

**EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DE LA UNIDAD
HOSPITALARIA DE LA COMUNA DOS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

SUBJEIS TORRES BUENAÑOS

**UNIVERSIDAD CES
FACULTAD DE MEDICINA
SALUD PÚBLICA
MEDELLÍN
2012**

**EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS DE LA UNIDAD
HOSPITALARIA DE LA COMUNA DOS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

SUBJEIS TORRES BUENAÑOS

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN AUDITORÍA EN SALUD**

**ASESOR
FERNANDO ACOSTA RODRÍGUEZ
MÉDICO ESPECIALISTA EN AUDITORÍA
MAGISTER EN ADMINISTRACION EN SALUD**

**UNIVERSIDAD CES
FACULTAD DE MEDICINA
SALUD PÚBLICA
MEDELLÍN
2012**

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DE PRECIDENTE DEL JURADO

FIRMA DE JURADO

FIRMA DE JURADO

MEDELLÍN 5 DE DICIEMBRE DEL 2011

DEDICATORIA

A mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, salud y esperanza para terminar este trabajo.

A mi novio, Héctor Arroyabe, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. Su cariño, comprensión y paciente espera, son evidencias de su gran amor. ¡Gracias!

A mi adorada hermana Astrid Torres, quien me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con sus notitas, "No te rindas" y "Sé fuerte". ¡Gracias, mi muñeca de chocolate!

A mis padres, Maruja y Leónidas quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!

Y a mis amigos que de alguna manera me apoyaron.

Gracias!

AGRADECIMIENTOS

Primeramente doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para terminar esta especialización.

Agradezco también la confianza y el apoyo de mis padres, hermana, novio y amigos, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo este gran reto.

A todos los maestros del CES que me asesoraron, porque cada uno, con sus valiosos aportes me ayudó a crecer como persona y como profesional.

Un agradecimiento muy especial, a la Unidad hospitalaria de la comuna dos, por haberme proporcionado valiosa información para realizar mi trabajo de tesis.

A mis compañeros del centro de trabajo en el que laboro, por su comprensión y cariño y por la gran calidad humana que me han demostrado con una actitud de respeto.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra forma han contribuido en gran medida, para la realización de este sueño, especialmente a aquellos que me brindaron cariño, comprensión y apoyo, dándome con ello, momentos muy gratos.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS	9
RESUMEN	11
GLOSARIO DE TÉRMINOS	12
INTRODUCCIÓN	13
MARCO CONCEPTUAL.....	15
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 TEMA DE LA INVESTIGACION.....	17
1.2 PROBLEMA.....	17
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
1.4 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN	18
2 OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
3 JUSTIFICACIÓN.....	20
4 MARCO TEÓRICO	22
5 MARCO DE DISEÑO.....	43
5.1 HIPÓTESIS	43
5.2 TIPO DE ESTUDIO	43
5.3 POBLACIÓN A ESTUDIO.....	44
6 METODOLOGÍA.....	46
7 CONSIDERACIONES ÉTICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	49

8	MARCO DE ANÁLISIS	51
9	RESULTADOS	53
	CONCLUSIONES	62
	RECOMENDACIONES	64
	RECURSOS	¡Error! Marcador no definido.
	BIBLIOGRAFÍA	65
	ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla N°1 Grado de satisfacción laboral según los espacios de capacitaciones de los profesionales de enfermería la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.	54
Tabla N°2 Grado de satisfacción en cuanto al espacio físico del lugar de trabajo.	55
Tabla N°3 Grado de satisfacción laboral en cuanto a los espacios brindados para integraciones y esparcimientos.....	56
Tabla N°4 Grado de satisfacción laboral en cuanto a las relaciones interpersonales entre enfermeras(os), personal administrativo y resto del equipo de trabajo.....	58
Tabla N°5 Grado de satisfacción laboral teniendo en cuenta la edad.	59
Tabla N°6 Grado de satisfacción teniendo en cuenta los servicios de hospitalización, urgencia y consulta externa.....	60
Tabla N°7 Grado de satisfacción laboral según el tiempo de servicio en la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N°1 Grado de satisfacción laboral según los espacios de capacitaciones de los profesionales de enfermería la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.	54
Gráfico N°2 Grado de satisfacción en cuanto al espacio físico del lugar de trabajo.	55
Gráfico N°3 Grado de satisfacción laboral en cuanto a los espacios brindados para capacitaciones y esparcimientos.	56
Gráfico N°4 Grado de satisfacción laboral en cuanto a las relaciones interpersonales entre enfermeras(os), personal administrativo y resto del equipo de trabajo.	58
Gráfico N°5 Grado de satisfacción laboral teniendo en cuenta la edad.	60
Gráfico N°6 Grado de satisfacción teniendo en cuenta los servicios de hospitalización, urgencia y consulta externa.	60
Gráfico N°7 Grado de satisfacción laboral según el tiempo de servicio en la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.	61

RESUMEN

La siguiente investigación pretende medir el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que prestan sus servicios en la unidad hospitalaria de la comuna dos de Medellín, haciendo relevancia en los aspectos que constituyen el buen desempeño del quehacer de los enfermeros.

Para que el profesional de enfermería pueda actuar con autonomía profesional, calidad, independencia y dar garantías de su cuidado, debe contar con unas condiciones o requisitos básicos de personal, infraestructura, procedimientos técnico-administrativos, registros para el sistema de información, transporte comunicaciones, auditoría de servicios y medidas de seguridad.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Identificación del problema: Análisis de causas y efectos para determinar el problema o necesidad.

Eficacia: Es una medida del grado en que se logra la meta de un objetivo.

Eficiencia: Hace relación al costo por unidad de insumo.

Objetivo: Finalidad hacia la que se orientan las actividades o acciones de un plan, programa o proyecto.

Objetivo Específico: Es lo que se espera conseguir si se termina con éxito y a tiempo el proyecto. Es la razón para ejecutar un proyecto.

Objetivo General: Es la política macro contemplada en el plan de desarrollo.

Producto: Algo concreto que las actividades deben generar para alcanzar su objetivo más inmediato. El producto constituye el primer nivel de resultados dentro el ciclo de maduración de un proyecto, cuando se termina su ejecución.

Situación con proyecto: Se refiere al establecimiento de las características de lo que va a suceder en el tiempo si se ejecuta el proyecto y como van a tomar las decisiones los agentes económicos

Situación sin proyecto: Se refiere al establecimiento de las características de lo que podría suceder a través del tiempo con la problemática detectada en caso de no realizar el proyecto y que posibles optimizaciones existen para resolver dicha situación.

INTRODUCCIÓN

A la luz de los conocimientos actuales, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar ciertos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización, y uno de ellos es la satisfacción laboral, ya que extensos y variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y, como efecto final, con la sociedad.

Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros. Estos problemas provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. Como contrapartida, los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de buena calidad, para ello deben estar bien y satisfechas en concepto, la utilidad y función del trabajo han sido el objeto de grandes controversias a lo largo de la historia en la mayor parte de las sociedades, la generalidad de las personas debe adecuarse de

alguna manera a la exigencia del trabajo. (1)

Además el actuar como fuerza impulsora de la conducta humana, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la vida, pero cobra un valor especial en el trabajo ya que es en esta actividad que ocupamos de nuestra existencia, por lo que es necesario estar motivados por ella de modo que no se convierta en una actividad opresora; si no más bien en un medio que nos produzca satisfacción.

Al mismo tiempo, el trabajo es una actividad que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, es por ello que los individuos al desempeñar un trabajo no solo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices sino también sus individualidades. Por otra parte el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenecer a un sector de la sociedad donde se considera importante, necesario y valioso.

Las enfermeras trabajan en esta unidad hospitalaria dedicada a prestar servicios en las necesidades de la salud de las personas; por estas razones durante mi vida estudiantil en esta rama de la ciencia he podido observar en distintos centros asistenciales los problemas y dificultades a los cuales se enfrentan. En la prestación del servicio de las profesionales de esta labor se puede evidenciar a través de la observación la falta de jornadas de integración y espacios de capacitaciones, los cuales pueden derivar de manera positiva y satisfactoria en su desempeño profesional, personal y familiar. (1,2)

MARCO CONCEPTUAL

La comuna dos de la ciudad de Medellín se encuentra ubicada en la zona nororiental de la ciudad, esta comuna la componen 11 barrios los cuales son:

La Isla

Villa del Socorro

El playón de los Comuneros

Villa Niza

Pablo Sexto

Moscú # 1

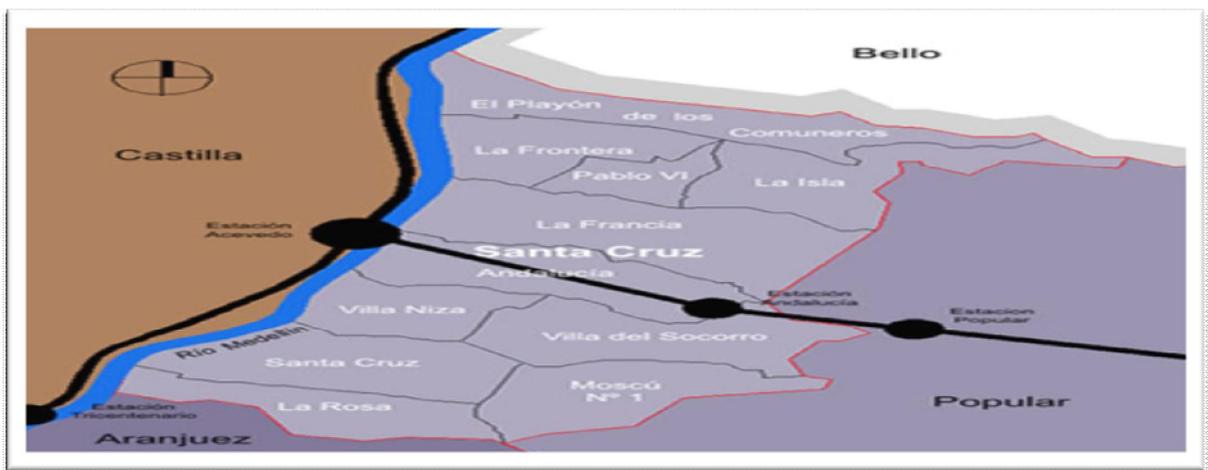
La Frontera

Santa Cruz

La Francia

La Rosa

Andalucía



La extensión geográfica de dicha población corresponde al 0,54 % de la extensión total de la ciudad de Medellín

La población actual de la comuna dos se encuentra conformada por 89 943 habitantes, los cuales están distribuidos en 48.536 mujeres y 41.407 hombres.

El mayor porcentaje poblacional se encuentra por debajo de los 39 años de edad con un 74% del total de la población de la comuna, del cual el mayor porcentaje la aporta la población adulta joven con rango de edad entre los 15 y 39 años con un 42,9%. Solo un 4,9% representa los habitantes mayores de 65 años, es decir la población de la tercera edad.

Esta comuna cuenta con una unidad hospitalaria y tres centros de salud en los barrios: Pablo Sexto, Popular # 1, y # 2 Villa del Socorro los cuales prestan los servicios de: hospitalización, urgencia y consulta externa. Para la prestación de dichos servicios se cuenta con un total de 72 enfermeras distribuidas en 20 enfermeras jefes y 52 enfermeras auxiliares.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 TEMA DE LA INVESTIGACION

El grado de satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad hospitalaria de la comuna dos de la ciudad de Medellín

1.2 PROBLEMA

Factores que inciden en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras que prestan sus servicios en la unidad hospitalaria de la comuna dos de Medellín-Colombia

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En nuestro país Colombia y más específicamente en la ciudad de Medellín la labor de quienes ejercen la enfermería en relación a la satisfacción se evidencia con facilidad los bajos niveles de satisfacción que produce el ejercicio de estas profesiones, esto debido a las largas jornadas laborales, las escasas posibilidades de capacitación y otros factores como la mala remuneración salarial.

Es allí entonces que podemos afirmar que estos aspectos se convierten en una situación de complejidad que afectan las buenas funciones laborales y el buen ambiente laboral y por consiguiente deriva toda clase de factores que inevitablemente traen consecuencias negativas tanto para la vida personal como

laboral para los pacientes que reciben atención y cuidados por parte de este género profesional. El trabajo de las enfermeras y el ambiente al que se enfrentan no es el más adecuado para sentirse altos niveles de satisfacción laboral, por otro lado los turnos le dificultan en gran parte de su vida personal y social, por lo que las requieren de espacios de distracción y recreación dentro de sus actividades laborales.

1.4 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los posibles factores que inciden en la satisfacción laboral y personal de las enfermeras que laboran en la Comuna Dos de la ciudad de Medellín?

¿Qué determina la necesidad de satisfacción de las enfermeras de la unidad hospitalaria y los centros de salud de la Comuna Dos de Medellín?

¿Cuáles son las principales variables a tener en cuenta para el buen desempeño laboral de las enfermeras de la Comuna Dos de Medellín?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad hospitalaria de la comuna dos de la ciudad de Medellín e identificar los factores que afectan esta satisfacción.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Caracterizar el perfil de las enfermeras de la unidad hospitalaria y los centros de salud de la comuna dos de Medellín según las variables socio demográficas.

Conocer el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad hospitalaria y de los centros de salud de la comuna dos la ciudad de Medellín en relación a las condiciones físicas de su trabajo.

Relacionar el nivel de satisfacción en la vida personal con el nivel de satisfacción laboral general de las enfermeras de la unidad hospitalaria y los centros de salud de la comuna dos de la ciudad de Medellín.

3 JUSTIFICACIÓN

El éxito de una organización depende del recurso humano, por lo tanto es fundamental la satisfacción laboral. Para alcanzar los objetivos planteados de los enfermeros de la comuna dos de la ciudad de Medellín es necesario que tengan óptimos niveles de satisfacción laboral y estén motivados para un mejor desempeño individual y grupal.

La realización de esta investigación permitió conocer la situación actual, en relación con el grado de satisfacción laboral, con el fin de: determinar la necesidad de satisfacción, identificar factores que inciden en la satisfacción laboral y las variables que influyen en el desempeño y rendimiento de los profesionales (1,3,4)

También se pretende influir en la creación de espacios que propicien buenos y agradables ambientes laborales de las y los enfermeros, las cuales tienen como prioridad prestar ayuda social a las comunidades.

La calidad ha sido definida por varios autores de la siguiente forma: grado en el que un producto o servicio cumple con los requisitos exigidos por el usuario, la calidad de la atención de salud se entenderá como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción del usuario. (3,5,6)

La calidad es la dimensión ética de la vida profesional; según lo anterior la calidad está directamente relacionada con los requisitos, normas, la competencia, idoneidad de los prestadores de servicios de salud y la ética en el ejercicio de las

profesiones u oficios puesto que las enfermeras y enfermeros pueden comprometer su responsabilidad, cuando en el transcurso del ejercicio su profesión genera daños en la integridad física y moral de la persona, en un momento dado.

ISSO 9000

Decreto 1011 del 2006, artículo 2

4 MARCO TEÓRICO

Desde el momento en que la enfermería comenzó a cuidar a los seres humanos en forma ordenada y organizada, se han comprometido a regirse por una serie de reglamentaciones basadas en la calidad de la vida humana, partiendo de valores éticos y morales inherentes a la práctica de la profesión.

Es así como se genera un abanico de leyes a nivel mundial en donde se da relevancia a las normas de conducta ética, que deben ser conocidas y aplicadas por los actores intervinientes en el sistema de salud. (7)

Es así que el marco de la legislatura de enfermería de la ciudad de Buenos Aires tiene por objeto garantizar un sistema integral, continuo, ético y calificado de los cuidados de enfermería. Acordes a la necesidad de la población, sustentados en los principios de equidad y solidaridad, para contribuir a mejorar la salud de las personas, familia y comunidad, teniendo en cuenta que el cuidado de la salud está basado en el ciclo vital del ser humano, en funciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. (3)

Según la sociedad española las funciones del enfermero/a derivan directamente de la misión de la enfermería en la sociedad, se llevan a cabo de conformidad con el Código Deontológico de la Enfermería española, de acuerdo con los criterios de calidad y excelencia profesional, y se mantienen constantes independientemente del lugar o del momento en que son prestados los cuidados de enfermería, el estado de salud del individuo o del grupo que vaya a ser atendido o de los recursos disponibles.

Legislación de la ciudad autónoma de Buenos Aires, 25 de noviembre 1999, capítulo 1, artículo 1. (8,9)

Así mismo, en Buenos Aires, en el marco de la Legislatura de la ciudad autónoma (1999) refieren que el cuidado de la salud en todo ciclo vital de la persona, familia y comunidad y su entorno, en funciones de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, a través de intervenciones libres autónomas, independientes, interdependientes en la modalidad atención existente es el fin del ejercicio profesional de enfermería.

Por tanto ley de ejercicio tiene por objeto garantizar un sistema integral continuo, ético y calificado de cuidados de enfermería, acordes a las necesidades de la población sustentadas en los principios de equidad y solidaridad para contribuir a mejorar la salud de las personas, familia y comunidad. (4)

Por otra parte, en el Hospital Italiano de Buenos Aires (2003), se determinó que es muy importante el tener conciencia de lo que significa para la enfermería contar con una ley de ejercicio, que bien aplicada, puede transformarnos en una fuerza social capaz de modificar las situaciones, que hasta ayer, no nos permitían la autonomía de nuestro quehacer profesional, veremos claramente que actitudes de sumisión desmedida y falta de liderazgo participativo, no nos han permitido la igualdad de condiciones frente a los restantes miembros del equipo de salud. Los conflictos generados en el trabajo diario generalmente apuntan a la falta de toma de conciencia de lo que implican los derechos, deberes y obligaciones de un profesional para con sus colegas, clientes y sociedad en general.

Según la Ley 911 de 2004 se dictan disposiciones en materia de responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de enfermería en Colombia, se establece el régimen disciplinario correspondientes y se dictan otras disposiciones,

donde al tenerlas tan claras y evidentes la violación de reglamentos se presenta cuando la enfermera o enfermero viola las disposiciones legales y reglamentarias que gobiernan el ejercicio de su profesión ya sea por acción, omisión o desconocimiento y que exigen del profesional un comportamiento específico dentro del contexto normativo en mención.

Según el Colegio de Enfermeras de Chile (2005), los avances médicos y las exigencias de la vida moderna, representan para las enfermeras, nuevos desafíos en el campo de la ética. Estos desafíos requieren ser abordados con precisión, organicidad y discusión, por lo cual es necesario que cada grupo profesional y su correspondiente colegio cuenten con una ley de ejercicio, como un instrumento eficaz para orientar la práctica e imponer las sanciones correspondientes. Por su puesto, para que un grupo profesional como el de los enfermeros pueda cumplir con su ley de ejercicio, es necesario conocerla, lo cual debe iniciarse desde su mismo proceso de formación universitaria. (2)

El consejo internacional de enfermería (CIE) adoptó por primera vez un código internacional de ética para enfermeras en 1953. Y la más reciente revisión fue en el 2005, donde se enfatiza sobre los 4 deberes fundamentales: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, a su vez este código deontológico para la profesión de enfermería tiene cuatro elementos principales que ponen de relieve las normas de conducta ética que son: la enfermera y las personas, la enfermera y la práctica, la enfermera y la profesión y la enfermera y sus compañeros de trabajo. (2)

Actualmente en Colombia el ejercicio de la profesión de enfermería está reglamentada por la ley 266 de 1996. (7,10)

Concejo Internacional de ética para enfermeras, preámbulo

A continuación se citarán algunos apartes en pro del conocimiento y de su aplicabilidad en la práctica diaria.

La Ley 266 de 1996 de Colombia reglamenta el ejercicio de la profesión de enfermería, define la naturaleza y el propósito de la profesión, determina el ámbito del ejercicio profesional, desarrolla los principios que la rigen, determina sus entes rectores de dirección, organización, acreditación y control del ejercicio profesional y las obligaciones y derechos que se derivan de su aplicación.

Como principios específicos de la práctica profesional de enfermería se tiene:

- Integralidad que consiste en atender a la persona, familia y comunidad en forma integral.
- Individualidad donde se toma al ser con características propias e individuales para cada uno teniendo en cuenta su entorno y ambiente en el que se desarrolla.
- Dialogicidad fundamentada en la interrelación entre la enfermera y su objeto de cuidado con expectativas y necesidades.
- Calidad basada en el cuidado que se le da al ser humano teniendo en cuenta valores, estándares técnico científicos, valores sociales y éticos.
Ésta se traduce en la satisfacción tanto del que presta como del beneficiario del cuidado.
- Continuidad basada en el cuidado sin interrupción en el proceso de salud y enfermedad de la persona y su ciclo vital.
- Oportunidad, la cual garantiza que los cuidados se den cuando son solicitados y requeridos para prevenir la enfermedad y mantener la salud. (6,11)

Ley 211 del 1996, artículo 1.

La enfermería es una profesión liberal y una disciplina de carácter social, cuyos sujetos de atención son la persona, la familia y la comunidad, con sus características socioculturales, sus necesidades y derechos; así como el ambiente físico y social que influye en la salud y en el bienestar. Afirman que, el ejercicio de la profesión de enfermería tiene como propósito general promover la salud, prevenir la enfermedad, intervenir en el tratamiento, rehabilitación y recuperación de la salud, aliviar el dolor, proporcionar medidas de bienestar y contribuir a una vida digna de la persona. La enfermería fundamenta su práctica en los conocimientos sólidos y actualizados de la ciencia biológica, social y humanística y en sus propias teorías y tecnologías. (10)

Tiene como fin dar cuidado integral de salud a la persona, a la familia, la comunidad y a su entorno; ayudar a desarrollar al máximo los potenciales individuales y colectivos, para mantener prácticas de vida saludables que permitan salvaguardar un estado óptimo de salud en todas las etapas de la vida dentro de la misma legislación de enfermería se encuentran definidos los organismos rectores de la profesión como son el concejo técnico nacional de enfermería, los concejos técnicos departamentales de enfermería, el tribunal nacional ético de enfermería y los tribunales departamentales éticos de enfermería y la asociación nacional de enfermería; con sus respectivas funciones e integrantes que lo conforman.

Los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía, justicia, veracidad, solidaridad, lealtad y fidelidad, orientaran la responsabilidad deontológica profesional de la enfermería en Colombia.

La enfermería es una profesión liberal y una disciplina de carácter social, cuyos sujetos de atención son la persona, la familia y la comunidad, con sus características socioculturales, sus necesidades y derechos; así como el ambiente

físico y social que influye en la salud y en el bienestar. Afirman que, el ejercicio de la profesión de enfermería tiene como propósito general promover la salud, prevenir la enfermedad, intervenir en el tratamiento, rehabilitación y recuperación de la salud, aliviar el dolor, proporcionar medidas de bienestar y contribuir a una vida digna de la persona. La enfermería fundamenta su práctica en los conocimientos sólidos y actualizados de la ciencia biológica, social y humanística y en sus propias teorías y tecnologías.

Tiene como fin dar cuidado integral de salud a la persona, a la familia, la comunidad y a su entorno; ayudar a desarrollar al máximo los potenciales individuales y colectivos, para mantener practicas de vida saludables que permitan salvaguardar un estado optimo de salud en todas las etapas de la vida.

Ley 911 del 2004, capitulo 1, articulo 2

Ley 266 de 1996, capitulo 2, articulo 3

El Consejo Técnico Nacional de Enfermería es el organismo de dirección, consulta y asesoría del gobierno nacional de los entes territoriales y de las diferentes organizaciones de enfermería, con relación a las políticas de desarrollo y ejercicio de la profesión. Tiene como funciones entre otras:

- Analizar las necesidades de enfermería y de la población y así mismo establecer metas y planes en todos los niveles de atención en salud.
- Diseñar políticas para el manejo, distribución y formación del personal de enfermería y establecer normas y estancares de calidad.

- Definir criterios para garantizar condiciones laborales adecuadas en pro del bienestar y seguridad del ejercicio de la profesión.
- Elaborar planes para la atención de enfermería teniendo en cuenta el dinamismo nacional y el sistema general de seguridad en salud.
- Proponer lineamientos para el desarrollo de la investigación.
- Establecer requisitos para ser miembro del tribunal de ética de enfermería, reglamentar los consejos técnicos departamentales de enfermería y dar su propio reglamento y organización.

Los tribunales éticos de enfermería tanto nacional como departamental están instituidos como autoridad para conocer los procesos disciplinarios ético profesionales que se presentan en la práctica de quienes ejercen la profesión de enfermería en Colombia, sancionar las faltas deontológicas y dictarse su propio reglamento. (7)

El tribunal nacional ético de enfermería actuará en segunda instancia en los procesos disciplinarios éticos profesionales y los tribunales departamentales éticos de enfermería conocerán los procesos disciplinarios ético profesionales en primera instancia.

Las funciones del tribunal de ética de enfermería son las siguientes:

- Adoptar el código de ética de enfermería.

- Abrir investigaciones de oficio por faltas producidas en el ejercicio de enfermería y solicitar peritos idóneos para realizar estas investigaciones.
- Crear el procedimiento para que todas las personas puedan elevar sus quejas y tengan como respuesta investigaciones y sanciones.
- Establecer los niveles de sanciones y criterios para su aplicación, procedimientos, recursos y fallos necesarios para la investigación y juzgamiento pertinente.
- Informar a las entidades desde el ministerio de salud sobre las faltas que se presentan con mayor frecuencia para que en los niveles operativos se tomen medidas correctivas y preventivas en busca del aseguramiento de la calidad.
- Establecer y reglamentar la creación de los tribunales de ética departamentales y presentar al ministerio de salud y entes territoriales el presupuesto para el funcionamiento de los tribunales de ética de enfermería nacional y departamental.

CONDICIONES PARA EL EJERCICIO DE LA ENFERMERÍA

Para que el profesional de enfermería pueda actuar con autonomía profesional, calidad, independencia y dar garantías de su cuidado debe contar con unas condiciones o requisitos básicos de personal, infraestructura, procedimientos técnico administrativos, registros para el sistema de información, transporte comunicaciones, auditoría de servicios y medidas de seguridad. (6)

El no cumplimiento de estas condiciones para el ejercicio de la profesión, el profesional deberá informar por escrito a las instancias de enfermería y control de la institución para su mejoramiento evitando se convierta en una situación permanente que deteriore la calidad técnica y humana de los servicios de enfermería.

Siempre que se proceda a realizar un procedimiento a la persona, familia o grupos comunitarios el profesional de enfermería deberá informar y solicitar el consentimiento para que puedan manifestar su aceptación u oposición a ellas.

El profesional de enfermería en aras de disminuir posibles riesgos y cumplir estándares de calidad, y oportunidad del cuidado debe comprometerse con la relación del número de personas o de usuarios asignados teniendo en cuenta su complejidad y la participación del personal auxiliar delegándoles actividades de cuidado que no pongan en riesgo la actividad física o mental del usuario ejerciendo siempre supervisión constante sobre las tareas delegadas.

RESPONSABILIDADES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

El profesional de enfermería tiene responsabilidades con:

- Los sujetos del cuidado o sea con la persona, familia y comunidad.
- Sus colegas y miembros de la salud.
- Con la investigación y la docencia.
- Con los registros de enfermería.

Responsabilidad del profesional de enfermería con el usuario:

El profesional de enfermería debe respetar y proteger el derecho a la vida desde la concepción hasta la muerte. Respetándole su dignidad, integridad genética, física, espiritual y psíquica; por tanto no podrá participar en ninguna forma ni circunstancia en tratos crueles inhumanos degradantes o discriminatorios; así mismo no hará a los usuarios o familiares pronósticos o evaluaciones con respecto a diagnósticos, intervenciones y tratamientos prescritos por otros profesionales, pues la violación de estos principios constituye falta grave.

La normatividad afirma que el profesional de enfermería puede hacer uso de objeción de conciencia, si en la ley o la institución donde se ejerce la profesión desarrollan procedimientos que se vulnera el respeto a la vida, la dignidad y los derechos de la persona. (12)

El profesional de enfermería deberá garantizar cuidados de calidad a quienes reciben sus servicios actuando en forma prudente y diligente.

En relación con la administración de medicamentos exigirá la correspondiente prescripción médica escrita, legible, correcta y actualizada, pudiendo administrar aquellos productos farmacéuticos para los cuales está autorizado mediante protocolos establecidos por la autoridad competente.

El profesional de enfermería mantendrá actitud de apoyo prudencia y adecuada comunicación, conducta respetuosa y tolerancia frente a creencias, valores, culturas y convicciones religiosas de los sujetos de cuidado; así mismo le atenderá las solicitudes que sean éticas y legalmente dentro de su competencia profesional.

Para concluir, las responsabilidades del profesional de enfermería protegerá el derecho a la comunicación y ayudará a mantener lazos afectivos con familia y amigos; así como guardará el secreto profesional en todos los momentos aun después de la muerte a excepción de situaciones previstas por la ley.

Responsabilidad del profesional de enfermería con sus colegas y otros miembros del recurso humano en salud:

Las relaciones se deben basar en el respeto mutuo a través del diálogo y la comunicación, lo cual conlleva a tomar decisiones adecuadas y oportunas en pro del usuario del servicio de salud.

El profesional de enfermería evitará la competencia desleal por lo que por ninguna razón mencionará fracasos, deficiencias y limitaciones de sus colegas menoscabando sus derechos y estimulando el progreso propio o de terceros; así mismo evitará todo tipo de conductas lesivas como: ultrajes físicos o psicológicos, injurias, calumnias y falsos testimonios y se abstendrá de censurar o descalificar las acciones de sus colegas y demás profesionales de salud en presencia de terceros. (12)

Es necesario tener en cuenta que cuando exista una orden médica que pueda causar daño o someter a riesgo injustificado al usuario, el profesional de enfermería contactará al emisor de la orden para analizarla y fundamentarla; en caso de que la orden se mantenga por parte del profesional tratante. Se actuará con criterio ya sea de conformidad o haciendo uso de objeción de conciencia dejando por escrito el acto realizado.

Responsabilidad del profesional de enfermería con la institución y la sociedad.

- Conocer la entidad con los derechos y deberes donde preste sus servicios y cumplir con las responsabilidades inherentes al cargo que desempeñe y conozca.
- Participar en espacios para reflexión ética sobre las situaciones cotidianas de la práctica.
- Abstenerse de participar en propaganda, promoción, afiliación y venta de productos que conoce que produce daños o tiene dudas sobre sus efectos nocivos para las personas y el ambiente.
- El profesional de enfermería tiene derecho a ser ubicado en el área de trabajo de acuerdo a su preparación académica y experiencia.
- Es falta grave contra la ética profesional presentar documentos alterados o falsificados y utilizar recursos irregulares para acreditar estudios de especialización

Responsabilidad del profesional de enfermería en la investigación y la Docencia:

- Respetar la dignidad, la integridad y los derechos de los seres humanos.

- No involucrar en investigación científica a personas jurídicas, incapaces, privadas de libertad, grupos minoritarios o pertenecientes a fuerzas armadas.
- Esto constituye falta grave pues ellos o sus representantes no pueden otorgar libremente su consentimiento.
- Contribuir a la formación integral del estudiante como persona, ciudadano responsable y futuro profesional idóneo.
- Respetar la dignidad del estudiante y el derecho a recibir enseñanza acorde al nivel académico y proceso educativo teniendo en cuenta conocimientos, actualizaciones e investigaciones relacionado con avances tecnológicos y científicos.
- Respetar la propiedad intelectual del alumno, colegas y otros profesionales que Comparten investigación y docencia.
- Tomar medidas necesarias para evitar riesgos y errores que por falta de pericia Puedan cometer los estudiantes en prácticas de aprendizaje, de esta manera se conserva la ética del cuidado de enfermería.

Responsabilidades del profesional de enfermería con los registros de Enfermería:

La historia clínica es un documento privado, sometido a reserva, por lo tanto solo puede ser conocido por el propio paciente o usuario por el equipo humano de salud vinculado a la situación en particular, por terceros previa autorización del

sujeto de cuidado o su representante legal o en casos previstos por la ley por los tribunales de ética

Parágrafo: Para fines de investigación científica, el profesional de enfermería podrá utilizar la historia clínicas, siempre y cuando se mantenga la reserva sobre la identidad del sujeto de cuidado.

El profesional de enfermería diligenciará los registros de enfermería de la historia clínica en forma veraz, secuencial, coherente, legible, clara, sin tachaduras enmendaduras, intercalaciones o espacios en blanco y sin utilizar siglas, distintas a las internacionalmente aprobadas. Las correcciones a que haya lugar, se podrán hacer a continuación del texto que las amerite, haciendo la salvedad respectiva y guardando la debida secuencia. Cada anotación debe llevar la fecha y la hora de realización, el nombre completo, la firma y el registro profesional del responsable.
(13)

El profesional de enfermería puede exigir o adoptar formatos y medios de registro que responda a las necesidades de información que deba mantener a cerca de los cuidados de enfermería según los niveles de complejidad.

Ley 911 del 2004, artículo 36

Ley 911 del 2004, artículo 38

DEBERES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Son deberes del profesional de enfermería, los siguientes:

1. Brindar atención integral de enfermería de acuerdo a los principios generales y específicos de su práctica establecida en la normatividad de la profesión, y para tal fin deberá coordinar su labor con otros profesionales idóneos del equipo de salud.
2. Velar porque se brinde atención de enfermería profesional de calidad, a todas las personas y comunidades, sin distinción de clase social económica, etnia, edad, sexo, religión, área geográfica u otra condición.
3. Orientar su actuación conforme a lo establecido en la presente ley y de acuerdo a los principios del código de ética de enfermería en Colombia, o en su defecto por los principios del Código de Ética del Consejo Internacional de Enfermería CIE.
4. Organizar, dirigir, controlar y evaluar la prestación de los servicios de salud y de enfermería del personal que intervenga en su ejecución.
5. Velar porque las instituciones cuya función sea prestar servicios de salud, conformen la planta de personal de enfermería de acuerdo a las disposiciones de la presente ley y sus reglamentaciones, y cuenten con los recursos necesarios para una atención de calidad.

Ley 266 de 1996, capítulo 6, artículo 20

DERECHOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Se hace necesario que el profesional de enfermería conozca sus propios derechos para que no le sean vulnerados y en un momento dado pueda exigir y hacerse

partícipe activamente en el mundo laboral. Por tanto a continuación se mencionarán:

- Tener un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física mental e integridad personal, pues de ésta situación depende su satisfacción tanto individual como laboral influyendo de alguna manera en su ambiente familiar.
- Recibir un trato digno justo y respetuoso, al igual que en todas las profesiones el ejercicio de enfermería está amparado en normas constitucionales y legales, adicionalmente con el transcurrir del tiempo los convenios nacionales e internacionales despejan más el panorama de la profesión en Colombia.
- Recibir oportunidades de progreso profesional y social, pues es una profesión que se encuentra en dinamismo constante tanto para la persona que la ejerce como para las instituciones donde labora.
- Proponer innovaciones al sistema de atención en salud y de enfermería, dado que el progreso va en ascendencia a nivel internacional y nacional y el sistema de salud es cambiante, enfermería desde su disciplina puede hacerse partícipe creando y haciendo propuestas en búsqueda del mejoramiento de la calidad de atención de salud. (12)
- Contar con los recursos humanos y materiales necesarios y adecuados para cumplir con sus funciones de manera segura y eficaz, que le permitan atender dignamente a quien recibe sus servicios, contribuyendo de esta manera a la política de seguridad del usuario y a garantizar el cumplimiento de las características del sistema de garantía de la calidad de atención de salud.

- Tener el derecho a ser ubicado en los escalafones correspondientes en el sistema de salud, educación y otros, así mismo a percibir un salario que tenga como base una remuneración equitativa, vital y dinámica, proporcional a la jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda, pues la profesión de enfermería al igual que las demás tiene formación universitaria, postgrados, maestría y doctorados que le hacen acreedora al presente derecho, que viene siendo vulnerado a nivel nacional.

Teniendo en cuenta estos apartes de la normatividad de enfermería donde el mayor beneficiario es el usuario, familia y comunidad con necesidades y expectativas en salud, se requiere que éstas sean cubiertas con calidad por parte del equipo de salud.

La masificación de la atención de enfermería y la producción en serie de actividades ha correspondido a un análisis cuidadoso de las implicaciones para los sujetos o los riesgos por el propio proceso de atención, lo cual, en ocasiones afecta en grado variable a quienes deben recibir los cuidados de salud, de esta manera se exalta la importancia de la calidad en salud que redundando directamente en la seguridad del usuario, partiendo de los conocimientos que tenga o no el personal responsable.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la Ley 1122 de 2007, establece la prestación de servicios con calidad, para lo cual reglamenta posteriormente el control y mejoramiento en todos sus componentes y niveles a través del Decreto 1011 de 2006. Este último establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y define responsabilidades para cada uno de sus actores, es decir, el Ministerio mismo, la Superintendencia Nacional de Salud, los Prestadores de

Servicios de Salud, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios y las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud.

El Decreto 1011, para efectos de su aplicación establece en el Artículo 2 las siguientes definiciones:

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS): Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Atención de salud: Es el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

Calidad de la atención de salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (14)

Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, establece las características del SOGCS, entre las cuales se destacan las siguientes por considerar que están directamente relacionadas con la calidad técnica o pertinencia en el ejercicio profesional incluyendo la enfermería:

1. **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. **Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
3. **Seguridad:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
4. **Pertinencia:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
5. **Continuidad:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud SOGCS tiene cuatro componentes a saber:

1. Sistema único de habilitación: Resolución 1043 del 2006.
2. La auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud.
3. Sistema único de acreditación: Resolución 1445 del 2006.

4. Sistema de información para la calidad: Resolución 1446 del 2006.

Estos componentes serán ajustados por el Ministerio de Protección Social de acuerdo con el desarrollo del país, los avances del sector salud y los resultados de las evaluaciones adelantadas por los entes territoriales y la superintendencia nacional de salud. (12)

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Calidad: provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la satisfacción y adhesión del usuario.

CICLO PHVA: Ciclo de mejoramiento en el cual se fundamenta el sistema de gestión de la calidad. P: planear, H: hacer, V: verificar, A: actuar.

Teniendo en cuenta la importancia del quehacer laboral de los seres humanos, para esta investigación se tuvo como marco referencial las conceptualizaciones de Edwin Locke psicólogo laboral, que plantea un modelo basado en las corrientes teóricas de explicación de la motivación conductual del hombre.

La primera se refiere a las teorías llamadas de proceso desde las cuales la satisfacción laboral puede ser vista como el estado resultante de las percepción que tenga el individuo de su trabajo como herramienta que le permita alcanzar o lograr un importante valor a condición de que sus valores sean compatibles con sus necesidades y vistas como esenciales para el bienestar del individuo.

Además se han realizado múltiples investigaciones respecto a la satisfacción laboral, pero sólo en las últimas décadas se han preocupado por la satisfacción de

las enfermeras, es así como diversos autores han encontrado los siguientes resultados: (8)

Kramer y Schmalenberg (1992); en EE UU observaron que la autonomía, el estilo de gestión y reconocimiento por parte de la institución donde trabaja, influían de forma importante en la satisfacción laboral de esta enfermeras Salinas y Col (1994); en México, informaron que las enfermeras participantes en su estudio manifestaron satisfacción en todos los aspectos de trabajo. A excepción del clima y la armonía Nitra grupo Chávez y Col (1996); en México indicaron que las enfermeras participantes en su investigación mostraban un nivel moderado de satisfacción laboral.

Mossy Rowler (1997) en EE.UU, mostraron que el estilo participativo de la dirección mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras Krichkaew (1998); en Tailandia encontró el mismo resultado. (13,15)

Blanca Merchán Niño y Claudia Liliana Corzo Parra en Colombia (2002) escribieron sobre el conocimiento de los profesionales de enfermería en la cuanto a la legislación colombiana en la FOSCAL de Bucaramanga. (11,14)

5 MARCO DE DISEÑO

5.1 HIPÓTESIS

Los factores de mayor influencia en la satisfacción laboral y personal de las enfermeras de la comuna dos de Medellín se constituyen en: las largas jornadas laborales, la falta de espacios de capacitación y la mala remuneración laboral

Las necesidades satisfacción de las enfermeras de la comuna dos de Medellín están determinadas por alcanzar altos reconocimientos en el campo laboral y social, como también en sentirse útiles y fundamentales en la prestación de los servicios de salud a las comunidades necesitadas. El nivel de satisfacción influye de tal forma que es fundamental para el buen desempeño laboral y se deriva en la buena y oportuna atención al paciente.

Las variables que se deben tener en cuenta para el buen desempeño laboral de una enfermera deben ser: capacitaciones constantes, brindar espacios de recreación e interacción con su núcleo familiar, e incentivos constantes frente a su labor realizada.

5.2 TIPO DE ESTUDIO

El estudio es descriptivo transversal. Los estudios descriptivos tienen como finalidad observar, describir y comprobar aspectos de una situación y el objetivo de un estudio transversal es conocer todos los casos de personas con una cierta condición en un momento dado, sin importar por cuánto tiempo mantendrán esta

característica ni tampoco cuando la adquirieron. La presente investigación se basa en determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras(os) que laboran en la comuna dos de la ciudad de Medellín.

5.3 POBLACIÓN A ESTUDIO

Universo: Profesionales de enfermería de la unidad hospitalaria de la comuna dos de Medellín.

Población: Profesionales de enfermería que laboran actualmente en la unidad hospitalaria de la comuna dos de Medellín.

En la comuna dos de Medellín hay una unidad hospitalaria, y tres centros de salud, para un total de 72 enfermeros, los cuales están adecuados para prestar a la comunidad los servicios de hospitalización, urgencias y consulta externa.

La población objeto de estudio estuvo constituida por 50 enfermeros entre jefes de enfermería y auxiliares, dado que 22 no quisieron participar en la investigación, se tomaron los 50 enfermeros restantes, sin necesidad de utilizar muestra, por ser un número de empleados relativamente pequeño.

Se encuentran distribuidas en la siguiente tabla de acuerdo a la división de lugares, servicio que presta y el cargo que desempeña.

LUGARES	SERVICIOS	CARGOS
Unidad Hospitalaria	Hospitalización	4 Enfermeras Jefes 15 Enfermeras Auxiliar
	Urgencias	4 Enfermeras Jefes 8 Enfermeras Auxiliar
	Consulta Externa	4 Enfermeras Jefes 6 Enfermeras Auxiliar
Centro de Salud Pablo Sexto	Consulta Externa	2 Enfermeras Jefes
		1 enfermera Auxiliar
Centro De Salud Popular Uno	Consulta Externa	2 Enfermeras Jefes 1 Enfermera Auxiliar
Centro De Salud Villa Del Socorro	Consulta Externa	2 Enfermeras Jefes 1 Enfermera Auxiliar

6 METODOLOGÍA

La población de profesionales que laboran en la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín es de 72.

En este estudio se realizó un muestreo aleatorio simple, tomando 50 de los 72 profesionales como muestra representativa de la población.

En esta Investigación utilizamos las técnicas de recolección de datos tales como observación directa, entrevistas y encuestas necesarias para el análisis de fenómenos y variables en el tema central a investigar. Los pasos a seguir estuvieron determinados así:

- Elaboración y aplicación de encuestas a la muestra.
- Realización de entrevistas.
- Tabulación, análisis de resultados y construcción de gráficos.
- Redacción de conclusiones obtenidas en el tratamiento estadístico de datos.

Se realizó una encuesta auto aplicada de 15 preguntas de selección múltiple que tiene información socio-demográfica y preguntas sobre el sentir y el pensar de las profesionales de enfermería de este sector frente a su labor y sus expectativas laborales y familiares, la cual pretende evaluar las generalidades y relevancia de la misma (Ver Anexo N°4). A este instrumento se le realizó una validez facial y de contenido, expuesto a una comisión de 5 expertos: 2 miembros de la junta directiva, 2 profesionales de la coordinación de enfermería y un auditor interno de la unidad de la comuna dos de Medellín.

Para la validez facial se tomaron tópicos de comprensión, claridad y precisión de cada una de las preguntas, para la validez de contenido se tuvo en cuenta pertinencia y relevancia al analizar las respuestas de los expertos sobre cada una de las preguntas, aplicables a análisis estadístico, se dejaron las preguntas que su puntuación estuviera igual o superior a 0.8. (Ver Anexo N°2).

La prueba piloto se realizó aplicándose a 10 profesionales de enfermería donde cada una de las preguntas fue entendida y comprendida con la intencionalidad propuesta.

Además los medios útiles para la tabulación y sistematización, todo aquello con el fin de obtener resultados satisfactorios o respuestas a dichas variables planteadas.

Para el análisis del grado de satisfacción se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Grado de satisfacción laboral según los espacios de capacitaciones de los profesionales de enfermería la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.
- Grado de satisfacción en cuanto al espacio físico del lugar de trabajo.
- Grado de satisfacción laboral en cuanto a los espacios brindados para integraciones y esparcimientos.
- Grado de satisfacción laboral en cuanto a las relaciones interpersonales entre enfermeras(os), personal administrativo y resto del equipo de trabajo.
- Grado de satisfacción laboral teniendo en cuenta la edad.
- Grado de satisfacción teniendo en cuenta los servicios de hospitalización, urgencia y consulta externa.

Grado de satisfacción teniendo en cuenta los servicios de hospitalización, urgencia
y consulta externa.

7 CONSIDERACIONES ÉTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se contemplaron los siguientes aspectos éticos:

- Consentimiento informado: se anexó el consentimiento informado por escrito a cada instrumento, el cual contempla los objetivos de la investigación.
- Se tuvo en cuenta la Resolución 008430 del 4 octubre de 1993 por la cual se establecen las normas científicas y técnicas de la investigación en salud, la importancia de dar a conocer a las personas que participan en las investigaciones los riesgos mínimos, así como el consentimiento informado y que la investigación sea adelantada por profesionales con experiencia en el área, pero respaldado de una institución.
- El tipo de estudio según los lineamientos del Ministerio de Salud, corresponde a una investigación sin riesgo, puesto que el objetivo es obtener información sobre conocimientos que tienen las personas y no de realizar intervenciones que pusieran en riesgo su salud física, psicológica y emocional.
- Los derechos, dignidad, intereses y sensibilidad de las personas se respetarán, al examinar las implicaciones que la información obtenida en la Resolución 008430 de 1993, título II, capítulo I, artículo 6 literales a, g, f y g, pueden tener, así mismo se guardará la confidencialidad de la información y la identidad de los participantes se protegerá.

Los principios éticos que se garantizaron en este estudio fueron:

- No maleficencia: no se realizará ningún procedimiento que pueda hacerles daño a los profesionales de enfermería participantes en este estudio.
- Justicia: la muestra se seleccionará sin ningún tipo de discriminación, tratando a las participantes del estudio con igual consideración y respeto.
- Beneficencia: se aplicará, cuando durante la entrevista la investigadora pone en relevancia la necesidad de conocimiento en los sujetos de la investigación.
- Autonomía: en el estudio, solo se incluirán a los profesionales de enfermería que acepten voluntariamente participar y se respetará la decisión de querer permanecer dentro del mismo.
- Principio de confidencialidad: el proyecto reconoce que las personas tienen derecho a la privacidad y al anonimato. Este principio reconoce que las personas tienen derecho de excluirse y o mantener confidencialidad sobre cualquier información concerniente a su nivel de conocimiento. (12)

8 MARCO DE ANÁLISIS

Para el análisis de los resultados de la encuesta se utilizó una escala ordinaria ya que con ella se detecta los diversos grados de satisfacción laboral manifestado por los profesionales de enfermería que laboran en la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín, por la que se clasificó el instrumento teniendo en cuenta los objetivos específicos de la investigación.

Tomamos como ~~bien~~, las que fueron respondidas entre excelente, bueno y regular y malas las que fueron respondidas como deficiente. Adicionalmente se tomaron algunas variables socio demográficas con los resultados generales de la encuesta para lo cual se tendrá en cuenta el instrumento de recolección de datos. (Ver Anexo N°5).

Para calificar el nivel de satisfacción laboral de dicho personal se utilizó la siguiente escala:

Entre 0-7 preguntas bien, representan un porcentaje menor al 50% y se calificó como deficiente, de 8 en adelante preguntas bien, representan un porcentaje mayor al 50%, por lo tanto, se establecieron los siguientes rangos:

Entre 8-10 preguntas bien, regular.

Entre 11-13 preguntas bien, bueno.

Entre 14-15 preguntas bien, excelente.

Como lo muestra la siguiente tabla:

Calificación	Criterios
excelente	Responden entre 14 y 15 preguntas bien
bueno	Responden entre 11 y 13 preguntas bien
regular	Responden entre 8 y 10 preguntas bien
deficiente	Responden entre 0 y 7 preguntas bien

Sobre las condiciones y adecuación de los espacios físicos en el lugar de trabajo, los niveles de ruidos, se determinarán con la siguiente escala:

Calificación	Criterios
excelente	Responden entre 14 y 15 preguntas bien
bueno	Responden entre 11 y 13 preguntas bien
regular	Responden entre 8 y 10 preguntas bien
deficiente	Responden entre 0 y 7 preguntas bien

Para evaluar el grado de satisfacción en cuanto a las relaciones existentes entre los profesionales de enfermería de la unidad hospitalaria de la comuna dos con sus altos mandos y compañeros de servicio general se utilizó la siguiente escala:

Calificación	Criterios
excelente	Responden entre 14 y 15 preguntas bien
bueno	Responden entre 11 y 13 preguntas bien
regular	Responden entre 8 y 10preguntas bien
deficiente	Responden entre 0 y 7 preguntas bien

9 RESULTADOS

El grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que prestan sus servicios en la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de la ciudad de Medellín.

Se encontró que el grado de satisfacción en todos los tópicos evaluados es del 44% bueno y 12% aceptable según la escala de calificación, esto corresponde mas al nivel positivo de las relaciones laborales encontradas en la aplicación del instrumento utilizado para medir los diferentes tópicos.

Es preocupante que solo el 10% sea excelente, y el 34% deficiente sobre todos los tópicos evaluados.

Puesto que las entidades dedicadas a prestar servicios de salud son organizaciones que deben velar por el crecimiento y motivación del empleado, pensando en el rendimiento laboral, como se observa en la Tabla N°1 y el Gráfico N°1.

Tabla N°1 Grado de satisfacción laboral según los espacios de capacitaciones de los profesionales de enfermería la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.

Calificación	Frecuencia Absoluta	Valor Relativo
Deficiente	17	34%
Regular	6	12%
Bueno	22	44%
Excelente	5	10%
Total	50	100%

Gráfico N°1 Grado de satisfacción laboral según los espacios de capacitaciones de los profesionales de enfermería la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.



Se encontró que el 34% manifiesta un grado de satisfacción deficiente, el 12% del personal manifiesta que el grado de satisfacción en este ámbito es regular, el 44% considera que el grado de satisfacción laboral es bueno y Solamente el 10% lo califica como excelente; dejando ver que la mayoría del personal posee un grado de satisfacción admisible en cuanto a los espacios de capacitación y esparcimiento.

Tabla N°2 Grado de satisfacción en cuanto al espacio físico del lugar de trabajo.

Calificación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Deficiente	20	40%
Regular	23	46%
Bueno	3	6%
Excelente	4	8%
Total	50	100%

Se encontró que el 40% del personal encuestado de la muestra manifiesta un grado de satisfacción laboral deficiente, mientras el 46% se encuentra en un nivel regular. Solamente el 6% se encuentra en un nivel bueno y el 8% en el nivel excelente.

La mayoría del personal se encuentra insatisfecho en relación al espacio físico de su lugar de trabajo, puesto que un 86% lo encuentra entre regular y deficiente.

Gráfico N°2 Grado de satisfacción en cuanto al espacio físico del lugar de trabajo.



Tabla N°3 Grado de satisfacción laboral en cuanto a los espacios brindados para integraciones y esparcimientos.

Calificación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Deficiente	13	26%
Regular	22	44%
Bueno	10	20%
Excelente	5	10%
Total	50	100%

26% del personal manifiesta un grado deficiente de satisfacción en cuanto a los espacios brindados para las integraciones y esparcimientos, el 44% muestra un grado de satisfacción regular, el 20% ostenta un grado bueno y solamente el 10% presenta un grado excelente de satisfacción; lo que es algo preocupante, ya que muchos se encuentran insatisfechos con respecto a este tópico.

Gráfico N°3 Grado de satisfacción laboral en cuanto a los espacios brindados para capacitaciones y esparcimientos.



Tabla N°4 Grado de satisfacción laboral en cuanto a las relaciones interpersonales entre enfermeras(os), personal administrativo y resto del equipo de trabajo.

Calificación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Deficiente	6	12%
Regular	5	10%
Bueno	31	62%
Excelente	8	16%
Total	50	100%

El 12% del personal se localiza en un grado de satisfacción deficiente y un 10 solamente % regular.

El 62% del personal encuestado se encuentra en un grado de satisfacción bueno en cuanto a las relaciones interpersonales y el 16% se encuentra en un grado de satisfacción excelente; mostrando con claridad que existen buenas relaciones interpersonales en la unidad hospitalaria.

Gráfico N°4 Grado de satisfacción laboral en cuanto a las relaciones interpersonales entre enfermeras(os), personal administrativo y resto del equipo de trabajo.



Tabla N°5 Grado de satisfacción laboral teniendo en cuenta la edad.

Edades (años)	N° de Personas	Calificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
20-29	12	3	2	4	3
30-39	20	3	5	7	5
40-49	10	3	2	4	1
50-59	8	2	3	1	2
TOTAL	50	11	12	16	11

El personal entre 20-29 años de edad presentan en su mayoría un buen grado de satisfacción, entre 30-39 años de edad presentan un grado bueno, entre 40-49 años de edad presentan un grado regular, y entre 50-59 años de edad presentan un grado deficiente con respecto a este tópico.

En cuanto a las edades, es notable que la mayoría se siente satisfecha, sin embargo se observa que a medida que aumenta la edad disminuye el grado de satisfacción del personal.

Este tópico no es muy tomado en cuenta porque no hay discriminación con los deberes y derechos, respecto a las diferencias de edades, religión, etnias y géneros.

Gráfico N°5 Grado de satisfacción laboral teniendo en cuenta la edad.



Tabla N°6 Grado de satisfacción teniendo en cuenta los servicios de hospitalización, urgencia y consulta externa.

Servicio	N° de personas	Calificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Consulta Externa	18	1	2	10	5
Urgencia	13	2	5	5	1
Hospitalización	19	3	9	4	3
Total	50	6	16	19	9

Al realizar un análisis respecto a los servicios se observa que en consulta externa 15 de las 18 personas la encuentran entre bueno y excelente, lo que demuestra un funcionamiento destacado, no obstante en urgencias y hospitalización existe cierto descontento, dado que en su mayoría responden entre deficiente y regular.

Cabe anotar que en general el grado de satisfacción es aceptable, puesto que 28 de los 50 profesionales responden entre bueno y excelente.

Gráfico N°6 Grado de satisfacción teniendo en cuenta los servicios de hospitalización, urgencia y consulta externa.

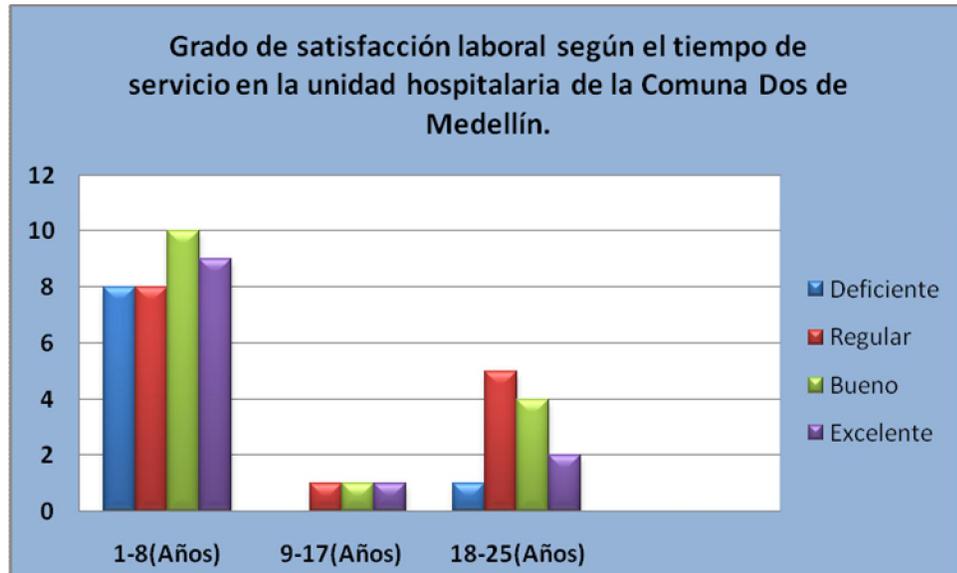


Tabla N°7 Grado de satisfacción laboral según el tiempo de servicio en la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.

Tiempo de servicio (años)	N° de Personas	Calificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1-8	35	8	8	10	9
9-17	3	0	1	1	1
18-25	12	1	5	4	2
TOTAL	50	9	14	17	12

A mayor tiempo de servicio va disminuyendo el grado de satisfacción, dado que los perfeccionales entre 1y 8 años presentan un grado de satisfacción bueno, entre 9 y 17 años presentan un grado de satisfacción bueno, entre 18 y 25 años presentan un grado de satisfacción regular. No obstante se observa en general que el grado de satisfacción es aceptable, debido a que solo 27 de los 50 profesionales califican entre bueno y excelente.

Gráfico N°7 Grado de satisfacción laboral según el tiempo de servicio en la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.



CONCLUSIONES

El rango de satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín se considera que se encuentra en un criterio bueno con tendencia a niveles aceptables, ya que la diferencia entre estos niveles no es tan significativa. Por tanto se hace necesario que la institución alterne estrategias con las actualmente utilizadas; creando conciencia en su personal sobre la importancia de esta área del conocimiento.

Los profesionales de enfermería de la unidad hospitalaria tienen mayor dominio sobre los órganos de dirección y control de la profesión comparado con objeto, principios, derechos, deberes y responsabilidades de la misma, siendo estos conocimientos necesarios en el quehacer del día a día de la disciplina en mención, por lo que sería importante fomentarlo a nivel personal, profesional e institucional en pro del usuario, familia y comunidad que requieren los servicios de salud.

Hay variables socio demográficas que no muestran una relación evidente con el nivel de satisfacción, como, el grado de conocimientos que tiene el personal profesional de enfermería en ésta área del saber cómo son edad y género; pues todos comparten el mismo criterio de aceptable, el cual se considera bajo para el proceso en el cual se encuentra la organización en la actualidad y los esfuerzos que ha realizado por lograr la excelencia operacional como pilar fundamental para el éxito de la institución.

Los buenos niveles de conocimientos se encuentran en el personal que lleva entre 11 y 15 años de experiencia profesional; de lo que se puede concluir son personas con pleno saber de la institución, sus objetivos corporativos y estratégicos. Además se hallan en un periodo motivacional tanto a nivel personal como profesional, donde hay conciencia en la importancia que reviste la sabiduría del ser humano.

El personal profesional de enfermería menos satisfecho en cuanto a su labor se encuentra que son los que tienen mayor antigüedad en la empresa entre 0 y 5 años posiblemente por la reciente inserción a la institución, con muchos saberes y experiencias por descubrir. Es así que entre más tiempo se encuentre la persona laborando en la entidad mejora su cultura organizacional y por ende su grado de satisfacción laboral los profesionales de enfermería con mayor grado de satisfacción laboral fueron los que realizaron maestría, y con menores niveles los que han realizado el pregrado solamente, lo cual indica que la formación obtenida es directamente proporcional con el sentir de cada individuo.

RECOMENDACIONES

Tomando como referencia las conclusiones expuestas, se presentan a continuación algunas recomendaciones que podrían contribuir a incrementar el grado de satisfacción del enfermero

- Realizar un trabajo de mantenimiento preventivo planificado a instalaciones mobiliarios y equipos para solucionar las dificultades con respecto a las condiciones físicas del entorno de trabajo.
- Fomentar el trabajo en equipo, así como actividades extra-laborales que mejoren la cooperación, la integración y la comunicación entre el personal de la institución, con el fin de promover y mantener relaciones óptimas entre los compañeros, a fin de que este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción.
- Crear un programa de reconocimiento anual, basado en un proceso objetivo de evaluación de desempeño, a través del cual se estimule el rendimiento de los empleados, y que les haga sentir que su trabajo es importante y que el hospital valora su esfuerzo.
- Diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo profesional, que permita a los empleados incrementar sus competencias en sus respectivas áreas y prepararse para la asunción de cargos de mayor jerarquía, con el consecuente beneficio tanto para los empleados como para la institución

BIBLIOGRAFÍA

1. Robbins S. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. 3.^a ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.; 1987.
2. Salvo C. Estrés laboral, extralaboral y síntomas psicossomáticos en la mujer enfermera. [Tesis para optar al grado de magister en Enfermería Médico-Quirúrgica]. Universidad de Concepción, Chile; 1995.
3. Avendaño C, Grau P, Yus P. Riesgos para la salud de las enfermeras del sector público en Chile. Revista Enfermería. Colegio de Enfermeras de Chile. 1995 dic;15. 26.
4. CHÄVEZ y col. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. Revista Médica IMSS. 1996 jun;34(3):253. 6.
5. Bolda. Escala opinión sobre el trabajo. 1958 in Belli,V. y Dela Coleta. Adaptação e padronização de escalas de atitudes para situações de trabalho. Parte II. Conselho Nacionalde de desenvolvimento científico e tecnológico. 1984;
6. Parra S. Satisfacción laboral de las(os) enfermeras(os) que trabajan en el servicio de atención médica de urgencia (SAMU) en la Región Metropolitana y VIII Región de Chile. [Tesis para optar al grado de magíster en Enfermería Comunitaria]. Universidad de Concepción, Chile; 2002.
7. Paravic T. Satisfacción laboral de mujeres académicas de la Universidad de Concepción. Chile. [Tesis para optar al grado de Doctor en Enfermería Universidad de Sao Paulo]. [Brasil]; 1998.
8. Locke. E. De nature and causes of job satisfaction. in Dunnette, M. Handbook of industrial and organizational psychology, Rand-Mc Nally College. Chicago. EE.UU.; 1976. p. 1297. 349.
9. Milkovich T, Boudreau W. Dirección y administración de recursos humanos, un enfoque estratégico. 6.^a ed. EE.UU.: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994.

10. Moss R, Rowler C. Staff nurse job satisfaction and management style. *Nursing management*. 1997;28(1):32. 4.
11. Spector PE. *Satisfaction: application, assesment, cause and consequences*. Thousand Oaks, Calif.: Sage; 1997.
12. Merchán Niño B, Corzo Parra CL. Conocimientos que tiene el profesional de enfermería de la Foscal, sobre legislación colombiana en enfermería y el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud [Tesis]. [Bucaramanga]: Universidad Autónoma de Bucaramanga . CES.; 2009.
13. Sonis A, y col. *Atención de salud, tomo II. Medicina sanitaria y administración de salud*. 3.^a ed. Chile: El Ateneo; 1976.
14. Smith DC, Kendall LM, Hulin CL. *The measurement of satisfaction in work and retirement*. McNally and Company, Chicago, Illinois. 1969;
15. Salinas, O. C, Laguna Calderón J, Mendoza Martínez M del R. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*. 1994;36(1):22. 9.

ANEXOS

ANEXO N°1 Validez Facial y de Contenido

Medellín, 5 de diciembre de 2011

Apreciada Experta:

Mi nombre es Subjeis Torres Buenaños, soy estudiante del postgrado de Auditoría en Salud de la Universidad CES de Medellín. Me encuentro realizando una investigación que se llama: **Grado de Satisfacción de las y los Enfermeros de la Unidad Hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín**.

Para llevar a cabo este trabajo he realizado un instrumento que evaluará el grado de satisfacción de las enfermeras de la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín. Este cuestionario ha sido puesto en consideración con la coordinación de enfermería de la unidad hospitalaria para evitar sesgos en los resultados y dar mayor relevancia al trabajo, se realizará validez facial y de contenido al instrumento.

Solicitamos muy comedidamente su colaboración para realizar un análisis de las preguntas de la encuesta y dar un valor nominal.

Por favor califique cada pregunta según los siguientes criterios:

Para validez facial:

Comprensión: Se refiere al entendimiento de lo que se quiere decir al leer la pregunta. 0 si el ítem no cumple el criterio y 1 si el ítem cumple el criterio.

Claridad: Se refiere al tipo de lenguaje empleado y la forma de redacción que hace fácil de comprender la pregunta. 0 si el ítem no cumple el criterio y 1 si el ítem cumple el criterio.

Precisión: Se refiere si el ítem está expresado en un lenguaje conciso y exacto, 0 si el ítem no cumple el criterio y 1 si el ítem cumple el criterio.

Para validez de contenido:

Pertinencia: Grado de conformidad del contenido de los ítems. 0 si el ítem no cumple el criterio y 1 si el ítem cumple el criterio.

Agradecemos su colaboración

ANEXO N°2 Validez facial y de contenido del instrumento que evalúa el grado de satisfacción de las enfermeras de la unidad hospitalaria de la comuna dos de Medellín

Pregunta	Validez facial	Validez de contenido	Resultado final
1	0.85	0.85	0.85
2	0.95	1	0.975
3	0.76	0.92	0.84
4	0.8	0.8	0.8
5	0.76	0.72	0.74
6	0.95	0.85	0.9
7	0.95	1	0.975
8	0.57	0.7	0.635
9	0.85	0.78	0.815
10	0.85	1	0.925
11	0.57	0.57	0.57
12	0.95	0.85	0.9
13	0.72	0.76	0.74
14	0.85	0.95	0.9
15	0.95	0.95	0.95
16	0.95	1	0.975
17	0.8	0.9	0.85
18	0.85	0.95	0.9
19	0.9	1	0.95

ANEXO N°3 Consentimiento Informado

Yo _____ identificada con documento de identidad número _____ de _____

A través de la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me entrevisten profesionales de enfermería de la universidad CES de Medellín. Se me ha informado que la entrevista forma parte de una investigación para determinar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en la unidad hospitalaria de la comuna dos de Medellín.

Esta investigación será desarrollada por la estudiante de Especialización de Auditoría en Salud de la Facultad Medicina de la Universidad CES de Medellín, Subjeis Torres Buenaños.

Mi participación es voluntaria y podré retirarme del estudio en cualquier momento, no estaré sujeta a sentirme obligada a contestar alguna pregunta, no tiene interferencia con los servicios de salud que ofrezco. Así mismo, la información que brindo en ningún momento será conocida por otras personas y será de manejo exclusivo de la entrevistadora para efectos académicos e investigativos.

Si usted está de acuerdo en participar en el presente estudio, por favor firme en el siguiente espacio:

Firma Entrevistada (o)

Firma Entrevistadora

Medellín

ANEXO N°4 Encuesta sobre el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la unidad hospitalaria de la comuna dos de Medellín.

Instrucciones Generales

- 1 Lea detenidamente cada una de las preguntas que se presentan a continuación.
- 2 El instrumento está realizado con una sola modalidad y son preguntas con respuesta de selección simple.
- 3 Marque con una **X** la respuesta que considere correcta o llene los espacios en blanco.

Datos socio demográficos.

Edad: _____ años. Género: M____ F _____

Servicio donde labora: _____

Cargo dentro de la institución: _____

Experiencia como profesional de enfermería: _____ meses

Antigüedad en la institución: _____ meses

Otros estudios Si: __ No: __

Tipo de estudio. Diplomado: __ Especialización: __ Maestría: _____

Cuáles: _____

Fecha de graduación de enfermería: _____

Institución donde obtuvo el título: _____

- 1 ¿Cómo califica usted su espacio físico en su puesto de trabajo?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. deficiente

- 2 ¿Cómo percibe usted la actitud de sus jefes o mandos intermedios en algunas ocasiones, con respeto al diseño de su puesto de trabajo?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. deficiente

- 3 ¿Cómo califica usted el personal de servicios y aseo para suplir las necesidades de la unidad hospitalaria?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. deficiente

- 4 La iluminación en su puesto de trabajo se puede considerar como:
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. deficiente

- 5 Las condiciones ambientales(ruido)de mi sitio de trabajo son agradables

- a- Excelente
- b- Bueno
- c- Regular
- d- deficiente

6 Las herramientas tecnológicas suministradas para el buen desempeño de su labor en la práctica de las enfermeras son:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. deficiente

7 ¿Cómo considera usted las relaciones del grupo de trabajo de las enfermeras de la unidad hospitalaria de la comuna dos de Medellín?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. deficiente

8 Considera usted que la actitud de sus superiores frente a la solución de conflictos en su entorno laboral es:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. deficiente

9 ¿Qué calificación le daría usted a la atención que se le presta a sus aportes o recomendaciones planteadas en las mesas de trabajo en aras a mejorar al ambiente laboral?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. deficiente

- 10 Los espacios brindados para integración y esparcimiento de las enfermeras de la unidad hospitalaria son considerados:
- a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. deficiente
- 11 ¿Cómo califica usted los tipos de contratación para la prestación del servicio de enfermería brindados por el ministerio de salud?
- a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. deficiente
- 12 Las capacitaciones brindadas para enriquecer el desempeño laboral y personal, usted las considera:
- a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. deficiente
 - e.
- 13 Las jornadas de trabajo en correlación a su vida personal y familiar usted las considera como:
- a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. deficiente
- 14 ¿Cómo califica usted la remuneración salarial en relación al servicio prestado por las enfermeras?
- a. Excelente
 - b. Bueno

- c. Regular
- d. deficiente

15 Los canales de comunicación prestados en la unidad hospitalaria se pueden considerar como:

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. deficiente

ANEXO N. 5 Grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la unidad hospitalaria de la Comuna Dos de Medellín.

Preguntas Anexo N°5	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
1	11	30	7	2
2	9	31	9	1
3	6	32	10	2
4	16	30	1	3
5	3	16	18	3
6	3	27	16	4
7	4	36	10	0
8	3	33	13	1
9	3	34	12	1
10	5	20	15	10
11	0	18	22	10
12	3	33	13	1
13	1	24	23	3
14	2	29	10	9
15	0	26	18	6