



**Estudio Exploratorio de los Componentes que Influyen
en la Satisfacción Laboral de los y las Auxiliares de
Enfermería del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile.**

Parte II

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PERSONAS Y DINÁMICA ORGANIZACIONAL**

**Alumno: Dánisa Retamal Eltit
Profesor Guía: Roberto Carvalho**

Santiago, Noviembre 2016

Quisiera agradecer por orden de sucesos, a mi amiga Daniela Ansaldo, que sus sabias palabras me ayudaron a retomar y sostener el trabajo, a mis dos hijas por su infinita paciencia, a mi madre por su apoyo incondicional en cada decisión que he tomado, a mis compañeros de tesis, por las horas de trabajo; y finalmente a nuestro profesor guía Roberto Carvalho, porque sin él, ninguno que estos agradecimientos hubiera sido posible.

Dánisa Retamal Eltit

ÍNDICE

1. MARCO TEÓRICO	
1.1 Satisfacción laboral.....	7
1.2 Modelos.....	10
1.2.1 Modelo de Agresión de Neuman y Baron.....	10
1.2.2 Modelo de Estresores Laborales Fox y Spector.....	11
1.2.3 Modelo Jerárquico Sackett y De Vore.....	12
1.2.4 Modelo Autocontrol Marcus y Shuler.....	13
1.2.5 Modelo de Características del Puesto. Hackmen y Oldham.....	13
1.2.6 Modelo Psicodinámica del Trabajo. Dejours.....	14
1.2.7 Modelo Escala de satisfacción laboral. Palma.....	16
1.2.8 Modelo Satisfacción Laboral Robbins.....	18
2. METODOLOGÍA	
2.1 Detalle de los pasos de la investigación.....	21
2.1.1 Estudio de Caso.....	21
2.1.2 Uso de los estudios de caso.....	22
2.1.3 Tipos de Estudio de casos.....	22
2.1.4 Estrategias de la investigación.....	23
2.1.5 Focus Group.....	23
2.1.6 Encuesta.....	24
2.1.7 Elección de la herramienta de investigación.....	25
2.1.8 Obtención de información.....	26
2.1.8.1 Fuentes primarias.....	26
2.1.8.2 Fuentes secundarias.....	26
2.2 Justificación del Modelo adoptado.....	27
2.3 Justificación del Método utilizados.....	28

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Satisfacción laboral

Palma (1999), define la satisfacción laboral como una actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo, y que dicha actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo, esto es retribución, seguridad, progreso, compañerismo, también toma en cuenta si es que el puesto de trabajo se adecua a la persona, en relación a sus necesidades, valores y rasgos.

Hamermesh (2001) por su lado indica que en economía, se considera que un factor determinante de la utilidad total corresponde a la utilidad derivada del trabajo, que es medida a través de la satisfacción laboral en una empresa.

Por otra parte, Davis y Newstrom (2003), han planteado la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones, a favor o en contra, con que los sujetos ven su trabajo. La definen como una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado hacia algo.

Adicionalmente, Akoontz y Weihrich (2004), señalan que la satisfacción laboral es el gusto experimentado tras cumplir un deseo o una meta, es decir, la satisfacción es un resultado ya experimentado.

Otro autor como García Viamontes (2010), plantea que los niveles de satisfacción laboral, están condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural en los cuales está inmerso el individuo. Estos factores generan un conjunto de necesidades, expectativas y aspiraciones relacionadas al área personal y laboral del sujeto, que determinan los niveles de satisfacción. Y considera que, la satisfacción o insatisfacción están determinadas por la comparación que se hace entre lo que el individuo aporta, y recibe a cambio, frente lo que reportan y reciben los otros sujetos de su marco de referencia.

Robbins (2012), definió la satisfacción laboral como una actitud del individuo hacia su puesto de trabajo, asimismo define las actitudes como juicios evaluativos sobre objetos, personas o acontecimientos; las actitudes tienen tres tipos de Componentes: a) componentes cognoscitivos, tiene que ver con las creencias y opiniones, b) componentes afectivos, se relacionan con las emociones o los sentimientos y c) componentes conductuales, que es la intención de conducirse de cierta manera con

algo o alguien; cuando se hable de actitud, se hace referencia esencialmente a la parte afectiva de los tres componentes mencionados.

Luego de revisar las distintas visiones sobre satisfacción laboral, donde ésta es vista por algunos autores como un grupo de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los trabajadores consideran su trabajo, sin embargo, Robbins (2012), en tanto, establece la satisfacción laboral, como una actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo, y define asimismo las actitudes como juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos personas o acontecimientos, estos juicios a su vez manifiestan la opinión de quien habla, es importante destacar que las actitudes no son lo mismo que los valores, definidos como convicciones básicas de que un modo peculiar de conducirse en lo personal o socialmente, preferible que su modo opuesto o contrario de conducirse, contiene un elemento de juicio, porque incorpora a las ideas personales sobre el bien, lo correcto y lo deseable.

En las organizaciones las actitudes son importantes, porque influyen en el comportamiento en el trabajo, un sujeto puede tener variadas actitudes, pero tomaremos las actitudes que guardan relación con el trabajo y, por tanto, representan evaluaciones positivas o negativas de los trabajadores sobre los aspectos de su entorno laboral. En las investigaciones más recientes (Robbins 2012), se ha demostrado que las actitudes pronostican significativamente el comportamiento y, se confirmó la idea de que las relaciones se mejoran tomando en cuenta variables moderadoras, los factores moderadores, en relación a estos, define como los más poderosos, la importancia de la actitud, su especificidad, su accesibilidad, la presencia de presiones sociales y si una persona tiene la experiencia directa de la actitud.

Las actitudes importantes son aquellas que manifiestan valores fundamentales, interés personal o identificación con grupos o individuos que valora una persona, es decir, muestran una relación fuerte con el comportamiento. Mientras más específica sean la actitud y la conducta, más sólida es el vínculo que las une. Las actitudes que se recuerdan con facilidad, predicen mejor el comportamiento que las que se escapan de la memoria, cuanto más se hable de una actitud hacia cierto tema, más probable se le recordara y más probable aún que moldee el comportamiento. Sin embargo hay discrepancia entre actitudes y comportamiento, sobre todo cuando hay presiones sociales para conducirse, esto es lo que caracteriza la conducta en las organizaciones. La relación entre actitud y comportamiento será más sólida si la actitud se refiere a algo con lo que el trabajador tiene una experiencia personal

La evaluación que un trabajador hace de cuan satisfecho o insatisfecho está con su trabajo, es la suma compleja de varios elementos complejos, no obstante la satisfacción será mayor si sus valores encajan

bien con los de la organización, por ejemplo si a una persona le da gran valor a la creatividad, imaginación e independencia, el trabajador no concordará con una organización que pretende la obediencia de sus trabajadores.

Existen cuatro factores que fomentan la satisfacción laboral: trabajo mentalmente estimulante, remuneración equitativa, condiciones laborales de apoyo y, compañeros que los respalden. Para mantener un nivel alto de satisfacción laboral, es necesario que el área de la organización controle los cuatro factores.

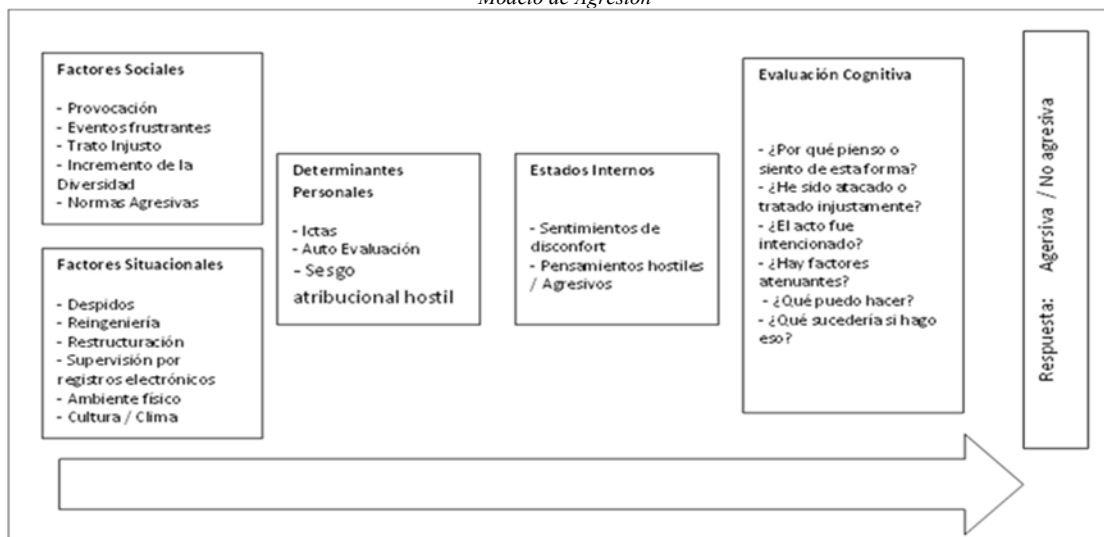
1. Trabajo mentalmente estimulante: las personas prefieren trabajos donde se les permita aplicar sus destrezas y habilidades, como también, se ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño. Esto genera en las personas un estímulo intelectual.
2. Remuneración equitativa: las personas quieren esquemas de pago y ascensos que les parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas. Cuando el salario es equitativo, se basa en las exigencias del trabajo, las capacidades de las personas y, los criterios salariales de la localidad, las personas se sienten satisfechas. Igualmente las personas quieren sistemas de ascensos equitativos, ya que los ascensos traen oportunidades de crecimiento personal, más responsabilidad y una mejor posición. Por lo tanto, es probable que se sientan más satisfechas las personas que perciben que las decisiones sobre los ascensos se toman de manera justa y equitativa.
3. Condiciones laborales de apoyo: las personas se interesan por su entorno laboral tanto por comodidad propia, como para facilitarse la realización de un buen trabajo, las personas prefieren los entornos que no sean peligrosos, ni incómodos, en instalaciones limpias y relativamente modernas y, con equipo y herramientas adecuadas.
4. Compañeros que los respalden: las personas obtienen más del trabajo, que el salario o realizaciones materiales; para la mayoría de las personas, también llena la necesidad de contacto social, por lo que tener compañeros agradables y que brinden apoyo aumenta la satisfacción laboral. El comportamiento del jefe es también un determinante importante de la satisfacción, en los estudios la satisfacción de los empleados, aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, elogia el buen desempeño, escucha las opiniones de los trabajadores y muestra un interés personal en ellos.

1.2 Modelos

1.2.1 Modelo de Agresión Laboral de Neuman y Baron (1998)

En este modelo las emociones negativas, como la hostilidad, el miedo y la vergüenza, juegan un rol importante, se señala que la agresión es provocada por condiciones ambientales y estresores. El Modelo de Agresión Laboral (ver figura N°1), indica que los factores que inciden en el desarrollo de conductas agresivas en el entorno de trabajo, se agrupan en dos factores: sociales y situacionales.

Figura N° 1
Modelo de Agresión



Fuente: Modelo teórico de agresión en el trabajo. Adaptado de J. H. Neuman y R. A. Baron, 1998, Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes and preferred targets, Journal of Management, 24 (3), p. 401.

1. Factores Sociales: dentro de los factores sociales, la provocación es una de las causas por las que se desarrollan conductas violentas, las personas agresivas coinciden en justificar sus acciones como una respuesta a las provocaciones previas que reciben por parte de sus compañeros de trabajo. Por otra parte la percepción de un trato injusto por parte de los trabajadores, puede llegar a ser motivo suficiente para la generación de conflictos, de reacciones negativas y agresiones. Otra causa tiene que ver con el clima organizacional relativo a la justicia, acá hay una percepción compartida de los miembros de trabajadores acerca del trato que reciben en sus lugares de trabajo. De esta forma si los trabajadores perciben un trato injusto y continuado como parte del ambiente de trabajo en el que se desenvuelven, los ambientes injustos promueven agresión y reacción ante las normas organizacionales, los elementos desencadenantes de un trato injusto, llevan a la frustración

individual o colectiva, porque una respuesta a la frustración es bloquear el objetivo de una meta organizacional. Asimismo, la diversidad de la plantilla: se refiere a las organizaciones donde coinciden empleados con diferentes características, como por ejemplo, edad, género, etnia, cultura, capacidad física o mental, estas diferencias pueden llevar a que entre los mismos miembros de la organización se genere uno o más sentimientos negativos de afecto, estos sentimientos dificultan la comunicación y en algunos casos fomenta la aparición de estereotipos.

2. Factores Situacionales: encontramos las prácticas asociadas a los despidos masivos, con los procesos de reducción de personal, la supervisión y el control continuado, medición de la productividad mediante registros de todo tipo, como los automatizados o electrónicos, también la característica estructural en la composición de los grupos, como por ejemplo, el tamaño de los grupos, porque en grupos muy amplios la posibilidad de pasar desapercibido es mayor. Las condiciones ambientales como la temperatura, baja calidad del aire, como en lugares que no cuentan con ventilación, excesivo nivel de ruido.
3. Determinantes Personales: los rasgos de personalidad, la personalidad tipo A, es característico de personas que normalmente trabajan en situaciones estresantes, sin embargo, se frustran fácilmente y no se muestran pacientes ni comprensivos.
4. Estados Internos y Evaluación Cognitiva: se incluye los aspectos emocionales, es decir, los estados emocionales y los pensamientos que los mismos generan, pueden junto a las evaluaciones de carácter cognitivo a determinar si se inicia una acción violenta o no.

1..2.2 Modelo de Estresores Laborales. Fox y Spector. 2005

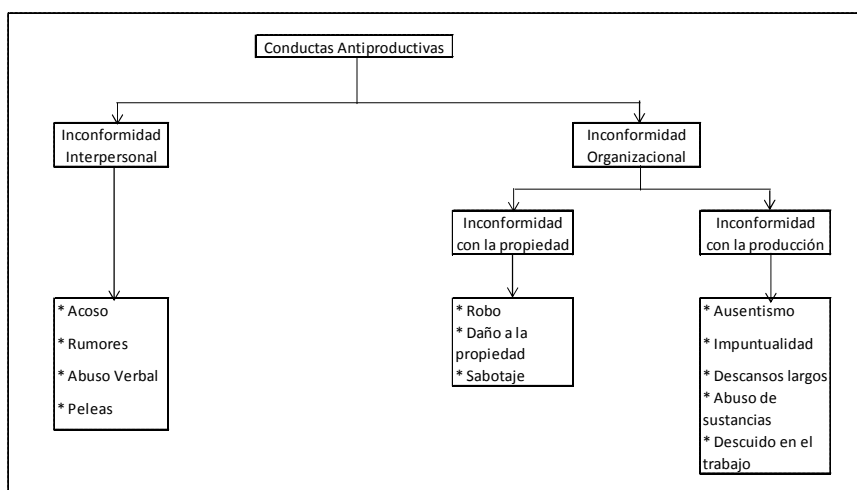
Este modelo le da importancia central a las emociones como respuesta a los estresores laborales. Las emociones ayudan a aumentar las intenciones de involucrarse en comportamientos contraproducentes, los estresores más estudiados han sido la sobrecarga laboral y los vinculados con conflictos y ambigüedad de rol, estos investigadores reconocieron la importancia de estresores provenientes del entorno social del trabajo, como los conflictos interpersonales, encontraron que los conflictos interpersonales son la principal fuente de estrés. Este modelo lo que busca es explicar la conexión entre

estrés, emociones y comportamientos contraproducentes, ya sea para atacar activa y directamente al causante, haciendo frente a la emoción de manera pasiva e indirectamente.

1.2.3 Modelo Jerárquico. Sackett y De Vore (2001)

Estos autores identifican dos factores que podrían llegar a explicar las conductas anti productivas por parte de los trabajadores; por un lado, está la inconformidad interpersonal, que se refiere a las conductas orientadas a perjudicar a las personas en el lugar de trabajo; y la inconformidad organizacional, que apunta a perjudicar la organización en su totalidad (Ver Figura N° 2).

Figura N° 2
Comportamiento contraproducente



Fuente: Revista Interamericana Psicología Ocupacional. Vol. 30 N° 1. Año 2011

Estas inconformidades configuran comportamientos desviados, estos autores los definieron como conductas intencionales contrarias a los legítimos intereses de la organización y generan situaciones disruptivas que repercuten en el desarrollo de la organización, como en el ausentismo, deshonestidad y sabotaje, ya que estos comportamientos son expresiones características de la disconformidad laboral que amenaza el bienestar de la organización o el de sus miembros.

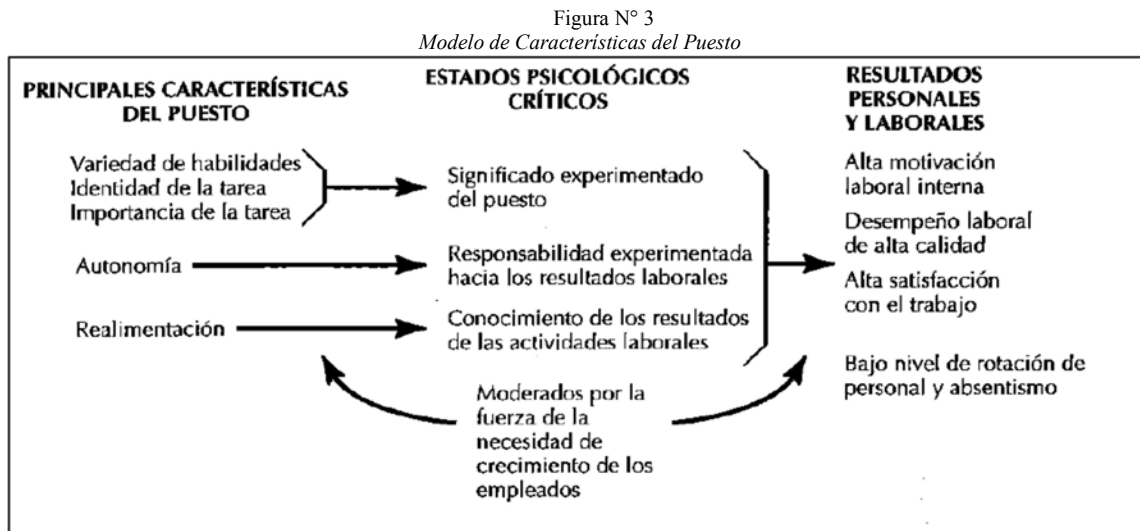
En este modelo, los comportamientos contraproducentes individuales se encuentran en el nivel más bajo, los comportamientos contraproducentes organizaciones y los individuales orientados a resultados, en el nivel intermedio; y los comportamientos contraproducentes globales en el más alto nivel.

1.2.4 Modelo Autocontrol Marcus y Schuler. 2004.

Estos autores sugirieron que el autocontrol es un factor determinante para mantener una buena actitud en el lugar de trabajo, ya que ellos plantean que cuando el autocontrol es bajo, las personas no pueden manejar sus frustraciones y reaccionan impulsivamente a las provocaciones, involucrándose en robos, fraudes, sabotajes y agresión. Demostraron la predicción de dos pares de situaciones a partir del comportamiento contraproducente general (CCG), definido como el comportamiento con consecuencias negativas a largo plazo, el comportamiento contraproducente general, incluye cuatro dimensiones: disparadora, oportunidades, autocontroles y propensiones; el comportamiento contraproducente general, determinó directamente las variables situacionales y motivacionales, e indirectamente incidió en el autocontrol. Asimismo, indican que la razón por la cual la mayoría de las personas resiste la tentación de transgredir límites legales es la tendencia al autocontrol, definida como la tendencia a no ejecutar conductas cuyas consecuencias a largo plazo podría exceder los beneficios inmediatos.

1.2.5 Modelo de Características del Puesto Hackman-Oldham

Este modelo señala que ciertas características del puesto contribuyen a determinados estados psicológicos y que la fuerza de la necesidad por el crecimiento que tienen los trabajadores tiene un importante efecto moderador. (Ver Figura N°3).



Fuente: Modelo de Característica del Puesto. Comportamiento Organizacional. Fred Luthans 11ª Edición. Ed. México 2008

Características del empleo:

1. Variedad de Habilidades: grado en que el puesto necesita que el trabajador utilice destrezas y habilidades, así como una gama de conocimientos
2. La Identidad de las Tareas: si el empleo tiene un inicio y un fin identificable
3. Importancia de las Tareas: comprende la importancia tanto interna como externa, por ejemplo, que tan orgullosos se siente un trabajador de contar dónde y en qué trabaja.
4. Autonomía: la independencia en el puesto, cuánta libertad y control tienen los trabajadores para programar su propio trabajo.
5. La Realimentación: información objetiva sobre el avance y el desempeño.

Estados Psicológicos Críticos:

1. Significado: este estado cognitivo se refiere al grado al cual los trabajadores perciben su trabajo como una contribución valiosa, además de importante y recompensable.
2. Responsabilidad: este estado se relaciona al grado con cuánto sienten los trabajadores que son personalmente responsables del trabajo que ejecutan.
3. Conocimiento de los resultados: este estado psicológico involucra el grado con que los empleados comprenden cómo se están desempeñando en el puesto de trabajo.

Este modelo propone que ciertas características del puesto dan lugar a estados psicológicos críticos, porque la variedad de habilidades, la identidad de las tareas y la importancia de las tareas, conducen a un significado experimentado, la autonomía crea un sentimiento de responsabilidad y la retroalimentación lleva al conocimiento de los resultados.

Este modelo postula a que, un individuo obtiene recompensas cuando sabe (reconocimiento de los resultados) que personalmente (responsabilidad experimentada) se ha desempeñado bien en una tarea que le interesa (significado experimentado). Las recompensas internas reafirman a los empleados, haciéndoles que tengan un buen desempeño (Hackman 2008)

1.2.6 Modelo Psicodinámica del Trabajo. Dejours. 2009

Este modelo fue llevado a cabo por el académico, psiquiatra y psicoanalista Christopher Dejours, tiene por objetivo el análisis clínico y teórico de la patología mental provocada por el trabajo. Esta teoría señala que el mundo del trabajo, ha sufrido transformaciones, producto del uso de nuevas tecnologías,

la flexibilidad del empleo, los métodos de evaluación individualizada del rendimiento y las certificaciones de calidad, generan nuevas formas de sufrimiento en los trabajadores y patologías mentales. Así mismo, sus investigaciones señalan que la relación con el trabajo tiene un papel determinante, tanto en la construcción, como en la degradación de la salud de los trabajadores.

El autor plantea que el trabajo es una prueba para la subjetividad, ya que el trabajo nunca se reduce a la ejecución de las prescripciones u órdenes formuladas por la jerarquía. Trabajar para las personas implica repensar la tarea, es decir, los objetivos a alcanzarse y la actividad, es decir, el cambio que hay que recorrer para alcanzar estos objetivos, ya que en todo trabajo hay que utilizar la inteligencia práctica, para formular un nuevo saber hacer de nuevas habilidades; esta prueba de trabajo no tiene nada de mecánico, es necesario tener en cuenta el tiempo que supone la familiarización con la tarea y la elaboración psíquica de las transformaciones subjetivas para que el poder mutador de la prueba del trabajo tenga lugar.

Determinadas formas de trabajo, rígidamente organizadas, pueden tener efectos reestructuradores sobre la personalidad, en tanto que organizaciones que dejan lugar para una autonomía organizativa, son potencialmente favorecedores de la construcción de la salud mental.

Los procesos de disociación progresiva, producto del trabajo dan sufrimiento a las personas, el sufrimiento por su parte suscita un movimiento de solidaridad y protesta, cuando se asocia el sufrimiento del otro con una injusticia provocada por la organización del trabajo, ya que ésta no solamente concierne a la organización, sino que, afecta a la evolución de la sociedad, así surge el concepto de centralidad del trabajo, por esto mismo la organización del trabajo debe ser considerada como una verdadera cuestión política. Dejours (2009).

Los aspectos que se estudian en relación al sufrimiento en el trabajo son:

1. Temor a la incompetencia: se da a conocer al sujeto, por un desfase existente entre la organización prescrita del trabajo y la organización real del trabajo.
2. Forzados a trabajar mal: el que trabaja, aunque sepa lo que tiene que hacer, no puede hacerlo porque hay restricciones sociales del trabajo; en este punto, el clima laboral es desastroso, cada individuo trabaja en soledad y todo el mundo retiene información.
3. Sin esperanza de reconocimiento: los que trabajan se esfuerzan por hacer las cosas lo mejor posible y aportar con energía, pasión y compromiso personal. Cuando esto pasa inadvertido en medio de la indiferencia general, o es negado por el resto, es peligroso ya que genera una desestabilización de las referencias donde se apoya la identidad. Los juicios de utilidad y

juicios de belleza y reconocimiento pueden transformar el trabajo en placer, porque de ese reconocimiento depende el sentido del sufrimiento, reconocer el trabajo, es reconocer mis esfuerzos, mis angustias, mis dudas, mis decepciones y mi desaliento, todo el sufrimiento no fue en vano y no solamente contribuye a la organización, sino que, ha hecho de mí, un sujeto diferente y se puede transferir ese reconocimiento del trabajo al registro de la construcción de la identidad. Y, se transforma todo ese sentimiento, en un sentido de alivio. Este tipo de sufrimiento en el trabajo, solamente genera más sufrimiento, como un círculo vicioso, ya que se transformará en algo desestructurante, capaz de desestabilizar la identidad y la personalidad y causar enfermedades mentales.

4. Sufrimiento y defensa: pocas veces se recibe reconocimiento de manera satisfactoria, por lo que es esperable que el trabajo genere manifestaciones psicopatológicas. Existen defensas construidas y sostenidas colectivamente por los trabajadores, se trata de estrategias colectivas de defensa, la mayoría de los trabajadores conservan su normalidad a pesar de las exigencias del trabajo, la normalidad no es el efecto pasivo, su condicionamiento social, sino como un resultado conquistado en la lucha contra la desestabilización psíquica provocada por las exigencias del trabajo.

1.2.7 Modelo Escala de Satisfacción Laboral. Palma. 2009

El año 2004, esta autora propone, una escala de satisfacción laboral, para trabajadores de Lima Metropolitana, en el mismo documento, señala que no encontró estudios sobre validaciones de instrumentos de satisfacción laboral en Perú; y, de acuerdo a la literatura que hasta ese momento había indagado para desarrollar su instrumento de satisfacción laboral, indicó que la técnica de mayor uso para la medición de actitudes eran las escalas, por eso optó por la elaboración de una escala con el Método Likert.

La escala SL-SPC, quedó como una escala aditiva de medición ordinal asociada a siete factores:

1. Condiciones físicas y/o materiales: los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
2. Beneficios laborales y/o remunerativos: el grado de complacencia, en relación con el incentivo económico regular o adicional, como pago por la labor que realiza. Políticas administrativas: el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y, asociada directamente con el trabajador.

3. Relaciones sociales: el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
4. Desarrollo personal: oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
5. Desempeño de tareas: la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que se labora.
6. Relación con la autoridad: la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a las actividades cotidianas.

Posteriormente, en el año 2009, Palma plantea que la preocupación por optimizar la productividad en las organizaciones y el creciente valor al sistema humano social como capital más importante para el éxito organizacional, ha generado una recurrente demanda por servicios que ayuden a la organización a conocer del funcionamiento de procesos y resultados asociados al desempeño, esta autora aporta un nuevo instrumento, que explora la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados, como por ejemplo, posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe el trabajador acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y, condiciones laborales que faciliten su tarea. Determinando cinco factores en vez de siete:

1. Autorrealización: apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades, que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva.
 - a. Existen oportunidades de progresar en la institución.
 - b. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse
2. Involucramiento laboral: identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.
 - a. Cada trabajador se considera un factor clave para el éxito de la organización.
 - b. Los trabajadores están comprometidos con la organización.
3. Supervisión: apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en la relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte del desempeño diario
 - a. El supervisor brinda apoyo para superar obstáculos que se presentan
 - b. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar.
4. Comunicación: percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la

atención de usuarios y/o clientes de la misma:

- a. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
 - b. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
5. Condiciones laborales: reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales, necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas:
- a. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
 - b. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

1.2.8 Modelo Satisfacción laboral Robbins 2012

Este autor plantea que el trabajo es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un camión, requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir con los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales, por lo que la evaluación de satisfacción o insatisfacción del o los trabajadores es la suma compleja de los elementos descritos. Existen dos métodos para medir el concepto de satisfacción laboral, la calificación única general y la calificación sumada, que está compuesta por varias facetas del trabajo que se realiza:

1. Método de la calificación única general: consiste en pedir a las personas que respondan a una pregunta, como por ejemplo: "Considerando todos sus aspectos ¿qué tan satisfecho se siente con su trabajo? Los entrevistados dan respuesta rodeando con un círculo un número entre uno y cinco que corresponden a las contestaciones: "muy satisfechos "muy insatisfechos".
2. Método de calificación sumada: la suma de las facetas del trabajo es más elaborado, se identifican los elementos claves de un trabajo y se pregunta al trabajador su opinión respecto a cada uno de ellos. Entre los factores característicos que se incluirían, están la índole del trabajo, supervisión, salario actual, oportunidades de ascender y relaciones con los compañeros. Estos factores se califican con una escala estandarizada y se suman para dar una calificación general de la satisfacción con el trabajo.

Según lo planteado por Robbins (2012), el método más popular para obtener información sobre las actitudes de los empleados, son las encuestas de actitudes. (Ver Figura 4)

Figura N° 4
Muestra de una encuesta de actitudes

Responda a los siguientes enunciados con la siguiente escala de calificación	
	5 Muy de acuerdo 4 De acuerdo 3 Indeciso 2 En desacuerdo 1 Muy en Desacuerdo
Enunciado	Calificación
1. Esta compañía es un muy buen lugar para trabajar	_____
2. Si me esfuerzo puedo avanzar en esta compañía	_____
3. Mi nivel salarial es equiparable al nivel de otra compañía	_____
4. Las decisiones sobre ascensos se toman equitativamente	_____
5. Entiendo todas las prestaciones que ofrece la compañía	_____
6. En mi puesto puedo aplicar lo mejor de mis capacidades	_____
7. Mi carga de trabajo es sujeta, pero no me abruma	_____
8. Confío en mi jefe	_____
9. Me siento libre para comunicar a mi jefe lo que pienso	_____
10. Se lo que mi jefe espera de mi	_____

Fuente: Comportamiento Organizacional. Stephen P. Robbins. 2012

En las encuestas de actitudes, se presentan al trabajador un conjunto de enunciados o preguntas. Lo ideal es que los reactivos estén adaptados para conseguir información específica de acuerdo con lo que quieran los directivos. Para calcular la calificación de las actitudes, se suman las respuestas del cuestionario. También es posible calcular un promedio de las calificaciones de grupo, departamentos, divisiones o toda la organización.

Robbins plantea que aplicar estas encuestas frecuentemente, ayuda a los directivos y administradores a ver cómo perciben los empleados sus condiciones de trabajo, como las políticas y prácticas que a la administración le parecen objetivas y justas, posiblemente a los trabajadores, en general o a cierto grupos de trabajadores, les parecen desiguales; es importante dice Robbins, comprender que el comportamiento de los trabajadores se basa en las percepciones y no en la realidad, el ejercicio regular de la encuesta, puede alertar a tiempo a la dirección de posibles problemas y las intenciones de los trabajadores, para que de esta manera puedan emprender acciones para minorar las repercusiones.

2. METODOLOGÍA

2.1 Detalle de los pasos de la investigación

La realización de este estudio de caso, para optar al grado de Magister en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional, se realizó el año 2013, en un área del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile; gracias a que uno de los integrantes del grupo, cumplía el rol, de Jefe del Departamento de Personal y de Bienestar Social en ese entonces. Cuando se realizó la evaluación de desempeño en el Hospital, se percataron que existía una rotación del 25% en un área, entonces nuestro compañero, nos invitó a participar en este desafío profesional, para investigar qué estaba ocurriendo al interior de esa área, ya que él, en su calidad de funcionario no podía liderar un estudio, puesto que, en su rol de Jefe de Personas, era contraproducente la figura de nuestro compañero, por la desconfianza que pudiera despertar la presencia del Jefe de Personas, la cual se vería disminuida al contar con personas externas a la Institución, presentadas como personal de apoyo para realizar esta labor.

Dada la importancia que revestía para la Dirección General del Hospital este problema, nos dieron acceso al recinto y la autorización para la realización del estudio; en la primera reunión, se nos indicó la importancia que revestía para el Hospital, lograr saber a qué se debía esta alta rotación, debido al costo que implicaba para ellos efectuar inducciones y capacitaciones permanentes a un área trascendente en el quehacer hospitalario ya que los logros y desafíos obtenidos por el Hospital durante el último año (2012-2013), habían llegado a la cobertura de 40 especialidades, con una ejecución de 7.000 cirugías y 642.000 prestaciones ambulatorias anuales, además de la atención de urgencia.

En esta reunión, se nos asignó como contacto institucional, a la psicóloga laboral del área de Recursos Humanos, quién nos detalló en esa oportunidad la dimensión del área donde se iba a investigar, reuniéndonos además, con la Enfermera Jefa del Hospital.

2.1.1 Estudio de caso

Para esta investigación, hemos utilizado el método de investigación de estudio de casos, que son reconocidos como una metodología de la ciencia social (Yin, 1998); es recomendable su utilización cuando se quiere estudiar la particularidad, (Stake, 1998), hacerlo a través de un caso en particular para llegar a conocer bien lo que se quiere investigar y, lo que se estudia es la cualidad de ser único, esto es

el conocimiento de los otros casos, que los que el caso en cuestión se diferencia. Para Stake (1998), la finalidad de un estudio de caso, es observar cuál es la situación que diferencia un caso de otro.

2.1.2 Uso de los estudios de caso

Los estudios de caso se pueden utilizar en una investigación, cuando ésta plantea las preguntas “cómo” y “por qué” (Yin, 1998.), un estudio de caso recoge de modo descriptivo, el estado actual de la cosa a investigar, debiendo evitar los juicios de valor, se puede efectuar individual o colectivamente, sobre todo, cuando los y las investigadoras tienen poco control sobre los eventos y, por último cuando el foco de análisis está dentro de un contexto contemporáneo dentro de la vida real.

2.1.3 Tipos de estudios de casos

Existen distintos tipos de estudio de casos, según señala Yin, dentro de los que podemos destacar:

1. Estudios de casos explicativos: son utilizados para hacer investigaciones causales.
2. Estudios de casos descriptivos: para los cuales se requiere una teoría descriptiva para ser desarrollada antes de empezar el proyecto.
3. Estudios de casos exploratorios: acá los casos son considerados un preludeo hacia una búsqueda social.

Un estudio de caso, se puede utilizar como una herramienta para la investigación y su campo de estudio ha sido para diversos usos, como por ejemplo:

- Planes de acción, ciencia política e investigación en administración pública.
- Psicología Comunitaria y sociología.
- Estudios organizacionales y de administración.
- La conducta de disertaciones y tesis en las ciencias sociales, las disciplinas académicas, así como campos profesionales tal como administración de negocios.
- Manejo de ciencia y trabajo social.

Un estudio de casos, necesita contar con el compromiso hacia la rigurosidad e imparcialidad de los datos empíricos que se vayan a presentar. Las preguntas más frecuentes que nos debemos plantear para efectuar un estudio de caso son:

- Como definir el caso que se requiere estudiar.
- Cómo determinar la información relevante a ser reunida.
- Qué se debiera hacer con la información una vez reunida.

2.1.4 Estrategias de investigación

Robert Yin, señala que existen cuatro estrategias de investigación en el área de las ciencias sociales, aparte de los estudios de caso: experimentos, encuestas, análisis de archivos e historias.

Figura N° 5
Situaciones relevantes para las diferentes estrategias de investigación

Estrategia	Forma de pregunta de investigación	¿Requiere control sobre eventos de comportamiento?	¿Se enfoca sobre eventos contemporáneos?
EXPERIMENTO	<i>Cómo, por qué</i>	SI	SI
ENCUESTA	<i>Quién, qué, dónde, cuántos, cuánto</i>	NO	SI
ANÁLISIS DE ARCHIVO	<i>Quién, qué, dónde, cuántos, cuánto</i>	NO	SI/NO
HISTORIA	<i>Cuán, por qué</i>	NO	NO
ESTUDIO DE CASOS	<i>Cuán, por qué</i>	NO	SI

Fuente: Libro investigación sobre estudios de casos. Diseño y método

2.1.5 Focus group

Debido a que nuestro objeto de estudio es la actitud de satisfacción laboral de los y las auxiliares de enfermería del Hospital Clínico de la Fuerza Aérea de Chile, los cuales se encuentran adscritos una parte de ellos a la modalidad de contrato D.F.L. N° 1 DE 1997, y otra a Código de Trabajo ley N° 18.476, se planteó la necesidad de efectuar 02 focus group, con cada grupo de trabajadores y trabajadoras de cada modalidad de contrato, con la participación mínima de 06 trabajadores y trabajadoras por grupo, sin la presencia de sus jefaturas. Consideramos importante que no existiera la presencia de las jefaturas, ya que al ser una organización altamente jerarquizada, existía la

probabilidad de frenar el diálogo sobre la insatisfacción que podía existir al interior de este grupo de trabajadores/as.

Para el resultado del Focus Group, realizamos un análisis cualitativo con una parte de la información que se levantó con Auxiliares de Enfermería contratados bajo el Código del Trabajo y, por otro lado, con Auxiliares de Enfermería contratados por D.F.L. (G) N°1 de 1997.

2.1.6 Encuesta

Para la encuesta, se aplicó como método de recolección de datos, una Encuesta de Satisfacción Laboral en Escala Likert (niveles de 1 a 6), construida en base a afirmaciones del Modelo de Robbins (2012) y de Palma (2004), que nos permitieron indagar sobre cinco factores críticos:

1. Remuneración y Beneficios: este factor, debe estar en estrecha relación con el contexto externo, con la situación de la empresa, sus objetivos a corto y mediano plazo y, con la cultura de la misma, asimismo, no siempre las remuneraciones económicas son un motivador o un inductor de satisfacción en el trabajo, sino que también los beneficios que recibe al pertenecer a dicha empresa. El incentivo monetario es muy importante, pero no el único a ser valorado por los individuos que trabajan. En ocasiones, el orgullo de pertenecer a una determinada firma, las oportunidades de formación y crecimiento, la calidad de vida y, para muchos, el poder armonizar otros intereses, son fuente de incentivo para los individuos (Dessler, 2001).
2. Reconocimiento: se entenderá por reconocimiento al acto de los jefes directos de reconocer los aportes y logros de los trabajadores para la organización, como también a los funcionarios que son talentos dentro de la misma, sintiéndose estos valorados por su labor realizada en el puesto de trabajo que ocupan dentro de la institución. Los factores motivacionales tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, como: el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento, pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico (Atalaya, 1999).
3. Comunicación: se entenderá por comunicación, al acto de la empresa de comunicarse con sus funcionarios adecuadamente, de la misma forma como la hacen las diferentes unidades, siendo estas de forma fluida, existiendo canales de comunicación que permitan manifestar la inquietud de los empleados, e informando oportunamente a los jefes directos los temas que son importantes (Hellriegel, 2009).

4. Condiciones físicas: se considera importante que cada trabajador tenga un ambiente físico adecuado para desempeñarse en sus labores, además de la ventilación e iluminación, contar con los insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones. Las organizaciones deben tener presentes estas características, ya que depende la satisfacción de sus empleados de las condiciones que les entregue para desenvolverse en sus funciones (Robbins 2012).
5. Jornada laboral: de acuerdo a la enfermera Jefa del Hospital y el Jefe de Personal y Bienestar Social, este punto es de gran importancia debido a que influye el tiempo que se le otorga al empleado para la colación dentro o fuera del lugar de trabajo, disponer de breves descansos también se torna importante, el respeto por los horarios de entrada y salida y exigencias de horas extras a las estipuladas en el contrato. Creemos que estos factores son de suma importancia para la satisfacción laboral de los empleados, no sólo del área de salud, sino que de cualquier trabajador.

La encuesta tuvo 26 preguntas (Anexo N° 2) que se distribuyeron en los cinco factores (en la encuesta aplicada no se expusieron los factores como título de los reactivos). Los reactivos fueron evaluados en una Escala Likert de 1 a 6, correspondiendo el Nivel 1 a TOTALMENTE EN DESACUERDO y el Nivel 6 a TOTALMENTE DE ACUERDO. Finalmente, se dejó una pregunta abierta, la que fue validada previamente con la Jefa de Enfermería del Área Médica, la cual añadirá comentarios con respecto a la redacción o comprensión de las afirmaciones por parte del grupo objetivo de estudio.

2.1.7 Elección de la herramienta de investigación

Para determinar cuál de estas herramientas se debe utilizar, es importante tener presente tres condiciones Yin (1998):

- El tipo de investigación del problema planteado
- El grado de control que un investigador tiene sobre la actual conducta de los eventos
- El grado de foco sobre lo contemporáneo como opuesto a los eventos históricos.

Tal como mostramos anteriormente, en la Figura N° 5, se pueden utilizar una de las cinco estrategias distinguidas por Yin (1998), dependiendo de los tipos de preguntas de la investigación. Si el foco de la pregunta es un qué, quién, dónde, cuántos y cuánto, esto favorece la estrategia de análisis de archivo;

esta estrategia es útil para describir incidencias, cuando la meta de la investigación es describir el predominio de un fenómeno o la predicción sobre ciertos resultados.

Ahora, las preguntas cómo y por qué son explicativas y la estrategia a usar sería estudio de caso, historias y experimentos, ya que estas preguntas funcionan como eslabones operacionales que requieren ser trazados en el tiempo, donde no bastan las frecuencias o incidencias para explicar la pregunta. Yin (1998), plantea que definir la pregunta de la investigación es el paso más importante que debe tomar un estudio de investigación, paciencia y tiempo suficiente debe permitirse esta tarea. Yin, (1998), por ejemplo: ¿sobre qué es mi estudio? y, ¿estoy yo solicitando preguntas quién, qué, dónde, por qué o cómo? Hay que entender que la forma en que se plantea la pregunta, proporciona una señal con respecto a la estrategia que debemos usar en una investigación.

La estrategia de historia, se utiliza cuando no hay acceso o control. La contribución en utilizar esta estrategia, es que se está tratando con el pasado muerto, esto es, cuando no quedan personas vivas al momento de hacer el informe, no hay quien pueda evidenciar lo ocurrido, sino que el investigador debe confiar en los documentos existentes del hecho a investigar, la historia también puede hacerse sobre eventos contemporáneos, aquí se superponen dos estrategias y resulta más ventajosa utilizar la de estudio de caso. La estrategia de estudio de caso, es recomendable cuando se examinan eventos contemporáneos, siempre y cuando, las conductas pertinentes no puedan manipularse.

2.1.8 Obtención de información

Los datos utilizados provienen de dos orígenes:

2.1.8.1 Fuentes Primarias: el autor Egg (1995), las define como aquellas que proporcionan datos de primera mano o primarios, es decir, aquellos obtenidos directamente por el investigador de la realidad mediante la simple observación o a través de test, cuestionarios, entrevistas u otros medios. En este estudio de caso, utilizamos herramientas para el levantamiento de información adaptada a los requerimientos de las diferentes etapas del proceso, tales como entrevistas, encuestas y focus group.

2.1.8.2. Fuentes Secundarias: Son las fuentes donde “se recurre a datos ya publicados o que, sin haber sido publicados, fueron recopilados originalmente por otros” Egg, (1995).

2.2 Justificación del modelo adoptado

Para nuestro estudio utilizamos modelos mixtos (Robbins 2004, Palma 2004 y Egg 1995), esta complementariedad de elementos en el modelo adoptado, se hizo necesaria para nosotros, ya que no existe ninguno que describa en sí mismo, en qué consiste y qué diferencias pueden existir, en la actitud satisfacción laboral en el cargo Auxiliar de Enfermería, de los cuales hay adscritos a dos modalidades contractuales diferentes de una institución hospitalaria dentro de una institución de las Fuerzas Armadas.

Asimismo, nuestra investigación, en su intención de intentar explorar la actitud satisfacción laboral en los y las Auxiliares de Enfermería del Hospital de La Fuerza Aérea De Chile, nos hizo observar, que al momento de realizarla no existía ningún tipo de archivo que diera cuenta, ni fuese capaz de explicar, ni comprender tal actitud laboral de sus empleados en la institución, por lo tanto, la utilización de los modelos mixtos nos facilita el trabajo de conocer la actitud satisfacción laboral, sus niveles y poder explicarla y así mismo generar y activar herramientas de acción, para así poder medir y comparar la actitud satisfacción laboral en los y las Auxiliares de Enfermería del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile en ambas modalidades de contrato anteriormente señaladas.

Asimismo, basados en este modelo mixto, logramos analizar los resultados y sugerir acciones en función de aumentar la actitud satisfacción laboral en los y las Auxiliares de Enfermería del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile, así como también, entregar a la institución documentación al respecto (Anexo N° 2), a modo de herramienta de referencia que podría tener presente ante la necesidad de obtener información en relación a la actitud satisfacción laboral en los y las Auxiliares de Enfermería del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile.

Cabe señalar también, que la elección de modelos mixtos, nos permitió ejecutar acciones para recolectar datos para nuestro trabajo, realizar preguntas directas acerca del fenómeno a las distintas personas involucradas en el mismo, siendo la recepción de la información en forma directa por parte de ellos, la principal fuente de información para conocer de qué manera se presentaba la actitud satisfacción laboral en los y las Auxiliares de Enfermería del Hospital de La Fuerza Aérea De Chile. De tal manera logramos compilar información que coincide con la realidad del fenómeno tal cual se presentaba en ese entonces.

2.3 Justificación del método utilizado

La investigación realizada fue de carácter descriptivo, y de carácter transaccional, porque la recolección de información se realizó en un único momento y tuvo un aspecto cuasi experimental, debido a que los investigadores estructuraron la situación de forma que facilitó el análisis.

Finalmente, se procesó la integración de los datos que contribuyen a la comprensión de la satisfacción laboral en los Auxiliares de Enfermería del Hospital de la FACH.

Para la determinación de la muestra tuvimos en consideración no afectar el normal funcionamiento de las labores de los auxiliares de enfermería. Así, el universo de la muestra hace referencia a todos los Auxiliares de Enfermería del Área Médica del Hospital de la Fuerza Aérea de Chile.

La muestra fue estratificada, ya que se ejecutó inicialmente una división de la población a estudiar entre los Auxiliares de Enfermería contratados por el Código del Trabajo y los Auxiliares de Enfermería contratados por el D.F.L. (G) N°1 de 1997. Posteriormente, se realizó una muestra aleatoria de cada estrato, con la siguiente fórmula que la obtuvimos del sitio web: <http://www.colombiamercadeo.com/documentos-de-aprendizaje/4-documentos-para-aprendizaje/50-calcule-su-muestra-gratuitamente.html>

$$N = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2}$$

$$d^2 = \frac{N * Z^2 * p * q}{N}$$

Los significados son los siguientes:

N= Tamaño de la población.

Z= Nivel de confianza.

p= Probabilidad de éxito o proporción esperada.

q= Probabilidad de fracaso.

d= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción).

De acuerdo a la fórmula, de las 265 personas que se encuentran contratadas por la Ley N° 18.476, corresponderían a la muestra un total de 212 personas y, por otra parte, de las 26 personas contratadas por el D.F.L. (G) N°1 de 1997, corresponderían a la muestra un total de 25 personas.

La presente investigación, se condujo en un contexto reducido de tiempo, por lo que se disminuyó la muestra a un número razonable, en función de no alterar el normal funcionamiento del establecimiento hospitalario, por lo que usamos el criterio del 25% sobre los números muestrales, el cual correspondía al porcentaje de Auxiliares de Enfermería que se encontraba realizando el turno en ese momento y que no se encontraba en su período de vacaciones, ni descanso. Finalmente, el resultado de la muestra quedó en 53 personas contratadas por la Ley N° 18.476 y 7 personas contratadas por el D.F.L. (G) N°1 de 1997.