



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMERÍA  
DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL

# **RELACIÓN DE LOS FACTORES ESTRESANTES INSTITUCIONALES CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO EN ALS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL C.T.I. DEL HOSPITAL DE CLÍNICAS**

## **AUTORES:**

Br. Chakelsonas, Nélica  
Br. García, Verónica  
Br. Guarch, María del Carmen  
Br. Maldonado, Victoria  
Br. Rijo, Alicia  
Br. Rodríguez, Silvia

## **TUTORES:**

Lic. Enf. Meliá, Silvia  
Lic. Enf. Rodríguez, Alicia

Facultad de Enfermería  
BIBLIOTECA  
Hospital de Clínicas  
Av. Italia s/n 3er. Piso  
Montevideo - Uruguay

**Montevideo, [1999]**

## **ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN	PAG.	1
PROBLEMA	PAG.	3
OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	PAG.	3
MARCO REFERENCIAL	PAG.	4 a 5
MARCO TEÓRICO	PAG.	6 a 23
Enfermería	PAG.	6
Estrés profesional	PAG.	7
Factores estresantes institucionales	PAG.	8
Satisfacción laboral	PAG.	11
Centro de tratamiento intensivo	PAG.	12
Equipo de salud de un CTI	PAG.	11
Personal de enfermería de un CTI	PAG.	12
El trabajo en unidades de C.I.	PAG.	13
Antecedentes	PAG.	15
Variables principales y contenidas	PAG.	17
Variables e indicadores	PAG.	19
DISEÑO METODOLÓGICO	PAG.	24 a 29
TABULACIÓN	PAG.	30 a 40
ANÁLISIS	PAG.	41
CONCLUSIONES	PAG.	45
BIBLIOGRAFÍA	PAG.	49

## INTRODUCCIÓN.

El presente estudio fue realizado por un grupo de seis estudiantes del I.N.D.E. (Instituto Nacional de Enfermería), con el fin de llevar a cabo el trabajo de investigación, requisito curricular para acceder al título de Licenciada en Enfermería.

Debido a que enfermería es una profesión enfrentada día a día a situaciones estresantes (enfermedad, dolor, muerte) y a la importancia de la salud mental para el pleno desarrollo de todas las capacidades (psíquicas, físicas y emocionales), nunca será demasiado todo lo que podamos aportar para ampliar los conocimientos sobre los diferentes aspectos que componen esta parte del desempeño profesional.

Motivados por la experiencia del trabajo práctico del grupo investigador, éste se propuso estudiar sobre el Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste profesional. Debido a lo vasto del tema, luego de una revisión de trabajos anteriores sobre el mismo, basados en sus propuestas y conclusiones se decidió profundizar sobre dos de sus puntos: los factores estresantes institucionales y el grado de satisfacción con el trabajo desarrollado. Por lo tanto el objetivo de éste estudio es: identificar la presencia de factores estresantes institucionales y su relación con el grado de satisfacción laboral.

Es un estudio del tipo descriptivo de corte transversal con metodología cuantitativa.

El mismo se desarrolló en el C.T.I. del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela, se tomó ésta área ya que según bibliografía se detecta mayor incidencia del estrés y del Síndrome de Burnout, en las unidades de cuidados intensivos. El Hospital de Clínicas fue elegido no solo por ser una institución de fácil acceso a los estudiantes, al ser un hospital universitario, sino también porque atraviesa prolongados y graves problemas presupuestarios y esto podría aumentar la cantidad de factores estresantes institucionales (por ejemplo, escasez de personal, de materiales, bajos salarios, etc.)

El instrumento utilizado fue un cuestionario autoadministrado, que se llenó en forma anónima, diseñado de la siguiente manera: en su primera parte intenta identificar la percepción de las Licenciadas de Enfermería de los factores estresantes institucionales: rigidez burocrática, escasez de recursos materiales y humanos; en una segunda parte, se intentará medir la relación existente entre la presencia de características potencialmente estresantes en el trabajo y el grado de satisfacción que a cada Licenciada le generan.

### **FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA**

Enfermería es una profesión que ocupa una posición que algunos autores llaman de "bisagra", entre el paciente, la familia y la institución; entre el equipo técnico; y entre técnicos y la institución. Manejándose siempre dentro de un ámbito que le impone ciertas normas y reglas específicas: la institución. A esto debemos sumarle el enfrentarse día a día con la enfermedad el dolor y la muerte.

Todo esto lo coloca en una comprometida situación que lo afecta en como se siente en su medio de trabajo y por ende en su vida personal y también en las funciones de "bisagra" antes mencionadas.

Por lo cual seleccionamos este tema sobre la base de que en pocos trabajos es considerado el profesional como un individuo, que lo afecta y como se siente en su rol; nos parece importante todo lo que podamos aportar, no solo por el profesional en si mismo sino para prevenir dinámicas como las llama Carlos Saavedra, que producidas por los equipos "mutan lo humano por lo inhumano".

**PROBLEMA.**

Tomamos como problema de estudio: ¿Cómo se relaciona la percepción que las Licenciadas de Enfermería tienen sobre los factores estresantes institucionales, y el grado de satisfacción laboral de las mismas?

**OBJETIVO GENERAL.**

Identificar la percepción de los factores estresantes institucionales y su relación con el grado de satisfacción laboral, presente en los profesionales de Enfermería que trabajan en un área cerrada y pública como lo es el CFI del Hospital de Clínicas Dr. Quintela, durante los meses de junio y julio, de 1999.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Conocer la percepción de enfermería sobre los factores estresantes institucionales que se relacionan con el desarrollo de su trabajo.
2. Identificar el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería profesional en el CFI del Hospital de Clínicas.

## MARCO REFERENCIAL

### C.T.I. DEL HOSPITAL DE CLINICAS "Dr. MANUEL QUINTELA".

En 1971 nace este centro, por iniciativa del Dr. Hugo Villar y la Lic. Dora Ibarbura, Nurse Jefa del Depto. de Enfermería, se marca así el nacimiento de uno de los primeros centros de medicina intensiva del país y uno de los seis centros pilotos de América del Sur, que contó con el apoyo de O.P.S. (Argentina, Chile, Brasil, Venezuela y Colombia).

Forma parte de la Universidad de la República, Facultad de Medicina, desarrollándose, por tanto actividades docentes, asistenciales y de investigación, sirviendo así mismo de modelo para creación de otros C.T.I.

Este centro se encuentra ubicado en el piso 14 del hospital, en el ala oeste.

La planta física cuenta con un total de siete camas, cinco ubicadas en boxes individuales separadas por paredes con vidrios, (lugar posible para realizar aislamiento), permitiendo visualizar a cada usuario desde el estar de Enfermería.

Separado de esta área, hay una sala donde existe la posibilidad de atender cinco usuarios pero esta acondicionada solo para dos.

Posee alta tecnología (monitores, equipo de aspiración y de oxigenoterapia, camas articuladas, etc.) pero no siempre estos se encuentran en óptimas condiciones para su utilización.

En cuanto a las condiciones ambientales: es un lugar iluminado tanto los boxes como la enfermería, existe ventanas que permiten la entrada de luz natural, calefacción central y la higiene según nuestra apreciación es favorable.

Los horarios de visita son de una hora en los turnos mañana, tarde y vespertino.

El régimen de guardias médicas es de 24 horas comenzando a las 8:00 hs.

El staff médico permanente cuenta con: dos médicos intensivistas, un residente, dos internos y un médico G<sup>o</sup>III.

Luego de la visita médica se realiza una presentación clínica de todos los usuarios, en la que participan médicos y licenciadas, discutiendo cada caso, después de esta el médico G<sup>o</sup>III, da un único informe a los familiares.

Actualmente el equipo de enfermería está integrado por: nueve licenciadas (una jefa del servicio, una subjefe, una licenciada coordinadora de cursos y seis licenciadas asistenciales: cuatro distribuidas en cada turno y dos turnantes) y cuarenta auxiliares de enfermería distribuidos en los cuatro turnos. Se realizan turnos de 6 horas diarias y el sistema de descanso es de cuatro y dos.

El equipo de salud que trabaja en el C.T.I. actualmente esta integrado por:

- Personal médico
- Personal de enfermería
- Personal de Dpto. de Nutrición
- Técnicos neumocardiólogos
- Personal de economato
- Personal de registros médicos y biblioteca
- Personal administrativo
- Personal auxiliar de servicios generales

## MARCO TEÓRICO

### ENFERMERÍA.

En la actualidad no podemos elegir un solo modelo de Enfermería pues depende de la filosofía, organización y modelo de práctica; sí, nos basamos en varios modelos de Enfermería con los cuales trabajar conjuntamente.

Los modelos de Enfermería primarios hablan de la Enfermería como un hacer, actualmente se describe como autonomía profesional.

La enfermería profesional realiza un diagnóstico propio de enfermería y resuelve los problemas dentro de su área de competencia que es específica e independiente, además de actuar en cooperación con los demás integrantes del equipo de salud.

A lo largo de la historia se entiende a la Enfermería como una profesión que se aprende y como tal es tanto una ciencia como un arte. La ciencia se define como un cuerpo organizado de conocimientos abstractos al que se llega mediante la investigación científica y el análisis lógico; el arte de la Enfermería es el uso imaginativo y creativo de este conocimiento en el servicio a los seres humanos.

El objetivo fundamental es ayudar a todos los individuos a lograr el máximo de bienestar dentro del potencial de cada individuo, familia y grupo.

Hay varias definiciones de Enfermería, se habla de Enfermería como interacción humana, como transformadores de energía, como disciplina práctica... pero no pudimos encontrar una única definición en la cual se vincule factores biológicos, psicológicos, culturales, económicos, políticos, sociales y personales en los cuales este contenido además las necesidades humanas del profesional y la relación con las normas institucionales; por lo tanto hablaremos de la Enfermería como individuo, persona que interactúa con el medio externo e interno y que responde a los cambios mediante la adaptación (Levine).

Martha Rogers describe al individuo como un campo de energía biológica en interacción directa y continua con otros campos de energía de su entorno. Considera que el objetivo de Enfermería es impulsar una interacción armónica entre los campos de energía humana y de su entorno para potenciar la capacidad de salud.

Sor Callista Roy considera que el individuo es un ser biofísico en una constante interacción con el medio ambiente que esta cambiando continuamente.

Podemos definir a la Enfermera como un campo de energía en interacción con el medio ambiente y la sociedad, este puede ser modificable, interactuar con otros campos y de esta forma lograr satisfacción y productividad laboral.

Herberg dice que los individuos que trabajan están motivados por dos tipos de necesidades, unas asociadas con las condiciones de trabajo

(que llamo factores de seguridad) y otras asociadas con el propio trabajo(que llamo factores de motivación).

Los factores de seguridad son: sueldo, condiciones de trabajo, calidad de supervisión, la seguridad en el trabajo y las normas de la institución. No dan satisfacción pero si insatisfacción.

La satisfacción laboral de una persona esta relacionada con la cantidad de autonomía, responsabilidad, reconocimientos y logros conseguidos en el lugar de trabajo.

Según Katz y Van Maanen la satisfacción en el trabajo se deriva en tres factores diferentes: características del trabajo, contexto internacional en el que el trabajo debe de ser realizado, normas de la institución que afectan al trabajador.

### ESTRÉS PROFESIONAL.

El concepto de estrés profesional o síndrome de Burnout, fue introducido por el psiquiatra psicoanalista norteamericano Freudenberger en 1974. Considerándolo como el resultado de la relación que se establece entre el individuo y su trabajo.

Según Freudenberger (1974) "es el resultado de la relación que se establece entre el individuo y su trabajo", y atribuye la causa de dicho síndrome a "la desproporción entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos. Es el resultado de una presión emocional prolongada o repetitiva que se produce especialmente en los profesionales que utilizan en su trabajo la relación de ayuda como técnica indispensable en su tarea".

A medida que pasan los años Burnout es un término que está alcanzado, rápidamente, una considerable notoriedad y aceptación, aunque no cuenta con una definición precisa y universalmente aceptada.

Generalmente los autores se refieren con este término a una situación de desajuste entre el trabajador y el puesto que ocupa, ya sea por problemas de trabajador o del puesto de trabajo, situación que origina una determinada sintomatología psicofísica con características depresivas.

Maslach y Jackson han establecido una de las definiciones del "Burnout" más aceptadas: "respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar".

Son imprescindibles para definir el Burnout los dos aspectos, inadecuación al trabajo y el de la sintomatología psicofísica.

Alvarcz Gallego y Fernández Ríos (1991) expresan "cuando decimos que un profesional está quemado, tratamos de reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptativa. Es el fin de un proceso continuado de tensión y estrés"

"Podría ser ejemplificado en una ecuación que tuviera en cuenta la susceptibilidad individual y la vivencia de sobrecarga laboral del sujeto.

Burnout = sobrecarga laboral personalizada+ susceptibilidad individual y/o crisis vital."

El síndrome de Burnout puede considerarse como una respuesta a múltiples factores relacionados con el ámbito profesional y laboral y ser característicos en trabajadores de profesiones como enfermería, médicos, docentes, asistentes sociales.

"Siempre que una persona se sienta requerida para hacer frente a una exigencia adaptativa que no puede satisfacer, que no debe, o que no quiere realizar está viviendo una situación de estrés"<sup>1</sup>.

Hans Selye definió el estrés como una respuesta psicológica inespecífica por parte del organismo humano a cualquier demanda sufrida por dicho organismo.

Las situaciones estresantes son infinitas, lo que distingue a las personas es precisamente esa capacidad de enfrentamiento del estrés, lo que Roskies y Lazarus definen no como la simple respuesta a un hecho que ha sucedido, sino un proceso activo de modelado de lo que ha sucedido y de lo que sucederá.

Un estrés leve o moderado puede estimular al individuo a aumentar su esfuerzo, pero un estrés prolongado y excesivo vencerá, con el transcurso del tiempo, los recursos físicos y psicológicos de respuesta del individuo.

#### FACTORES ESTRESANTES INSTITUCIONALES.

Según Gestal Otero: "La relación hombre trabajo y las consecuencias que para el primero se derivan de ella, está condicionada por multitud de factores, inherentes tanto al trabajador como al trabajo, así como a la consideración social coyuntural respecto a esa relación: en la cultura cristiana occidental el trabajo ha sido considerado desde un castigo divino a la categoría de uno de los derechos fundamentales del hombre.

El trabajo por tanto, no es un hecho neutro, sino que está cargado de connotaciones y significaciones psicosociológicas que deben ser considerados a la hora de valorar su impacto como posible factor morbigénico o generador de estrés.

En el momento actual se está produciendo una abundante investigación sobre tres tipos de situaciones laborales presuntamente morbigenas:

- ♦ Situaciones cuantitativamente anómalas como son: no haber conseguido trabajo nunca, paro, sobrec empleo (pluriempleo, jornadas muy prolongadas, etc.) y trabajos de alto riesgo (físico y/o psíquicos).
- ♦ Situaciones cualitativamente anómalas, ~~en las que~~ en las que no importa tanto la cantidad o intensidad del trabajo, como la capacidad

<sup>1</sup> I.C. Mingole Adán. Síndrome Burnout. Revista Psiquiatría Año IX Nº5 septiembre-octubre 1997.España.

estresante de este, en virtud de las exigencias que le plantea al trabajador.

- ♦ Situaciones cuantitativas y cualitativamente anómalas en las que se produce una combinación de ambas situaciones que, generalmente, potencian sus efectos."

Los profesionales sanitarios son uno de los grupos más afectados por el síndrome de Burnout, asimismo es obvio el alto grado de estrés al que se ven sometidos por las características de la tarea que desempeñan.

Autores como Cartwright, Leppanen, han señalado algunas fuentes de estrés que afectan, generalmente a los trabajadores de la salud, entre ellas se citan la insatisfacción por el trabajo, la carga y servidumbre que comporta, la masificación, el contacto con los pacientes y sus familiares, y las condiciones físicas del trabajo.

Se afirma que la mayor parte del estrés del personal sanitario deriva de su propio rol, que implica el constante contacto con el sufrimiento, el miedo, la sexualidad y la muerte.

Según Rodríguez López "La sobrecarga de trabajo, entran frecuentemente, en conflicto con la vida familiar y de ocio, y es uno de los principales motivos esgrimidos en las encuestas, por el personal de salud, como factor estresante y responsable de la baja calidad asistencial y, secundariamente, de la insatisfacción en el trabajo.

Otra de las fuentes importantes de estrés, especialmente en el caso de la enfermera, son los horarios de trabajo, los turnos rotatorios, con la dificultad de ajuste en la vida familiar y fatiga que conllevan, hacen de los profesionales sanitarios de enfermería, uno de los colectivos que presentan un más alto índice de abandono profesional, accidentes y visitas médicas".

Podemos agrupar la variedad de factores estresantes que predisponen al estrés profesional en dos apartados:

- ♦ Factores intrínsecos, propiamente del individuo
- ♦ Factores extrínsecos, referidos al entorno del profesional.

Factores intrínsecos: se relacionan directamente con el individuo y su entorno más próximo (familia y amigos), la capacidad estresante de éstos factores está determinada, por una parte, por la valoración subjetiva que realiza la propia persona en función de su nivel individual de tolerancia a los estímulos estresores y por otra parte por la intensidad o grado de tensión bajo la que debe funcionar. Otro factor condicionante es el del apoyo social percibido, del que dispone. Es claro en el personal de enfermería, aquel que se siente con mayor apoyo, valoran más favorablemente su estado de salud y aparecen más satisfechos de su trabajo.

Factores extrínsecos: son diversos los estudios que se han mostrado cuales son los estresores específicos del hospital, tal como son percibidos por el personal, especialmente de enfermería.

Se podrían citar los siguientes:

- Proporción de enfermos que deben atender, de forma que cuanto mayor sea ésta, menor la satisfacción. (Maslach y Pines, 1977)
- Escasez de personal, que influye directamente en la calidad de la asistencia que se ofrece y conlleva a una sobrecarga de trabajo y falta de tiempo para realizar los cuidados.
- Falta de participación en la toma de decisiones sobre temas profesionales y laborales.
- Desconocimiento de los problemas de los trabajadores por parte de la administración.

Según Maslach, las causas potenciales responsables del síndrome podrían ser agrupadas en tres categorías de factores estresantes: personales, profesionales e institucionales.

Otros autores los clasifican en:

- A) Factores personales del profesional: sentimiento de impotencia y de soledad; factores que componen la personalidad del individuo (creencias, idealismo, etc.); falta de reconocimiento social y profesional, desmotivación.
- B) Estresantes provenientes del propio trabajo: como la posibilidad de cometer errores con eventuales consecuencias perjudiciales para el paciente y jurídicamente para el profesional de Enfermería; ver de cerca la muerte; cuidar pacientes moribundos; miedo al contagio de enfermedades, etc.
- C) Estresantes institucionales: que serán los tratados en éste estudio, son:
  - Falta de recursos humanos y materiales.
  - Sobrecarga cuantitativa y cualitativa del trabajo
  - Bajo salario respecto a la responsabilidad, riesgo y nivel de formación.
  - Rigidez burocrática
  - Conflictos interpersonales
  - Baja promoción interna a nivel de ascensos, gestión, docencia e investigación.
  - Baja formación continua
  - Contratos eventuales (no fijos)

### SATISFACCIÓN LABORAL.

Los resultados de diversos estudios sugieren que los mismos factores que causan insatisfacción laboral, producen estrés laboral, y el estrés prolongado y escalonado en el trabajo produce " Síndrome de Burnout", lo cual conduce a la pérdida de empatía emocional con los usuarios, absentismo, sintomatología específica y rotación frecuente de los trabajos (Cronin-Stubbs, 1977; Mc Closky, 1974; Rhein y Chang, 1981).

La vivencia de estrés en el ámbito laboral se asocia negativamente con satisfacción laboral.

“La satisfacción en el trabajo es una importante variable ocupacional subjetiva que se asocia de forma significativa tanto con factores situacionales de la organización como con variables disposicionales de la propia persona. Así, la satisfacción en el trabajo se correlaciona positivamente con autonomía y cohesión del grupo de trabajo, y negativamente con la rutinización de las tareas”.<sup>2</sup>

La satisfacción en el trabajo podría medirse por el grado de satisfacción que una persona refiere con las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo.

Es evidente que el estrés en el trabajo y el descontento con él, dificultan la motivación para desarrollarlo.

De acuerdo con Locke (1976) las siguientes son las características del trabajo con respecto a las cuales los trabajadores contrastan continuamente su opinión de agrado-desagrado en cuanto a su trabajo: naturaleza del propio trabajo, sueldo, oportunidades de promoción, reconocimiento, condiciones laborales, beneficios, autoafirmación, supervisión, compañeros y clientes.

#### CENTRO DE TRATAMIENTO INTENSIVO.

Es un sistema de asistencia clínica que se desarrolla para la atención de aquellos enfermos en los que existe o puede existir de manera inminente un compromiso severo de sus funciones vitales, consiste en la vigilancia de dichas funciones, interpretación de las alteraciones y en las medidas a tomar para asegurar su mantenimiento asistiéndolas según necesidad.

El C.T.I. constituye un área cerrada con infraestructura que ofrece mayor tecnología para brindar cuidados al paciente en cantidad y calidad adecuada.

La tecnología utilizada en estos centros es altamente especializada y de avanzada, deberá contar con equipos de monitoreo hemodinámico, paneles centrales de oxígeno y aspiración, tableros con central eléctrica, dispositivos de reanimación y apoyo, camas especiales articuladas con barandas, con soportes para fluidos y para drenajes, áreas limpias y áreas sucias, carros de curaciones, mesas portátiles graduables y otros, es indispensable un grupo energético propio.

También las condiciones ambientales, iluminación, calefacción, sonido, higiene, ventilación deberán ser adecuadas para el personal y el usuario.

Esta unidad deberá estar localizada en un lugar con facilidad de acceso, cercana al servicio de recuperación post operatoria y al servicio de

<sup>2</sup> J.C. Mingote Adán. Síndrome Burnout. Revista Psiquiatría Año IX N°5 septiembre-octubre 1997.España

emergencia; pero siempre en algún lugar que no sea de tránsito para otro departamento del hospital.

El C.T.I. es un centro de alta especialización vinculada permanentemente a situaciones críticas entre la vida y la muerte, que genera situaciones de tensión y estrés crónico.

Las características de un C.T.I. (tanto físicas como psicológicas) pueden afectar tanto al personal de salud como a los usuarios y familia.

“El tratamiento de un paciente crítico es sumamente costoso. Las camas destinadas a estos pacientes constituyen del 2 % al 5 % de las camas hospitalarias, pero pueden consumir del 15% al 20 % del presupuesto.”<sup>3</sup>

“La falla multiorgánica es un hecho característico en el paciente crítico ampliamente documentado e identificado; es un problema grave y frecuente que conlleva a una alta mortalidad; las cinco fallas más frecuentes son: las cardiovasculares, pleuropulmonares, neurológicas, renales y hematológicas”<sup>4</sup>

#### EQUIPO DE SALUD DE UN C.T.I.

“La actividad de un centro de medicina intensiva es multidisciplinaria por definición, y necesita de la concurrencia de muchas personas que realizan tareas muy diversas.

Todas las tareas deben integrarse, complementarse y mantener la continuidad durante las 24 horas todos los días del año.

Los diferentes trabajos concurren a una actividad principal que es la salud, el confort y la tranquilidad del paciente”<sup>5</sup>

#### PERSONAL DE ENFERMERIA DEL C.T.I.

“Entendemos que Enfermería ocuparía una posición que denominaremos bisagra en el servicio y posiblemente en los servicios salud en general, por ser quienes mantienen un contacto permanente con el paciente y también con su familia. Posición esta que además articula la relación con los médicos y otros profesionales intervinientes, de los médicos y la familia, y de los pacientes con sus familiares (especialmente en C.T.I. con pacientes en coma)”<sup>6</sup>

Se han detectado mayores índices de Síndrome de Burnout en las enfermeras pertenecientes a las unidades de cuidados intensivos.

Las características del trabajo que se desarrolla en éstas unidades, requieren que la enfermera posea experiencia clínica y madurez, que le permita hacer frente a la frecuente toma de decisiones.

<sup>3</sup> Revista Paciente Crítico, vol. 5, suplemento 1, Junio 1992

<sup>4</sup> Idem a 1.

<sup>5</sup> CTI UNIVERSITARIO 25 AÑOS Cátedra de Medicina Intensiva Universidad de la República Facultad de Medicina Junio 1996

<sup>6</sup> PACIENTE CRITICO, 1995, 8(2): 185-191

Los profesionales de Enfermería de cuidados intensivos se deben caracterizar por:

Capacidad intelectual para asimilar la formación requerida y desarrollar habilidades y actitudes para actuar correctamente ante las diferentes situaciones.

Estabilidad psicológica y emocional para hacer frente a múltiples situaciones de tensión provocadas por el ambiente, dificultades de comunicación, responsabilidades, contacto con el sufrimiento y la muerte.

Salud física y capacidad de trabajo, necesario para soportar la gran actividad de estas unidades.

Dedicación, vocación muy definida y humanidad.

Para contar con un profesional que reúna estas características es necesario realizar una selección previa y una formación adecuada, además, que las condiciones laborales sean satisfactorias evitando así otras tensiones que podrían sumarse a las propias de cada situación.

Si a todas estas exigencias le sumamos que puedan existir otros factores potencialmente estresantes que dificulten el desempeño, lo hace un área rica para nuestro estudio.

Asimismo la utilidad de estudios de este tipo se justifica en la identificación de áreas problemáticas, sobre las cuales continuadores del estudio, la propia institución, el conjunto de Enfermeras involucradas en el estudio, puedan trabajar a fin de solucionarlas.

#### EL TRABAJO EN UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS.

La psicología del trabajo ha demostrado, que el lugar de trabajo, influye de manera muy notable en el rendimiento del personal y en su nivel de satisfacción.

“Las unidades de cuidados especiales presentan unas características, tanto físicas como psicológicas, que las hacen altamente traumáticas para los usuarios y para el personal.

Presenta un ambiente impersonal y opresivo, con muchos aparatos más o menos sofisticados, aislamiento, silencio, y rutinización de los cuidados, al que se añade el fantasma de la muerte con una presencia permanente, creando un clima de ansiedad constante. Ansiedad en los usuarios, en los familiares y en el equipo asistencial, especialmente en enfermería que se encuentra en la primera línea de asistencia”<sup>7</sup>.

“Se señalan también como los motivos desencadenantes de la ansiedad en el personal de estas unidades, la extrema gravedad de los usuarios internados, la lentitud o falta de respuesta a la terapéutica, las complicaciones en la evolución, el riesgo permanente de muerte, la lucha

<sup>7</sup> Antonio Rodríguez. Burnout. Trabajo en unidades de alto riesgo. Cap.40 Riesgos del personal sanitario. J.J. Gestal Otero

contrarreloj en muchos casos, la irreversibilidad de las consecuencias de un fallo técnico, y la impotencia terapéutica en algunos casos<sup>8</sup>.

Este tipo de trabajo genera en el trabajador alteraciones a nivel personal en el ámbito mental, físico y emocional, debido a la carga de estrés que conlleva; A nivel profesional generando desmotivación, disminución de la eficacia y de la productividad; a nivel institucional reflejado por el aumento de accidentes laborales, los errores, la tensión generalizada y el absentismo.

A su vez el personal tenderá a la rotación en el lugar de trabajo, generando para la institución la necesidad de tomar nuevo personal que deberá ser orientado y preparado a trabajar en el área.

---

<sup>8</sup> *Idem.*

### ANTECEDENTES:

Al indagar en los antecedentes encontramos que han sido desarrolladas investigaciones en nuestro medio sobre dicho tema, en las cuales se abordaban algunos de los factores estresantes presentes en la tarea diaria en una unidad de CTI y las manifestaciones físicas, psicológicas y conductuales del estrés generado en el personal de Enfermería.

El estudio "Estrés en las Licenciadas de Enfermería del C.T.I. del Hospital de Clínicas" fue realizado por estudiantes del INDE, en el año 1996. Sus objetivos fueron: "Identificar los factores estresantes que afectan a las Licenciadas de dicho CTI, conocer su repercusión a nivel biosicosocial y si las Licenciadas realizan actividades para disminuir el estrés".

Se concluyó que: "los factores estresantes identificados se relacionan con la realización de procedimientos como: aspiración de secreciones y con situaciones inherentes a la actividad asistencial como: sometimiento constante al sufrimiento y muerte de los pacientes, según las respuestas de las entrevistadas".

"Las repercusiones a nivel biológico halladas, fueron dolores óscos, musculares y cefaleas".

En el ámbito psicológico se destacó como habitual la ansiedad.

"Se identificó que la mitad del universo en estudio realiza actividades para aliviar la tensión dentro del ambiente laboral y fuera del mismo la totalidad de las Licenciadas en su tiempo libre, opta por dormir".

El grupo investigador recoge necesidades planteadas por las Licenciadas como: "cambio régimen de descanso, mejor remuneración, mayor N° de personal e incentivos para el área de investigación y capacitación"; y a su vez plantean que éstos "podrían tener una repercusión indirecta como factores estresantes".

El estudio "Estrés de la Licenciada de Enfermería en el servicio de Emergencia" realizado por estudiantes del INDE en los servicios de Emergencia del Hospital de Clínicas y CASMU 1, en 1996 tuvo por objetivos: "describir las manifestaciones del estrés en la Enfermera relacionado con su entorno laboral" y "valorar y analizar las alteraciones psicofísicas que puede sufrir la Enfermera frente a la atención del paciente en el servicio de Emergencia".

Entre otras cosas concluyen que: "...las Licenciadas de nuestra muestra presentan en mayor o menor cantidad, síntomas que sugieren un estado de estrés, destacando además, que existen otros factores que pueden estar influyendo en la presencia de dicho estado, tales como tener hijos en la etapa de la niñez, multiempleo, poseer relaciones interpersonales en sus áreas de trabajo negativas, haber sido designadas en forma arbitraria al servicio".

El trabajo de investigación: "Malestar en el trabajo, percepción de las Enfermeras profesionales acerca del malestar en relación a las condiciones

laborales", realizado por docentes del INDE en 1991, tuvo los siguientes objetivos: "Identificar lo que Enfermería percibe de las condiciones de trabajo y su posible asociación con el malestar".

Concluye entre otras cosas que: "en la institución en que prima la flexibilidad y la seguridad parece haber en el trabajador un mayor reconocimiento del malestar, ¿será que a menor participación se produce una mayor alienación?. ¿Será que a mayor participación se produce una mayor conciencia de los factores que producen sufrimiento?".

"En la institución en la que la supervisión es más rígida en la aplicación de las normas, parece que hay un menor reconocimiento del malestar: ¿la rigidez aumenta la alienación y por lo tanto lleva a una mayor sumisión del trabajador a las condiciones del ambiente laboral?".

"Un 35 por ciento de las enfermeras no reconoce premios, o sea, que parece tener conciencia de lo que verdaderamente significa el premio como gratificación en el trabajo. La mayoría de las enfermeras reconoce como premios lo que en realidad son sus derechos como trabajadores (la capacitación continua y la libertad en la gestión administrativa)".

En varios estudios internacionales, como los realizados por Hurka en 1974, Mc. Closky en el mismo año, se han revelado bajos niveles de satisfacción laboral entre las Enfermeras. En estudios sobre la satisfacción laboral entre varias categorías de profesionales de la salud, los niveles mínimos de satisfacción laboral se encontraron entre las Enfermeras situadas en los niveles más bajos de la jerarquía organizativa de las instituciones.

Mc. Closky en 1974, concluyó que las recompensas del tipo psicológico como la oportunidad de asistir a programas educativos, el reconocimiento por parte de supervisoras y compañeras de la misma categoría, la posibilidad de participar en investigaciones, así como el aumento de los salarios, el aumento de los días de vacaciones y mejores horarios, contribuían a la satisfacción en el trabajo.

En 1981 y 1982 se realizaron diferentes estudios en Enfermeras que trabajaban en instituciones de EEUU, revelaron que las principales causas de la insatisfacción laboral entre éstas eran: los salarios inadecuados, la falta de reconocimiento de la importancia de su trabajo, el excesivo trabajo burocrático, la falta de apoyo administrativo, la falta de interacción profesional con los médicos, la carencia de oportunidades para una formación continua en horas de trabajo, la dureza de los horarios laborales.

### **VARIABLES TEÓRICAS O PRINCIPALES: DEFINICION CONCEPTUAL.**

- 1) Variable percepción que tiene la Licenciada en Enfermería de los factores estresantes institucionales.

Es la toma de conciencia e interpretación interna, en base a las sensaciones y sentimientos que produce, la forma en que se organiza y desarrolla su actividad laboral en una institución determinada.

- 2) Variable grado de satisfacción laboral.

Es la respuesta afectiva, de la enfermera a su propio trabajo.

### **VARIABLES CONTENIDAS.**

#### **Definición conceptual y fundamento de utilización para éste estudio.**

- 1) *Percepción de los factores estresantes institucionales*

# Percepción de rigidez burocrática, se aprecia en un tipo de organización institucional, basada en una jerarquía de autoridad bien definida, con reglas inflexibles que no dejan lugar para los cambios que puedan surgir en el devenir de las actividades diarias. En ciertos casos ésta rigidez, percibida por la enfermera profesional, como limitante de su gestión, su independencia profesional, será generadora de conflictos con la organización de la institución, o llevando a la ansiedad, el estrés y la insatisfacción.

# Percepción en cuanto a cantidad de recursos humanos y materiales, se define como los bienes, elementos e individuos, que dentro de una institución, la licenciada puede disponer, para cumplir con los objetivos propuestos.

Su escasez es considerada un factor estresante ya que con insuficientes recursos materiales y escasez de personal para cumplir debidamente con las demandas del trabajo diario, se podría generar en el personal de Enfermería, sentimientos de frustración y fatiga.

- 2) *Grado de satisfacción laboral.*

Medido en relación a determinadas características del trabajo, potencialmente estresantes.

#### **Variables secundarias contenidas.**

#### **Definición conceptual y fundamento de utilización en éste estudio.**

#Percepción de la adecuación del monto salarial con respecto a la responsabilidad, riesgo y nivel de formación alcanzado por el profesional de Enfermería, es la generada ante la remuneración económica y en beneficios sociales por el servicio prestado. Debería estar acorde con las responsabilidades inherentes al cargo, o sea a mayor responsabilidad mayor remuneración, tener en cuenta los riesgos a los que está expuesto el trabajador, en el caso de enfermería riesgos físicos (accidentes, contagio de enfermedades, etc.) emocionales (contacto permanente con la muerte, el

dolor, etc.), y con el nivel académico alcanzado luego de años de estudio, especializaciones, etc.

Probablemente, la percepción de que el salario no cumple con éstas características, producirá, dependiendo de cada individuo y su circunstancia, sentimientos de frustración, baja autoestima e insatisfacción.

#Percepción de los conflictos interpersonales, es la que surge ante el enfrentamiento o choque entre individuos con ideas opuestas. Puede generarse con colegas, subordinados o superiores en el ámbito de trabajo. La percepción por parte de la enfermera, de que las relaciones establecidas en su trabajo son fuente de conflictos, podría derivar en sentimientos de ansiedad e incomodidad, limitando la comunicación, siendo fuente de estrés.

#Percepción de la seguridad contractual: es el sentimiento ante las características del contrato, en éste especificará el tipo de trabajo y el período de tiempo en que se desarrollará.

El depender de contratos eventuales, forma utilizada para incorporar personal por fuera de la dotación fija de una institución, implica para la enfermera, desconocer si luego de su vencimiento se renovará, manteniendo su fuente laboral.

#Percepción de sobrecarga cuantitativa de trabajo es la que se genera cuando las tareas que deba hacer la enfermera exceden lo contenido en la descripción de cargo de la profesión en la institución, por ejemplo por escasa dotación de personal auxiliar, tener la necesidad de cumplir con las tareas que habitualmente serían delegadas, o que por escasez de personal profesional, la licenciada deba cubrir un número de usuarios superior al deseable.

#Percepción de sobrecarga cualitativa de trabajo, se refiere a cuando el tipo de trabajo que se debe realizar, excede la capacitación o competencia legal que el profesional de Enfermería posee.

Ambas se convertirían en fuente de estrés, alterando el resultado final del trabajo, generando ansiedad al enfrentarse a la tarea, cansancio físico e incluso el sentimiento de ser superado por las demandas.

# Percepción del grado de promoción interna a nivel de ascensos (por concurso), gestión, docencia e investigación, surge cuando la institución no promueve (entendiendo por promover es iniciar o adelantar una cosa, procurando su logro), la gestión, los ascensos por concurso, la docencia, la investigación por parte de la Licenciada en Enfermería

La promoción interna motiva al personal, evita la rotación (irse a otro lugar de trabajo), incita a estudiar para ascender, a sentirse con más posibilidades de desarrollo profesional.

El rol del profesional de Enfermería, no es sólo asistencial, también engloba la docencia y la investigación, sentir que se forma parte de una institución que los promueve y brinda éstas oportunidades, aumentaría las posibilidades de desarrollo.

Por el contrario si todo esto es dejado de lado por la institución, manteniéndose con ascensos arbitrarios, no facilitando los proyectos de investigación que el profesional pueda presentar, sin establecer posibilidades de desarrollar la docencia, conduciría a generar en el personal profesional de Enfermería sentimientos de frustración, descontento y falta de motivación, contribuyendo al desarrollo potencial de estrés laboral.

### VARIABLES E INDICADORES

# La dimensión percepción que las Licenciadas en Enfermería tienen sobre rigidez burocrática se medirá con variables operacionales y sus correspondientes indicadores.

Forma de asignación al sector y los indicadores: su elección  
 su experiencia  
 su capacitación  
 arbitrariamente

Turno asignado con mayor frecuencia y los indicadores: mañana  
 tarde  
 vespertino  
 noche

Turno preferido y sus indicadores: mañana  
 tarde  
 vespertino  
 noche

Necesidad de solicitar cambios de turno o libres y sus indicadores:  
 frecuentemente  
 rara vez  
 nunca

Logro del cambio solicitado y sus indicadores: frecuentemente  
 rara vez  
 nunca

Coincidencia de la fecha de su licencia con los proyectos familiares y sus indicadores: frecuentemente  
 rara vez  
 nunca

# La dimensión percepción en cuanto a cantidad de recursos materiales y humanos se medirá con las variables operacionales:

Cantidad de personal a su cargo asignado para cubrir las necesidades del sector y sus indicadores: suficiente  
 escaso  
 insuficiente

Recursos materiales disponibles para la atención del usuario y sus indicadores: suficiente  
 escaso  
 insuficiente

#Percepción del monto salarial se medirá mediante la variable:  
 El dinero que le pagan y sus indicadores:  
 Muy insatisfecho  
 Moderadamente insatisfecho  
 Moderadamente satisfecho  
 Muy satisfecho.

#Percepción de la seguridad contractual se medirá mediante la variable:  
 En cuanto a la seguridad contractual en su trabajo y sus indicadores:  
 Muy insatisfecho  
 Moderadamente insatisfecho  
 Moderadamente satisfecho  
 Muy satisfecho.

#Percepción conflictos interpersonales se medirá por las variables:  
 La relación con sus colegas.  
 La relación con su jefe inmediato.  
 La relación con sus subordinados.  
 La relación con otros profesionales.  
 La relación entre la dirección y el personal.  
 Y sus indicadores:  
 Muy insatisfecho  
 Moderadamente insatisfecho  
 Moderadamente satisfecho  
 Muy satisfecho.

#La dimensión percepción del grado de promoción interna a nivel de ascensos, gestión, docencia, investigación y educación continua, se medirá por las variables:  
 La atención que prestan a sus sugerencias  
 La posibilidad de ascensos.  
 La posibilidad de investigación  
 La posibilidad de desarrollar la docencia

La posibilidad de educación continua  
 La libertad para desarrollar su propio método de trabajo.  
 Y sus indicadores:  
 Muy insatisfecho  
 Moderadamente insatisfecho  
 Moderadamente satisfecho  
 Muy satisfecho.

#Percepción de sobrecarga cualitativa y cuantitativa de trabajo se medirá a través de las variables:

Horas que trabaja en ésta institución y sus indicadores:  
 Muy insatisfecho  
 Moderadamente insatisfecho  
 Moderadamente satisfecho  
 Muy satisfecho.

Cantidad de responsabilidad que le asignan y sus indicadores:  
 Muy insatisfecho  
 Moderadamente insatisfecho  
 Moderadamente satisfecho  
 Muy satisfecho.

Para completar el estudio se indagará sobre ciertos aspectos demográficos, que medimos para vincular la población en estudio, y que relación pueden tener con factores estresantes individuales.

Éstos datos, constituyen parte de esa serie de factores individuales que influyen y marcan la diferencia de percepción ante un mismo hecho, que tienen distintas personas.

♦ Edad: es importante conocerla porque autores como J.C.Mingote Adán, en su estudio sobre el síndrome de desgaste profesional de 1997, sostiene: "La satisfacción en el trabajo fluctúa a lo largo del tiempo y existe una desbordante evidencia de que la edad se asocia positivamente con satisfacción en el trabajo, según sea una relación curvilínea que tiene su punto de inflexión alrededor de los 45 años. El aumento de la satisfacción laboral con la edad podría deberse tanto a factores situacionales como a factores personales".

♦ Género: es de destacar que en la profesión de Enfermería predomina el sexo femenino, algunos estudios, hoy en discusión, sostienen que el sexo femenino presenta mayores reacciones emocionales y más estrés laboral que los hombres.

♦ Estado civil: influye según el mismo autor porque "desde los años 40, las mujeres han tratado de compatibilizar sus roles familiares y laborales. Para ello debe afrontar las demandas psicológicas de roles múltiples, lo que aumenta su conflicto de rol. El resultado va a depender de la calidad del rol ocupacional, que será positivo si obtiene más refuerzos

que penalizaciones psicológicas, y de la calidad del rol familiar y parenteral. La experiencia en cada uno de los roles tiene un efecto diferencial e independiente sobre el bienestar mental del trabajador”.

Asimismo parece ser que las personas casadas, serían más sanas y estables que las solteras.

♦ Consultaremos sobre la constitución del grupo familiar en relación a el N° de hijos y si son menores o mayores de 12 años, ya que según Mingote Adán “las mujeres profesionales con hijos menores de edad, que frecuentemente tienen un alto grado de compromiso con su profesión, tienen mayor conflicto entre roles. El tener un hijo en edad preescolar se asocia con peor salud mental en las mujeres empleadas. Las altas presiones psicológicas de gestionar múltiples roles son mayores que los beneficios, en condiciones de trabajo duro y responsabilidades familiares en profesionales casadas y con hijos pequeños”.

♦ En cuanto al tiempo que hace que se desempeña en la profesión y específicamente en el sector asignado actualmente, nos interesa ya que según M.A. Cano Peregrina y otros, en su estudio “¿Está quemada la enfermería? : síndrome de Burnout”, de 1995, se enumera las fases por las cuales atraviesa el profesional desde su entrada a un CTI:

“ Miedo o temor: en ésta primera fase el profesional de enfermería se encuentra en un medio desconocido altamente tecnificado, con aparataje muy sofisticado, con innumerables cables, catéteres de todo tipo, sondas, drenajes; con un ruido ambiental elevado, pitidos y alarmas que aún desconoce y todavía no sabe identificar de dónde proceden; numerosa medicación y de una importancia vital para el enfermo. Todo ello provoca en la enfermera/o una sensación de ansiedad, de que se encuentra perdido.

Esta etapa puede durar varias semanas o un mes aproximadamente.

La etapa de pérdida de miedo y toma de confianza, se alcanzará más o menos al año de estar trabajando en la unidad, existiendo todavía un elevado estrés ante situaciones inesperadas, ingresos, técnicas o procedimientos que aún no haya realizado.

Etapa seguridad, al cabo de dos o tres años, la enfermera, ya a adquirido un mayor conocimiento científico, tiene mayor seguridad y hábil manejo de situaciones críticas. Esto conlleva a mayor autonomía profesional.

Rutina y desmotivación: llegada esta etapa todo pasa a ser rutinario, incluso las situaciones críticas y de máxima alerta. Se empiezan a perder los aspectos que resultaban atractivos del trabajo en intensivos como son el uso de mucha tecnología, diseño de unidades cerradas, prolongación de la vida del enfermo por métodos artificiales y realización de un trabajo de muy fuerte intensidad. Esta situación desemboca en el planteamiento de cuestiones éticas y morales a la hora de desarrollar el trabajo.

Esta fase podría aparecer a partir de los tres a cinco años de profesional en el área.”

♦ Nos interesa conocer el tiempo que lleva trabajando en la institución, ya que consideramos que a mayor tiempo menor estrés, ya que se conoce planta física, normas de funcionamiento, mayor empatía.

♦ Se tomará en cuenta la variable absentismo laboral, el cual nos interesa pues se puede inferir que al sentir el área de trabajo como adversa, fuente de estrés y conflictos, motivo de insatisfacción, se trata de estar fuera de ella lo más posible. Se considerará absentismo el tener más de dos faltas mensuales.

Lo mediremos a través de la variable inasistencias mensuales y sus indicadores: ninguna, menos de 2, más de dos.

## **DISEÑO METODOLÓGICO.**

### **TIPO DE ESTUDIO**

Se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, con metodología cuantitativa.

### **AREA Y POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población de estudio fue todo el universo o sea la totalidad de las Licenciadas en Enfermería que trabajan en el CMI del Hospital de Clínicas (por lo tanto no utilizamos muestreo, ni muestra).

### **INSTRUMENTO**

Cuestionario estructurado que consta de 34 preguntas cerradas.

Diseñado para ser autoadministrado y respondido en forma anónima.

Consta de dos partes.

La primera parte cuenta con diecisiete preguntas, las primeras ocho intentan recoger datos demográficos y generales de la población en estudio. Las siguientes nueve preguntas intentan identificar la percepción de los factores estresantes institucionales: rigidez burocrática, recursos materiales y humanos.

En la segunda parte, por medio de diecisiete preguntas, mediremos la relación existente entre otros factores potencialmente estresantes que están incluidos dentro de las características del trabajo y el grado de satisfacción percibido por las enfermeras. Las variables consideradas tendrán como opción de respuesta un grado de satisfacción laboral: muy satisfecho, moderadamente satisfecho, moderadamente insatisfecho, muy insatisfecho. Para su elaboración tomamos como referencia el modelo de Warr, que según Mingote Adán, en su tesis doctoral sobre el síndrome de Burnout, explica que en estudios sobre satisfacción laboral: " el modelo de Warr asegura la generabilidad y comparabilidad de los resultados. En su exhaustiva revisión temática destaca nueve características del ambiente de trabajo que tienen consecuencias y se asocian con diferencias en la salud mental del empleado y que son: oportunidad de ejercer control, oportunidad para el uso de las capacidades propias por el estímulo de los objetivos generados externamente, variedad y claridad de estímulos ambientales, adquisición de dinero, oportunidad para los contactos interpersonales, seguridad física y posición social.

Se trata de un importante constructo a nivel de psicología industrial-organizacional, que finalmente, recoge la valoración de los 15 factores laborales que, de forma significativa, se asocian con demostradas consecuencias individuales y/o institucionales. Para Warr, Cook y Wall (1979), la satisfacción en el trabajo se refiere al grado de satisfacción que

una persona refiere con las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo.

El cuestionario consta de 15 ítems que valora el grado de satisfacción o insatisfacción de las siguientes características del trabajo: las condiciones físicas; la libertad de escoger su propio método de trabajo; la relación con los compañeros de trabajo y con el jefe inmediato, el reconocimiento por haber realizado un buen trabajo; la cantidad de responsabilidad que le dan, la oportunidad de emplear sus propias capacidades, las oportunidades de promoción; la atención que prestan a las sugerencias formuladas, las horas de trabajo; la variedad en las tareas, la seguridad en el puesto de trabajo, y con las relaciones entre la dirección y los trabajadores, así como la forma en que está dirigida la organización".

En base a éste modelo seleccionamos los ítems que creímos importantes para los fines de nuestra investigación, y de la misma manera incorporamos otros. Resultando el instrumento a utilizar.

## CUESTIONARIO.

Fecha \_\_/\_\_/\_\_

Somos un grupo de estudiantes del Instituto Nacional de Enfermería, desarrollando el trabajo final de investigación; teniendo como objetivo identificar la percepción de los factores estresantes institucionales y su relación con el grado de satisfacción laboral, se llevará a cabo en el área de CTI con las Licenciadas/os en Enfermería.

Es imprescindible para nosotros su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas.

El cuestionario que le entregamos es para responder en forma anónima, algunas preguntas necesitan que usted aporte la respuesta en forma concreta, otras preguntas presentan diferentes opciones, marque con una cruz, la que más se acerque a su opinión.

1. Edad. \_\_\_\_\_
2. Sexo F  M
3. Estado civil soltero   
casado   
divorciado, separado   
viudo   
unión estable
4. Hijos si   
no   
edades >12   
<12
5. ¿Cuántos años hace que ejerce su profesión? \_\_\_\_\_
6. ¿Cuántos empleos tiene dentro de la profesión?  
\_\_\_\_\_
7. ¿Cuánto tiempo hace que ingreso al Hospital de Clínicas? \_\_\_\_\_
8. ¿Cuánto tiempo hace que trabaja en el sector? \_\_\_\_\_

- |     |   |   |  |
|-----|---|---|--|
| 9.  | <b>Fue asignada al sector sobre la base de:</b>   | su elección<br>su experiencia<br>su capacitación<br>arbitrariamente | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| 10. | <b>A que turno es asignada con mayor frecuencia:</b>  | mañana<br>tarde<br>vespertino<br>noche                              | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| 11. | <b>¿Que turno prefiere?</b>   | mañana<br>tarde<br>vespertino<br>noche                              | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| 12. | <b>¿Usted se ve en la necesidad de solicitar cambios de turno o libres?</b>                       | frecuentemente<br>rara vez<br>nunca                                 | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                             |
| 13. | <b>¿ Lo logra?</b>  | frecuentemente<br>rara vez<br>nunca                                 | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                             |
| 14. | <b>¿La fecha de su licencia coincide con sus Sus proyectos familiares?</b>                        | frecuentemente<br>rara vez<br>nunca                                 | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                             |
| 15. | <b>¿Cuántas faltas mensuales suele tener?</b>   | ninguna<br>menos de 2<br>más de 2                                   | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                             |
| 16. | <b>¿ Qué opina del N° de personal a su cargo asignado para cubrir las necesidades del sector?</b> | suficiente<br>escaso<br>insuficiente                                | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                             |
| 17. | <b>En cuanto a los recursos materiales disponibles para la atención del usuario. Son:</b>         | suficientes<br>escasos<br>insuficientes                             | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                             |

Los siguientes puntos, muestran varios aspectos de su trabajo. Diga como se siente usted de satisfecho con cada una de las siguientes características de su trabajo.

Conteste marcando con una cruz el N° que corresponda a su pensamiento según la siguiente guía de correspondencia.

1. Muy insatisfecho.
2. Moderadamente insatisfecho
3. Moderadamente satisfecho
4. Muy satisfecho

- |     |  |   |
|-----|--|---|
| 18. | Condiciones físicas de su trabajo.   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 19. | Libertad para desarrollar su propio método de trabajo                        | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 20. | La relación con sus colegas de Trabajo                                       | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 21. | Reconocimiento por haber realizado un buen trabajo                           | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 22. | La relación con su jefe inmediato  | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 23. | La relación con sus subordinados   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 24. | La relación entre la dirección y el personal.                                | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 25. | La relación con otros profesionales  | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 26. | La cantidad de responsabilidad que le asignan                                | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 27. | El dinero que le pagan   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 28. | La oportunidad de emplear sus Capacidades                                    | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 29. | La atención que prestan a sus sugerencias.                                   | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 30. | En cuanto a la posibilidad de ascensos                                       | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 31. | En cuanto a las posibilidades de investigación, docencia, educación Continua | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |
| 32. | Sus horas de trabajo aquí  | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 |

33. En cuanto a la seguridad contractual  
en su trabajo

1	2	3	4
---	---	---	---

34. Ahora considerando todo, como se  
encuentra con respecto a su trabajo

1	2	3	4
---	---	---	---

**TABULACIÓN.**

Presentamos en tablas los resultados conteniendo el N° de personas que responden cada opción [frecuencia absoluta], y el porcentaje que representan (frecuencia relativa), en los datos demográficos, los datos generales y las respuestas a los factores institucionales, rigidez burocrática, recursos materiales y recursos humanos.

El 100 % de los encuestados son de sexo femenino.

Son casadas 67%, solteras 22%, en unión estable 11%, divorciadas 0%.

Tienen hijos un 67%. De éstos los hijos son < de 12 años un 33% y > de 12 un 33%.

<b>EDAD</b>	<b>N° PERSONAS</b>	<b>%</b>
<30 años	3	33%
30-40 años	5	56%
>40 años	1	11%

<b>AÑOS DE TRABAJO EN LA PROFESIÓN</b>	<b>N° PERSONAS</b>	<b>%</b>
< 1 año	0	0%
Entre 1 a 3 años	1	11%
> 3 años	8	89%

<b>AÑOS DE TRABAJO EN EL SECTOR</b>	<b>N° DE PERSONAS</b>	<b>%</b>
< de 1 año	0	0%
Entre 1 a 3 años	2	22%
> 3 años	7	78%

<b>AÑOS DE TRABAJO EN ESTE HOSPITAL</b>	<b>N° DE PERSONAS</b>	<b>%</b>
< de 1 año	0	0%
Entre 1 año-3 años	0	0%
>3 años	9	100%

EMPLEOS DENTRO DE LA PROFESIÓN	Nº DE PERSONAS	%
1	4	44%
2	5	56%
+2	0	0%

LA FORMA DE ASIGNACIÓN AL SECTOR FUE EN BASE A:	Nº DE PERSONAS	%
Su elección	7	78%
Su experiencia	1	11%
Su capacitación	0	0%
Arbitrariamente	0	0%
No contesta	1	11%

En cuanto a los factores relacionados con la rigidez burocrática son percibidos como:

EL TURNO ASIGNADO CON MAYOR FRECUENCIA ES EL ELEGIDO?	Nº DE PERSONAS	%
SÍ	7	78%
NO	0	0%
No contesta	2	22%

¿AL SOLICITAR CAMBIOS DE TURNO O LIBRES LOS LOGRA?	Nº DE PERSONAS	%
SÍ	2	22%
NO	0	0%
RARA VEZ	5	56%
NO CONTESTA	2	22%

¿LA FECHA DE SU LICENCIA COINCIDE CON SUS PROYECTOS FAMILIARES?	N° DE PERSONAS	%
Frecuentemente	5	56%
Rara vez	4	44%
Nunca	0	0%
¿CUÁNTAS FALTAS MENSUALES SUELE TENER?	N° DE PERSONAS	%
Ninguna	9	100%
de 2	0	0%
+ de 2	0	0%

RECURSOS MATERIALES	N° DE ENCUESTADOS	%
Suficientes	0	0%
Escasos	4	44%
Insuficientes	5	56%
RECURSOS HUMANOS	N° DE ENCUESTADOS	%
Suficientes	3	33.3%
Escasos	3	33.3%
Insuficientes	3	33.3%

Para la segunda parte, del cuestionario, se utiliza una escala de cuatro categorías en cada pregunta, donde se otorga el valor de uno a cuatro a cada uno, siendo el N° 4 el que corresponde al mayor grado de satisfacción. Sumando el puntaje de respuestas a cada pregunta obtendremos un número, el cual nos ubica en un grado de satisfacción laboral.

Las categorías quedan ordenadas de la siguiente forma.

1-17 Muy insatisfecho.	<b>Grado 1</b>
18-34 Moderadamente insatisfecho	<b>Grado 2</b>
35-51 Moderadamente satisfecho	<b>Grado 3</b>
52-68 Muy satisfecho.	<b>Grado 4</b>

En base a lo cual se confecciona la siguiente tabla:

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>%</b>
1 Muy insatisfecho	0	0%
2 Moderadamente insatisfecho	0	0%
3 Moderadamente satisfecho	9	100%
4 Muy satisfecho	0	0%

A continuación se detallaran las respuestas brindadas, sobre la satisfacción que produce en la Licenciada de enfermería cada una de las características del trabajo consultada y su relación con el grado de satisfacción global obtenido mediante la suma de todas las respuestas.

<b>Las condiciones físicas de su trabajo</b>	<b>Grado 1 Muy insatisfecho</b>	<b>Grado 2 Moderadamente insatisfecho</b>	<b>Grado 3 Moderadamente satisfecho</b>	<b>Grado 4 Muy satisfecho</b>
Muy insatisfecho	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecho	0%	0%	(2) 22%	0%
Moderadamente satisfecho	0%	0%	(6) 67%	0%
Muy satisfecho	0%	0%	(1) 11%	0%

<b>La libertad para desarrollar su propio método de trabajo</b>	<b>Grado 1 Muy insatisfecho</b>	<b>Grado 2 Moderadamente insatisfecho</b>	<b>Grado 3 Moderadamente satisfecho</b>	<b>Grado 4 Muy satisfecho</b>
Muy insatisfecho	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecho	0%	0%	(2) 22%	0%
Moderadamente satisfecho	0%	0%	(5) 56%	0%
Muy satisfecho	0%	0%	(2) 22%	0%

<b>La relación con sus colegas de trabajo</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(6) 67%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	(2) 22%	0%

<b>La relación con otros profesionales</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(2) 22%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(6) 67%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%

<b>Reconocimiento por haber realizado un buen trabajo</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(6) 67%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%

<b>La relación con su jefe inmediato</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(5) 56%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	(3) 33%	0%

<b>La relación con sus subordinados</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(5) 56%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	(2) 22%	0%

<b>La relación entre la dirección y el personal</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	(3) 33%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(3) 33%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(3) 33%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	0%	0%

<b>La cantidad de responsabilidad que le asignan,</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(2) 22%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(7) 78%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	0%	0%

<b>El dinero que le pagan.</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	(5) 56%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(4) 44%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	0%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	0%	0%

<b>La oportunidad de emplear sus capacidades.</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	<b>(2) 22%</b>	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	<b>(6) 67%</b>	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	<b>(1) 11%</b>	0%
Muy satisfecha	0%	0%	0%	0%

<b>La atención que prestan a sus sugerencias.</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	<b>(4) 44%</b>	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	<b>(5) 56%</b>	0%
Muy satisfecha	0%	0%	0%	0%

<b>Las posibilidades de ascenso.</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	<b>(3) 33%</b>	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	<b>(6) 67%</b>	0%
Muy satisfecha	0%	0%	0%	0%

<b>Las posibilidades de investigación, docencia y educación.</b>	<b>Grado 1</b>	<b>Grado 2</b>	<b>Grado 3</b>	<b>Grado 4</b>
Muy insatisfecha	0%	0%	<b>(2) 22%</b>	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	<b>(4) 44%</b>	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	<b>(2) 22%</b>	0%
Muy satisfecha	0%	0%	<b>(1) 11%</b>	0%

Las horas de trabajo	Grado 1	Grado 2	Grado 3	Grado 4
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(1) 11%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(6) 67%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	(2) 22%	0%

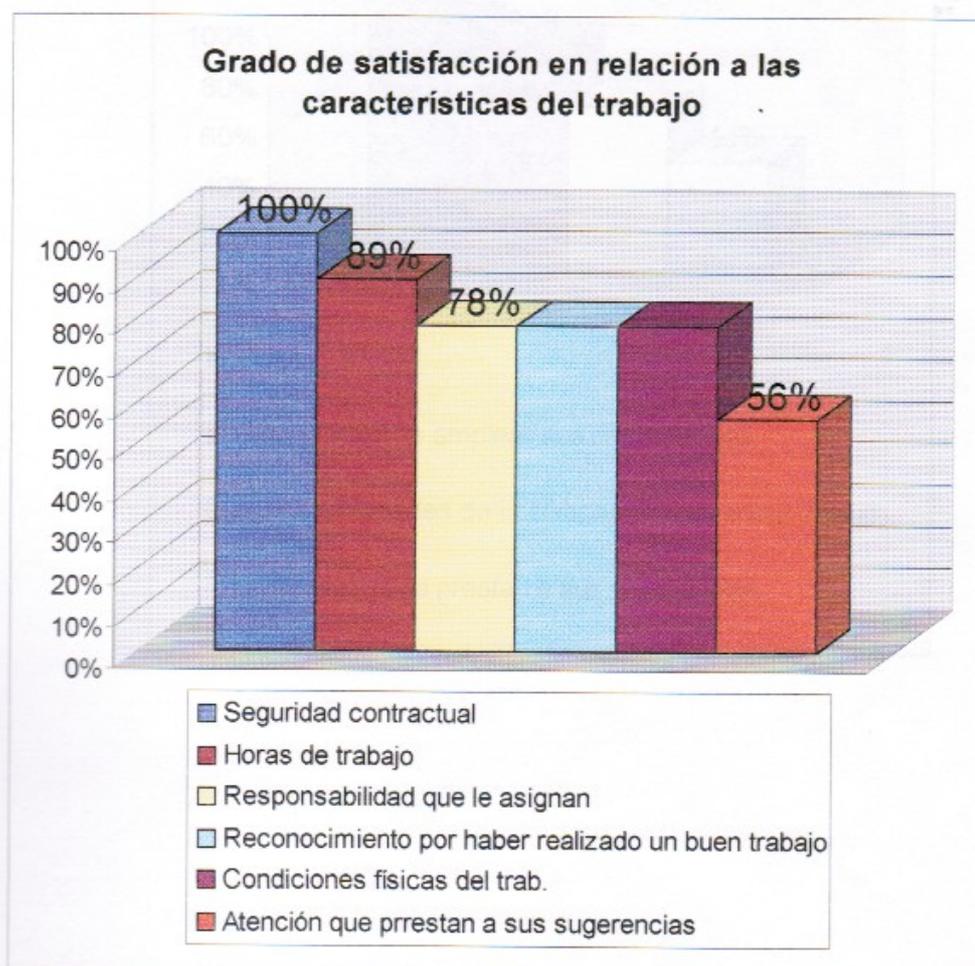
La seguridad contractual en su trabajo	Grado 1	Grado 2	Grado 3	Grado 4
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(6) 67%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	(3) 33%	0%

¿Cómo se encuentra en su trabajo?	Grado 1	Grado 2	Grado 3	Grado 4
Muy insatisfecha	0%	0%	0%	0%
Moderadamente insatisfecha	0%	0%	(4) 44%	0%
Moderadamente satisfecha	0%	0%	(5) 56%	0%
Muy satisfecha	0%	0%	0%	0%

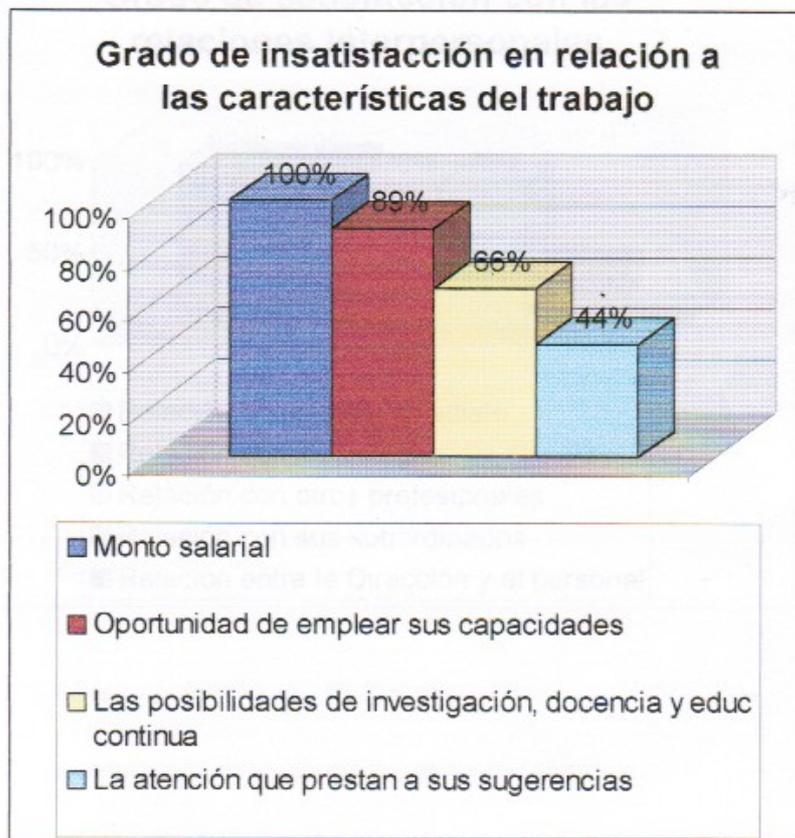
En las siguientes gráficas mostraremos, que porcentaje del total presentó ya sea grados de satisfacción o de insatisfacción con las respectivas características del trabajo indagadas.

En el primer caso mostraremos el porcentaje de encuestadas que se siente en algún grado de satisfacción con algunas características del trabajo.

Características del trabajo	% que se siente en algún grado de satisf.
Seguridad contractual	100%
Horas de trabajo	89%
Responsabilidad que le asignan	78%
Reconocimiento por haber realizado un buen trabajo	78%
Condiciones físicas del trab.	78%
Atención que prrestan a sus sugerencias	56%

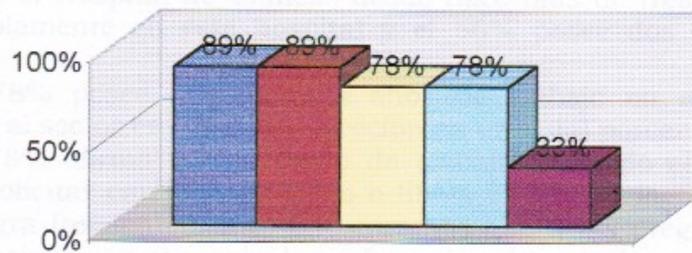


Características del trabajo	% que se siente en algún grado de insatisf.
Monto salarial	100%
Oportunidad de emplear sus capacidades	89%
Las posibilidades de investigación, docencia y educ continua	66%
La atención que prestan a sus sugerencias	44%



Relaciones interpersonales	% que se siente en algún grado de satisfacción
Relación con el jefe inmediato	89%
Relación con los colegas	89%
Relación con otros profesionales	78%
Relación con sus subordinados	78%
Relación entre la Dirección y el personal	33%

### Grado de satisfacción con las relaciones interpersonales



- Relación con el jefe inmediato
- Relación con los colegas
- Relación con otros profesionales
- Relación con sus subordinados
- Relación entre la Dirección y el personal

### ANÁLISIS

De acuerdo a los datos presentados, nos planteamos la importancia de analizar las respuestas relacionándolas con el turno en que desempeña la tarea, y el cargo de supervisor u operativo que ocupa la persona que contesta; lo cual fue desechado en base a que en una muestra tan pequeña y con escasa rotación en los turnos, se constituiría en un modo de identificar a las encuestadas, siendo preferible para nosotros mantener su anonimato.

El 56% de las encuestadas se encuentra en el grupo etario de 30-40 años. El 89% ejerce su profesión desde hace más de tres años. El 100% trabaja en el Hospital de Clínicas desde hace más de tres años. El 44% trabaja solamente en éste hospital y el 56% posee dos empleos en la profesión.

El 78% posee más de tres años de trabajo en el CHI. Fueron asignadas al sector en base a su elección en un igual porcentaje.

El 78% afirma que el turno de trabajo asignado es el elegido, si necesita solicitar cambios de turno o libres el 58% lo logra rara vez y el 22% lo logra frecuentemente. Encontramos que a las preguntas sobre la forma de asignación al sector, la preferencia sobre un determinado turno y su relación con el asignado y la solicitud de cambios de libres, un 22% no contesta.

Asimismo el 56% logra coincidir su licencia con sus proyectos familiares en tanto que el 44% rara vez lo logra.

El 100% de la población refiere que no tiene faltas mensuales.

En cuanto a los recursos humanos que se encuentran a su cargo para desarrollar la atención se responde equitativamente para las tres opciones de insuficientes, escasos y suficientes. Sobre los recursos materiales disponibles el 56% contesta que son insuficientes y el 44% que son escasos.

Referido al grado de satisfacción con su trabajo el 100% de las encuestadas se encuentran moderadamente satisfechas con el mismo.

El 67% considera que la categoría "moderadamente satisfecha" refleja su sentimiento acerca de las condiciones físicas de su trabajo, mientras que ante ésta misma cuestión el 22% se siente moderadamente insatisfecha y el 11% muy satisfecha.

El 56% responde que está moderadamente satisfecha con la libertad para desarrollar su propio método de trabajo.

Con respecto a las relaciones interpersonales (con su jefe inmediato, con sus colegas y sus subordinados) se observa que el mayor porcentaje de encuestadas responde que se sienten moderadamente satisfechas de las mismas; sin embargo en la relación entre la Dirección y el personal existe una opinión equilibrada entre las categorías de muy insatisfecha, moderadamente insatisfecha y moderadamente satisfecha.

Más de 50% de la población coincide con la categoría de "moderadamente satisfecho" ante: el reconocimiento por haber realizado

un buen trabajo, cantidad de responsabilidad que le asignan, la oportunidad de emplear sus capacidades, la atención que prestan a sus sugerencias, las posibilidades de ascensos, la libertad de desarrollar su propio método de trabajo, la seguridad contractual en su trabajo.

El 56% de la población encuestada considera que el salario que le pagan la hacen sentir muy insatisfecha.

Con respecto a las posibilidades de investigación, docencia y educación continua que se le ofrecen el 44% se siente moderadamente insatisfecha.

El 56% ante la pregunta específica de cómo se siente con respecto a su trabajo selecciona la categoría de moderadamente satisfecho (coincidentemente con la suma total de las categorías), pero ante esta misma pregunta el 44% contesta que se encuentra moderadamente insatisfecha.

Analizaremos a continuación las características de las respuestas que ese 44% (4 personas) dan a las demás preguntas en busca de esa diferencia hacia el grado de insatisfacción.

Una de las cuales contesta que rara vez solicita cambio de turno y si lo hace, lo logra frecuentemente.

Destaca que rara vez su licencia coincide con los proyectos familiares. No posee faltas mensuales.

En cuanto a los recursos humanos a su cargo opina son suficientes y los recursos materiales disponibles son insuficientes.

En la segunda parte del cuestionario que mide el sentimiento de satisfacción: responde en los grados de muy insatisfecha o de moderadamente satisfecha en los siguientes puntos: en relación al reconocimiento por haber realizado un buen trabajo se encuentra moderadamente insatisfecha, se siente asimismo insatisfecha con la cantidad de responsabilidad que le asignan, la oportunidad de emplear sus capacidades y la atención que prestan a sus sugerencias.

Responde que se siente muy insatisfecha con respecto al dinero que le pagan.

Otras de estas cuatro encuestadas responde que: rara vez debe solicitar cambios de turno o libres y si lo hace rara vez lo logra. Destaca a su vez que rara vez su licencia coincide con sus proyectos familiares. No posee faltas mensuales.

Opina que el recurso humano a su cargo es escaso así como es escaso el recurso material disponible.

En la segunda parte del cuestionario responde que se siente moderadamente insatisfecha con: las condiciones físicas de su trabajo, la libertad para desarrollar su propio método de trabajo, la relación con sus subordinados, la relación entre la Dirección y el personal, la relación con otros profesionales, el dinero que le pagan, la oportunidad de emplear sus capacidades y la posibilidad de investigación, docencia y educación continua.

La tercera responde que los recursos humanos son insuficientes y el recurso material escaso.

En la segunda parte contesta que se siente moderadamente insatisfecha con: las condiciones físicas, la libertad para desarrollar su propio método de trabajo, la relación entre la Dirección y el personal, la atención que prestan a sus sugerencias y las posibilidades de investigación, docencia y educación continua. Responde que se siente muy insatisfecha con: el dinero que le pagan y la oportunidad de desarrollar sus capacidades.

La cuarta encuestada, se ve en la necesidad de solicitar cambios de turno y libres frecuentemente y rara vez los logra. Opina que el recurso humano a su cargo, al igual que los recursos materiales, son insuficientes.

En la segunda parte del cuestionario responde que se siente moderadamente insatisfecha con: la relación con sus colegas de trabajo, con su jefe inmediato y con otros profesionales, y con la atención que prestan a sus sugerencias.

Se siente muy insatisfecha, con el reconocimiento por haber realizado un buen trabajo, la relación con sus subordinados, la relación entre la Dirección y el personal, el dinero que le pagan y la oportunidad de emplear sus capacidades.

Si tomamos éstas cuatro personas como el 100%, tenemos que tres personas (75%) coinciden en tener grados de insatisfacción con la relación entre la Dirección y el personal y la atención que prestan a sus sugerencias. La totalidad coincide en la insatisfacción con el dinero que le pagan y la oportunidad de emplear sus capacidades.

Volviendo a considerar la totalidad de las encuestadas, nueve licenciadas, observamos que el grado de insatisfacción mayor se dio en las respuestas a la pregunta sobre el dinero que le pagan, donde cinco personas (56%) responde que está muy insatisfecha con el mismo.

Asimismo tres personas (33%) se encuentran muy insatisfechas con la relación existente entre la Dirección y el personal.

Dos personas (22%) se encuentran muy insatisfechas con la oportunidad de emplear sus propias capacidades. Igual porcentaje muestra idéntico grado de insatisfacción ante la oportunidad de investigación docencia y educación continua.

Una persona (11%) responde sentirse muy insatisfecha con el reconocimiento por haber realizado un buen trabajo.

Otra persona (11%) se siente muy insatisfecha de la relación con sus subordinados.

En cuanto al grado máximo de satisfacción encontrado el mismo se halló en: la respuesta que dan tres personas (33%) a las preguntas sobre la relación con su jefe inmediato y sobre la seguridad contractual del trabajo.

Dos personas (22%) se sienten muy satisfechas con la libertad para desarrollar su propio método de trabajo, la relación con sus colegas de

trabajo, la relación con sus subordinados y sus horas de trabajo en la institución.

Una persona (11%) se siente muy satisfecha con: condiciones físicas de su trabajo; la relación con otros profesionales; posibilidades de investigación, docencia y educación continua.

### CONCLUSIONES.

Debemos concluir que todas las Licenciadas que trabajan en el C.T.I. del Hospital de Clínicas, se hallan moderadamente satisfechas de su trabajo.

La totalidad de las Licenciadas encuestadas, se encuentran disconformes con el monto salarial y los recursos materiales disponibles para la atención, dos factores considerados estresantes.

Si bien existen grados de insatisfacción en las relaciones interpersonales del equipo, el grado máximo de ésta, se encuentra en la relación que se da entre la Dirección y el personal.

Nos llama la atención la alta insatisfacción que encontramos frente a la oportunidad de docencia, investigación y educación continua que brinda éste Hospital Universitario.

Los demás factores estresantes no presentan un patrón común de respuesta, lo que algunas de las encuestadas catalogan como insatisfactoria, para otras es fuente de satisfacción. ¿Será que las diferentes personalidades de los individuos determina que la percepción de los factores estresantes sea distinta?

Como citamos anteriormente en los fundamentos teóricos expuestos en éste trabajo, los profesionales de la salud se ven sometidos a un alto grado de estrés por las características del trabajo que desempeñan, y que el estrés laboral se relaciona en forma inversa con la satisfacción laboral (a mayor estrés en el trabajo menor satisfacción en el mismo). Nos llama la atención que ante la presencia de ciertos factores o características del trabajo potencialmente estresantes como: a) la falta de participación en la toma de decisiones sobre temas profesionales y laborales, relacionado a lo cual obtuvimos en nuestro estudio que un 89% (8 personas) contestan que están en grados de insatisfacción con la oportunidad de emplear sus capacidades en el trabajo y que un 44% (4 personas) están moderadamente insatisfechas con la atención que prestan a sus sugerencias; b) el trabajar en un área cerrada, caracterizada por ser un centro de alta tecnificación, vinculado permanentemente a situaciones de tensión, donde es esperable el desarrollo de estrés; c) que a pesar que el 56% (5 personas) están en situación de multiempleo dentro de la profesión con la sobrecarga y posible acumulación de situaciones potencialmente estresantes que esto conlleva; d) que un 66% (6 personas) sientan grados de insatisfacción con respecto a las posibilidades de investigación, docencia y educación continua que se les brinda en la institución, teniendo en cuenta que el no tener éstas oportunidades contribuiría a disminuir los estímulos, los deseos de estudiar y las oportunidades de desarrollo profesional; e) el 100% (9 personas) percibe el monto salarial como fuente de insatisfacción, se considera que el monto salarial se convierte en un factor altamente estresante cuando se siente por parte del trabajador que existe un desajuste entre el salario y la responsabilidad, riesgo y años de preparación; f) un 66% (6 personas) se sienten en grados

de insatisfacción con respecto a las relaciones que se establecen entre la dirección de la institución y el personal de la misma, siendo éste otro factor estresante extrínseco; g) la totalidad de las encuestadas refieren que los recursos materiales disponibles para la atención están entre escasos e insuficientes, siendo este otro factor potencialmente estresante por su capacidad de dificultar el desarrollo de la tarea del profesional y la necesidad continua de adaptarse a trabajar con poca cantidad de material; h) un 44% (4 personas) ante la pregunta puntual de cómo se siente con su trabajo se autoperciben como moderadamente insatisfechas; a pesar de ello 100% (9 personas) están dentro de la categoría (según nuestro estudio) de moderadamente satisfechas.

Planteamos que los factores citados podrían estar contrarrestados en su peso negativo sobre la satisfacción laboral, por los efectos positivos que podrían presentar: a) la cohesión del grupo de trabajo, representada en éste estudio por el alto porcentaje de satisfacción que dicen sentir 89% (8 personas) con la relación con sus colegas de trabajo, 78% (7 personas) frente a la relación con otros profesionales, y 89% (8 personas) frente a la relación con su jefe inmediato, y un 78% (7 personas) ante la relación con sus subordinado; b) 100% (9 personas) se sienten satisfechas con la seguridad contractual, factor que produciría confianza y tranquilidad en el personal; c) quizás también influye el hecho que la mayoría un 67% son casadas y tienen hijos, lo que si bien es un hecho que en ocasiones se convierte en fuente de estrés al tener que desempeñar la mujer dos roles (de trabajadora y ama de casa), en otras ocasiones funciona como protector al ser fuente de apoyo, contención y satisfacción personal; d) se podría resaltar que todas las encuestadas trabajan en el sector desde hace alrededor de tres años, habiendo pasado así las etapas de miedo e inseguridad ante lo nuevo, adquiriendo mayor destreza y manejo, seguridad en el desempeño de las tareas, no convirtiéndose en fuente de estrés; e) también podría estar pesando que un 78% (7 personas) contestan que fueron asignadas al sector y al turno en base a que lo eligieron, teniendo entonces la ventaja, el agrado de trabajar donde se quiere y en el horario deseado, facilitando la organización del resto de su vida como otros trabajos y la familia; f) es de destacar que un 56% (5 personas) refieren que su licencia coincide con sus proyectos familiares, evitando el estrés que generaría no poder compartir ratos de ocio con la familia; g) en cuanto a las características del trabajo, 78% (7 personas) se sienten satisfechas con las condiciones físicas de su trabajo, la libertad que tiene en el sector para desarrollar su propio método de trabajo, y el reconocimiento por haber realizado un buen trabajo, a su vez un 89% (8 personas) están satisfechas con las horas de trabajo en el sector.

El resultado de moderada satisfacción ante el trabajo que presentan las licenciadas en éste estudio, se ve reforzado por la inexistencia de absentismo laboral y de alta rotación en el sector (todas trabajan desde hace unos tres años en el sector), factores que cuando se producen son

representativos en el personal sanitario de malestar en el trabajo, se tiende a escapar de la situación generadora de incomodidad, falta o se cambia.

En comparación con estudios anteriores vemos que se difiere en la percepción de los distintos factores estresantes por parte de las Licenciadas consultadas, pero lo que sí se mantiene es la disconformidad con el salario y la existencia de conflictos entre la dirección y el personal y la conformidad con la seguridad contractual que ofrece ésta institución.

### **PROPUESTAS.**

Consideramos necesario ahondar en éste tipo de estudio, y como se manejan sentimientos, sería interesante aplicar una metodología de trabajo cualitativa, con técnicas de entrevista profunda y observación participativa, llevada a cabo por un grupo investigador con dominio de las mismas, lo que no fue el caso del grupo que realizó éste trabajo.

Dejamos planteado la realización de un estudio comparativo con un CTI de una institución privada, para identificar si los factores estresantes institucionales tienen otra relación con el grado de satisfacción laboral que la hallada en nuestro estudio; como también realizar otro, en el mismo centro hospitalario, ampliando la población a estudiar para identificar si existen diferencias entre la percepción que tienen de los mismos las Licenciadas supervisoras y operativas, incluso para comprobar en nuestro medio si como en otros estudios realizados fuera del país, los niveles mínimos de satisfacción laboral se encuentran entre las Licenciadas situadas en los niveles más bajos de la jerarquía organizativa.

Debido a que el 100% de la población encuestada se encuentra en el grado "moderadamente satisfecha", consideramos importante trabajar para reforzar éste grado en busca de mayor satisfacción laboral, evitando que caiga en grados de insatisfacción, comenzando por los factores que causaban mayor insatisfacción como el monto salarial, los recursos materiales disponibles para la atención y la relación entre la dirección y el personal.

Que en base a éste trabajo se organizaran talleres con el personal del CTI a fin de analizar los datos hallados, y que sean ellos los que presenten saquen sus conclusiones y aporten sugerencias para solucionar problemas y futuros trabajos.

### BIBLIOGRAFÍA.

- 1) ACUÑA, Marcela, et al. , "Estrés de la licenciada de enfermería en el servicio de emergencia". Investigación presentada en INDE, ROU 1996.
- 2) CANO, M.A., et al. , "¿Está quemada la enfermería? "Síndrome de Burnout" *Revista medicina intensiva* 1996, 7(4): 138-146.
- 3) CARRASCO, Alma, et al. , Entre sufrimientos y gratificaciones ROU, Ed. Nordam- Comunidad 1997 p43-46, p69-78.
- 4) DAY, Beatriz, et al. , "Estrés en las licenciadas de enfermería de CTI del Hospital de Clínicas". Investigación presentada en el INDE, ROU, 1996.
- 5) CORREA, Humberto, et al. , "CTI UNIVERSITARIO 25 AÑOS", Ed. Dos Puntos, junio de 1996, p7-11, p11-20, p78-93.t
- 6) DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO MÁXIMO ED. Cuántica Bs.As. 1981.
- 7) GESTAL OTERO, J.J. Riesgos del trabajo del personal sanitario. 2ª Ed. Madrid, Interamericana, 1993, p 448-457, p458-463.
- 8) GILLIES, Deen Ann, Gestión de Enfermería, 2ª Ed. Barcelona. MASSON-SALVAT 1993.
- 9) GONZALEZ, José Luis, et al. , "Burnout y reactividad al estrés" *Revista Médica de la Universidad de Navarra*, 1997. 41(2): 10-18
- 10) HERNANDEZ DE CANALES, F., Y ALBARADO, E., PINEDA, E, Metodología de la Investigación, Manual para el desarrollo del personal de salud 1ª Ed. s.l OPS, 1986.
- 10) MARRINER-TOMEY, Modelo y teoría de Enfermería, 3ª Ed. España, MOSBY, 1994.
- 11) MINGOTE, J.C., Síndrome del Burnout, Síndrome de desgaste profesional, tesis doctoral presentada en la Universidad Complutense de Madrid 1997.
- 12) RIEHL-SISCA, J. Modelos conceptuales de enfermería. BARCELONA DOYMA 1992.
- 13) SILVEIRA, Nahir, "De la reconsulta en emergencia a una forma de pensar la demanda en psicología médica" Investigación presentada en el departamento de psicología médica del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela, ROU, 1994.
- 14) SILVEIRA, Nahir, "Acerca de una experiencia grupal con enfermería del CTI en el Hospital de Clínicas DR. Manuel Quintela. *Revista Paciente Crítico* 1995, 8(2): 185-191