

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE SISTEMAS

Y

SERVICIOS DE SALUD

INSTITUTO DE LA SALUD "JUAN LAZARTE"

---

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL PERSONAL DE SALUD DEL SAMCO  
CARLOS PELLEGRINI

---

POR: GLADIS SIMÓN

Directora NATALIA YAVICH

Fecha de entrega: 6 de diciembre 2012

Cohorte 2009

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Agradecimientos.....   | 3  |
| Resumen.....   | 4  |
| I. Introducción.....   | 6  |
| II. Delimitación del problema.....                                 | 8  |
| II. 1. Antecedentes de investigación vinculada a la temática... .. | 8  |
| II.2. Situación problemática.....                                  | 9  |
| II.3. Contexto donde se desarrolla la investigación .....          | 11 |
| III. Marco conceptual.....   | 12 |
| IV. Objetivos y propósito.....                                     | 15 |
| IV.1. Propósito.....   | 15 |
| IV.2. Objetivo general.....  | 15 |
| IV. 3. Objetivos específicos.....                                  | 15 |
| V. Metodología.....  | 16 |
| V. 1. Instrumento y técnicas de recolección de datos.....          | 16 |
| V.2. Definición de categorías y variables de estudio.....          | 19 |
| V.3. Población y muestra.....                                      | 21 |
| VI. Resultados.....  | 23 |
| VI: 1.Análisis de resultados y conclusiones.....                   | 36 |
| Conclusiones.....  | 39 |

|   |    |
|---|----|
| Limitaciones.....                             | 40 |
| Estrategias propuestas de afrontamiento.....  | 41 |
| Anexos.....                                   | 42 |
| I.1.Instrumentos de recolección de datos..... | 42 |
| I.2 Entrevista.....                           | 47 |
| Bibliografía.....                             | 48 |
| Referencias bibliográficas.....               | 48 |

## **Agradecimientos**

Mi más sincero agradecimiento a la Dra. Paula Trucculo por su colaboración en dicha investigación, así como la directora y administrativos del SAMCO CARLOS PELLEGRINI por la información vertida.

Y muy especialmente a todo el personal de salud que colaboró para que esta investigación pueda llevarse a cabo.

## Resumen

El presente trabajo se propone como objetivo analizar cómo influyen las dimensiones y determinantes (exceso o presión con el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales, tensión con el puesto de trabajo, relaciones entre profesionales, motivación, dirección y políticas organizativas) en la satisfacción de los trabajadores de salud del Samco Carlos Pellegrini y su entorno laboral, de acuerdo al perfil o característica a la que pertenecen. La satisfacción laboral se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el acceso al objeto o fines que lo reducen, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo (Locke, 1976), estar satisfecho es estar contento, complacido, conforme.

Se trata de un estudio de tipo descriptivo, transversal, realizado en los meses de octubre y noviembre 2010. Se utilizó para la recolección métodos cuanti-cualitativos (6 entrevistas semi-estructuradas y 26 encuestas), como variable: el nivel de satisfacción laboral (si, no, poco), se agregó el perfil demográfico como edad, sexo y características laborales a las encuestas realizadas para la obtención de mayor información. Para el análisis de datos cuantitativos se utilizó estadística descriptiva y análisis de contenido para los datos cualitativos. La población estuvo constituida por 26 trabajadores de salud (profesionales médicos, enfermeros, administrativos y personal de servicios generales), de un total de 38 personas contratadas por el Samco y por el Ministerio de Salud y Acción Social de la provincia de Santa Fe. El nivel de satisfacción se analiza de acuerdo al perfil laboral y los determinantes seleccionados. El rango de edad utilizado es mayor a 21 años (todo el personal excede dicha edad). La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los actores claves que influyen en la organización de los diferentes servicios y que al momento de la investigación se encontraban trabajando.

**Resultados:** Los resultados obtenidos de las 26 encuestas realizadas muestran un grupo etario predominante entre 40 a 59 años. Los determinantes de mayor satisfacción son exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales. Los de menor satisfacción corresponden a relación entre profesionales,

tensión con el trabajo, motivación, dirección y políticas organizativas. Dentro de estas políticas está la comunicación interna, la organización del trabajo, el conocimiento de dichas políticas por parte de los trabajadores y el reconocimiento laboral. En la motivación se puede ver como factor más resaltante el salario inadecuado, la falta de preocupación de la institución por las necesidades primordiales de los trabajadores, estos son los indicadores considerados más insatisfechos. Estos datos se corroboran con los resultados de las entrevistas realizadas.

**Conclusión:** Si bien del análisis global de la satisfacción laboral es de 62%, hay que considerar que 3 dimensiones con sus respectivas sub dimensiones, pueden considerarse satisfechas (0,81 a 0,86), ya que su promedio se aproxima al valor que corresponde a la satisfacción laboral por sub dimensión (1), el resto puede considerarse medianamente satisfecho según los promedios obtenidos entre (0,52 a 0,73).

Por otro lado el personal de enfermería es el grupo que manifiesta menor satisfacción laboral ya que 8 de 10 no llegan al 0,75 de promedio, al igual que el personal administrativo donde 2 de 3 están en las mismas condiciones que los anteriores. Estos resultados permiten ver el grupo y las sub dimensiones en las cuales es necesario elaborar estrategias para aumentar los niveles de satisfacción.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, dimensiones, determinantes y entorno laboral.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. La calidad total pretende como idea final la satisfacción del cliente y la obtención de beneficios para todos los miembros de la empresa, si tenemos en cuenta que al definir calidad de atención nos referimos a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud. Al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos. El análisis global de la satisfacción en todas sus dimensiones, (exceso o presión en el trabajo, promoción profesional, satisfacción laboral, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, competencia profesional, tensión laboral, relaciones con los compañeros), todas estas dimensiones son de poca utilidad para la puesta en marcha de medidas correctoras y del seguimiento de dichas medidas. Los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización del personal en lugar de un análisis generalizado (Fernández, 2000).

El conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del cliente interno (personas dentro de una organización cuyas acciones influyen en la calidad del servicio prestado a los clientes externos), constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de cualquier institución, cultura de la calidad, relaciones interpersonales que conlleva entre otras cosas al éxito de la obtención de resultados de la calidad humana (Jara, 2002).

El desempeño laboral está determinado por las características socio-demográficas de los trabajadores (edad, sexo, estado civil, capacitación), condiciones organizacionales de su entorno laboral (condiciones de trabajo, seguridad laboral, volumen del trabajo, insumos), y el entorno socio-económico nacional y provincial (crecimiento económico, políticas sociales).

Los determinantes del desempeño laboral actuarían condicionando el bienestar del personal de salud e influyen de manera significativa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud y en consecuencia en la calidad de atención que se presta al paciente, familia y comunidad (Echenique, 2010).

Por tal motivo en este estudio se seleccionaron algunas de las dimensiones que comprenden la satisfacción, como exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el trabajo, relaciones interpersonales e interprofesionales, tensión con el trabajo y como determinantes relacionados la motivación, la dirección y políticas organizativas. La elección de dimensiones y determinantes se realizó en base a entrevistas realizadas al personal sobre los condicionantes de la satisfacción y del análisis de investigaciones relacionadas a la satisfacción laboral. Se persigue como objetivos: conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores de salud y reconocer la influencia de estos determinantes y dimensiones en la satisfacción laboral de los trabajadores del Samco Carlos Pellegrini. El logro de estos objetivos contribuirá a la elaboración de nuevas pautas de trabajo, organización de los diferentes servicios y mejoramiento en el funcionamiento institucional.

## II .DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

### II.1.Antecedentes Nacionales de investigaciones vinculadas al tema de investigación.

Se hallaron estudios que analizan esta temática en la Argentina (DI Liscia, 2000; Morín,2004; Briseño, 2005). Estos trabajos estudian el sufrimiento de los trabajadores de salud que emerge de los trabajos cotidianos y de ambientes institucionales, en donde la escasez de recursos humanos, reconocimiento, promociones y remuneraciones, trae aparejado estrés y el síndrome de burnout (BO). Otros estudios realizados en Argentina (Bonadeo, 2005; Echenique, 2010), relacionan la satisfacción con las características propias de cada persona y a los condicionantes individuales: edad, sexo, estado civil, capacitación, seguridad laboral, volumen de trabajo, insumos, reglamentación de la institución, relaciones laborales, centralización, roles, crecimiento económico, políticas sociales. Se puede decir que tanto los determinantes de la satisfacción laboral, como los determinantes del síndrome de BO y estrés, pueden estar relacionados a un clima laboral inadecuado y éstos, a su vez, pueden estar indicando varios factores que intervienen en la insatisfacción: el cansancio emocional, la despersonalización, las dificultades en la realización personal. En la Argentina hay investigaciones publicadas relacionadas al tema seleccionado por la autora. La Universidad de Córdoba, conjuntamente con otras dos facultades, realizó una investigación sobre la satisfacción laboral y el síndrome del desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos de la ciudad de Córdoba, bajo la hipótesis que existe relación directa entre la falta de satisfacción laboral y el síndrome de BO, dicha investigación estableció que el personal estaba satisfecho y muy satisfecho; sin embargo una cuarta parte padeció algún grado de BO (Echenique, 2010). También en Tucumán se realizó una investigación sobre el personal de enfermería del sector público al igual que en Córdoba, para dichos investigadores la insatisfacción laboral es un factor de riesgo para el personal de enfermería y la solución consistiría en suprimirlo y tratar que los trabajadores se adapten a las condiciones desfavorables (Briseño, 2005).En el mismo año, en Buenos Aires, en el hospital Pedro De Elizalde, se realizó una investigación en el personal médico; el objetivo fue describir el grado de satisfacción laboral, para intentar elaborar propuestas tendientes a optimizar la calidad de atención en el servicio (Bonadeo, 2005).

En Rosario se hallaron estudios que están relacionados a la temática. Si bien no evalúan directamente la satisfacción laboral del personal, se basan en que el estrés y el síndrome BO, son las posibles resultantes de la insatisfacción (DI Liscia; Camponovo, 2000).

El análisis y las conclusiones de estos estudios aportan una relevancia en la información y nos ratifican la importancia y la necesidad de abordar la satisfacción laboral en los trabajadores de salud, para poder mejorar los servicios e instituciones, así como también la calidad de la atención que brindan. Todos estos estudios identificaron la necesidad de abordar la SL de los trabajadores de salud, en donde, si bien la mayor parte demostró estar satisfecho, también se demostró cierto grado de insatisfacción en los trabajadores y las consecuencias que traen en los mismos: síndrome de BO, estrés, cansancio emocional, despersonalización, ausentismos, falta de motivación y todo aquello que puede causar la insatisfacción con el trabajo.

## II. 2 .Situación problemática.

EL SAMCo Carlos Pellegrini (Servicio de Atención de Salud de la Comunidad de Carlos Pellegrini), es el único servicio de atención médica de la localidad. En el contexto de la maestría en gestión y dentro de los requerimientos del cursado, se realizaron entrevistas a actores claves durante el año 2009, en las cuales su análisis identificó una escasa institucionalidad de la calidad de atención (hace referencia a la escasa intención de ofrecer servicios de calidad) así como la falta de objetivos claros y déficit en la claridad de la visión y misión de la institución. En el análisis enfocado a la gestión interna, resulta escasa la participación interdisciplinaria, con un desempeño profesional individualizado (poco participativo), falta de personal para cubrir las guardias por ausentismos (enfermedades y licencias previstas por la ley provincial para los empleados públicos), escasez de información hacia el personal por parte de los directivos, déficit en la comunicación interna y una gran carencia de liderazgo. Esta información también es corroborada con los datos de las entrevistas. También se encontró falta de recursos humanos médicos, como personal de enfermería para cubrir las guardias y los reemplazos.

En el servicio de enfermería y de servicios generales, se halló una organización deficiente con falta de normativas, distribución y asignación de tareas. Con dificultades de comunicación entre los diferentes servicios y entre el personal de cada sector. A esto, debemos agregar, el malestar referido por el personal en las entrevistas, sobre la disconformidad debido a lo mencionado anteriormente. Enfermería es el sector que presenta mayor porcentaje de ausentismo en los últimos años, ya que durante el año 2010, de 13 enfermeros, 5 de los mismos estaban con licencias de larga duración. Esto es, sin tener en cuenta las licencias anuales y compensatorias otorgadas. El sector de mantenimiento y de servicios generales también tuvo las mismas dificultades que enfermería, lo que lleva a la sobrecarga de trabajo y a las dificultades en organizar los servicios con escasos recursos humanos, generando un clima laboral de disconformidad.

Todas estas situaciones planteadas anteriormente están relacionadas a la satisfacción, recordemos que la satisfacción laboral es la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades frente a su propio trabajo; si estas necesidades no están cubiertas estamos frente a cierto grado de insatisfacción y con las consecuencias que puede traer aparejado el trabajo bajo disconformidad como por ejemplo, más ausentismo, errores, estrés, las cuales pueden perjudicar la prestación del servicio al cliente externo. Ante este contexto se postula como un área de investigación relevante, el análisis de la satisfacción y su influencia sobre el trabajo. Este conocimiento permitirá a la institución plantear objetivos concretos de cambios en la gestión del personal y la organización de los servicios.

La satisfacción laboral en la actualidad constituye un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizativos, por esta razón es necesario estudiarlo en forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados de forma humanística, de tal manera que no se obvие a la persona y lo que se percibe de su trabajo y desempeño en la institución. A lo expuesto se debe añadir que el trabajo con personas en situación de fragilidad genera una gran carga emocional, la cual es importante porque con el tiempo disminuye el desempeño laboral, aumenta el número de errores y ausentismos. La no satisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta

servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo, mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero, que es la resultante de la percepción de experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo (Briseño, 20005).

### II. 3. Contexto donde se desarrolla la investigación.

El Samco Carlos Pellegrini está ubicado en el centro oeste de la provincia de Santa Fe, en el departamento San Martín, a 170 km de la capital santafesina. Carlos Pellegrini cuenta con una población aproximada de 5.060 habitantes, según censo 2001. El Samco es el único servicio de atención médica de la localidad, depende del Ministerio de Salud y Acción Social de la provincia Santa Fe, tiene una antigüedad de 60 años. Es de complejidad II y atiende a pacientes carenciados y mutualizados de acuerdo la ley 6312/67. Se ofrecen servicios de atención de las cuatro clínicas básicas: Clínica Médica, Odontológica, Toco ginecológica, Quirúrgica. Además brinda: servicio de atención médica las 24 horas, radiología, enfermería (internación, consultorio), ambulancia para traslado de urgencias.

La dirección está a cargo de una médica generalista designada por el Ministerio de Salud (octubre 2009), anterior a la misma estuvo a cargo de un médico cirujano. Administra a 38 personas que brindan servicios de atención directa e indirecta: enfermería, limpieza, cocina, lavandería, mantenimiento del servicio. Además cuenta con asistencia de 3 médicos concurrentes: 1 cirujano, 2 clínicos, los cuales realizan internaciones en el servicio, como así también cirugías. Las especialidades de nutricionista, psicología, fonoaudiología realizan consultas en forma semanal y, cada 15 días, especialistas de otras localidades realizan consultorio (Traumatólogo, Dermatólogo, Urologo, Oculista, Otorrinolaringólogo).

### III. MARCO TEÓRICO

El personal representa el capital humano. El tener políticas de recursos humanos acorde a los conocimientos es una prioridad, que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores aquellos elementos que contribuyen a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones. La satisfacción laboral es la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad sentida o, grupo de necesidades, y el objeto o los fines que lo producen, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el mismo desarrolló en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (García, 2007).

El propósito de la investigación es lograr obtener información que de cuenta de la realidad percibida de los trabajadores, tanto respecto a las características del entorno donde se desempeñan, como en el nivel de satisfacción laboral.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos del trabajo y la satisfacción laboral (factores que podrían afectarla). Happock, en 1935 publica la primera investigación que hace un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de los resultados enfatizó 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 (1956) sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo para que pueda desarrollar una mayor responsabilidad y, a su vez, un crecimiento mental. Esto dio pie para que a fines de los sesenta, inicio de los setenta, se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo, el que consistía en enriquecer el trabajo en sí, lográndose la moral y el desempeño de los trabajadores (Briseño, 2005).

Locke (1976), identificó tres grandes escuelas de pensamiento o movimiento de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo: el físico económico, la escuela de las relaciones y la escuela del desarrollo por el trabajo.

Maslow y Herzberg realizaron contribuciones al surgimiento de una comprensión más humanística de la realidad organizacional (Calvacante, 2004).

Maslow (1954), desarrolló una jerarquía de necesidades humanas, en la que incluye diferentes aspectos influyentes en la satisfacción, como son: las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

Herzberg (1959), desarrolla una teoría en la que concluía que no todos los factores influyen en la satisfacción; los que corresponden a las necesidades más básicas cuentan si “no” están cubiertas, mientras otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos.

Herzberg afirma en su teoría que la motivación de las personas depende de dos factores: a) factores higiénicos que se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes (Muñiz, 2006) y b) factores motivacionales; estos factores están bajo control del individuo y se relacionan con el desempeño; tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto de trabajo. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento, reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de las tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo.

Tabla 1 teoría Bifactorial de Hezberg

|                      |  | <b>FACTORES MOTIVADORES</b>   |   | <b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>  |  |
|----------------------|--|---|---|---|--|
|                      |  | <b>FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN</b>   | <b>FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN</b> | <b>FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN</b>  | <b>FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN</b>   |
| <b>SATISFACTORES</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul> | <b>INSATISFACTORES</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul> |

FUENTE: García Viamonte, 2010.

Según Herzberg ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales.

Diferentes autores (Salinas-Oviedo, 1994, Pacheco–Quiroz, 1994, Jiménez-Peláez, 1999, Georgina, 2000), han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores de la salud, enfocados a calificarlo y relacionarlo con aspectos del desempeño, principalmente con el clima organizacional (García, 2007). Según Brow (1991), define el clima organizacional como “(...) las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca del entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general” (Arias, 2004). La comunicación aparece como un elemento fundamental dentro de ese clima organizacional, es tan importante para los empleados como para la dirección, a través de ella se conoce qué, cómo, cuándo, dónde, se debe hacer; mientras que para los directivos supone describir qué funciona y qué está fallando en su organización. Además es el mejor sistema para mantener una adecuada relación fluida con los datos que pueden ser relevantes a la hora de tomar decisiones, por supuesto un estilo de dirección participativa, comunicativa, favorece el rendimiento global de la entidad (Párraga, 2010). En síntesis la satisfacción laboral comienza a ser estudiada en los años treinta, donde se pone interés en la monotonía laboral y las condiciones de trabajo; posteriormente hace hincapié en las necesidades más básicas de los trabajadores, continuando con la motivación y actualmente con la situación individual, la comunicación, y el clima laboral, organizacional de las instituciones. La teoría de Herzberg menciona dimensiones y determinantes de la satisfacción laboral que son imprescindibles estudiarlos. La autora se basa en esta teoría por considerar un abordaje integral de los factores intervinientes en la satisfacción laboral y lo relaciona con lo encontrado en la información recabada. Las dimensiones de la satisfacción laboral seleccionadas por la autora son: exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el trabajo, relaciones interprofesionales, tensión con el trabajo, relaciones interpersonales, motivación, dirección y políticas organizativas.

## IV. OBJETIVOS Y PROPÓSITO

### IV. 1. Propósito

Contribuir con la información obtenida y su análisis a la implementación de medidas tendientes a mejorar el funcionamiento de los servicios de la institución, tanto en su entorno, como en la SL de los trabajadores de salud del Samco Carlos Pellegrini.

### IV .2. Objetivo general.

Analizar los determinantes de la satisfacción laboral considerando las siguientes dimensiones de la satisfacción: exceso o presión con el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales, tensión con el puesto de trabajo, relaciones entre profesionales, motivación, dirección y políticas organizativas en la satisfacción de los trabajadores de salud del Samco Carlos Pellegrini y su entorno laboral de acuerdo al perfil laboral de los mismos.

### IV. 3. Objetivos específicos.

- ✓ Analizar los determinantes de la satisfacción laboral.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción laboral por sub dimensión y características de los trabajadores.
- ✓ Describir cómo interfieren esos determinantes en el entorno laboral de acuerdo a la percepción de los trabajadores.

## V. METODOLOGÍA

El estudio realizado es de tipo descriptivo, transversal, durante los meses de octubre y noviembre 2010. La metodología cuanti-cualitativa utilizada para la recolección de datos fue un cuestionario con preguntas cerradas y a través de entrevistas semi- estructuradas. (Anexo I y II)

### V. 1. Instrumentos y técnicas de recolección de datos.

Fuente de datos: Primaria

Instrumentos utilizados en la recolección de datos.

- Cuestionario con preguntas cerradas, con 26 ítems que corresponde a los determinantes y dimensiones de la SL mencionados anteriormente, auto administrado, de carácter anónimo. Se realizaron 26 encuestas sobre un total de 38 empleados. Fue elaborado basado en el cuestionario FRONT ROJA original que mide la SL (con 24 ítems) y nueve dimensiones (Fernández, 1995). Fue adaptado y modificado de acuerdo al interés de la autora en la obtención de resultados, ejemplo motivación y políticas organizativas y se midió sólo con tres indicadores en lugar de siete como el original, estos indicadores son: SI (satisfecho), NO (no satisfecho), POCO (mínimamente satisfecho).
- Entrevista con preguntas semi-estructuradas con 6 ítems que corresponde a 3 dimensiones y determinantes de la SL (relación con compañeros y supervisor, forma de organización del servicio, comunicación dentro del servicio, motivación), las cuales forman parte importante del entorno laboral. Fue realizado por personal médico de menos de tres meses en el servicio, para ello se escogieron seis personas representantes de cada sector, a las cuales también se le aplicaron los dos instrumentos.

La participación del personal fue voluntaria, para la cual se pidió la correspondiente autorización (conocimiento informado), con garantía de anonimato. Se realizó en forma

personal en el lugar de trabajo y algunos llevaron dicho cuestionario a sus domicilios. Previamente se aclararon las dudas que pudieran surgir, luego fueron entregados a la autora. Fue aplicada durante el mes de octubre y noviembre.

## V. 2. Definición de categorías y variables en estudio.

Dimensiones y variables de las encuestas realizadas.

- Perfil demográfico y familiar: variables (sexo, estado civil, edad).
- Característica laboral: a esta categoría le corresponde la variable perfil laboral.

El perfil laboral es definido como el conjunto de capacidades y competencias que identifican a una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión (profesión, antigüedad en el servicio).

- Dimensiones y determinantes: Exceso o presión en el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales, tensión con el puesto de trabajo, relaciones interprofesionales, dirección y políticas organizativas.
- La satisfacción laboral fue definida como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad sentida, o grupo de necesidades, y el objeto o los fines que lo producen, es decir la actividad del trabajador frente a su propio trabajo(Locke ,1976).
- Motivación: este término encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo (García, 2007).

Escala utilizada para medir la satisfacción laboral en cada una de las dimensiones (Encuestas) y valor numérico de cada sub dimensión.

Si (satisfecho) =1 No (satisfecho)=0 (mínimamente satisfecho)=0,25

Exceso o presión con el trabajo (valor numérico dimensión 4).

- ❖ ¿Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?
- ❖ ¿Estoy satisfecho con el trabajo que se me exige que realice, aunque no corresponda?
- ❖ Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, ¿me siento satisfecho?
- ❖ ¿Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo?

Satisfacción con el puesto de trabajo (valor numérico dimensión 4).

- ❖ ¿Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo?
- ❖ En mi trabajo, en general, ¿me siento satisfecho?
- ❖ El puesto de trabajo que ocupo ¿me corresponde por mi capacidad?
- ❖ En general, la relación con los pacientes ¿me resulta gratificante?

Relaciones entre profesionales (valor numérico dimensión 3).

- ❖ La relación con mi jefe inmediato ¿es cordial?
- ❖ ¿Estoy satisfecho con el apoyo de la dirección?
- ❖ ¿Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales, médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal?

Tensión con el trabajo (valor numérico dimensión 4)

- ❖ ¿Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución?
- ❖ Mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución.
- ❖ ¿Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros?
- ❖ El tipo de organización de los servicios ¿No perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?

Relaciones interpersonales (valor numérico dimensión 2).

- ❖ Ayudar a mis compañeros en mi rato libre ¿me produce satisfacción?
- ❖ ¿Estoy satisfecho con la relación con mis compañeros?

Motivación (valor numérico 3)

- ❖ Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?
- ❖ ¿El sueldo que percibo es adecuado?
- ❖ ¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?

Dirección y políticas organizativas (valor numérico dimensión 6)

- ❖ ¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores?
- ❖ ¿Los directivos hacen un esfuerzo por mantener informados oportunamente a los trabajadores?
- ❖ ¿Estoy satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos de los trabajadores?
- ❖ ¿El trabajo en la institución está bien organizado?.
- ❖ ¿Creo que hay buena comunicación interna?

- ❖ ¿Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas de la Institución?

Categorías utilizadas en la entrevista para la obtención de resultados:

Entorno laboral: a este ítem corresponden las dimensiones y determinantes de la satisfacción laboral seleccionada.

Entorno laboral: es el ambiente de un entorno de trabajo.

- ❖ Dirección y políticas organizativas. Corresponde a rasgos de la cultura organizacional de la institución.
- ❖ Relaciones con los compañeros. Es la relación que se establece entre los trabajadores.
- ❖ Motivación. Corresponde a los sentimientos de realización, valoración e incentivo.

Escalas utilizadas en las entrevistas, según las dimensiones y determinantes utilizados.

Dirección y política organizativa.

- ❖ ¿Qué le parece a su criterio como están organizados los servicios?
- ❖ ¿Cómo es la comunicación dentro de la institución?

Relaciones con los compañeros.

- ❖ ¿Cómo es su relación con su supervisión o jefe?
- ❖ ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Motivación.

- ❖ ¿Cree que el personal está motivado para desarrollar su trabajo
- ❖ ¿Hay algo del entorno laboral que le produce insatisfacción?

### V. 3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### V.3 .1. Población.

Estudio realizado al personal de salud perteneciente al SAMCO Carlos Pellegrini, de la localidad de Carlos Pellegrini, dependiente del Ministerio de Acción Social de la provincia de Santa Fe, integrado por los diferentes profesionales y demás personal que se describen en su totalidad:

- ❖ 8 Profesionales médicos (4 médicos de guardia, 1 médica directora, 1 ginecóloga, 1 anestésista, 1 cirujano) ,13 enfermeros (cumplen diferentes funciones), 10 personas que corresponden a servicios generales (mucamas, lavandera, cocinera, peón de patio).

#### V. 3.2 Criterios de inclusión y exclusión.

Inclusión: participaron en el estudio aquellos trabajadores de salud que dependen del Ministerio de Salud y Acción Social de la provincia de Sta. Fe y los contratados por el SAMCo, con más de seis meses de antigüedad en el servicio, de diversas edades y profesiones (médicos, administrativos, enfermeros, cocineras, lavandera, peón de patio, mucamas).

Exclusión: no participaron aquellos trabajadores de menos de seis meses en el servicio, médicos concurrentes, radiólogos, odontólogo, ginecóloga y aquellos trabajadores que por diferentes motivos durante el estudio no se encontraban trabajando en la institución. Trabajadores con licencia por enfermedad de larga duración.

#### V. 2 .3 Muestra

Se realizó un estudio en 26 de 38 trabajadores de ambos sexos, edades y diferentes profesiones, contratados tanto por el SAMCo como por el Ministerio de salud y Acción social de la provincia de Santa Fe. Dicho personal atiende a pacientes con diversas patologías agudas y crónicas, por guardia, consultorio e internación, también realiza primeros auxilios a pacientes de gravedad quienes son derivados a un tercer nivel de complejidad. Cumplen

funciones asistenciales (atención directa e indirecta a pacientes) y conducción (gestión y administración de servicios).

Para la realización de las (6) entrevistas se seleccionó: 1 representante de cada sector, enfermería por ser grupo mayoritario se tomaron 2 representantes, 1 cocinera, 1 administrativo, 1 médico de guardia y la directora de la institución.

## VI. RESULTADOS.

De acuerdo a los datos que se obtienen en las encuestas se presentan los siguientes resultados:

**Tabla nº 2: Perfil laboral por sexo de los encuestados.**

| Sexo                | Femenino | Masculino | Total |
|---------------------|----------|-----------|-------|
| Perfil laboral      |          |           |       |
| Médicos             | 3        | 2         | 5     |
| Administrativos     | 2        | 1         | 3     |
| Enfermeros          | 7        | 3         | 10    |
| Servicios Generales | 7        | 1         | 8     |
| Total               | 19       | 7         | 26    |

Como se puede observar el sexo femenino es predominante y se relaciona con el perfil laboral, ya que enfermería y servicios generales es el grupo mayoritario, esto probablemente está relacionado a que enfermería desde sus comienzos fue una profesión desempeñada por mujeres al igual que el personal de cocina lavadero y limpieza.

**Tabla nº3: Grupo etario y estado civil de los encuestados**

| Estado civil | soltero | casado | divorciado | viudo | Total |
|--------------|---------|--------|------------|-------|-------|
| Grupo etario |         |        |            |       |       |
| 20-39        | 2       | 3      | 1          | 1     | 7     |
| 40-59        | 2       | 10     | 4          | -     | 16    |
| 60 y mas     | -       | -      | 1          | 2     | 3     |
| Total        | 4       | 13     | 6          | 3     | 26    |

Se puede ver que el grupo etario mayoritario es de 40 a 59 años de estado civil casados

## Nivel de satisfacción laboral general, según determinantes

Tabla nº 4

| Escala de medición<br>Dimensiones      | si  | no  | poco |
|--|-----|-----|------|
| exceso o presión<br>en el trabajo      | 81  | 15  | 8    |
| satisfacción con el<br>trabajo         | 83  | 17  | 4    |
| relación entre<br>profesionales        | 51  | 21  | 6    |
| tensión con el<br>trabajo              | 63  | 31  | 10   |
| relación interpersonales               | 44  | 5   | 3    |
| motivación                             | 36  | 19  | 23   |
| dirección y políticas<br>organizativas | 68  | 61  | 27   |
| total                                  | 62% | 24% | 12%  |

Esta tabla muestra que la satisfacción general es del 62%, si bien pasa el 50%, se debe decir que un 36% se encuentra entre, mínimamente satisfecho y no satisfecho, con algunas sub dimensiones. Para determinar el nivel de satisfacción por sub dimensión se realizan las posteriores tablas.

## Nivel de satisfacción laboral por sub dimensiones.

Tabla nº 5

| <b>Exceso o presión en el trabajo</b>   | SI puntaje  | SI personas | POCO puntaje | POCO personas | NO puntaje | NO personas | Promedio Puntaje | Promedio Personas |
|---|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|-------------|------------------|-------------------|
| ¿Estoy satisfecho con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?                   | 21          | 21          | 1            | 4             | 0          | 1           | 0,84             | 26                |
| ¿Estoy satisfecho con el trabajo que se me exige que realice, aunque no corresponda?  | 15          | 15          | 1,5          | 6             | 0          | 5           | 0,63             | 26                |
| ¿Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, me siento satisfecho?            | 21          | 21          | 0,75         | 3             | 0          | 2           | 0,83             | 26                |
| ¿Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo? | 24          | 24          | 0,5          | 2             | 0          | 0           | 0,94             | 26                |
| <b>promedio/total</b>   | <b>20,2</b> | <b>20,2</b> | <b>0,93</b>  | <b>3,75</b>   | <b>0</b>   | <b>2</b>    | <b>0,81</b>      | <b>26</b>         |

Si: satisfecho (1)      No: no satisfecho (0)      Poco: mínimamente satisfecho (0,25)

La tabla nº 5 nos muestra según las respuestas de encuestados un promedio elevado de satisfacción laboral (0,81), teniendo en cuenta que el valor designado para cada sub-dimensión es de 1 (uno), lo que nos da cuenta que no se sienten presionados o excedidos de trabajo, aunque la segunda sub dimensión tiene un promedio (0,63), que se relaciona con el trabajo que debe realizar y que no corresponde a su labor dentro de la institución.

**Tabla nº 6**

| <b>Satisfacción con el puesto de trabajo</b>                        | SI puntaje   | SI personas  | POCO puntaje | POCO personas | NO puntaje | NO personas | Promedio Puntaje | Nº Personas |
|---|--------------|--------------|--------------|---------------|------------|-------------|------------------|-------------|
| ¿Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo?                  | 20           | 20           | 1            | 4             | 0          | 2           | 0,8              | 26          |
| En mi trabajo, en general, ¿me siento satisfecho?                   | 16           | 16           | 2,25         | 9             | 0          | 1           | 0,70             | 26          |
| El puesto de trabajo que ocupo ¿me corresponde por mi capacidad?    | 25           | 25           | 0,25         | 1             | 0          | 0           | 0,97             | 26          |
| En general, la relación con los pacientes ¿me resulta gratificante? | 22           | 22           | 0,75         | 3             | 0          | 1           | 0,87             | 26          |
| <b>Promedio/total</b>   | <b>20,75</b> | <b>20,75</b> | <b>1,06</b>  | <b>4,25</b>   | <b>0</b>   | <b>1</b>    | <b>0,83</b>      | <b>26</b>   |

Al igual que la anterior esta tabla refleja un elevado promedio de SL (0,83) por la cual se puede considerar que el personal está satisfecho con el trabajo que realiza, con la relación con los pacientes, solo 2 de 26 no están satisfechos con la sub dimensión 1 correspondiente a los recursos disponibles para realizar el trabajo aunque en promedio general de la sub dimensión es de (0,80).

**Tabla nº 7**

| <b>Relación entre profesionales</b>   | SI puntaje | SI personas | POCO puntaje | POCO personas | NO puntaje | NO personas | Promedio Puntaje | Nº Personas |
|---|------------|-------------|--------------|---------------|------------|-------------|------------------|-------------|
| La relación con mi jefe inmediato ¿es cordial?  | 21         | 21          | 0,75         | 3             | 0          | 2           | 0,83             | 26          |
| ¿Estoy satisfecho con el apoyo de la dirección?   | 17         | 17          | 1,5          | 6             | 0          | 3           | 0,71             | 26          |
| ¿Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales, médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal? | 13         | 13          | 3            | 12            | 0          | 1           | 0,61             | 26          |
| <b>Promedio/ total</b>  | <b>17</b>  | <b>17</b>   | <b>2</b>     | <b>7</b>      | <b>0</b>   | <b>2</b>    | <b>0,73</b>      | <b>26</b>   |

Lo más destacado de esta tabla es que de 26 encuestados, 12 respondieron estar mínimamente satisfechos con la relación entre los profesionales y los demás trabajadores, esto puede relacionarse a que en este tipo de servicios sigue predominando el modelo médico hegemónico. La sub dimensión resalta un promedio mediano de satisfacción (0,61), con un promedio general de 0,73 por la cual se puede considerar medianamente satisfechos aunque que no llega a cubrir el 0,75 de la SL.

**Tabla nº 8**

| <b>Tensión con el trabajo</b>   | <b>SI puntaje</b> | <b>SI personas</b> | <b>POCO puntaje</b> | <b>POCO personas</b> | <b>NO puntaje</b> | <b>NO personas</b> | <b>Promedio puntaje</b> | <b>Nº Personas</b> |
|---|-------------------|--------------------|---------------------|----------------------|-------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|
| ¿Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución?                         | 14                | 14                 | 2,25                | 9                    | 0                 | 3                  | 0,62                    | 26                 |
| ¿Mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución? | 15                | 15                 | 2,5                 | 10                   | 0                 | 1                  | 0,67                    | 26                 |
| ¿Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros?   | 16                | 16                 | 2,25                | 9                    | 0                 | 1                  | 0,70                    | 26                 |
| ¿El tipo de organización de los servicios no perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?                  | 18                | 18                 | 1                   | 3                    | 0                 | 5                  | <b>0,73</b>             | <b>26</b>          |
| <b>promedio/total</b>   | <b>15,75</b>      | <b>15,75</b>       | <b>1,93</b>         | <b>7,75</b>          | <b>0</b>          | <b>2,5</b>         | <b>0,68</b>             | <b>26</b>          |

Los resultados obtenidos muestran que si bien superan la mitad (0,68) de promedio de SL, hay un número elevado de personas que respondieron estar mínimamente satisfechos con respecto a la igualdad de trato que reciben por parte de la institución (10), la influencia que tiene el trabajo en el estado de ánimo (9), el sueño y la distribución del trabajo (9). 5 de 26 refieren no estar satisfechos con la organización de los servicios ya que perjudican su

desenvolvimiento dentro de la institución. En promedio general se pueden considerar mediamente satisfechos.

**Tabla nº 9**

| <b>Relación Interpersonal</b>                                      | SI puntaje | SI personas | POCO puntaje | POCO personas | NO puntaje | NO personas | Promedio puntaje | Nº Personas |
|--|------------|-------------|--------------|---------------|------------|-------------|------------------|-------------|
| ¿Ayudar a mis compañeros en mi rato libre me produce satisfacción? | 23         | 23          | 0,25         | 1             | 0          | 2           | 0,89             | 26          |
| ¿Estoy satisfecho con la relación con mis compañeros?              | 21         | 21          | 1            | 4             | 0          | 1           | 0,84             | 26          |
| <b>Promedio/total</b>  | <b>22</b>  | <b>22</b>   | <b>1</b>     | <b>3</b>      | <b>0</b>   | <b>2</b>    | <b>0,86</b>      | <b>26</b>   |

La siguiente tabla muestra un elevado promedio de SL (0,86) ya que la mayoría de los encuestados manifiestan estar satisfechos con sus compañeros y no tener problemas en ayudarse entre sí, solo 4 de 26 manifiestan estar mínimamente satisfechos con la relación entre ellos ,este no perjudica el promedio general de la sub dimensión(0,84).

**Tabla nº 10 y 11**

| <b>Motivación</b>  | Si<br>puntaje | Nº<br>personas | POCO<br>puntaje | POCO<br>personas | NO<br>puntaje | NO<br>personas | Promedio<br>puntaje | Nº<br>Perso-<br>nas |
|--|---------------|----------------|-----------------|------------------|---------------|----------------|---------------------|---------------------|
| Generalmen<br>te, el<br>reconocí-<br>miento que<br>tengo por mi<br>trabajo ¿es<br>reconfortant<br>e?       | 15            | 15             | 1,25            | 5                | 0             | 6              | 0,62                | 26                  |
| ¿El sueldo<br>que percibo<br>es<br>adecuado?   | 11            | 11             | 1               | 4                | 0             | 11             | 0,46                | 26                  |
| ¿La<br>institución<br>se preocupa<br>por las<br>necesidades<br>primordiales<br>de los<br>trabajadores<br>? | 10            | 10             | 2,5             | 10               | 0             | 6              | 0,48                | 26                  |
| Promedio/to<br>tal   | <b>12</b>     | <b>12</b>      | <b>2</b>        | <b>6</b>         | <b>0</b>      | <b>8</b>       | <b>0,52</b>         | <b>26</b>           |

| <b>Dirección y políticas organizativas</b>  | SI puntaje | Nº personas | POCO puntaje | POCO personas | NO puntaje | NO personas | Promedio puntaje | Nº Personas |
|---|------------|-------------|--------------|---------------|------------|-------------|------------------|-------------|
| ¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores?                  | 10         | 10          | 3            | 12            | 0          | 4           | 0,50             | 26          |
| ¿Los directivos hacen un esfuerzo por mantener informados oportunamente a los trabajadores? | 13         | 13          | 1,75         | 7             | 0          | 6           | 0,56             | 26          |
| ¿Estoy satisfecho con los procedimientos para resolver los reclamos de los trabajadores?    | 18         | 18          | 1,5          | 6             | 0          | 2           | 0,75             | 26          |
| ¿El trabajo en la institución está bien organizado?   | 11         | 11          | 3            | 12            | 0          | 3           | 0,53             | 26          |
| ¿Creo que hay buena comunicación interna?   | 5          | 5           | 3,5          | 14            | 0          | 7           | 0,32             | 26          |
| ¿Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas de la Institución?                | 11         | 11          | 2,5          | 10            | 0          | 5           | 0,52             | 26          |
| Promedio T  | 11         | 11          | 3            | 10            | 0          | 5           | 0,53             | 26          |

Estas dos tablas nos muestran que el personal está mínimamente a medianamente satisfecho en gran parte de las sub-dimensiones, como la preocupación que muestra la institución por los trabajadores, la decisiones que se toman sin la participación de estos, la forma de organización de la institución, la comunicación interna, las políticas transparentes y la desconformidad con el sueldo que perciben. Se presentan promedios generales de 0,52 a 0,53, sólo la sub dimensión 3 de la tabla 10 tiene promedio más elevado, el resto está rondando el promedio general.

### **Nivel de satisfacción laboral, según determinantes y característica laboral de los trabajadores.**

**Tabla nº 12**

Nivel de satisfacción, según la respuesta del personal médico.

| Personas                              | 1     | 2    | 3     | 4     | 5    | promedio | nº de personas |
|---------------------------------------|-------|------|-------|-------|------|----------|----------------|
| <b>Dimensiones</b>                    |       |      |       |       |      |          |                |
| exceso o presión en el trabajo        | 1,25  | 4    | 4     | 3,25  | 3,25 | 3,15     | 5              |
| satisfacción con el trabajo           | 3,25  | 4    | 3,25  | 4     | 4    | 3,7      | 5              |
| relaciones entre profesionales        | 2,25  | 3    | 2,25  | 1,5   | 3    | 2,4      | 5              |
| tensión con el trabajo                | 1,25  | 2    | 2     | 2     | 2    | 1,85     | 5              |
| relación interpersonales              | 2     | 3,25 | 4     | 2,5   | 3,25 | 3        | 5              |
| motivación                            | 1,25  | 2,25 | 0,25  | 1,25  | 2    | 1,4      | 5              |
| dirección y políticas administrativas | 2,5   | 3    | 4,5   | 5,25  | 4,5  | 3,95     | 5              |
| total                                 | 13,75 | 21,5 | 20,25 | 19,75 | 22   | 19,45    | 5              |
| total promedio                        | 0,52  | 0,82 | 0,78  | 0,76  | 0,84 | 0,74     |                |

Esta tabla muestra que solo 1 de 5 encuestados está mínima a medianamente satisfecho en relación el nivel de satisfacción en general (0,74).

**Tabla nº 13**

Nivel de satisfacción según las respuestas del personal administrativo

| Personas                            | 1     | 2    | 3    | promedio | Nº de personas |
|-------------------------------------|-------|------|------|----------|----------------|
| <b>Dimensiones</b>                  |       |      |      |          |                |
| exceso o presión en el trabajo      | 2,25  | 4    | 4    | 3,41     | 3              |
| satisfacción con el trabajo         | 2     | 4    | 3,25 | 3,01     | 3              |
| relaciones entre profesionales      | 2     | 3    | 2,25 | 2,41     | 3              |
| tensión con el trabajo              | 1     | 2    | 1,25 | 1,41     | 3              |
| relaciones interpersonales          | 2,25  | 3,25 | 2,5  | 2,7      | 3              |
| motivación                          | 2     | 3    | 1,5  | 2,2      | 3              |
| dirección y políticas organizativas | 5,25  | 5,25 | 2,25 | 4,25     | 3              |
| total                               | 16,75 | 24,5 | 17   | 19,41    | 3              |
| total promedio                      | 0,64  | 0,94 | 0,65 | 0,74     |                |

Sólo uno de los tres encuestados muestra mayor satisfacción(0,94) ,el resto pueden considerarse Medianamente satisfechos, si tenemos en cuenta que el promedio de SL es 1, promedio general (0,74).

**Tabla nº14**

Nivel de satisfacción ,según las respuestas del personal de enfermería

| Personas                            | 1    | 2    | 3    | 4    | 5     | 6    | 7    | 8     | 9     | 10  | promedio | nº de personas |
|-------------------------------------|------|------|------|------|-------|------|------|-------|-------|-----|----------|----------------|
| <b>Dimensiones</b>                  |      |      |      |      |       |      |      |       |       |     |          |                |
| espeso o presión en el trabajo      | 3    | 3,25 | 2,25 | 4    | 3,25  | 3,25 | 4    | 3     | 2     | 4   | 3,2      | 10             |
| satisfacción con el trabajo         | 3,25 | 4    | 2,5  | 2,5  | 3,25  | 3,25 | 3,25 | 3     | 3,25  | 4   | 3,22     | 10             |
| relación entre profesionales        | 1,25 | 3    | 2,25 | 3    | 1,5   | 0,5  | 2,25 | 1,25  | 1,5   | 3   | 1,95     | 10             |
| tensión con el trabajo              | 1,25 | 2    | 2    | 2    | 1     | 1,25 | 2    | 2     | 2     | 2   | 1,75     | 10             |
| relaciones interpersonales          | 0,5  | 2,5  | 1,25 | 2,25 | 3,25  | 1,75 | 2,5  | 0,75  | 3,25  | 3   | 2,1      | 10             |
| motivación                          | 0    | 3    | 2,25 | 2,25 | 2,25  | 0    | 0,5  | 2     | 1,25  | 1   | 1,45     | 10             |
| dirección y políticas organizativas | 0,5  | 3,75 | 12,5 | 3    | 2,25  | 1    | 0,5  | 0,25  | 1,5   | 4   | 3        | 10             |
| total                               | 9,75 | 21,5 | 12,5 | 19   | 16,75 | 11   | 15   | 12,25 | 14,75 | 21  | 15,35    |                |
| total promedio                      | 0,4  | 0,82 | 0,5  | 0,73 | 0,64  | 0,42 | 0,6  | 0,5   | 0,56  | 0,8 | 0,6      | 10             |

En esta tabla se puede observar que de 10 encuestados sólo 2 manifiestan estar satisfechos (0,80 a 0, 82), el resto puede considerarse mediana a mínimamente satisfechos. Promedio General (0,60).

**Tabla nº 15**

Nivel de satisfacción laboral, según la respuesta del personal de servicios generales.

| Personas                            | 1    | 2     | 3     | 4    | 5    | 6    | 7     | 8     | promedio | total personas |
|-------------------------------------|------|-------|-------|------|------|------|-------|-------|----------|----------------|
| Dimensiones                         |      |       |       |      |      |      |       |       |          |                |
| exceso o presión en el trabajo      | 3,25 | 4     | 4     | 3,25 | 1,75 | 3,25 | 3,25  | 4     | 3,3      | 8              |
| satisfacción con el trabajo         | 3,25 | 4     | 3,25  | 4    | 4    | 1,5  | 3,25  | 4     | 3,4      | 8              |
| relación entre profesionales        | 3    | 3     | 3     | 2,25 | 0,75 | 0,25 | 2,25  | 3     | 2,2      | 8              |
| tensión con el trabajo              | 2    | 2     | 1     | 2    | 1,25 | 1,25 | 2     | 2     | 1,7      | 8              |
| relaciones interpersonales          | 4    | 3,25  | 4     | 4    | 2,5  | 1,5  | 3,25  | 3,25  | 3,21     | 8              |
| motivación                          | 2,25 | 2     | 2,25  | 0,75 | 1,25 | 0,25 | 2     | 3     | 1,71     | 8              |
| dirección y políticas organizativas | 3,75 | 6     | 5,25  | 2,25 | 4,5  | 0,25 | 5,25  | 4,5   | 4        | 8              |
| total                               | 21,5 | 24,25 | 22,75 | 18,5 | 16   | 8,25 | 21,25 | 23,75 | 19,5     | 8              |
| total promedio                      | 0,82 | 0,93  | 0,9   | 0,71 | 0,61 | 0,31 | 0,81  | 0,91  | 0,75     |                |

La tabla nº quince muestra un promedio general (0,75), sólo 1 de los 8 encuestados manifiesta estar mínimamente satisfecho (0,31) y 2 pueden ser considerados medianamente satisfechos (0,61 y 0,71).

### **Análisis de resultados y discusión:**

Los datos recolectados en las encuestas fueron analizados a través de estadística descriptiva, en la cual se compara el sexo de los encuestados con la característica laboral de los trabajadores, (indica el grupo mayoritario por sexo, estado civil con el grupo etario al que pertenecen dando información de la demografía de los encuestados). Por otro lado se presenta la S L total en porcentaje por cada determinante o dimensión y para la obtención de mayor información se presenta el promedio de S L por cada sub dimensioe en la cual se comparan los resultados para determinar el nivel de satisfacción por persona. Los datos obtenidos por determinante y característica laboral de los encuestados que se presentan, resalta el grupo de mayor y menor satisfacción.

Los resultados de las escalas de medición utilizados según los indicadores son:(si, no, poco), los datos obtenidos se cargan en planillas EXCEL y son plasmados en tablas de doble entrada. A dichos indicadores se les asigna una escala y valor si (satisfecho):1, no (no satisfecho):0, poco (mínimamente satisfecho):0,25

Para el análisis de los datos de las entrevistas realizadas se realiza un análisis de contenido de acuerdo a las dimensiones seleccionadas (dirección y políticas organizativas, relación entre compañeros y motivación).Estos se utilizaron para triangular los resultados obtenidos en las encuestas mediante su profundización y comparación.

Con respecto a los resultados obtenidos en las encuestas de SL, se puede decir que se obtuvo un promedio bajo a nivel de satisfacción general en un 62%. En relación a los datos obtenidos en las 7 dimensiones o determinantes evaluados, sólo tres pueden ser consideradas con un promedio elevado (0,83 a 0,86) teniendo en cuenta el promedio de satisfacción laboral(1) para cada sub dimensión, como es el exceso y presión con el trabajo, satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales, el resto: relación entre profesionales, tensión con el trabajo, motivación, dirección y políticas organizativas no llegan al 0,75 de promedio de SL, las más destacadas en menor promedio corresponden a motivación, dirección y políticas organizativas con un promedio general de 0,52 y 0,53.

Los datos de las entrevistas fueron utilizados para triangular los datos de la encuestas realizadas, ya sea mediante su comparación y profundización donde se remarca la falta de motivación del personal al igual que la disconformidad con la relación que existe entre los profesionales, la dirección y las políticas de organización de la institución, la cual se puede prever que estos resultados tienen implicancias en un entorno laboral adecuado.

De acuerdo al análisis de SL en relación al perfil laboral de los encuestados se encuentra al personal de enfermería como grupo de menor satisfacción ya que 8 de 10 trabajadores no llegan a 0,75 de promedio de satisfacción.

Determinantes de mayor satisfacción:

- exceso o presión en el trabajo nos muestra que el personal no se siente cansado al final de su guardia por realizar su labor ,que no tiene problemas en utilizar sus energías al máximo así como el tiempo que tiene para realizarlo.
- satisfacción con el puesto de trabajo: da cuenta que la mayoría de los encuestados está satisfecho con el puesto que ocupa y que la relación con los pacientes le es gratificante.
- relaciones interpersonales, la mayoría de los trabajadores se siente conforme con la relación que hay entre compañeros de trabajo.

Dimensiones o determinantes de menor satisfacción:

- tensión con el trabajo: muestra un grupo importante de trabajadores mínimamente satisfecho con el trato que recibe de la institución, la influencia del trabajo fuera de los horarios de trabajo y la vida personal y la distribución del trabajo.
- motivación: este determinante muestra disconformidad clara con el sueldo que perciben y una percepción mínima de las necesidades primordiales de los trabajadores por parte de la institución.

- Dirección y políticas administrativas: se puede observar que la mayoría considera que la institución toma decisiones sin tener en cuenta a los trabajadores, como está organizado el trabajo, la escasa comunicación interna y la falta de conocimientos claros de las políticas de la institución.

Con respecto al perfil laboral:

Mayor satisfacción: personal médico solo 1 de 5 manifestó una mínima satisfacción.

Personal administrativo, si bien 2 de 3 manifestaron disconformidad o estar mínimamente satisfechas con algunas sub dimensiones el promedio de satisfacción es 0,74.

Personal de servicios generales: al igual que el anterior si bien 3 de 8 manifestó estar mínimamente satisfecho el promedio general alcanza 0,75.

Discusión.

Si bien los resultados muestran algunas dimensiones satisfechas hay que tener en cuenta que el promedio general de SL no llega al 75%, por lo cual se la relaciona con la teoría de Herzberg, en la cual hace referencia como motivadores para lograr la SL el estatus elevado, el aumento de salario, seguridad en el trabajo etc., indicadores que en esta investigación tienen un bajo promedio al igual que las condiciones de trabajo, las malas relaciones etc. Si lo relacionamos con las investigaciones realizadas por (Bonadeo, 2005; Echenique, 2010) vemos que tienen gran relación con las causas de estrés y síndrome de BO con la cual justifica la necesidad de la elaboración de estrategias para mejorar dichos resultados.

## **Conclusión**

El nivel de satisfacción es un indicador de calidad laboral, el conocer las necesidades reales o sentidas permite, a las organizaciones, elaborar y ejecutar estrategias tendientes a ofrecer mejoras para los trabajadores y así mejorar la calidad de atención, hay indicadores que reflejan la necesidad de elaborar medidas tendientes a mejorar la percepción con respecto a las políticas de la institución, el nivel de comunicación interna, la integración del personal en lo que concierne a la organización de los servicios, la motivación de los mismos, la relación de los profesionales y de estos hacia el resto del equipo de salud, todo esto debe tenerse en cuenta para poder lograr un entorno laboral adecuado , es necesario que todo personal sea valorado y reconocido por su desempeño. Se debe tener en cuenta los resultados de la investigación que reflejan una satisfacción laboral inadecuada que no llega al 75% de la satisfacción, si se tiene en cuenta los valores antes mencionados. El personal menos satisfecho resalta disconformidad con los salarios, la motivación, dirección y políticas organizativas, la comunicación interna, la relación de los profesionales. Estos datos obtenidos permitirán específicamente elaborar estrategias para mejorar dichos valores.

## **Limitaciones**

Las limitaciones que se presentan en la investigación están relacionadas con la muestra utilizada para la misma, la cual se realiza con 26 de 38 personas que trabajan en la institución, que por diferentes razones no se encontraban trabajando en el momento que se realizó el estudio, por lo cual pueden generar un sesgo, no pudiéndose realizar un análisis inferencial de los datos y por ende no saber que significancia estadística tendrían. Otra de las limitaciones es la modificación de la escala original de acuerdo al autor que se menciona en la investigación.

### **Estrategias propuestas de afrontamiento:**

Se propone estrategias de afrontamiento para tratar de solucionar y revertir los resultados de las encuestas.

Dentro de estas: Lograr mejorar el trato entre los profesionales, organizar los servicios para que trabajen más integrados y organizados para facilitar la labor de los trabajadores, promover y asegurar espacios de planificación y reflexión conjunta para que el personal pueda dar su opinión en las decisiones que toma la institución, que permitan la horizontalidad de esa toma de decisiones; implementar sistemas de evaluación del personal como reconocimiento y crecimiento compartido. Lograr que las autoridades exijan por igual, que se conozcan las políticas institucionales y sus objetivos. Eliminar la crítica como resultado educativo, valorando la educación y enfatizando las virtudes, promover el reconocimiento general del equipo de salud hacia el personal, fomentar el diálogo y respeto por la opinión de otros, mejorando los canales de comunicación, favorecer el trabajo en equipo en forma constante interdisciplinario.

## ANEXOS

Anexo I

Cuestionario de satisfacción laboral (ANONIMO)

### INSTRUCCIONES

Marque con una (X) lo que corresponde

1- características socio demográficas

| Edad         | Estado civil     | Sexo            |
|--------------|------------------|-----------------|
| 01 ( ) 20-29 | 01( ) soltero    | 01( ) femenino  |
| 02 ( ) 30-39 | 02( ) casado     | 02( ) masculino |
| 03 ( ) 40-49 | 03( ) viudo      |                 |
| 04 ( ) 50-59 | 04( ) divorciado |                 |
| 05 ( ) 60 +  |                  |                 |

2-característica laboral:

| Profesión                                | antigüedad en el servicio |
|--|---------------------------|
| 01( ) medico                             | 01 ( ) menos de 1 año     |
| 02( ) personal administrativo            | 02 ( )1 a 10 años         |
| 03( ) enfermeros                         | 03 ( ) 11 a 20 años       |
| 04( ) servicios generales                | 04 ( ) más de 21 años     |
| Incluye mantenimiento, mucamas cocineras |                           |
| Lavandera                                |                           |

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce los distintos aspectos de su trabajo

Responda con una (X) la pregunta correcta:

SI: satisfecho                      NO: no satisfecho                      POCO: mínimamente satisfecho

**1-¿Estoy satisfecha con el tiempo que tengo para realizar mi trabajo?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mininamente satisfecho

**2-¿Estoy satisfecho con el trabajo que realizo, por más que no me corresponda?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mininamente satisfecho

**3-Al final de la jornada de un día de trabajo, aunque esté cansado ¿me siento satisfecho?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**4-¿Estoy satisfecho con usar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo al máximo?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**5-¿Tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**6-Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**7-¿En mi trabajo en general me encuentro satisfecho?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**8-¿El sueldo que percibo es adecuado?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**9-¿El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**10-¿En general la relación con los pacientes me resulta gratificante?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**11-La relación con mi jefe o directivos ¿ es cordial?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**12-¿Estoy satisfecho con el apoyo de los directivos?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**13¿Estoy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibo por parte de la institución?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**14¿Estoy satisfecho con la relación que hay con los profesionales: médicos, administrativos, directivos, enfermeros y demás personal?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**15- ¿Mi trabajo no influye en mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**16-Ayudar a mis compañeros en mi rato libre ¿me produce satisfacción?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**17- ¿Estoy satisfecho como se distribuye el trabajo con mis compañeros?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**18-¿Estoy satisfecha con la relación con mis compañeros?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**19-¿Los directivos toman decisiones con la participación de los trabajadores?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**20- ¿Los directivos hacen esfuerzo por mantener informados oportunamente a los Trabajadores?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**21- ¿Estoy satisfecho con los procedimientos dispuestos por la dirección para resolver los reclamos de los trabajadores?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**22-El trabajo en la institución ¿está bien organizado?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**23- La forma de organización que tienen los servicios ¿no perjudica mi desenvolvimiento dentro de la institución?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**24-¿hay buena comunicación interna en la institución?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**25-¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?**

Satisfecho                      No satisfecho                      Mínimamente satisfecho

**26-¿Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución?**

Satisfecho

No satisfecho

Mínimamente satisfecho

Anexo II

**ENTREVISTA ANÓNIMA**

A: Motivación

1-¿Cree que el personal está motivado para desarrollar su trabajo?

2-¿Hay algo del entorno laboral que le produce insatisfacción?

B: Relaciones interpersonales

3-¿Cómo es su relación con su supervisión o jefe?

4-¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

C: Política organizativa

5-¿Qué le parece, a su criterio, como están organizados los servicios?

6-¿Como es la comunicación dentro de la institución

### Referencias bibliográficas.

- 1-Fernández- San Martín M, Moinelo-Camparro A, Villanueva- Guerra, Andrade R, Rivera Tejido M, Gómez- Ocaña J, et al .Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid. Rev. Esp. Salud Pública [online] 2000, (consultado 2010-08-10); vol.74, n.2:pp.00-00. Disponible en: <[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272000000200005&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272000000200005&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1135-5727.
- 2-Ministerio de salud .Encuesta de satisfacción del personal de salud, Perú-Lima (consultado 2009/9/29) 2002; pág. (1 a 21) disponible en: <http://www.slideshare.net/paulclas/encuesta-usuarios-externos>.
- 3- Díaz Echenique M, Stimolo M, Caro N. Satisfacción laboral y Síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales Públicos, Córdoba- Argentina Med Secur Trab (online) 2010; (Consultado 2010-9-15); 56(218):22-38 Disponible en: [Scielo.isciii.es/pdf/muestra/v56n218/original2.pdf](http://Scielo.isciii.es/pdf/muestra/v56n218/original2.pdf).
- 4-Di Liscia M, Huerta A, Gutiérrez L. El estrés asistencial en los servicios de Salud (online) 2000 (Consultado 2010-10-10).disponible: [www.rosario.gov.ar/sitio/salud/revista-inv-web/vol3nº1y2-indicesp.htm](http://www.rosario.gov.ar/sitio/salud/revista-inv-web/vol3nº1y2-indicesp.htm).
- 5-Camponovo -Meier O, Morín- Imbert P .Síndrome de Burnout en el personal de salud de un hospital público de la ciudad de Rosario 2000 (Consultado 2010-10-10).Disponible en [www.scielo.br/pdf/epsic/v13n3/a06v13n3.pdf](http://www.scielo.br/pdf/epsic/v13n3/a06v13n3.pdf).
- 6- Morín- Imbert P .Síndrome de Burnout y su relación con el perfil socio laboral Visión de los procesos de gestión y estrategias de afrontamiento del personal de enfermera dependiente de la secretaria de salud pública de la ciudad de Rosario, tesis 2004 (consultado 2010 -10-10).
- 7- Briseño C. Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público, Rev. Electrónica de Medicina intensiva Art especial nº30.vol 5 nº 4, (online) abril 2005

(Consultado 20/10/2009); pág. (1 a 6). Disponible: [http://remi.uninel.edu/2005/O5/REMI\\_A030.htm](http://remi.uninel.edu/2005/O5/REMI_A030.htm)

8- Bonadeo M, Marenghi M, Bassi F, Fernández M, Lago M, Piacentini A, et al. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Arch. Argent. Pediatr. (Online) 2005 (consultado 2010-07-07); vol.103, n. 6, pág.491-496. Disponible en:<[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0325-00752005000600005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0325-00752005000600005&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1668-3501.

9- García- Ramos M, Lujan-López M, Martínez-Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud, Rev. Enferm. Inst Mex SeguroSoc (Online) 2000 (Consultado 2010-8-20); 15 (2):63-72 Disponible: [www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf).

10-Calvacante, S. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias publicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil) (tesis doctoral).Universitat Autònoma de Barcelona, Facultad de Ciencias de Educación Departamento de pedagogía Aplicada, 2004. (Consultado 2010-8-20).

11-Muñiz-Gonzales R. Marketing en el siglo XXI. En teorías de la motivación (Online). (Consultado 2010-7-8).Disponible: <http://www.marketing-xxi.com/teorias-de-la-motivacion-90.htm>.

12-García- Viamonte D: Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las Ciencias Sociales, julio2010 (Online). (Consultado 2010-9-01). Disponible [www.wumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.wumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm).

13- Arias-Jiménez M, Factores del clima organizacional influyente en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital Nacional de niños ,2004. Rev. Enfermería en Costa Rica (online) junio 2007. (Consultado 2010-9-15) Disponible: [www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf](http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf).

14- Párraga- Sánchez J. Dirección de enfermería, Plan comunicacional interno 2010 hospital Virgen del Puerto Plasencia, anexo 5 .pág. (1 a 21). (Consultado 2010-9-15).

15–Fernández –San Martin M, Villagrasa-Ferrer J, Gamo M, Vázquez-Gallego J, Cruz –Cañas, Aguirre-Trigo M, Andradas-Aragones, V. Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev. Esp Salud Pública 1995(consultado 2010-7-7); 69:487-497. Disponible en [www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/.../resp/revista.../69\\_6\\_487.p](http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/.../resp/revista.../69_6_487.p).