

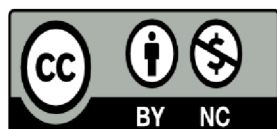
Choque Ochoa, Yoselin Noemi

# Factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería de una unidad de Terapia intensiva durante el marco de la Pandemia COVID-19

2022

*Instituto: Ciencias de la Salud*

*Carrera: Licenciatura en Enfermería*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.  
Atribución – no comercial 4.0  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Choque Ochoa, Y. N. (2022) *Factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería de una unidad de Terapia intensiva durante el marco de la Pandemia COVID-19* [tesis de grado Universidad Nacional Arturo Jauretche]

Disponible en RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital UNAJ <https://biblioteca.unaj.edu.ar/rid-unaj-repositorio-institucional-digital-unaj>



**UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE  
INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**

**TRABAJO FINAL DE LA CARRERA**

**“Factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral, del  
personal de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva en el  
contexto del COVID-19”**

**ALUMNA:** Choque, Yoselin Noemi

**DIRECTOR DEL TRABAJO FINAL:** Prof. Lic. Mansilla, Sonia

FLORENCIO VARELA, 2022

## INDICE

Agradecimiento	1
Introducción	2
Planteamiento Del Problema	3
Objetivo	5
General:	5
Específicos:	5
Marco teórico	6
1. La pandemia COVID-19	6
2. Profesionales de Enfermería.	6
2.1 Definición:	6
3. Enfermeros Terapistas.	7
3.2 Enfermeros terapeutas en la pandemia COVID-19	8
4. Desempeño laboral.	10
4.1 Definición de desempeño laboral	10
4.2 Desempeño laboral en el personal de enfermería.	10
5. Satisfacción laboral	11
5.1 La satisfacción Laboral	11
5.2. Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Área de Cuidados Intensivos	12
5.2 Teorías relacionadas con el Desempeño y Satisfacción Laboral	12
5.2.1 Teoría ERG.	13
5.2.2. Modelo de las características del trabajo (MCT).	13
5.2.3 Teoría de la Higiene-Motivación.	15
6.1. Factores que contribuyen a la satisfacción laboral	16
Estrategia Metodológica	18

Análisis del contexto	23
Resultados	26
Variable: Personales de Enfermería	26
Variable factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral	31
Variable COVID-19	39
Conclusiones	49
Referencias Bibliográficas	53
ANEXO	57

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a la Universidad Nacional Arturo Jauretche, a todos los docentes que me guiaron en este maravilloso proceso académico para obtener mi título universitario y un agradecimiento sincero a mi querida directora Sonia Mansilla por el tiempo dedicado, por ese voto de confianza y sobre todo la paciencia.

Por otro lado, quiero agradecer a mi madre por los valores y principios que me ha inculcado, por su amor y su apoyo incondicional a lo largo de la vida. A mi familia; mi marido, mi hijo y mis hermanos que han sido también parte de este camino con su amor y su presencia. Y en especial a mi hijo por la falta de atención en algunos momentos. Por último, a todas aquellas personas: amigos, compañeros y colegas por sus constantes palabras de aliento.

## Introducción

La pandemia COVID-19 produjo cambios trascendentales debido a las características de transmisión del virus SARS-CoV-2, responsable del contagio de tal enfermedad, la cual constituye una enfermedad multisistémica, causando sintomatologías que ponen en riesgo la vida de los individuos contagiados (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Debido a circunstancias lógicas de la emergencia sanitaria, el contexto actual del ámbito de la salud no sólo está expuesto al riesgo de contagio, sino que en algunas provincias el sistema sanitario se ha visto saturado tanto en el aspecto de la infraestructura como en la falta de personal. En tal sentido, esto ha provocado que los profesionales de la salud en pro de su compromiso profesional y debido a las demandas de la población, se hayan visto sobrecargados en su trabajo, incidiendo así en su desempeño y satisfacción laboral.

Por tales razones, la presente tesina tiene como propósito el desarrollo de un análisis del contexto actual del ámbito laboral del personal de enfermería dentro de la unidad de terapia intensiva (UTI) del Hospital de Clínicas José de San Martín, el cual ha estado expuesto a repercusiones propias de la pandemia. Se considera que esta labor permitirá conocer los cambios producidos o no en su desempeño laboral, como así también aquellos elementos que influyen en su satisfacción laboral.

La relevancia de esta temática se enfoca en la producción de nuevos conocimientos respecto al contexto actual y contribuye a una mejora de las condiciones laborales del personal de enfermería. Cabe señalar, que un mejor panorama de los profesionales potenciaría la calidad de los cuidados.

## **Planteamiento Del Problema**

La emergencia sanitaria por la enfermedad COVID-19 constituye una de las problemáticas más complejas a nivel mundial, debido a la cantidad de contagios ocasionados en la población, los cuales sobrepasan la barrera de los 180 millones de casos positivos (OMS, 2021). Estas estadísticas permiten dimensionar el impacto sanitario de la pandemia actual, provocando efectos negativos sobre múltiples ámbitos de la sociedad.

Los cambios en las condiciones laborales del sector sanitario ha sido una de las repercusiones más significativas que han ocurrido durante este período pandémico. Esto se debe, principalmente, al déficit del recurso humano con énfasis en cuidados críticos, así como también por limitaciones en materia de equipamientos técnicos en algunos casos.

Este panorama puede incidir en el desempeño laboral de estos profesionales y consecuentemente en su satisfacción laboral, destacando que los mismos responden a diversos aspectos físicos, psicológicos y sociales. A partir de lo expuesto, cabe señalar que el Hospital de Clínicas José de San Martín ha estado expuesto a repercusiones propias de la aparición de la pandemia COVID-19 dentro de sus actividades. Tales cambios han provocado una modificación de las condiciones laborales de los profesionales de enfermería, por lo que se supone una situación de estrés, generando así algunas consecuencias sobre la integridad de estos individuos y su accionar profesional; por tales razones, es necesario el desarrollo de esta investigación, orientada a determinar los distintos factores influyentes sobre el desempeño y la satisfacción laboral de los enfermeros de la UTI de la citada institución. Esta

labor investigativa es útil para evidenciar las condiciones laborales presentes en el área e identificar alternativas de desempeño de estos profesionales.

Igualmente es necesario indicar que el desarrollo de esta investigación plantea como pregunta inicial **¿Cuáles son los factores influyentes sobre el desempeño y satisfacción laborales del personal de enfermería de la UTI durante el contexto COVID-19 del Hospital de Clínicas José de San Martín, en el periodo de marzo a diciembre del 2021?**

## **Objetivo**

### **General:**

Determinar los factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva (UTI) durante el contexto COVID-19 del Hospital de clínicas José de San Martín de la Ciudad autónoma de Buenos Aires, en el periodo de marzo a diciembre del 2021.

### **Específicos:**

1. Caracterizar al personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital de Clínicas José de San Martín.
2. Identificar los posibles factores que influyen en el desempeño y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la UTI del Hospital de Clínicas José de San Martín.
3. Describir las repercusiones de la pandemia COVID-19 en el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería de la UTI del Hospital de Clínicas José de San Martín.

## **Marco teórico**

### **1. La pandemia COVID-19**

La pandemia por la enfermedad conocida como **coronavirus** (COVID-19) se originó en Wuhan en la República Popular de China, siendo así su primer registro en la República Argentina en marzo de 2020.

La Organización Mundial de la Salud (2020) indica que las gotitas respiratorias son una de las formas de contagio más común, ya que las mismas se generan con la tos o el estornudo de una persona enferma, provocando la propagación al entrar en contacto directo con la nariz, los ojos o la boca de otra persona; otra forma señalada es a través de las superficies que tienen alguna partícula del virus, que al ser tocadas pueden propiciar un contagio. Lo alarmante de este virus es la rapidez con la que se propaga.

De igual manera, con el transcurso de la pandemia se identifican una serie de síntomas asociados al contagio por COVID-19, como: insuficiencia respiratoria, síndrome de dificultad respiratoria aguda, sepsis y choque séptico, tromboembolismo y alteraciones de la coagulación, falla multiorgánica, insuficiencia hepática y cardíaca, shock cardiogénico, miocarditis y accidente cerebrovascular (Centro de Control y Prevención de Enfermedades, 2020).

### **2. Profesionales de Enfermería.**

#### **2.1 Definición:**

La profesión de enfermería es una carrera cuya principal función es el cuidado de la salud, y engloba acciones transpersonales, intersubjetivas para preservar la salud y ayudar a las personas a entender la enfermedad, dolor, y

ayudar a las personas a adquirir autocontrol y autoconocimiento. (Alonso, Ávila y Sánchez, 2017).

El profesional de enfermería es parte del equipo multidisciplinario de salud y tiene un rol protagónico en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad en la comunidad. Las funciones de estos profesionales son la función asistencial, administrativa, educativas y la investigación. La función asistencial está basada en proporcionar cuidados de enfermería con enfoque holístico y personalizando, mediante teoría y métodos propios de la carrera que contribuyan a mejorar los problemas de salud del ser humano para lograr el autocuidado y adaptación del hombre dentro del proceso dinámico de salud-enfermedad que repercuta en el bienestar y calidad de vida a través de la gestión del cuidado (González AC, 2015).

### **3. Enfermeros Terapistas.**

#### **3.1 Definición de Enfermeros Terapistas**

Según la Sociedad Argentina de Terapia Intensiva (SATI, 2014) define a los enfermeros terapeuta como profesionales especializados, que deben poseer destrezas principalmente de técnicas de reanimación ya que el área de desenvolvimiento está destinado a pacientes con riesgos inminente de muerte y requiere de cuidados críticos.

No son pocas las prácticas de esta profesión que requieren de la superación profesional constante para enfrentar múltiples problemas profesionales que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del trabajo con los miembros del equipo de salud (Dra. Aguirre Raya, 2009).

A partir de esta definición se puede decir que los profesionales de enfermería poseen distintos niveles de formación u organización para el desempeño de tareas. Atienden diversas demandas de atención en relación con el tipo de paciente (complejidad) y el contexto del trabajo. Una de ellas es la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), en donde el enfermero debe tener la facultad de poder organizar y planificar el trabajo. Donde además se forman, involucran y aprenden a ejercer su compromiso, permitiendo entablar una relación favorable con el paciente y su entorno.

### **3.2 Enfermeros terapistas en la pandemia COVID-19**

Los enfermeros terapistas se hallan en el nivel más alto en referencia a respuestas sanitarias confrontando un mayor grado de consecuencias negativas tanto en lo físico como psicológico en función a la pandemia que los enfrentan a situaciones de vulnerabilidad.

Estos profesionales han estado expuestos a situaciones extremas, al riesgo de contagio, a la sobre carga laboral, a las largas jornadas laborales, consecuentemente la suspensión de cualquier tipo de beneficio con respecto al descanso. Afrontando también a la precariedad del sistema de salud ante esta necesidad, la falta de personal especializado en terapia, a la velocidad del incremento de casos, a los contagios de compañeros y familiares. Sin dejar de lado el estigma de la sociedad frente al personal de salud, que fueron víctimas de violencia física y verbal por la paranoia del temor a ser contagiados. Todo esto trajo consigo circunstancias anormales y distintas a los estándares, generando en estos profesionales estrés, angustia, agotamiento laboral, fatiga y entre otros. No es menor hacer referencia que muchos profesionales tienen a cargo a sus familiares, donde ponen de manifiesto los riesgos y la falta de

descanso provocando, a su vez, una interposición en la calidad y desenvolvimiento de su labor. Estos factores son determinantes y aplicables en la organización de su vida privada (Ricardo Pérez Cuevas, 2020).

Por la necesidad de hacer frente a esta situación, se han realizado contrataciones de personal de carácter temporal, como una medida para proporcionar apoyo y refuerzo, sin embargo, éstos carecían de experiencia.

La presidenta de la SATI, explicó que el 93% de las camas para pacientes graves se encuentran ocupadas. Sumado la falta de camas y respiradores resaltó la doctora la falta de personal de salud, especialmente en enfermería ya que la relación debería ser de un enfermero cada dos pacientes críticos, pero en la mayoría de los casos no se da esta relación (Dr. Rosa Reina, 2020).

Algo a resaltar en este marco emergente, es el protagonismo de los enfermeros, pasaron a ser un nexo entre los pacientes y las familias. Ellos establecen un contacto estrecho con los pacientes. Pacientes totalmente aislados bajo protocolos a seguir y bajo coma farmacológico.

La evidencia que asienta un personal de enfermería en un diario digital, (Perfil, 2021) afirma que:

“Cuando un paciente llega a la guardia con un cuadro positivo de Covid-19 se activa un protocolo de aislamiento y atención. Al agravarse los síntomas, muchos de ellos deben ser derivados a terapia intensiva, y es ahí cuando se pierde todo tipo de contacto con el paciente. Los informes médicos se realizan mediante llamadas telefónicas a los familiares.”

## **4. Desempeño laboral.**

### **4.1 Definición de desempeño laboral**

Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta (Pedraza, Amaya y Conde, 2010). Al respecto, Berrocal (1994) sostiene “El desempeño laboral, como un conjunto de elementos que definen el grado en que los empleados contribuyen al logro de estándares demandados por el puesto, así como también para los objetivos de la institución; otorgándoles acciones imprescindibles para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura”. Por otra parte, se considera al desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la compañía (Faria, 1995).

### **4.2 Desempeño laboral en el personal de enfermería.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señalan que el profesional de enfermería debe manejar una serie de conocimientos para el desempeño de la misión que le corresponde dentro de los servicios de salud. El desempeño laboral es el comportamiento o conducta del trabajador para desarrollar competentemente sus obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Durante años se ha sostenido que el desempeño deficiente se atribuía

a la falta de conocimientos teóricos y prácticos, sin embargo, en la actualidad se sostiene que el desempeño del profesional de salud depende de diversos aspectos tales como las características de la población atendida, los trabajadores sanitarios, el sistema sanitario, el entorno que determina las condiciones en las que se desempeña el personal sanitario y las situaciones a las cuales enfrentan (Quintana y Tarqui-Maman, 2020).

## **5. Satisfacción laboral**

### **5.1 La satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral como un juicio evolutivo positivo o negativos que el individuo realiza de su situación laboral (Weiss 2002). Otro referente como Fisher (2000), indica que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo. Desde una perspectiva más integrada, se considera que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo (Brief, 1998).

En cambio, Spector, citado en Abrajam Castro et al. (2009), plantea que “la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad”. Esto resulta importante ya que cada individuo que forma parte de una institución debe ser valorado, ya que de ella depende que la eficacia del trabajador o profesional tenga un gran potencial y satisfacción laboral. Por último, y sin dejar de lado, la definición de la investigadora Sonia Palma Carrillo (2005), quien define la satisfacción laboral como “la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.”

## **5.2. Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Área de Cuidados Intensivos**

Los enfermeros terapistas trabajan en ambientes complejos de salud brindando cuidados críticos que contribuya con la satisfacción de las necesidades de salud de los pacientes en este caso críticos. Estos servicios son claramente estresantes en donde se decide entre la vida y la muerte.

Por otro lado, los enfermeros intensivistas se encuentran en constante contacto con situaciones extremas, que terminan con una mayor sensibilidad a reacciones frente a problemas mínimos, como resultado de vulnerabilidad por las situaciones a los que se enfrentan a diario y más en ante una emergencia sanitaria, como el caso de COVID-19.

Algunos factores que pudrían influir en este caso a estos profesionales son; falta de recurso humano, el salario, la sobrecarga horaria y de trabajo, ausencia de capacitaciones, un mal clima laboral, falta de reconociendo y entre otros. Son las constantes que más insatisfacción generan. Siendo estos aspectos de gran importancia para la falta de motivación en su ejercicio. En cambio, los puntos que brindan satisfacción son la relación positiva con otros integrantes del grupo de trabajo y/o directores, el reconocimiento, tener la posibilidad del progreso y obtener seguridad tanto en el contexto laboral, como en el contacto con los pacientes en el caso de los profesionales de la salud (Valdés Herrera, 2020).

### **5.2 Teorías relacionadas con el Desempeño y Satisfacción Laboral**

Para la presente tesina se tendrá en cuenta tres teorías que darán soporte a la investigación: La de Existencia-Relación-Crecimiento (ERG), el modelo de las características del trabajo (MCT) y la teoría de la Higiene-Motivación. En

donde la teoría de la ERG es propia de la satisfacción laboral. Mientras que la teoría de MCT y el de Higiene-Motivación se encuentran íntimamente ligadas con el desempeño y la satisfacción laboral.

### **5.2.1 Teoría ERG.**

Por su parte el psicólogo Clayton Alderfer (1999) propone ciertos cambios a la Pirámide de Maslow referidos a los niveles de necesidades de las personas, que deben tenerse en cuenta en el ámbito de la motivación:

- Necesidades de Existencia, que se alinea a las necesidades básicas, consideradas por Maslow como fisiológicas y de seguridad.
- Necesidades de Relación. Estas necesidades requieren, para su satisfacción, de la interacción con otras personas. Los deseos sociales y de estatus. Esta necesidad se relaciona con las necesidades sociales de la pirámide de Maslow.
- Necesidades de Crecimiento. Deseo de crecimiento interno de las personas. Incluyen las necesidades de estima y la de autorrealización.

Alderfer en su teoría demuestra que más de una necesidad puede operar al mismo tiempo a diferencia de la teoría de Maslow. Además, las necesidades no tienen que satisfacerse por orden correlativo, considera que si el individuo no logra satisfacer una necesidad de orden superior aparece una necesidad de orden inferior o la misma incrementara. Esta última se relaciona con la dimensión de frustración-regresión, es decir que por tratar de satisfacer una orden de nivel más alto podría dar como resultado una regresión a una necesidad de nivel bajo.

### **5.2.2. Modelo de las características del trabajo (MCT).**

Respecto a esta teoría, fue desarrollada por los psicólogos organizacionales Hackman y Oldham, (1975). Sostienen que, "el diseño del trabajo tiene un efecto sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral". Con ello permite identificar como ciertas características del trabajo afectan los resultados de los trabajos que realiza la gente (respuesta), es decir se presenta un tipo de relación. De acuerdo con esta relación se indica los resultados, ya sea de un alto desempeño en el trabajo, alta satisfacción en el trabajo, alta motivación intrínseca o bajo ausentismo y rotación (Díez de Castro y López, 1996).

El Modelo de Condición de Trabajo se evalúa mediante cinco dimensiones laborales esenciales que debe tener todo puesto de trabajo (Nadler, Hackman, y Lawler, 1979):

*1. Variedad de habilidades:* es el grado en el cual un puesto de trabajo requiere la realización de diversas actividades, de manera que el empleado puede aplicar en él una serie de habilidades y talentos diferentes.

*2. Identidad de la tarea:* es la necesidad que tiene un puesto de trabajo de que se lleve a cabo una obra completa e identificable.

*3. Significación de la tarea:* es la medida del impacto que produce un puesto de trabajo sobre las vidas o el trabajo de otras personas.

*4. Autonomía:* es el grado en el cual un puesto de trabajo confiere al individuo. un grado sustancial de libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y decidir los procedimientos que utilizará para llevarlo a cabo.

5. *Retroalimentación*: es la medida en que, por el hecho de llevar a cabo las actividades que un puesto de trabajo requiere, el individuo recibe información directa y clara sobre la eficacia de su propio rendimiento.

Estas circunstancias particulares del trabajo producen el desarrollo de tres estados psicológicos (Nadler, Hackman, y Lawler, 1979):

A. Experiencia de importancia: es el grado con el que el empleado siente que su trabajo es importante, valioso y digno de ser realizado.

B. Experiencia de responsabilidad: es el grado con el que el empleado se siente personalmente responsable de los resultados del trabajo realizado.

C. Conocimiento de los resultados: es el grado con el que el empleado es consciente, de manera regular, de su eficacia en la realización de sus funciones

Se puede decir que este modelo sugiere que las recompensas intrínsecas se captan cuando el empleado aprende (mediante la retroalimentación) que en forma personal (mediante la autonomía) ha desempeñado bien una tarea por el cual ahora siente interés (a través de la significación de la tarea).

De tal manera, cuando más claro estén estos tres estados psicológicos que caracterizan un puesto de trabajo, mayores serán la motivación, el desempeño y la satisfacción del empleado, y tanto menores serán el ausentismo y la probabilidad de que éste abandone su puesto.

### **5.2.3 Teoría de la Higiene-Motivación.**

Es una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral, creada por el psicólogo Herzberg, también conocida como la teoría bifactorial o de las dos fases. Desde esta teoría, se plantea que el nivel de rendimiento del sujeto (desempeño) dependerá del nivel de satisfacción, postuló la existencia de dos factores laborales: Higiénicos (extrínsecos) y

Motivacionales (intrínsecos). Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio y actúa como modo preventivo cuya presencia no aumenta la satisfacción, pero si no están presentes causan insatisfacción. Estas pueden ser, las políticas de empresa, administración, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, salario, relaciones interpersonales, etc. Y los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relaciona con aquello que él hace y desempeña, son aquellos tales como; el reconocimiento, la responsabilidad, el trabajo en sí, el progreso y la realización personal (Herzberg, 1959).

De esas tres hipótesis, la teoría principal que sustenta al Modelo de la encuesta de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo que se utiliza para la presente investigación, es esta última teoría analizada de Herzberg (1959), Higiene-Motivación, puesto que relaciona diferentes factores del desempeño con factores de satisfacción, con efectos positivos en el desempeño (rendimiento) laboral los cuales se asocian a largo plazo. También explica mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo.

### **6.1. Factores que contribuyen a la satisfacción laboral**

En la investigación que realiza Bonilla Ríos (2018) explica que la satisfacción laboral se puede identificar a través de cuatro factores, según Palma (2005), los mismos se enfocan en el comportamiento y la percepción de los trabajadores. A continuación, las enumeramos.

Factor I: *Significación de la tarea*; en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).

Factor II: *Condiciones de trabajo*: en la escala SL-SPC, este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Factor III: *Reconocimiento Personal y/o Social*: en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

Factor IV: *Beneficios Económicos*: en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

## **Estrategia Metodológica**

### **Tipo de Investigación:**

Esta investigación, según el alcance previsto se ajusta a las características de una investigación no experimental de naturaleza descriptiva, ya que se pretende describir las cosas tal y como ocurren, sin ningún tipo de manipulación de variables, ni comparaciones de grupo, ni predicción de comportamientos, ni prueba de modelos, (Ato, López Benavente, 2013).

### **Diseño:**

En cuanto al diseño de la investigación es también no experimental de tipo transversal con un solo corte muestral que busca describir e identificar factores influyen en el desempeño y la satisfacción laboral en los enfermeros terapistas del hospital de Clínicas, “José de San Martín” durante la pandemia COVID-19, situada en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el periodo de marzo a diciembre del año 2021, con un enfoque cuanti-cualitativo.

### **Población de estudio:**

La población seleccionada son los Enfermeros del Hospital de Clínicas, “José de San Martín” del barrio de Recoleta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **Muestra:**

Se considera como muestra de interés, 30 enfermeros, con sexo indistinto que corresponden al servicio de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital de Clínicas “José de San Martín” del barrio de Recoleta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el periodo de marzo-diciembre del 2021.

Cabe señalar que la muestra es de tipo no probabilística, ya que no se implementó ningún método probabilístico, es decir que no todos los

componentes del universo poblacional tienen opciones de pertenecer al espacio muestral, si no que se hace un énfasis en enfermeros terapistas.

**Unidad de análisis:**

La unidad de análisis es cada uno de los enfermeros que corresponden al Servicio de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital de Clínicas “José de San Martín” del barrio de Recoleta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el periodo de marzo-diciembre del 2021.

**Criterios de inclusión:**

Se considera como criterio de inclusión a todo el personal de enfermería que se encuentre desempeñando tareas en el Servicio de Unidad de Terapia Intensiva, del Hospital de Clínicas “José de San Martín” de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el periodo de marzo a diciembre del 2021, ya sean enfermeros licenciados, profesionales o auxiliares de todos los turnos y de ambos sexos.

**Criterios de exclusión:**

En este caso el criterio de exclusión será el personal de enfermería que no pertenezca al Servicio de Unidad de Terapia Intensiva del Hospital o que se encuentre con licencia médica, vacaciones o licencia por maternidad. Como también jefes o jefas del servicio, agentes con contrato eventual y todo aquel personal que no desee participar.

**Fuentes de datos**

Para la recolección de los datos necesarios se utilizaron fuentes de datos de tipo primarias, mediante la realización de una encuesta online anónima.

**Herramientas de recolección de datos:**

Las técnicas de recolección que se aplicó para obtener los datos representativos de la investigación son encuestas estructuras. Uno de los instrumentos es la “Escala de Opiniones SL-SPC”, (Palma, 2005), que permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. A continuación, se describe el cuestionario, mencionando, inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas. Su aplicación es de manera individual y anónima, con un tiempo de duración de 5 A 10 minutos. El material que se utiliza para desarrollar este instrumento es la encuesta de formato digital autoadministrada, mediante vía mail o en su defecto median la aplicación de WhatsApp.

La escala está elaborada en base a la metodología Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) *Significación de la Tarea*, (b) *Condiciones de Trabajo*, (c) *Reconocimiento Personal y/o Social*, y (d) *Beneficios Económicos*, según se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1**

**Agrupación de Ítems por Factor de la Escala SL-SPC**

<b>Factor</b>	<b>Clasificación según teoría Motivacional</b>	<b>Ítems</b>
Significación de la tarea	Motivacional o intrínseco	3,4,7,18,21,22,25 y 26
Condiciones de trabajo	Higiénico o extrínseco	1,8,12,14,15,17,20,23 y 27
Reconocimiento personal y/o social	Motivacional o intrínseco	6,11,13,19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o extrínseco	2,5,9,10 y 16

*Nota. Adaptación de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005*

En la Tabla 2 se muestra los ítems que son positivos y negativos del instrumento “Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)” y además las preguntas asociadas a cada ítem.

**Tabla 2**

**Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC.**

<b>Clasificación</b>	<b>Ítems</b>
Positivo	1,3,4,7,8,9,14,15,16,18,20,21,22,23,25,26 y 27
Negativo	2,5,6,10,11,12,13,17,19 y 24

*Nota. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, DE Palma, 2005.*

El instrumento permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, identificando que tan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. También define el grado de satisfacción laboral mediante las siguientes alternativas: (a) totalmente de acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) totalmente en desacuerdo. La puntuación para un ítem dependiendo si es positivo o negativo va a ser como se muestra en la Tabla 3.

**Tabla 3**

**Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC**

	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>Positivo</b>	5	4	3	2	1
<b>Negativo</b>	1	2	3	4	5

*Nota. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.*

Para la clasificación del instrumento se utilizan cinco categorías diagnósticas de evaluación y se aplican para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 4.

**Tabla 4**

**Categorías Diagnósticas.**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Significación de la tarea</b>	<b>Condiciones de Trabajo</b>	<b>Reconocimiento Personal y/o social</b>	<b>Beneficios Económicos</b>	<b>Puntaje total</b>
<b>Muy satisfecho</b>	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
<b>Satisfecho</b>	33-36	35-40	20-23	16 – 19	103-116
<b>Promedio</b>	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
<b>Insatisfecho</b>	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
<b>Muy insatisfecho</b>	23 o menos	19 o menos	11 o más	7 o menos	47 o menos

*Nota. Adaptado de “Escala de SATISFACCIÓN Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.*

Luego de obtener los datos se pasa a analizar de manera manual cada encuesta, se coloca la puntuación correspondiente a las preguntas de acuerdo con las respuestas. Se hace la sumatoria final (logrando una puntuación total de 27 a 135), en donde nos dirá si el empleado se encuentra totalmente satisfecho, satisfecho, promedio, totalmente insatisfecho o insatisfecho respecto a su trabajo. Por último, se agrupan las respuestas según cada factor, se las analiza de manera individual para obtener datos más certeros.

En cuanto a la otra encuesta, también de carácter estructurada de elaboración propia de acuerdo con las necesidades de la investigación que consta de 10 preguntas con respuestas cerradas, cuyas opciones son de “SI o NO”. Una vez obtenidos los datos, se analizarán conforme los objetivos formulados.

## Análisis del contexto

El análisis se realizó a través de la hoja de cálculo Excel, se hizo un vuelco de los datos obtenidos de las encuestas para realizar el ordenamiento de dichos datos, realizar las tabulaciones y gráficos comparativos, clasificando las variables y sus categorías que permiten determinar los factores influyentes en el desempeño y Satisfacción Laboral en la muestra estudiada e identificar a aquellos factores involucrados con el contexto COVID-19.

Entonces, se procede a realizar la operacionalización de las variables del estudio:

- **Variable Independiente:** Personal de enfermería
- **Variable Dependiente:** Factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral
- **Variable interviniente:** Contexto COVID-19

**Variable Personal de Enfermería:** Dentro de esta variable se encuentra la dimensión características personales, se agrupan las características que tienen en común los participantes independientes de los factores que influyen en su desempeño y satisfacción laboral, entre las que se encuentra el sexo, la edad, antigüedad en el puesto y turno.

Las alternativas de respuestas para la variable sexo fue dicotómica (masculino/femenino), en cuanto a la edad se recolectó a partir de valores independientes que luego se agrupo en intervalos de 5 años que fueron desde los 25 a 51 años y más. La antigüedad laboral se agrupo en intervalos de 5 años que va desde 0 a 20 años de antigüedad, siendo estas dos últimas variables discretas. Por último, las opciones para la variable turnos de trabajo fue nominal; turno mañana (TM), turno tarde (TT), turno noche "A" (TNA), turno

noche "B" (TNB) y turno franquero (SADOFE). Se represento a cada una en una tabla simple.

**Variable factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral:**

Son los datos subjetivos recolectados que deben ser analizados cuantitativamente de acuerdo con las consignas de las encuestas.

Esta variable pretende identificar la actitud hacia el trabajo de los enfermeros terapistas y definir el grado de satisfacción laboral, esto se analiza de acuerdo con el cuestionario estructurado de Sonia Palma Carrillo, se compone de 27 preguntas, las mismas se agrupan en cuatro dimensiones; *significación de la tarea, condiciones del trabajo, reconocimiento personal y/o social* y por último *beneficios económicos*.

La dimensión *significación de la tarea* posee a su vez dos indicadores; Autoapreciación profesional y/o laboral que corresponden a los ítems (3,4,18,21,22,25 y 26) y el otro indicador es el Ambiente laboral que solo corresponde al ítem (7). En relación, a la dimensión *Condiciones de trabajo* se dividen en tres indicadores; Distribución física que corresponden a los ítems (1, 15, 20 y 23), la relación con mis pares y superiores cuyos ítems son (8, 14 y 27) y la conformidad con el horario laboral, ítems (12 y 17). La dimensión *Reconocimiento personal y/o social* consta de los ítems (6, 11, 13, 19 y 24) y por último la dimensión *Beneficios económicos* posee dos indicadores; Conformidad con el sueldo cuyos ítems son (2, 9 y 16) y percepción del sueldo con los ítems (5 y 10).

Las alternativas de respuesta para este cuestionario son nominales: (a) totalmente de acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) totalmente en desacuerdo. Dando al encuestado la

elección de una sola respuesta por pregunta. La puntuación se realizó del 1 al 5 dependiendo del ítem, si es positivo la puntuación va del 5 al 1, siendo el 5 el puntaje más alto, y si es negativo va del 1 al 5, siendo que el puntaje más bajo es el 1. Para ello cada ítem se agrupó en dos grupos uno positivo y el otro negativo para luego puntuar de acuerdo con esa agrupación. Se procede a realizar la sumatoria total de las respuestas de los 30 encuestados que nos permite evaluar el grado de satisfacción del personal de enfermería de la UTI y la actitud así el desempeño de su trabajo. Consecuentemente, se hace el análisis total y de cada uno de los factores. Este análisis se realizó de manera manual en una hoja cuadrícula tamaño A4, que luego se pasó a la representación correspondiente en una tabla simple comparando los datos de las cuatro dimensiones.

**Variable Contexto de pandemia COVID-19:** Esta variable es parte del estudio ya que tiene repercusiones en la investigación.

Con esta variable cualitativa nominal, se busca identificar la repercusión de la pandemia COVID-19 en el desempeño y la satisfacción laboral de los enfermeros terapeutas, a través de una encuesta estructura de 10 preguntas, tomando valor del tipo dicotómica asimétrica (SI, NO). De las 10 preguntas, las dos primeras preguntas no corresponden a esta variable sino es un agregado para la variable factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral. En cuanto a la última pregunta, es la única que consta de tres opciones (Compromiso profesional, necesidad económica y ninguna de las anteriores), dando la opción a una sola respuesta. Cada una es representada en una tabla simple.

## Resultados

A continuación, se procederá a realizar los análisis arrojados de los cuestionarios previamente confeccionados y realizados al personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital de Clínicas “José de San Martín” de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Para ello se agruparon los resultados del estudio de acuerdo con las variables de la investigación:

### Variable: Personales de Enfermería

#### Tabla 1.

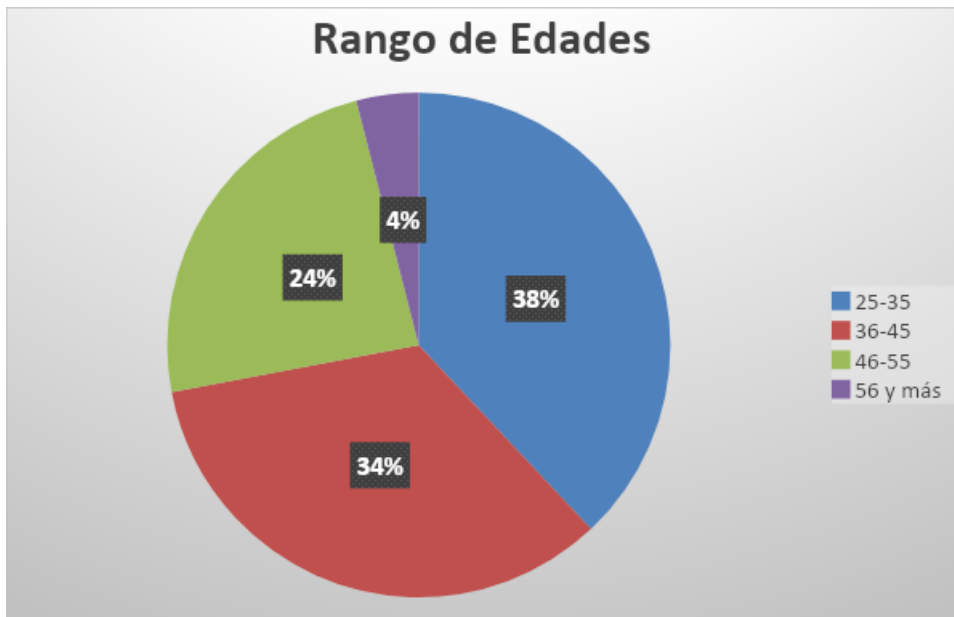
**Edades del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021**

RANGO ETARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
25-35	11	38%
36-45	10	34%
46-55	7	24%
56 y más	2	4%
TOTAL:	30	100%

**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

#### Gráfico 1.

**Edades del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021**



**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

En el gráfico se muestra según los datos arrojados por el cuestionario, el rango de edad que va de los 25 a los 35 años es el que mayor porcentaje representa (38%), siguiéndole el de 36 a 45 (34%). Y los de 46-55 años tiene un 24%. La población más grande de edad representa el porcentaje más bajo presente en el personal de enfermería (4%), pero no por ellos menos importante.

**Tabla 2.**

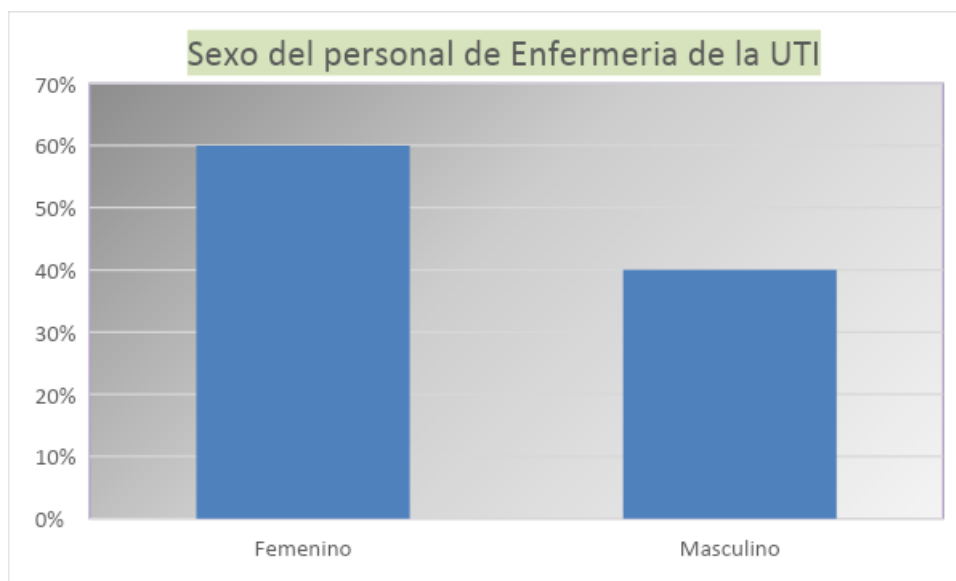
**Sexo del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	18	60%
Masculino	12	40%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

**Gráfico 2.**

## Sexo del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021



**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

En este gráfico se puede observar que el personal de enfermería está constituido en su mayoría por mujeres (60%). Mientras que el personal masculino tiene un porcentaje de 40%.

### Tabla 3.

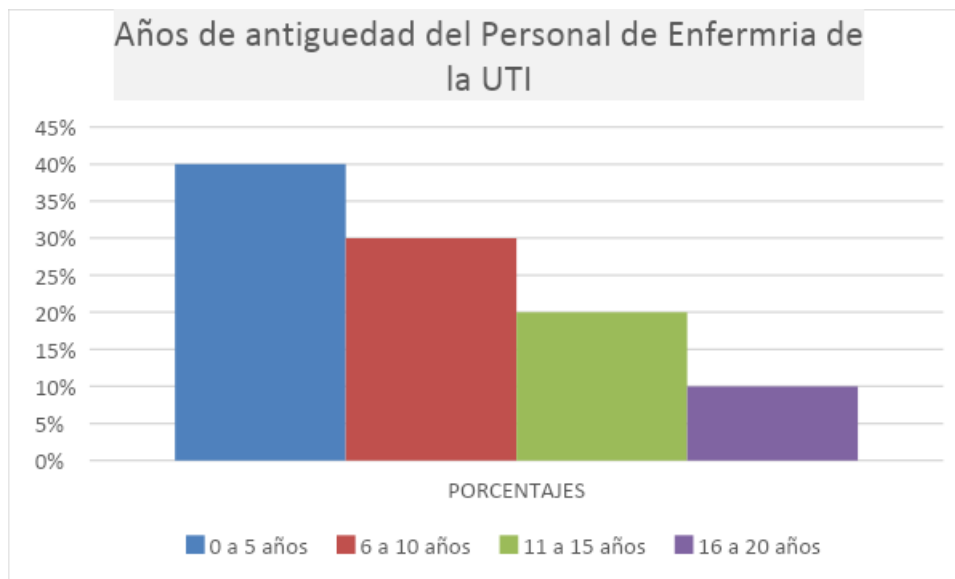
## Años de Antigüedad del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO EN AÑOS	PERSONAS	PORCENTAJES
0 a 5 años	11	40%
6 a 10 años	10	30%
11 a 15 años	6	20%
16 a 20 años	3	10%
TOTAL	30	100

**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

### Gráfico 3.

## **Años de Antigüedad del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021**



**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

Respecto a los años de antigüedad del personal de enfermería de UTI se puede observar en el gráfico que el mayor porcentaje lo componen aquellos de menor años de antigüedad en el servicio con un porcentaje del 40%, por lo que podría estar relacionado con los factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral. Luego le sigue aquellos que tienen entre 5 y 10 años de antigüedad con un porcentaje del 30%. Un porcentaje menor pero no menos significativo (20%) representa un rango consolidado de los que tienen entre 10 y 15 años de antigüedad. Solo una minoría ronda por los 20 años de antigüedad en el servicio (10%).

### **Tabla 4.**

**Turnos del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021**

TURNOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Turno Mañana	3	7%
Turno Tarde	5	17%
Turno Noche A	14	48%
Turno Noche B	0	0%
Turno SADOFE	8	28%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

#### **Gráfico 4.**

**Turnos del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

En este gráfico se observa que la mayoría de los que participaron de la encuesta son del turno noche A, que representa el 48% del total. Seguido con un 28% del turno SADOFE. Luego se encuentra el turno tarde con un 17% y el

turno mañana con 7 %. En cuanto al turno noche B se puede observar que no hay ni un solo participante.

### **Variable factores influyentes en el desempeño y satisfacción laboral**

**Tabla 5.**

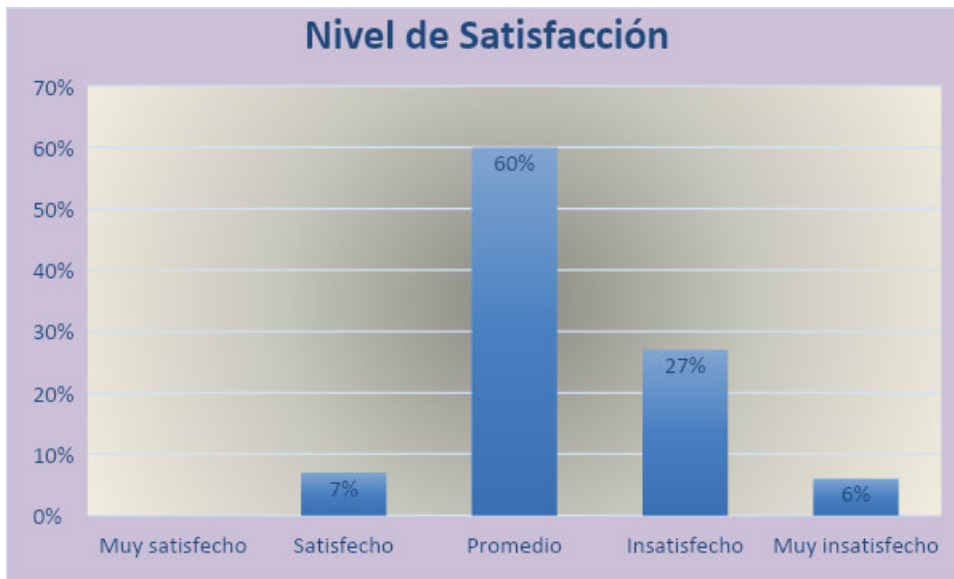
**Nivel de Satisfacción de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo -diciembre del 2021.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	2	7%
Promedio	18	60%
Insatisfecho	8	27%
Muy insatisfecho	2	6%
Total	30	100%

**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005

**Gráfico 5.**

**Nivel de satisfacción de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

Se pasa a evaluar el nivel de Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería de la UTI del Hospital de Clínicas de José de San Martín. Se observa a través del gráfico que en el personal predomina el nivel Promedio con un 60%, es decir que no hay satisfacción laboral pero tampoco una insatisfacción total. Esto debe deberse a ciertos aspectos laborales, que más adelante se analizará los factores de manera individual para entender mejor este resultado. Seguido por el nivel insatisfecho con un 27%, el nivel satisfecho que representa el 7%, el nivel muy insatisfecho con un 6% y finalmente el nivel muy satisfecho con un 0%.

**Tabla 6.**  
**Nivel de Satisfacción Laboral de la dimensión de Significación de la Tarea del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

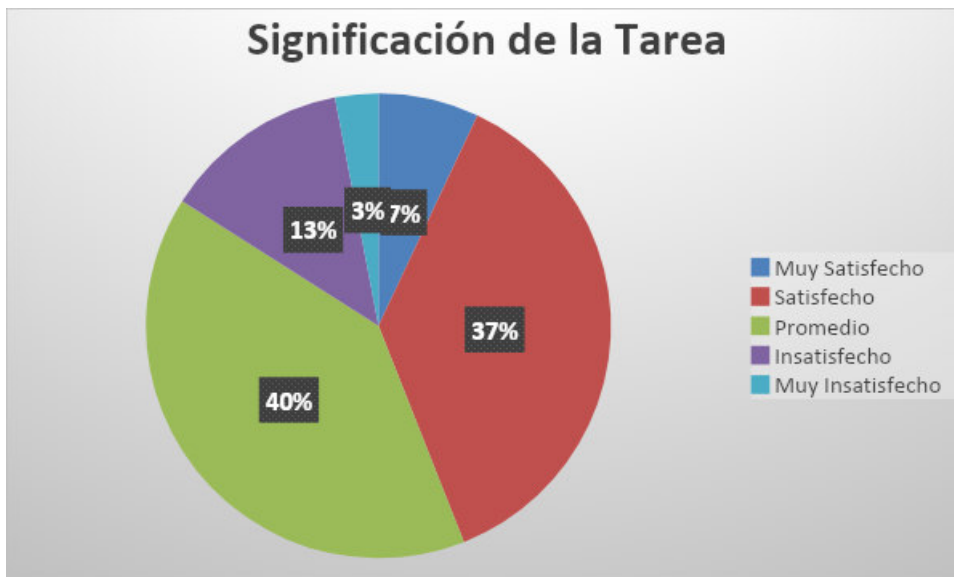
SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	2	7%
Satisfecho	11	37%

Promedio	12	40%
Insatisfecho	4	13%
Muy Insatisfecho	1	3%
Total	30	100%

**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

**Gráfico 6.**

**Nivel de Satisfacción Laboral de la dimensión de Significación de la Tarea del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

En relación con la primera dimensión, referida a Significación de la Tarea se encuentra que el 37% representa el nivel satisfecho, más un 7% de nivel muy satisfecho. Llegando a la sumatoria de 44% de ambas, comparando con los porcentajes del nivel insatisfecho con un 13% y el de muy insatisfecho con el 3%, que ambos llegarían a un total del 16%. Demostrando así el nivel de satisfacción que hay en cuanto a la significación de la tarea, ya que el porcentaje más alto es el nivel promedio con un 40% que nos indica una

posición neutral. Queda en evidencia que hay un alto nivel de satisfacción, esto indica que se sienten placenteros con su profesión y la labor que realizan.

**Tabla 7.**

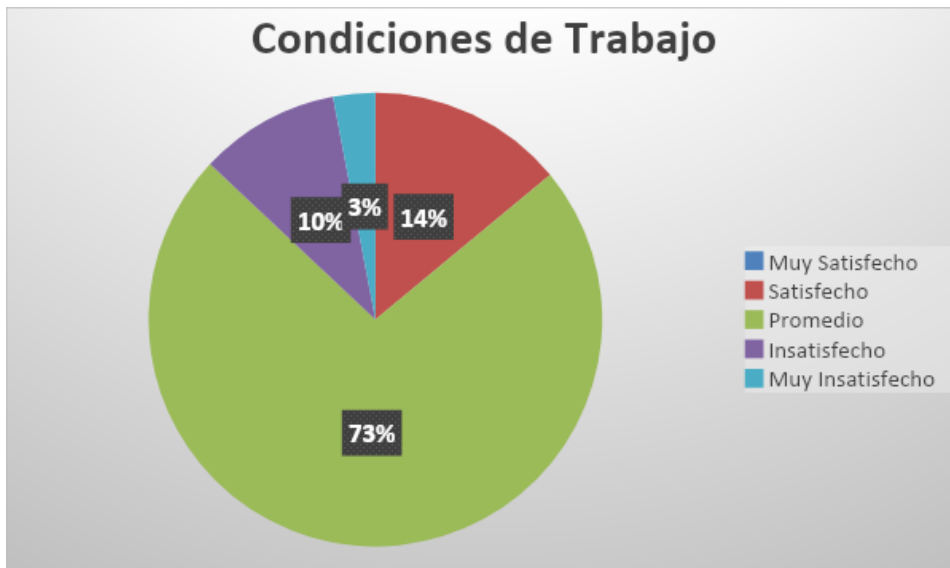
**Nivel de Satisfacción Laboral de la dimensión de Condiciones de Trabajo del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

CONDICIONES DE TRABAJO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	4	14%
Promedio	22	73%
Insatisfecho	3	10%
Muy Insatisfecho	1	3%
Total	30	100%

**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

**Gráfico 7.**

**Nivel de Satisfacción Laboral de la dimensión de Condiciones de Trabajo del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC.

En esta dimensión, se observa que el porcentaje nivel promedio representa un 73% seguido por un 14% del nivel satisfecho. Dejando con un 10% el nivel insatisfecho y un 3% al nivel muy insatisfecho. Esto indica que los trabajadores no se encuentran satisfechos con los lineamientos o reglas institucionales, aunque cabe aclarar que no es muy alto el nivel de desconformidad.

**Tabla 8.**

**Nivel de Satisfacción Laboral de la dimensión de la Reconocimiento Personal y/o social del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

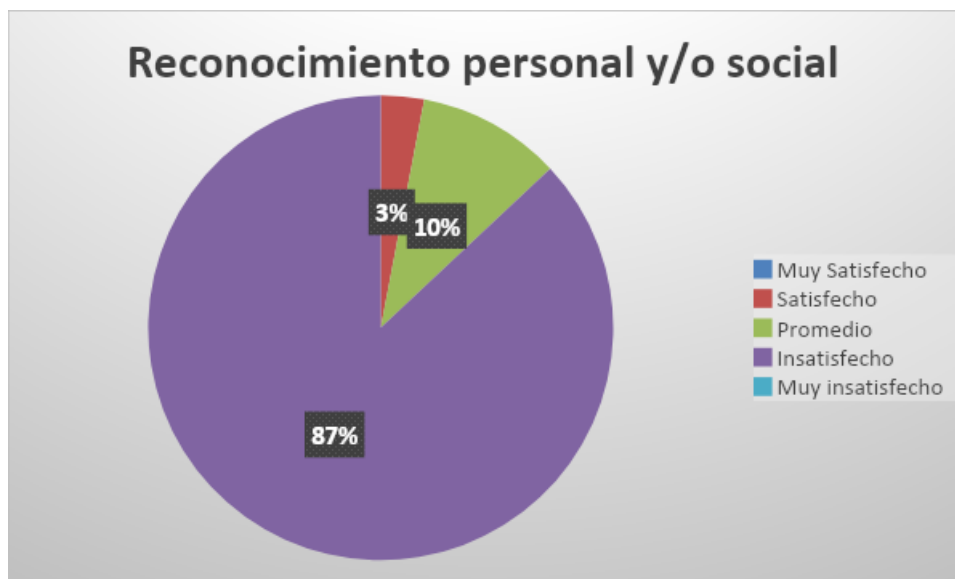
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	1	3%
Promedio	3	10%
Insatisfecho	26	87%
Muy insatisfecho	0	0%

Total:	30	100%
--------	----	------

Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

### Gráfico 8.

**Nivel de Satisfacción Laboral de la dimensión de Reconocimiento personal y/o social del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



Fuente: Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

Respecto a esta dimensión, observamos como el 87% de los encuestados se encuentra insatisfecho, esto señala que el reconocimiento personal es escaso en el servicio de la terapia. Se encuentra con un 10% el nivel promedio y por último con un 3% el nivel satisfecho.

### Tabla 9.

**Nivel de Satisfacción Laboral de la dimensión de Beneficios económicos del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

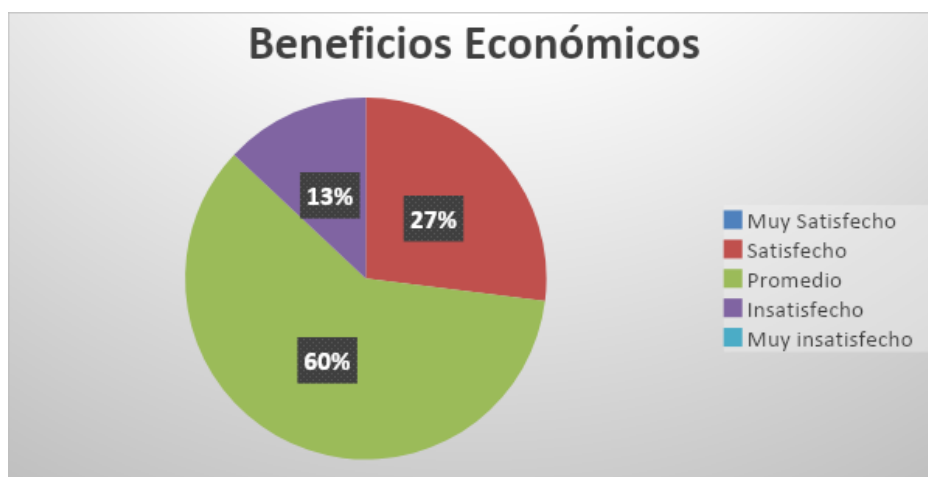
BENEFICIOS ECONÓMICOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	0	0%

Satisfecho	8	27%
Promedio	18	60%
Insatisfecho	4	13%
Muy insatisfecho	0	0%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

### Gráfico 9.

**Nivel de Satisfacción Laboral de la dimensión de Beneficios económicos del personal de Enfermería de la UTI durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaborado a partir de la encuesta de la escala de LS-SPC, de S. Palma, 2005.

La dimensión Beneficio Económicos representa que un 27% se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe. Sin embargo, existe un 60% que se encuentra ni conforme ni desconforme con el sueldo y por último el nivel insatisfecho representado con un 13%.

### Tabla 10.

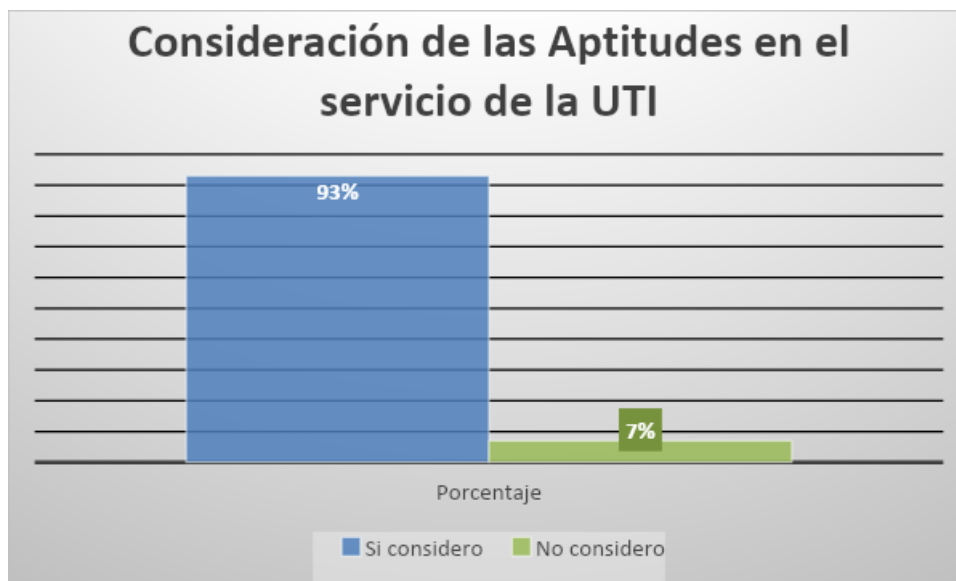
**Consideración de las Aptitudes para el desempeño de las tareas en el área de Terapia Intensiva durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

CONSIDERACIÓN DE LAS APTITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si considero	28	93%
No considero	2	7%
Total:	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

### Gráfico 10.

**Consideración de las Aptitudes esenciales para desempeño de las tareas en el área de Terapia Intensiva durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



Fuente: Elaboración propia.

Los entrevistados consideran con un 93% que las aptitudes para desempeñar las tareas en la UTI son esenciales, dejando una minoría que no considera que fuera necesaria (7%).

### Tabla 11.

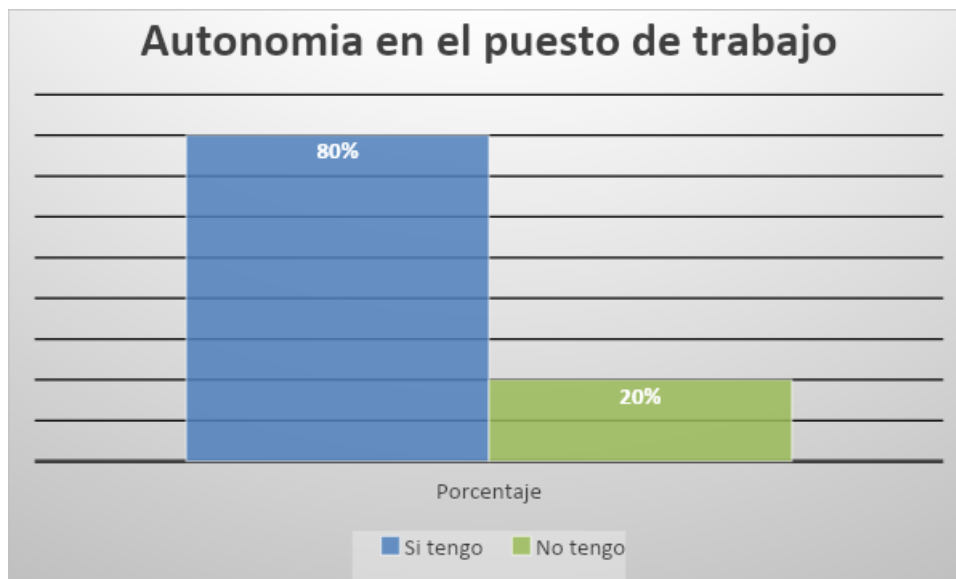
**Autonomía en el puesto que desempeña durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

AUTONOMÍA EN EL PUESTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si tengo	24	80%
No tengo	6	20%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 11.**

**Autonomía en el puesto que desempeñan durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico se observa que un gran porcentaje (80%), manifiesta tener autonomía en el puesto de trabajo. Sin embargo, un 20% considera que esto no ocurre.

### **Variable COVID-19**

**Tabla 12.**

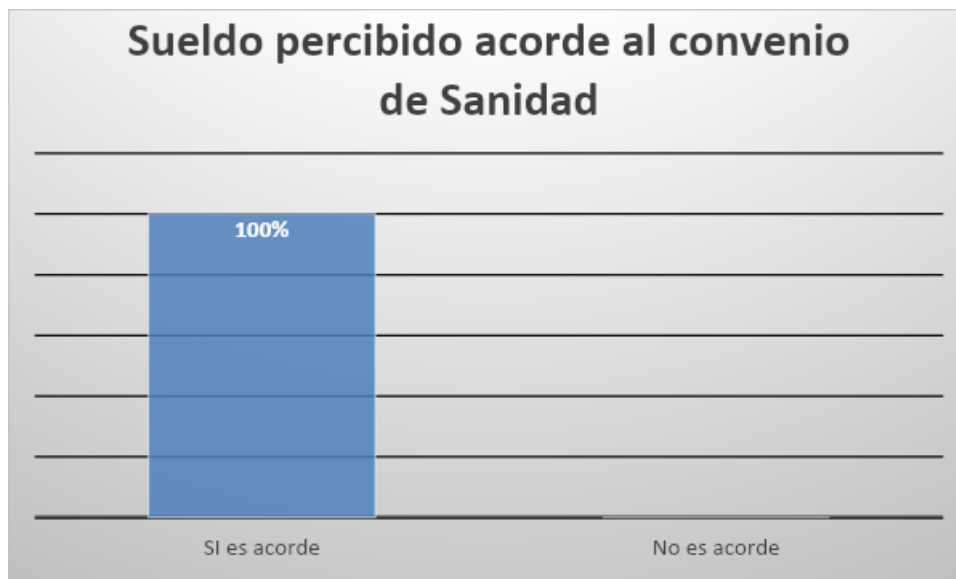
**Sueldo percibido acorde al convenio de sanidad durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

Sueldo percibido acorde al convenio de sanidad	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si es acorde	30	100%
No es acorde	0	0%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Gráfico 12.**

**Sueldo percibido acorde al convenio de sanidad durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia.

Se observa en el gráfico que el 100% del personal de enfermería del Hospital de Clínicas respondió que si percibe un sueldo monetario acorde al convenio de Sanidad.

### **Tabla 13.**

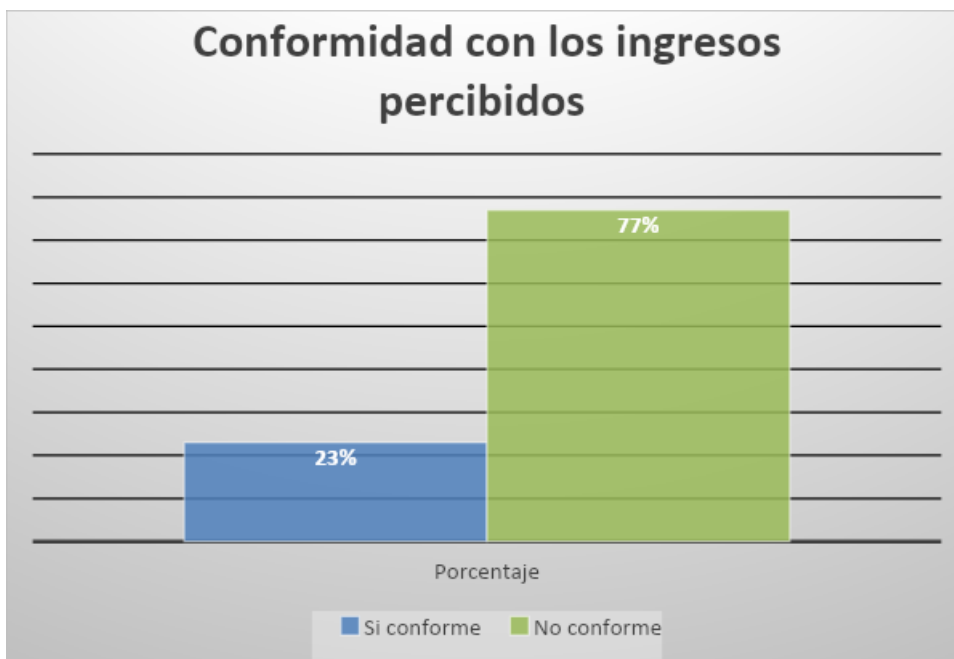
**Conformidad de los ingresos percibidos en el contexto de la pandemia durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

CONFORMIDAD DE LOS INGRESOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Afirmativo	7	23%
Negativo	23	77%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

### Gráfico 13.

**Conformidad de los ingresos percibidos en el contexto de la pandemia durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia.

La mayoría de los profesionales manifiestan no estar conformes con sus ingresos durante el contexto de la pandemia COVID-19. Lo que puede arrojar datos negativos respecto a la satisfacción en el ámbito laboral o influir de manera negativa en el desempeño de los trabajadores.

### Tabla 14.

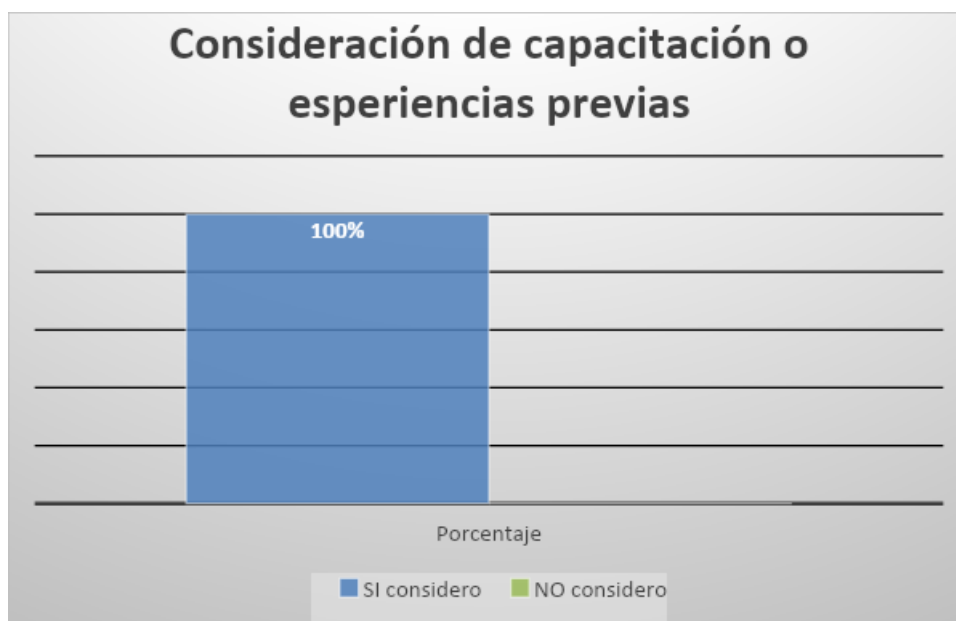
**Consideración necesaria de capacitaciones o experiencias para desempeñarse en el puesto de trabajo en el contexto covid-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

Consideración necesaria de capacitación/experiencia	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI considero	30	100%
NO considero	0	0%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico 14.**

**Consideración necesaria de capacitaciones o experiencias para desempeñarme en el puesto de trabajo en el contexto covid-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia.

El gráfico muestra que todos los enfermeros encuestados (100%) de la UTI consideran que es muy importante la capacitación o experiencias previas en puestos similares para mejorar el desempeño en tiempos de pandemia.

**Tabla 15.**

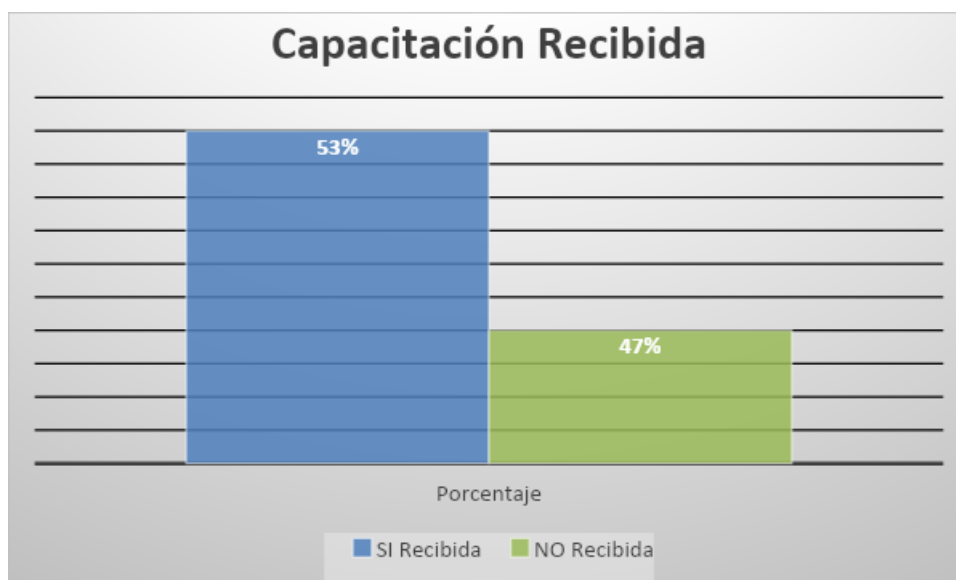
**Capacitación recibida para el desarrollo de las actividades en la pandemia COVID-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

CAPACITACIÓN RECIBIDA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI Recibida	16	53%
NO Recibida	14	47%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico 15.**

**Capacitación recibida para el desarrollo de las actividades en la pandemia COVID-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia.

Respecto a la pregunta si recibieron alguna capacitación para un mejor desarrollo de sus tareas en el contexto del COVID 19, se puede observar los porcentajes, un 53% manifestó que si y un 47% que no la recibió. Sin embargo,

todos los encuestados consideraron necesario realizar capacitaciones para mejorar su desempeño.

**Tabla 16.**

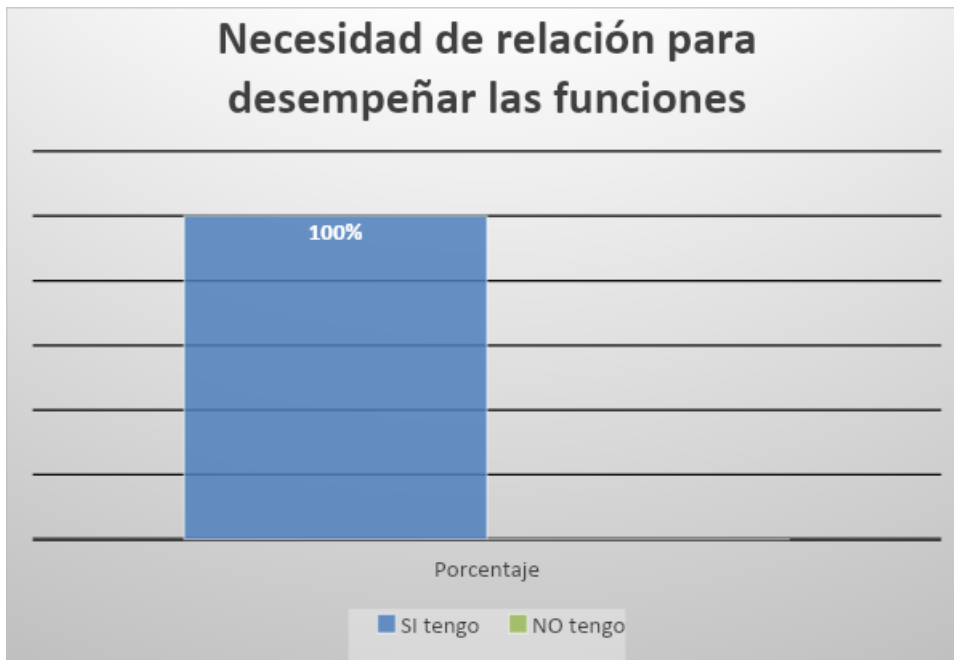
**Necesidad de relacionarse con otras personas para el desempeño de las funciones en la pandemia COVID-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

Necesidad de relación para las funciones	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI tengo	30	100%
NO tengo	0	0%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 16.**

**Necesidad de relacionarse con otras personas para el desempeño de las funciones en la pandemia COVID-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia.

En este gráfico se puede señalar que el 100% de los profesionales tienen la necesidad de relacionarse con sus compañeros para desempeñar sus funciones a partir de esta emergencia sanitaria.

**Tabla 17.**

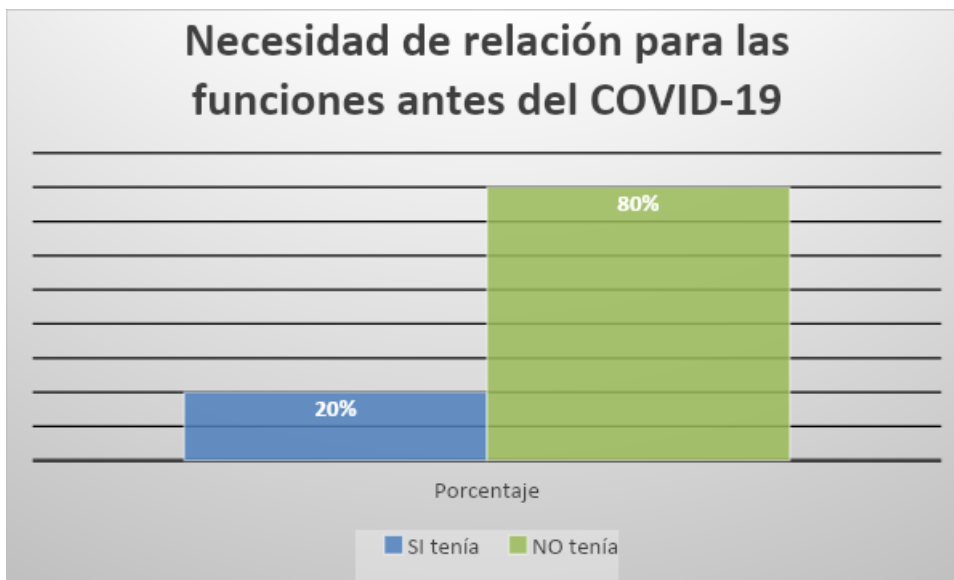
**Necesidad de relacionarse con otras personas para el desempeño de las funciones antes de la pandemia COVID-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

Necesidad de relación para las funciones antes del COVID-19	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI tengo	6	20%
NO tengo	24	80%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico 17.**

**Necesidad de relacionarse con otras personas para el desempeño de las funciones antes de la pandemia COVID-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia.

En cuando a la pregunta si los enfermeros de la UTI sentían la necesidad de relacionarse con otras personas para el desarrollo de sus actividades antes del suceso de la pandemia COVID-19, los encuestados respondieron con un 80% de manera negativa, “No tenían” la necesidad, dejando un 20% a que “Si tenían” la necesidad del compañero (ayuda).

**Tabla 18.**

**Percepción del cansancio de los enfermeros de la UTI en la pandemia COVID-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

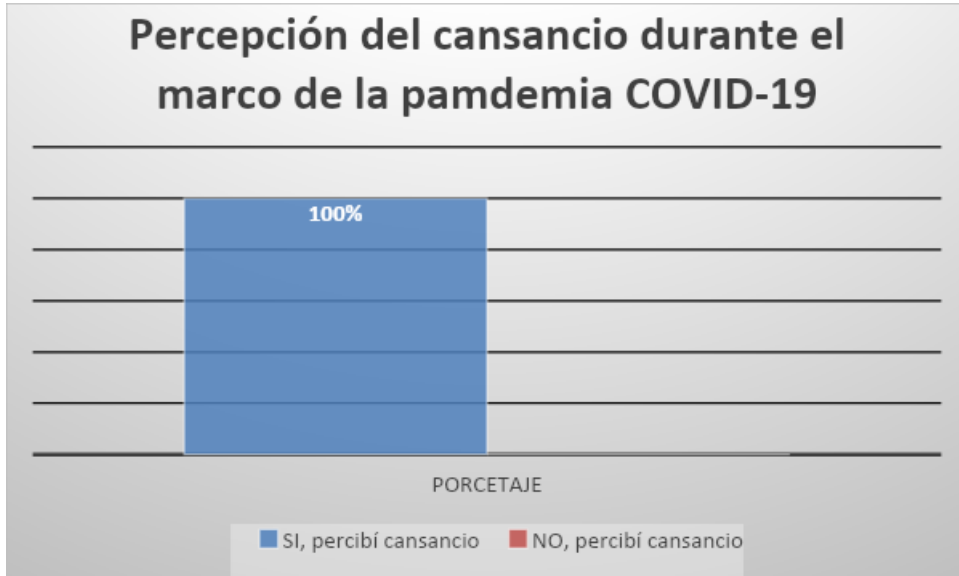
PERCEPCIÓN DEL CANSANCIO	CANTIDAD	PORCETAJE
SI, percibí cansancio	30	100%
NO, percibí cansancio	0	0%

Total:	30	100%
--------	----	------

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 18.**

**Percepción del cansancio de los enfermeros de la UTI en la pandemia COVID-19 durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a esta representación gráfica se puede observar que el personal de enfermería de la UTI, en un 100%, es decir que todos percibieron en algún momento del período de la pandemia COVID-19 un cansancio agotador, sintiendo no poder continuar con el trabajo diario.

**Tabla 19.**

**Motivos por el cual trabajó el personal de enfermería de la UTI en la pandemia durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**

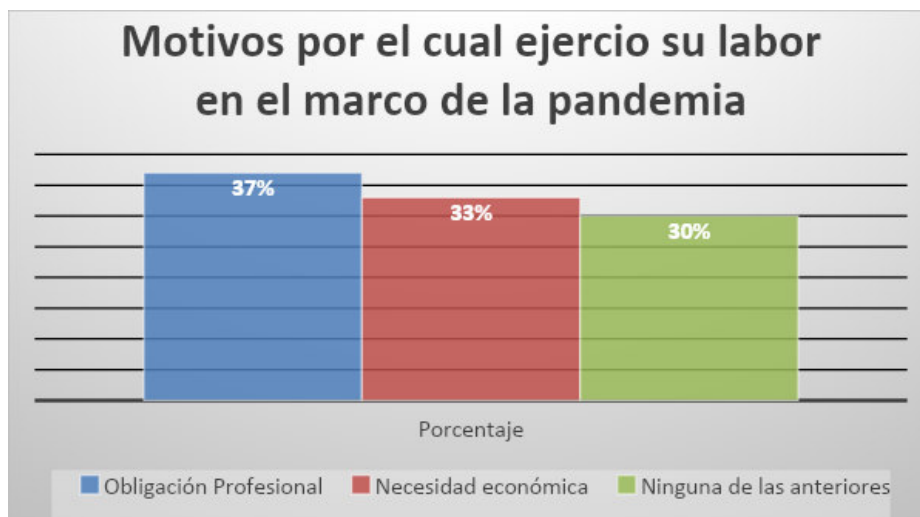
Motivos por el cual trabajaron los enfermeros en el marco de la pandemia	CANTIDAD	PORCENTAJE

Compromiso Personal	11	37%
Necesidad Económica	10	33%
Ninguna de las anteriores	9	30%
Total:	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

### Gráfico 19.

**Motivos por el cual trabajo el personal de enfermería de la UTI en la pandemia durante el periodo marzo-diciembre del 2021.**



**Fuente:** Elaboración propia.

Este último gráfico representa los motivos por el cual los enfermeros del servicio de la UTI trabajaron durante la pandemia del COVID-19. En primer lugar, se encuentra el motivo Compromiso Profesional con un 37%, seguido por Necesidad Económica con un 33% y por último está representado con un 30% que no se debe a ninguna de las anteriores.

## Conclusiones

A partir de todos los datos obtenidos y de los factores analizados como la autoapreciación profesional respecto al labor, la distribución física, el ambiente en general, la relación entre compañeros y superiores, el ingreso percibido, el horario laboral, la autonomía, las aptitudes y entre otros. Se llega a la conclusión general que la mayoría de los profesionales encuestados que trabajan en la UTI del Hospital de Clínicas se encuentran en un nivel promedio con respecto a la satisfacción laboral (60%), es decir que no se encuentran satisfechos de acuerdo con la escala de medición de Sonia Palma, aunque tampoco insatisfechos. Analizando en profundidad, estos profesionales no se encuentran satisfechos por algunos acontecimientos ocurridos durante el marco de la emergencia sanitaria, principalmente el cansancio, el 100% de los mismos afirman haber percibido un cansancio agotador, desde sentir no poder continuar con la labor. Aquí también entra otros factores no analizados en la investigación como la angustia, angustia de ver compañeros y familiares contagiados, el fallecimiento de pacientes de forma rápida y en cantidades no acostumbrada. Otro factor por la cual no se encuentran satisfechos es por la falta de reconocimiento, pues el 87% de los mismos, afirman no sentir reconociendo profesional, si bien apunta al nivel institucional, es también una repercusión de lo social. La sobre carga de trabajo por la falta de recurso humano o personal nueva sin experiencia, es sin duda otro factor ya que el 100% de los mismos aseguran que para un buen desempeño de las actividades en la UTI en tiempos de pandemia requieren de personal con capacitaciones o experiencias previas en puestos similares a la terapia. De igual manera la desconformidad de los sueldos percibidos durante el marco de

la emergencia sanitaria son algunas de las causantes de la insatisfacción, aunque cabe aclarar que los mismos obtienen un sueldo acorde al Convenio Colectivo de Trabajo. Por el contrario, se deduce que de los factores por los cuales no se encuentran en una total insatisfacción pese al estrés y la sobrecarga de trabajo en tiempos de COVID-19, sería la antigüedad del personal en el servicio. Se pudo observar que aquellos de mayores años de antigüedad en el servicio constituyen el porcentaje más bajo (10%), mientras que los que menos años de antigüedad tienen representan el porcentaje más alto (40%), se sabe que el personal nuevo cuenta con más energías, se desempeñan con más predisposición en las tareas a desarrollar. En cambio, aquellos con más años de antigüedad tienden a tener un menor rendimiento por el paso de los años, cansancio, estrés acumulado e incluso se sienten en riesgo por el agente nuevo. Otro factor para tener en cuenta en este caso es la edad, la mayoría de los encuestados tienen entre 25 a 35 años (38%). Los agentes jóvenes tienden a sentirse más motivada debido a la gran necesidad del desarrollo profesional y de encontrar esa "aceptación" de sus compañeros y/o superiores, que los mismos lo hacen desde el instinto de supervivencia. También se supone que la mayoría de la gente joven se encuentra en el turno noche, específicamente en la noche "A", debido a que el 48% de los encuestados pertenecen a ese turno puntualmente. Por último, otro factor sería que la mayoría (80%) de los enfermeros de la UTI perciben tener una autonomía en sus funciones. Lo que les da la posibilidad de gestionar mejor su trabajo, reforzar la autoestima y que los mismos asumen más compromiso y responsabilidad, aumentando así el sentimiento de pertinencia.

Cabe remarcar como algo positivo que el 93% de los profesionales consideran que las aptitudes son esenciales para mejorar el desempeño de las funciones, que el mismo se refleja en la dimensión significación de la tarea que engloba las actitudes y aptitudes de los empleados tienden a tener ante su trabajo, en donde el 42% de los profesionales se encuentran satisfechos y un 40% en nivel promedio con respecto a esa dimensión. Dichos profesionales tienen una autoapreciación profesional, es decir se sienten a gusto con su profesión. Como así también el 36% de los encuestados refieren haber trabajado durante el marco de la pandemia por compromiso profesional. Lo que deja evidente que sienten un grado de plenitud al ejercer la profesión. Entonces ante estos datos se llega a interpretar que, si bien pudieron sufrir cambios en su desempeño laboral, no hubo una disminución de esta pese a la sobre carga de trabajo. Sumado a que el 53% de los profesionales se han capacitado durante el marco de la pandemia para mejorar sus funciones, lo que repercute directamente en la calidad de atención brindada a los individuos debido a que los mismos fortalecen los conocimientos, mejorando los procedimientos de atención. Todo eso contribuye a mejorar el desempeño del profesional.

Algo a descarta de esta contingencia sanitaria y a partir de las presiones, es el trabajo en equipo que sin duda lo que más se ha fortalecido en estos tiempos. El 100% de los terapistas afirman la necesita de relacionarse con el compañero para garantizar la seguridad del paciente. Dejando instaurado el trabajo en equipo que antes del suceso no lo tenían presente, el 80% afirmó que no sentir esa necesidad.

Para finalizar se recomienda mayor reconocimiento hacia estos profesionales, ya que principalmente esto repercute en el desempeño laboral

de los agentes generando la desmotivación en los nuevos y más conflictos internos en los antiguos. Por lo que también se recomienda realizar mediciones periódicas sobre la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería permitiendo a los superiores conocer cuáles son las necesidades y falencias, para que de esta manera se tomen las medidas necesarias, sabiendo que para mejorar la calidad de los cuidados se necesita personal satisfecho y valorado dentro de su entorno laboral.

## Referencias Bibliográficas

Alejandro Pérez, PMP, PMI ACP, PM<sup>2</sup> (2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Disponible en: <https://www.ceolevel.com/herzberg>

Bonilla Rios, Gina Lilian (2018). Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de una ong de lima metropolitana. Disponible en: <file:///C:/Users/PC/Downloads/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN%20ANALIZAR.pdf>

Cieza Herrera, M. (2017). Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Villa El Salvador. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5527/Cieza\\_%20HMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5527/Cieza_%20HMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Clayton Alderfer. III.-La teoría de ERG. Disponible en: <file:///C:/Users/PC/Downloads/Capitulo3%20teoria%20ERG.pdf>

Daniel Quintana Atencio y Carolina Tarqui-Maman (2019). Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en un Hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Disponible en: [https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/#redalyc\\_273862538013\\_ref26](https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/#redalyc_273862538013_ref26)

East, S. Laurence, T. López Mourelo, E. (2020). COVID-19 y la Situación de las Trabajadoras de la Salud en Argentina. Disponible en: [https://argentina.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/wcms\\_754614.pdf](https://argentina.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/wcms_754614.pdf)

Estudios Gerenciales. Journal of Management and Economic for Iberoamerica (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinaciones. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Guevara, B., Zambrano, A. y Evies, A. (2007). Una aproximación al perfil de la enfermera intensivista. Revista electrónica de portales médicos. Recuperado de: [www.portalesmedicos.com](http://www.portalesmedicos.com).

Iannini, C. (2021). Perfil. El relato en primera persona de un enfermero: Gente joven me pide poder respirar. Disponible en: <https://www.perfil.com/noticias/sociedad/covid-19-terapia-intensiva-segunda-ola-relato-en-primera-persona-de-un-enfermero-gente-joven-me-pide-poder-respirar.phtml>

Kelly Lizbeth Eugenio Cruzado (2019). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel ii – i del distrito de bambamarca, provincia hualgayoc, departamento cajamarca. Disponible en: Satisfacción Laboral (Tesis) HOSPITAL.pdf

Ministerio de Salud de la Nación (2021). Información epidemiológica. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus/informacion-epidemiologica>

Ministerio de salud de la Nación (2021). Unidades de cuidados intensivos – directrices. Recuperado en:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-748-2014-230534/texto>

Organización Mundial de la Salud (2020). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de:

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Organización Mundial de la Salud (2020). La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería.

Organización Mundial de la Salud (2021). Coronavirus disease (COVID-19) Weekly Epidemiological Update and Weekly Operational Update. Recuperado de:

<https://www.who.int/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>

Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3 Marcaibo sep. 2010. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Roemmers, A. (2000). La Enfermería en Cuidados Intensivos. Disponible en: <https://www.roemmers.com.ar/sites/default/files/La%20Enfermer%C3%A1Da%20en%20Cuidados%20Intensivos.pdf>

Savietto, J. Quiroga, R. (2013). Grado de satisfacción laboral, que presenta el personal de enfermería, del servicio de terapia intensiva del Hospital

Humberto Notti. Disponible en:  
[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/9868/savietto-juan.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/9868/savietto-juan.pdf)

Sociedad Argentina de Terapia Intensiva (2021). Categorización de áreas de cuidados intensivos polivalentes. Recuperado en:  
<file:///C:/Users/PC/Downloads/Normas-de-categorizacion-de-las-Unidades-de-Cuidados-Intensivos.pdf>

Sociedad Argentina de Terapia Intensiva (2021). Directrices de UTI Adultos/Pediátrica MSN. Recuperado en:  
<https://www.sati.org.ar/index.php/directrices-de-uti-adultos-pediatria-msn>

Soza, C. y Aguilar, V. (2019). Estancia de investigación de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral en la Universidad Nacional del Centro - Escuela Superior de Ciencias de la Salud.

Universidad Nacional de Córdoba (2021). Desempeño de un enfermero. Recuperado de: <https://enfermeria.fcm.unc.edu.ar/campo-ocupacional>.

Valdés Herrera, C. (s/f). Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías. Disponible en:  
<https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#que-es-motivacion>

Vítolo, F. (2010). Biblioteca Virtual Noble: Seguridad del Paciente en Terapia Intensiva. Disponible en:  
[http://www.nobleseguros.com/ARTICULOS\\_NOBLE/54.pdf](http://www.nobleseguros.com/ARTICULOS_NOBLE/54.pdf)

## **ANEXO**

### **Encuesta de la escala de Satisfacción Laboral.**

La presente encuesta fue extraída para identificar los factores influyentes del desempeño y satisfacción laboral, puesto que si bien este TEST evalúa de manera principal la satisfacción laboral también nos permite evaluar el desempeño laboral por la relacionan de diferentes factores entre ambas. Será completada únicamente por los enfermeros de la UTI del Hospital de Clínicas, José de San Martín durante el marco del contexto COVID-19.

#### **Datos personales:**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_ Turno: \_\_\_\_\_

#### **Instrucciones:**

Lee cada uno de los siguientes ítems y responde del 1 al 5, anotando el número que mejor la describa:

1. Totalmente acuerdo. (TA)
2. De Acuerdo. (DA)
3. Indeciso. (I)
4. En Desacuerdo. (D)
5. Total Desacuerdo. (TD)

N	Items	TA	DA	I	D	TD
1	La Distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que hago					
6	Me siento útil con la labor que realizo					
7	El ambiente donde trabajo es confortable					
8	Siento que recibo un mal trato de mis superiores					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con mis superiores facilita el trabajo					
15	La comodidad en el ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

1 7	El horario de trabajo me resulta incomodo					
1 8	Me complacen los resultados de mi trabajo					
1 9	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
2 0	En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo					
2 1	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
2 2	Me gusta el trabajo que realizo					
2 3	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
2 4	Me desagrada que limiten mi trabajo					
2 5	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
2 6	Me gusta la actividad que realizo					
2 7	Mi superior valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

### **Encuesta de las repercusiones de la pandemia covid-19 en el desempeño y satisfacción laboral.**

En esta última encuesta relacionado con el contexto del COVID-19 de elaboración propia necesaria para investigación, que consta en responder marcando con una "x" las afirmaciones.

1. ¿Siente que las aptitudes son esenciales para desarrollar sus tareas?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
2. ¿Tiene autonomía en el puesto que desempeña?	<b>SI</b>	<b>NO</b>

3. ¿El sueldo que percibe está de acuerdo con el convenio de Sanidad?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
4. ¿Considera que sus ingresos fueron suficientes para cubrir sus gastos durante la pandemia?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
5. Después de esta experiencia: ¿Considera usted que para un buen desempeño en el puesto requiere de capacitaciones o de experiencias previas en puestos similares?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
6. ¿Ha recibido alguna capacitación para poder realizar sus tareas, durante la pandemia?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
7. ¿Sintió la necesidad de relacionarse con otras personas para cumplir sus funciones, a partir de esta emergencia sanitaria?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
8. ¿Antes de esta situación, también sentía esta necesidad?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
9. ¿Percibió en algún momento del periodo de la pandemia un cansancio agotador de sentir, NO poder continuar con su labor?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
10. Los principales motivos por lo cual usted continuó trabajando pese al riesgo del contagio son:	Compromiso Profesional	
	Necesidad Económica	
	Ninguna de las anteriores	

**Análisis de las encuestas de Sonia Palma:** En el eje horizontal se encuentran las encuestas realizadas (30) y en el eje vertical se encuentran las preguntas (27) y sus respectivas respuestas. Al final se hace la sumatoria de las respuestas de cada encuestado.

