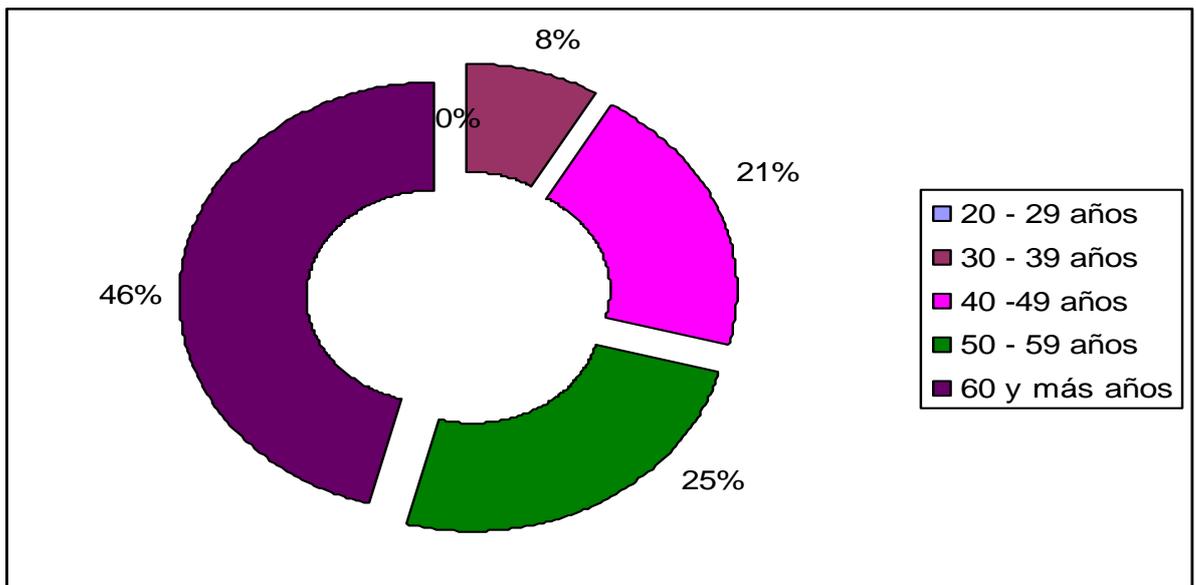


GRÁFICO Nº 3

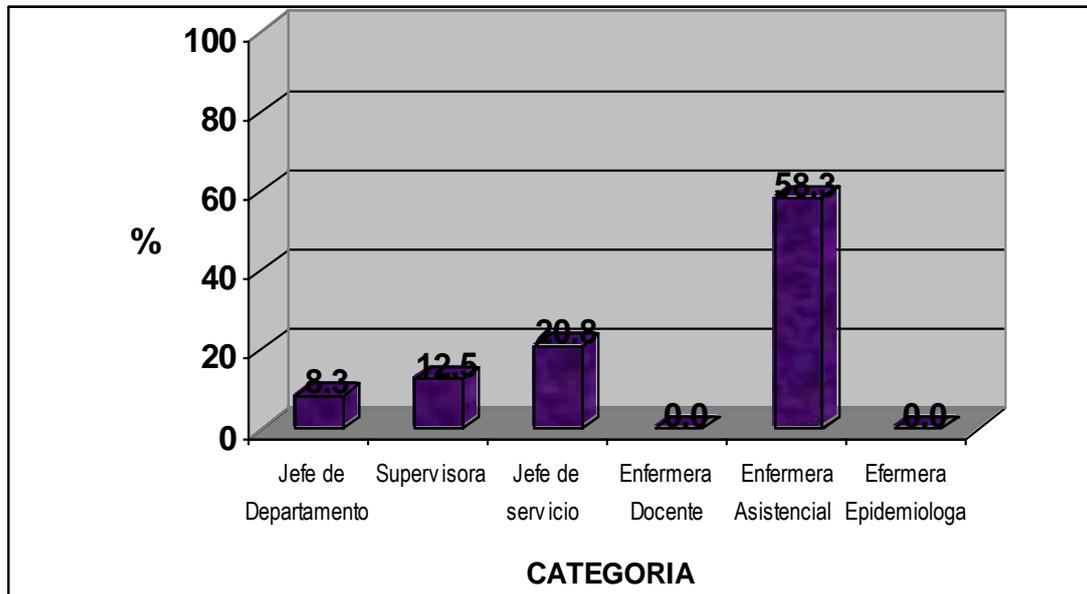
Edad de las/los Enfermeras/os Hospital Antonio Lenin Fonseca



FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario, noviembre 2009

GRÁFICO N° 4

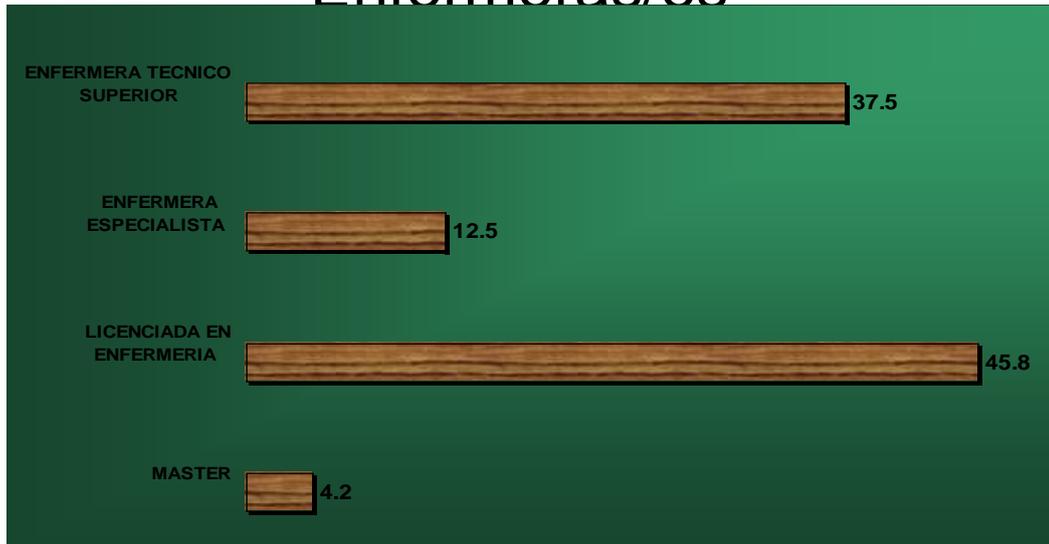
Categoría que describe mejor su puesto



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 5

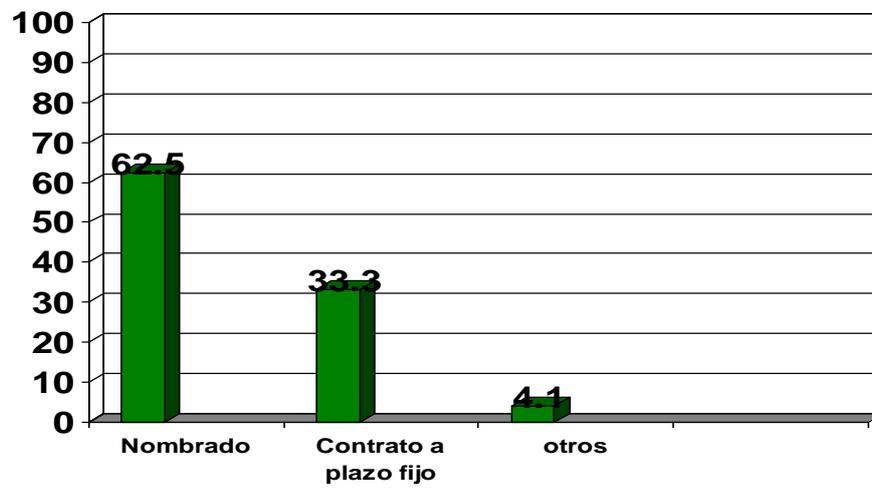
Grupo Ocupacional de las/los Enfermeras/os



FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario, noviembre 2009

GRÁFICO Nº 6

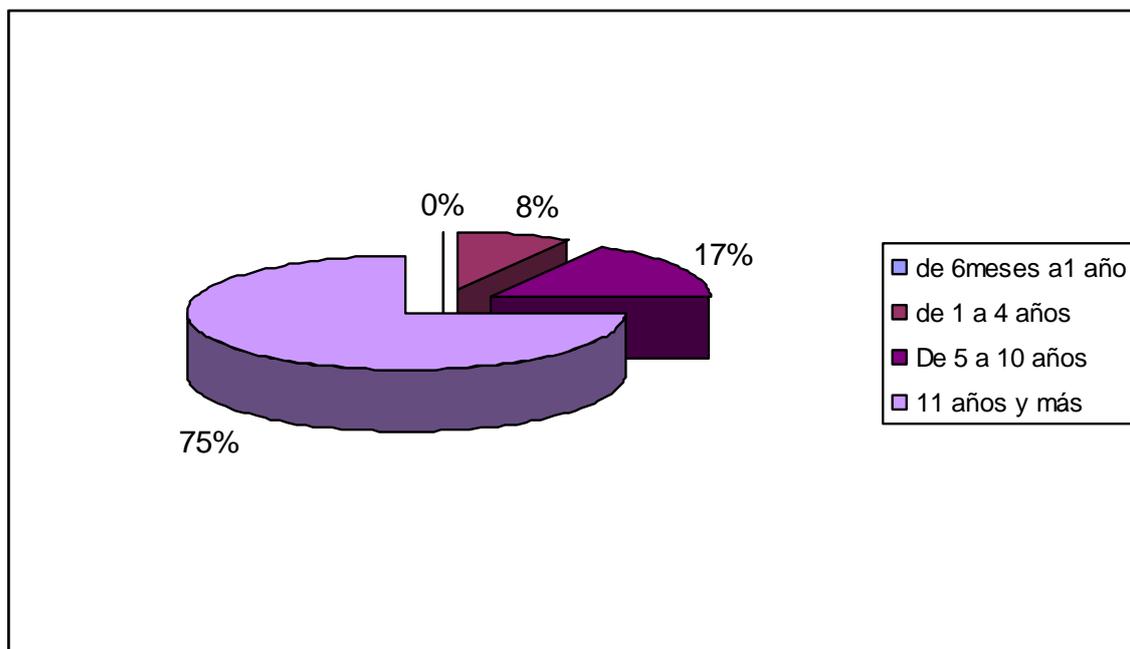
Condición laboral en el MINSA



FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario, noviembre 2009

GRAFICO N° 7

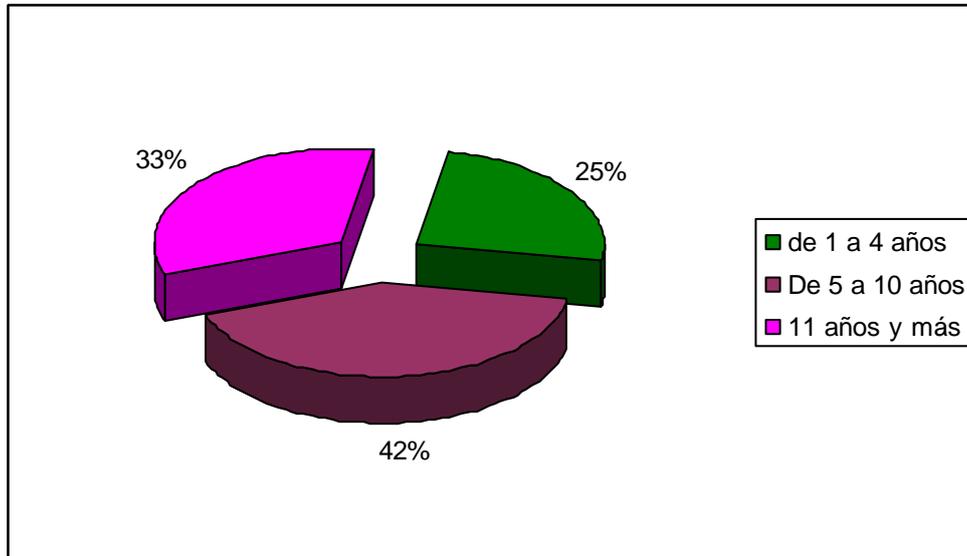
TIEMPO DE SERVICIO EN EL MINSA



FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario, noviembre 2009

GRÁFICO Nº 8

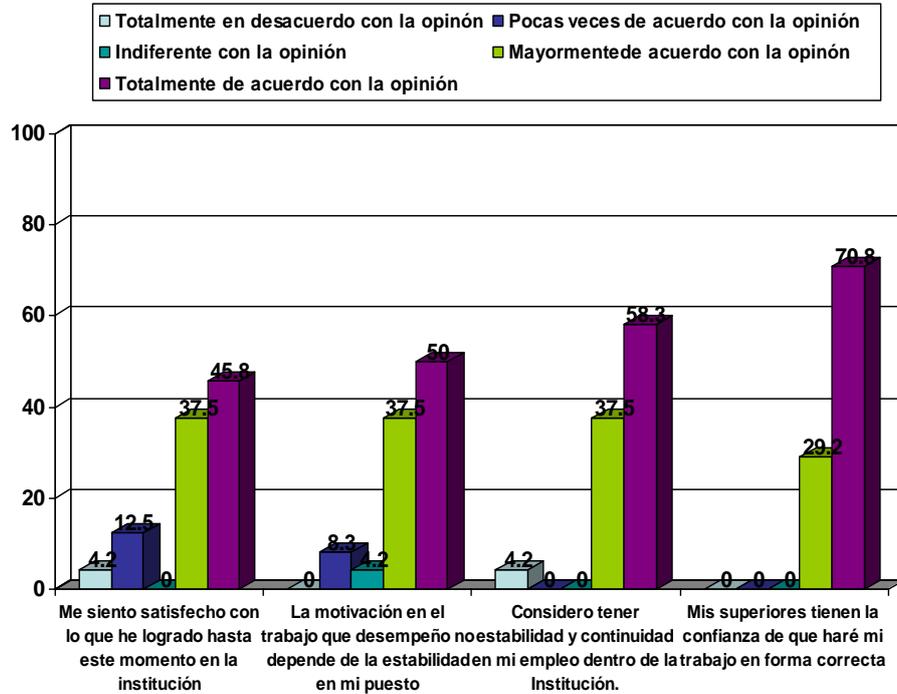
TIEMPO DE SERVICIO EN EL ACTUAL PUESTO, DE LAS ENFERMERAS/OS



FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario, noviembre 2009

GRÁFICO N° 9A

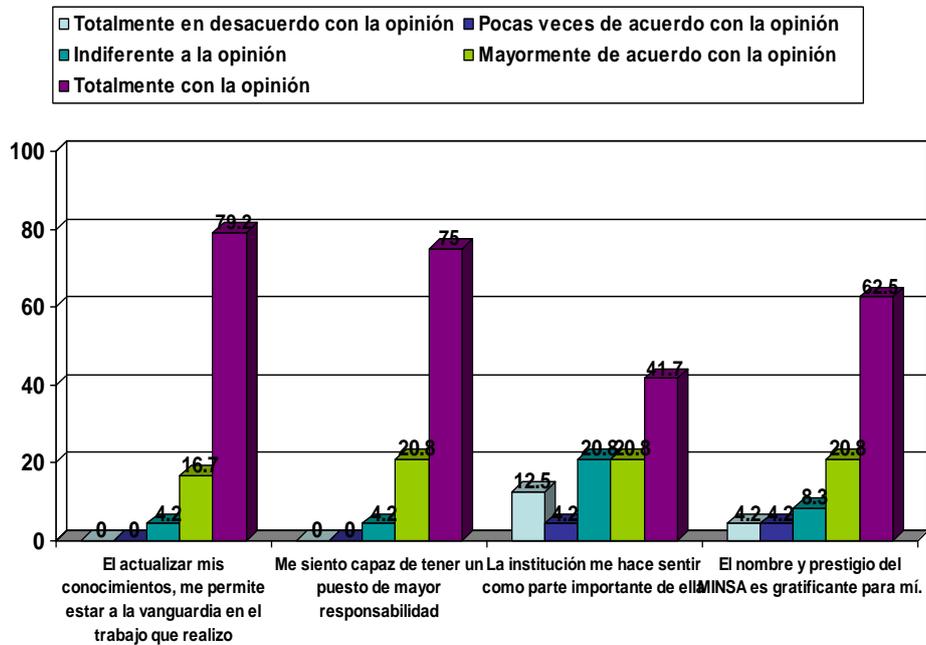
Actitud de las enfermeras/os



FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario, noviembre 2009

GRÁFICO N° 9B

Actitud de las enfermeras/os



FUENTE: Encuesta de Satisfacción del usuario, noviembre 2009

GRÁFICO Nº 10

Habilidades

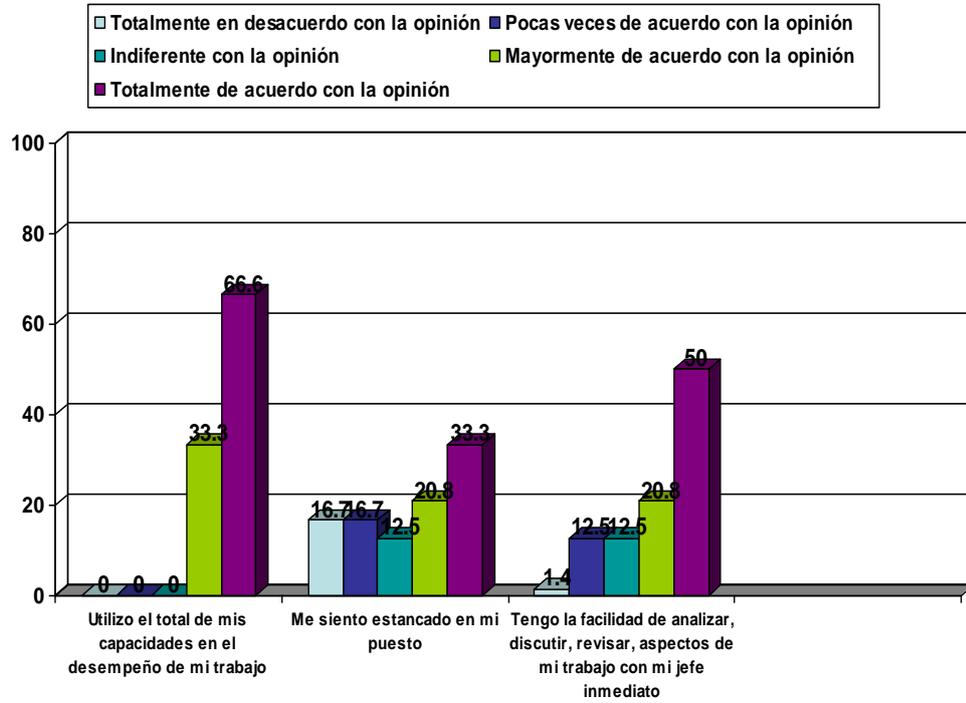
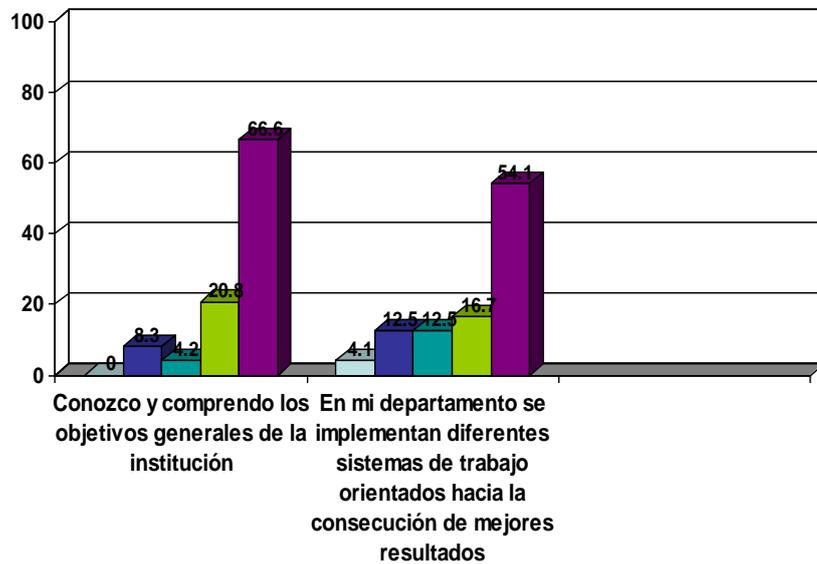
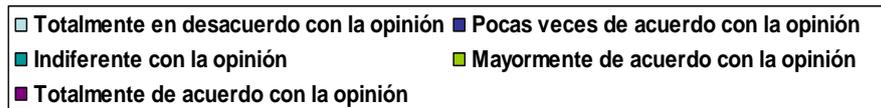


GRÁFICO N° 11

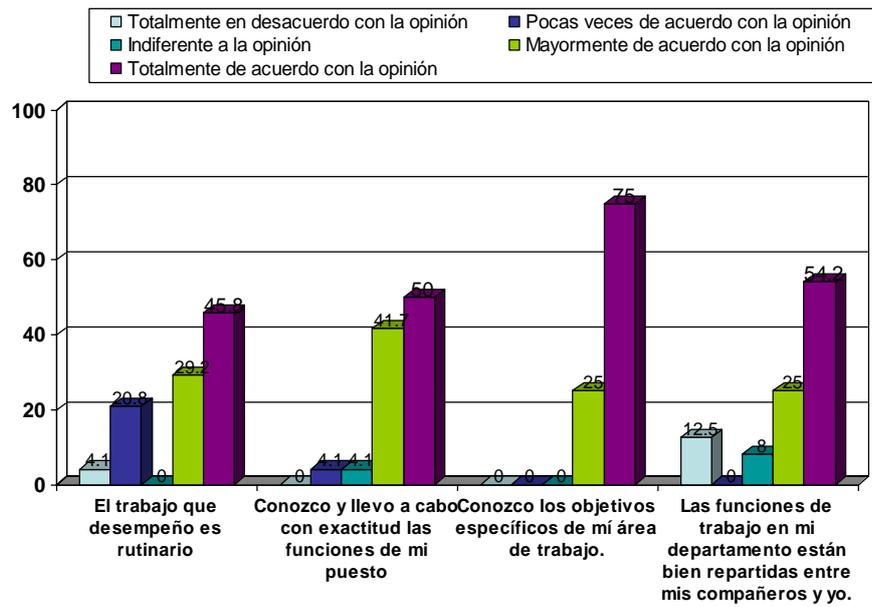
Identidad de la tarea



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 12

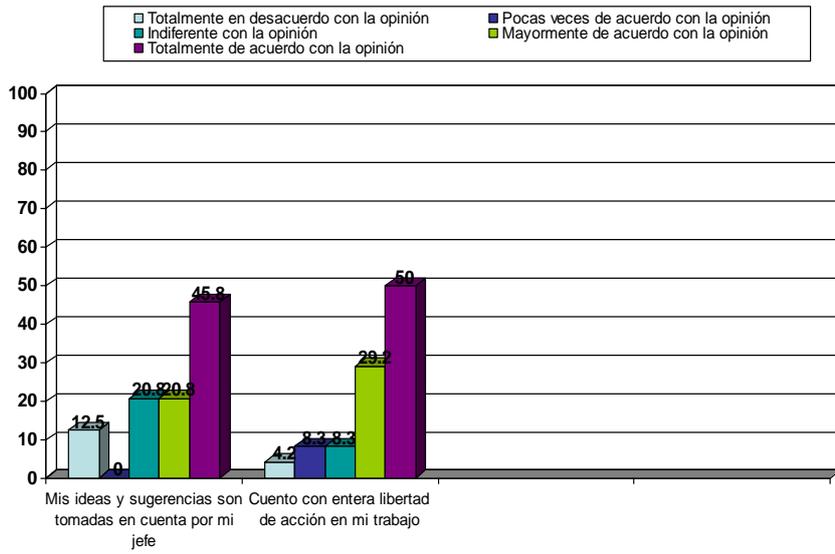
Significación de la tarea



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 13

Grafico N° Autonomía

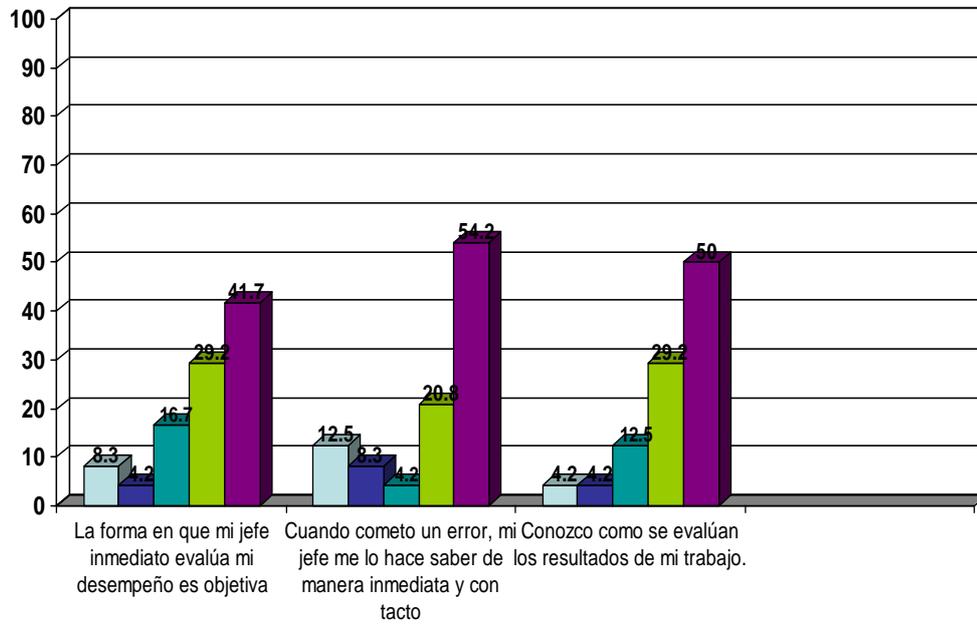


Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO N° 14A

Retroalimentación

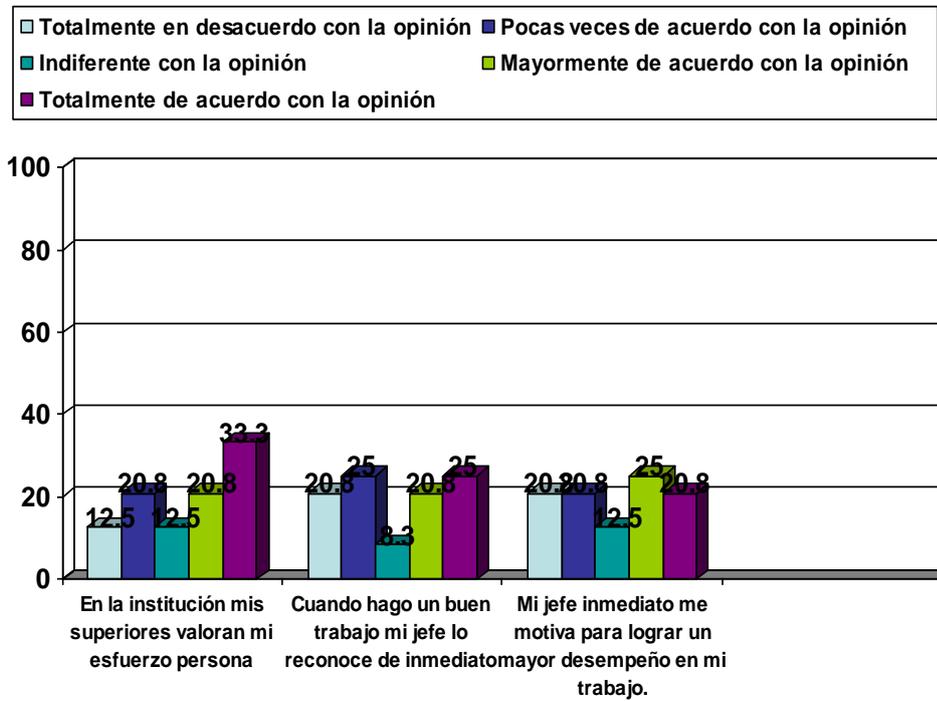
□ Totalmente en desacuerdo con la opinión ■ Pocas veces de acuerdo con la opinión ■ Indiferente con la opinión
■ Mayormente de acuerdo con la opinión ■ Totalmente de acuerdo con la opinión



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO N° 14B

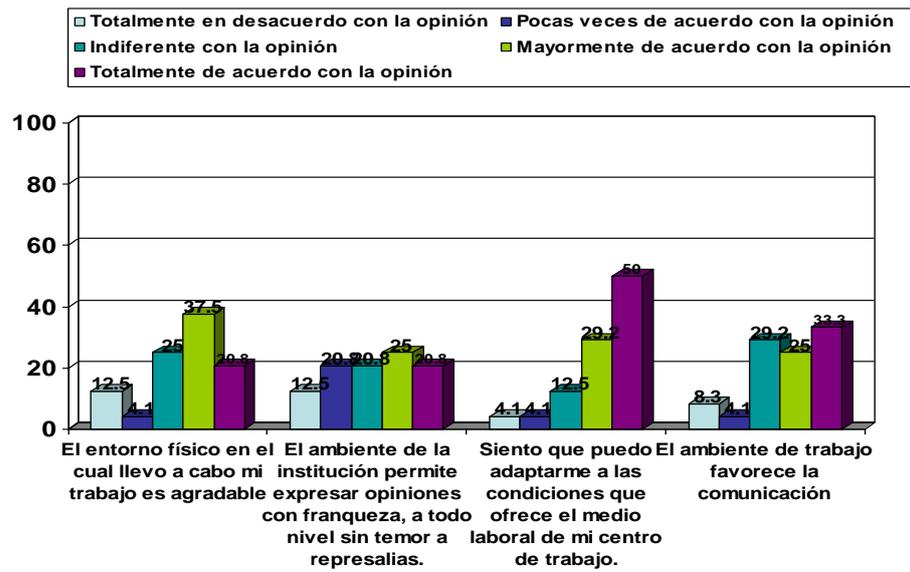
Retroalimentación



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 15A

Ambiente de trabajo



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 15B

Ambiente de trabajo

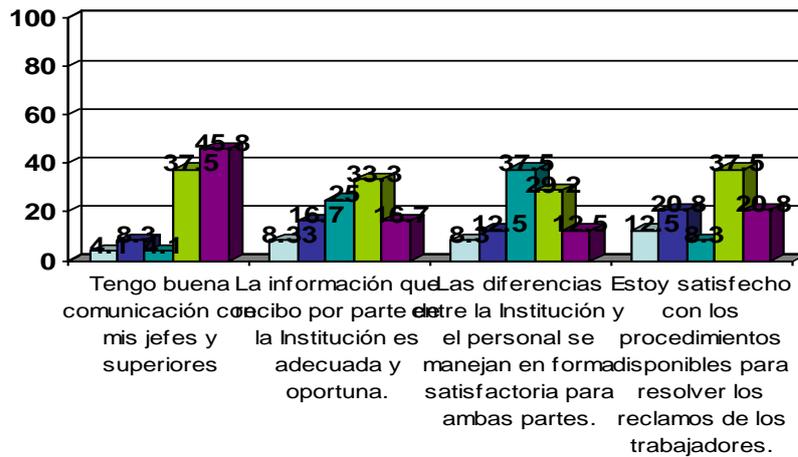


GRÁFICO Nº 15C

Ambiente de trabajo

■ Totalmente en desacuerdo con la opinión
 ■ Pocas veces de acuerdo con la opinión
 ■ Indiferente con la opinión
■ Mayormente de acuerdo con la opinión
 ■ Totalmente de acuerdo con la opinión

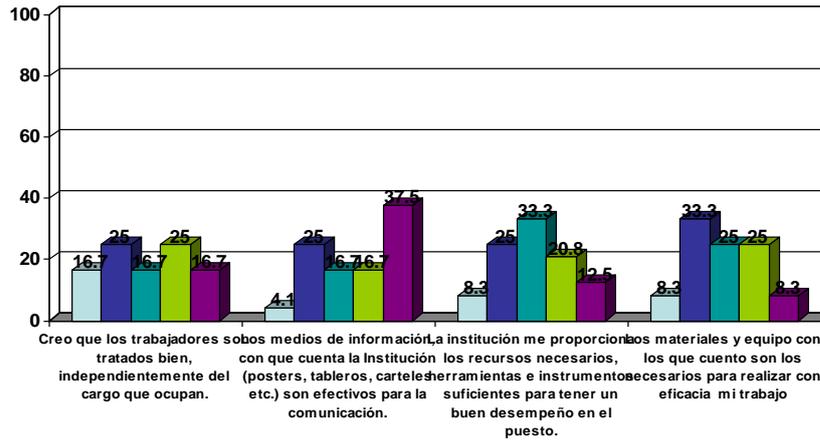
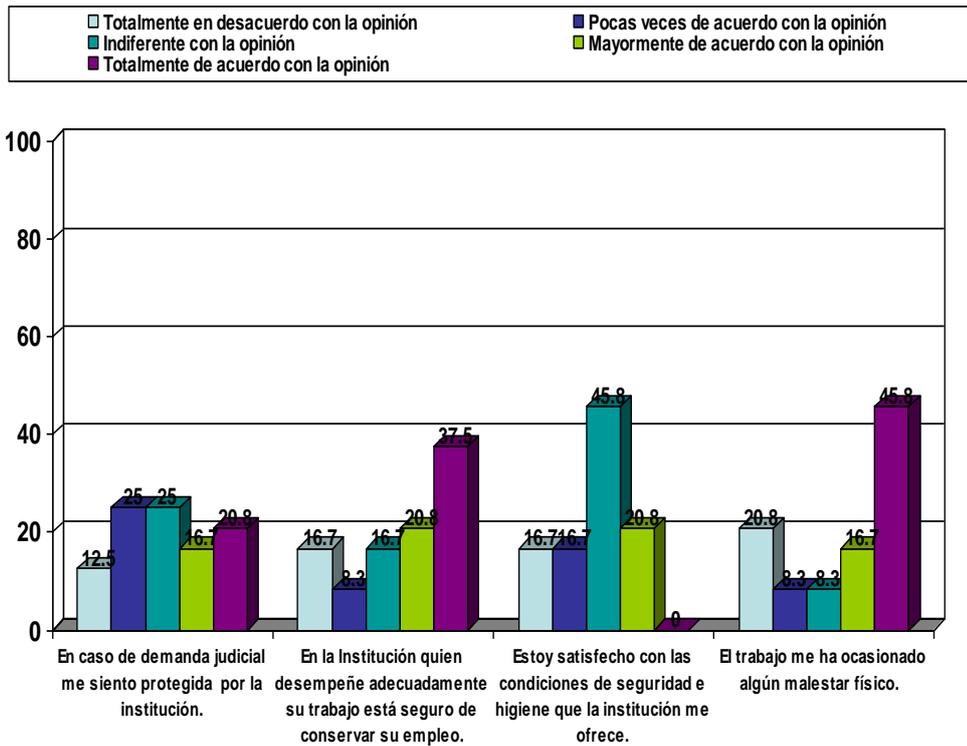


GRÁFICO Nº 16

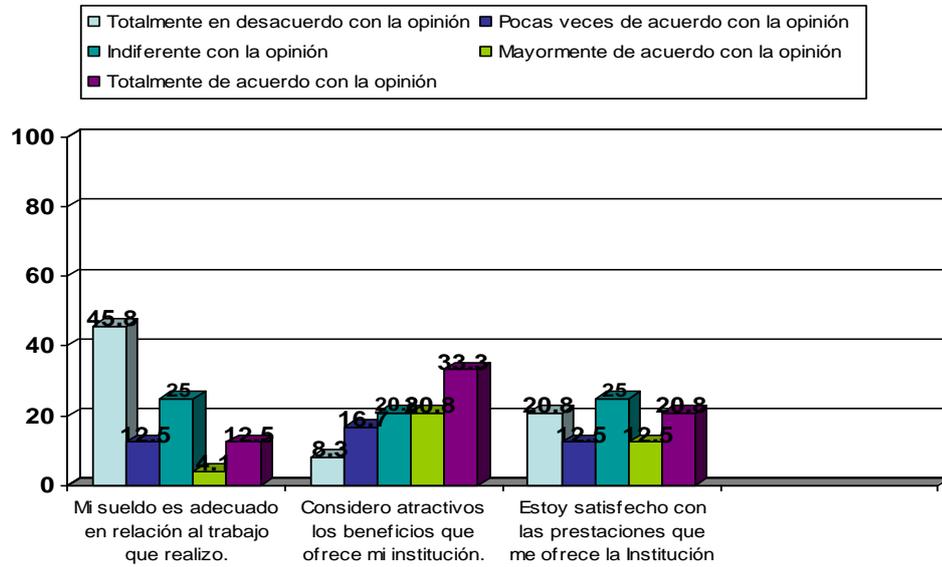
Seguridad



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 17

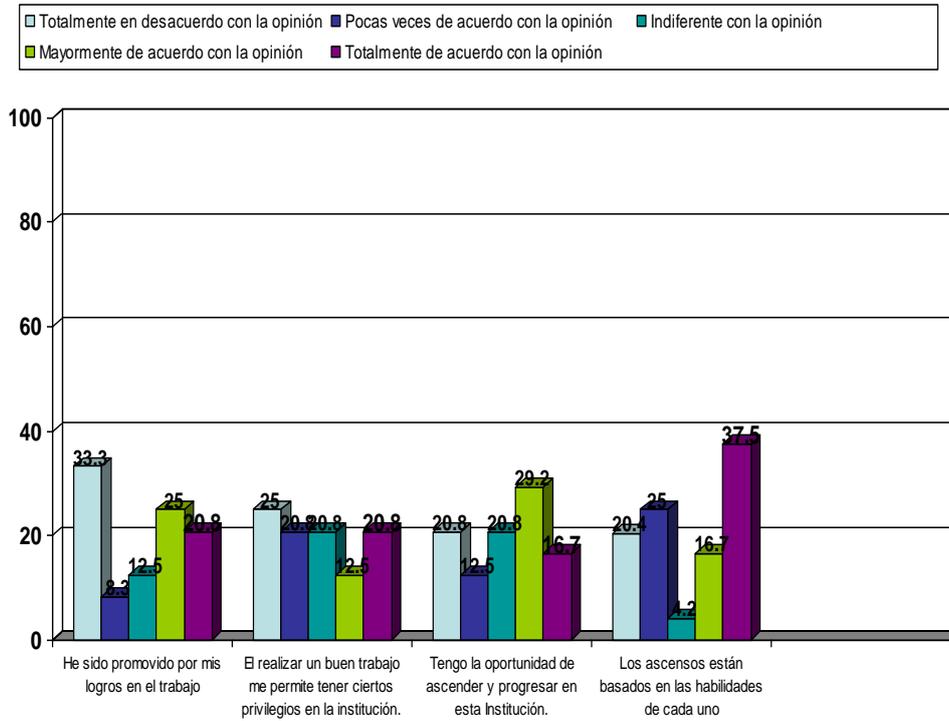
Salario Actual justo



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO N° 18A

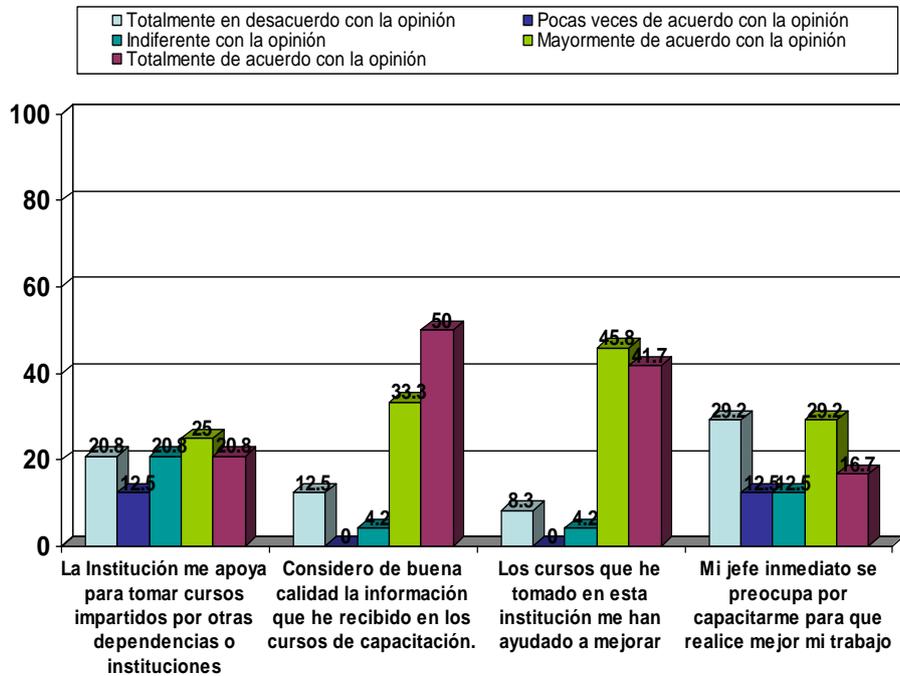
Sistema de Promociones y ascensos



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 18B

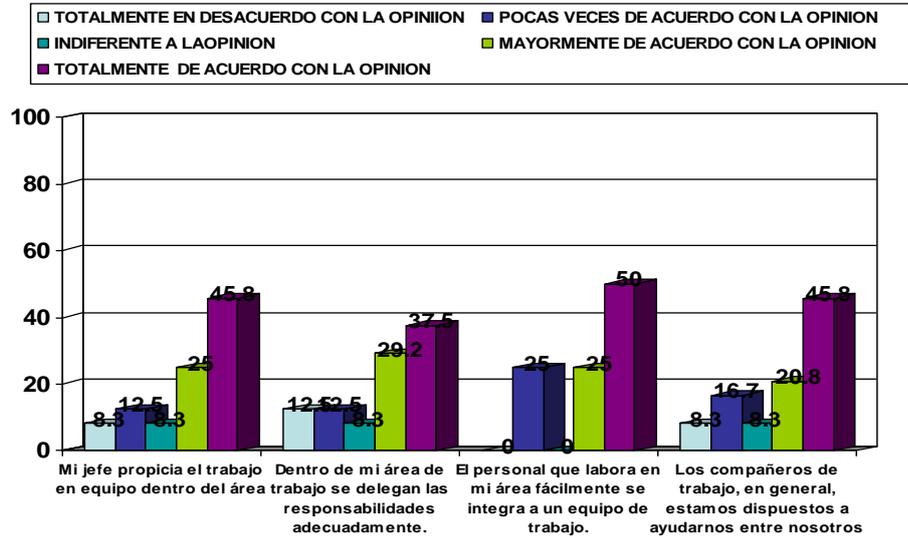
Sistema de Promociones y ascensos



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 19A

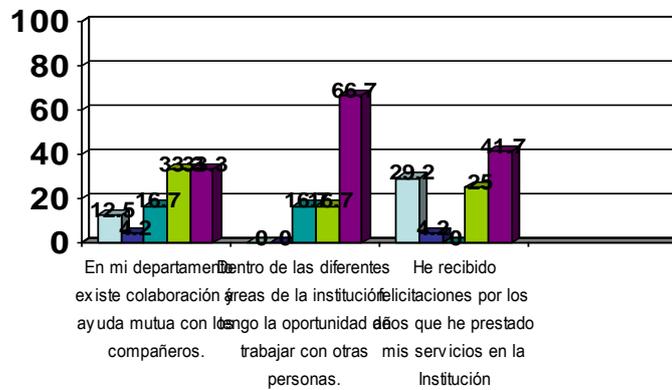
INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 19B

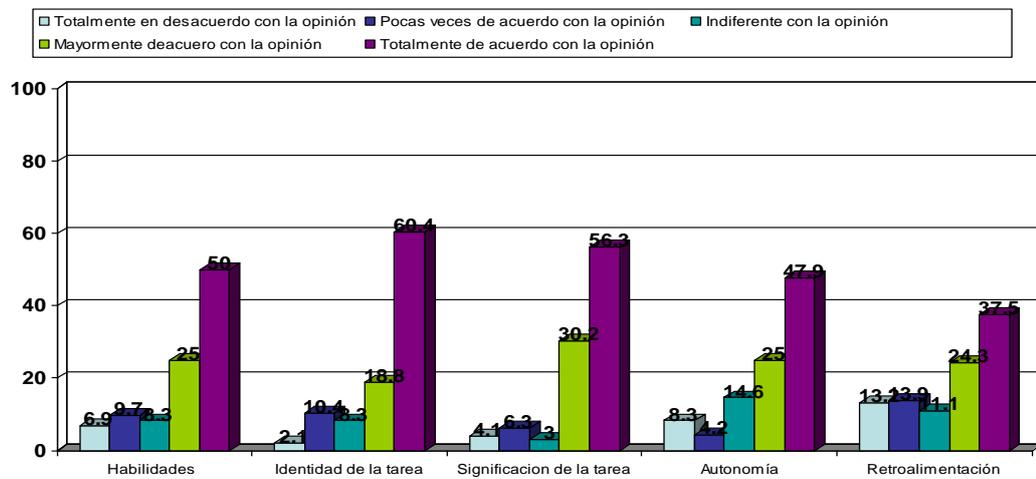
INTERRELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRÁFICO Nº 20

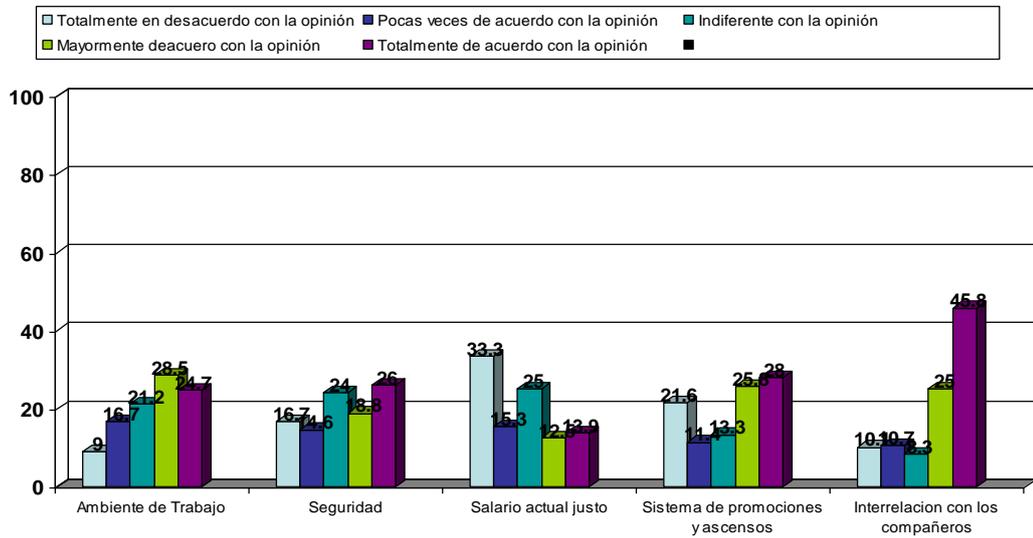
FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMERAS



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario

GRAFICO Nº 21

FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACION LABORAL DE LAS ENFERMERAS



Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario