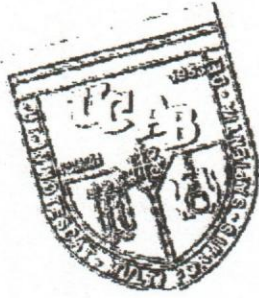


AAQ9396

TESIS  
GSAS-2005  
58



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN I  
MÉRIDA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU  
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS  
EN LA UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES  
DEL ÁREA DE EMERGENCIA ADULTO.  
MÉRIDA OCTUBRE 2.005.**

**(Trabajo Especial de Grado para optar al Título en la especialidad de  
Gerencia Asistencial en Salud)**

**Elaborado por:  
Lic. María Suescun de Quintero.  
C.I. 3.994.727.**

**Mérida, Noviembre 2.005**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>Agradecimiento.</b>	
<b>Dedicatoria.</b>	
<b>Resumen.</b>	
<b>Introducción.</b>	
<b>CAPITULO I</b>	
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.2 Objetivo de la Investigación .....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Justificación de la Investigación.....	6
1.4 Limitaciones.....	6
<b>CAPITULO II</b>	
2.1 Antecedentes .....	7
2.2 Bases Teóricas.....	12
2.2.1 Factor Laboral.....	12
2.2.2 Recursos Humanos.....	14
2.2.3 Características de los Recursos Humanos.....	15
2.2.4 Motivación Laboral.....	16
2.2.5 Condiciones Ambientales de Trabajo.....	17

2.2.6 Sugerencias para volver saludable el ambiente de trabajo.....	17
2.2.7 Salario.....	18
2.3 Bases Legales.....	18
2.4 Sistema de Variables.....	19
2.4.1 Variable Independiente.....	19
2.4.2 Variable Dependiente.....	19
2.4.2.1 Indicadores de Satisfacción.....	20
2.4.2.2 Sistema de variables y su operacionalización.....	21
2.5 Definición de términos básicos.....	23
<b>CAPITULO III</b>	
3.1 Tipo de Investigación.....	26
3.2 Diseño de la Investigación.....	26
3.3 Población y Muestra.....	27
3.4 Instrumento para la recolección de datos.....	27
3.5 Validez y Confiabilidad.....	29
<b>CAPITULO IV</b>	
4.1 Análisis e interpretación de los resultados.....	32
<b>CAPITULO V</b>	
Conclusiones.....	61
Recomendaciones .....	62
Bibliografía.....	63
Referencias no Bibliográficas.....	66
Anexos.....	69



## ÍNDICE GRAFICOS

	Pág.
Edad.....	33
Sexo .....	34
Estado Civil .....	36
Grado de Instrucción .....	37
Años de Servicio .....	39
Turno que Labora .....	40
Condiciones Físicas en la U C E .....	42
Equipamiento de la UC E .....	43
Sueldo .....	45
Turno en la U C E.....	46
Recurso Humano que labora en la UCE .....	48
Relaciones Interpersonales del Personal que labora el la UCE .....	49
Tiempo disponible para mejoramiento profesional en la UCE .....	51
Reconocimiento laboral .....	52
Déficit de personal en la UCE .....	54
Seguridad en caso de Accidentes laborales el la UCE .....	55
Satisfacción Laboral del personal de la UCE .....	57
Grado de Complacencia en la UCE .....	58
Grado de Capacitación del personal que labora en la UCE...	60



## ÍNDICE CUADROS

	Pág.
Edad.....	33
Sexo .....	34
Estado Civil .....	35
Grado de Instrucción .....	37
Años de Servicio .....	38
Turno que Labora .....	40
Condiciones Físicas en la U C E .....	41
Equipamiento de la UC E .....	43
Sueldo .....	44
Turno en la U C E.....	46
Recurso Humano que labora en la UCE .....	47
Relaciones Interpersonales del Personal que labora el la UCE .....	49
Tiempo disponible para mejoramiento profesional en la UCE .....	50
Reconocimiento laboral .....	52
Déficit de personal en la UCE .....	53
Seguridad en caso de Accidentes laborales el la UCE .....	55
Satisfacción Laboral del personal de la UCE .....	56
Grado de Complacencia en la UCE .....	58
Grado de Capacitación del personal que labora en la UCE...	59

## AGRADECIMIENTO

**D**ecir “**Gracias**” es pronunciar un apalabra amiga, es hacer saber a alguien que sus manos te han ayudado a andar por un buen camino, es sentir que no estamos solos en el mundo, que siempre existe alguien que nos apoya. Decir “**Gracias**” es decirle a alguien **“TU PUEDES CONTAR CONMIGO”**.

## DEDICATORIA

*A* Dios Todopoderoso y a mi niño Jesús que siempre han sido mis compañeros incondicionales en esta nueva meta que me propuse y juntos la estamos viendo culminar con satisfacción y alegría.

*A* Mama gracias por haberme enseñado a ser perseverante y luchadora en todos los momentos de mi vida

*A* Mi esposo Oswaldo, mis hijos Maryory y Oswaldo, quienes con paciencia, dedicación supieron apoyarme y darme animos para culminar una meta mas en mi vida profesional.

*A* Lic. Belkis, Linda y Dr. Edinosvky por haberme dedicado tiempo y ayudándome en la Revisión y redacción de la Tesis y del Instrumento.

*A* La prestigiosa Universidad Catolca Andres Bello por haberme abierto sus puertas para formar parte de sus egresados y por forjarme un mejor futuro como profesional

*A* Todas aquellas persona que confiaron y me brindaron apoyo, sin ustedes no hubiese sido posible.

*Lic. Maria Suescun de Quintero*





**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN I  
MÉRIDA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU  
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS  
EN LA UNIDAD DE CUIDADOS ESPECIALES  
DEL ÁREA DE EMERGENCIA ADULTO.**

**Autor:** Lic. Maria Suescun de Quintero.  
**Tutor Académico:** Dr. Edinousky Álvarez.  
**Asesor Metodológico:** Prof. Ramón Jáuregui  
**Asesor Estadístico:** Linda Lobo

**RESUMEN**

El presente estudio tiene como propósito determinar la satisfacción laboral del personal de Enfermería y su relación con la calidad de atención al usuario en la Unidad de Cuidados Especiales en el Área de Emergencia. Para tal fin se realiza un estudio de campo con una investigación descriptiva, los datos son recolectados a través de un cuestionario con escala de Lickert, el mismo consta de trece (13) ítems, con cinco alternativas cada una (Siempre – Casi Siempre - Alguna Vez – Casi Nunca – Nunca) enfocados a medir los resultados operacionales de las variables. La validez del Instrumento fue aprobada por tres expertos en el área de la salud, quienes consideraron apto para ser aplicado a la muestra. La población fue de cuarenta y nueve (49) profesionales de Enfermería que laboran en el Área de Emergencia en la Unidad de Cuidados Especiales. Los datos recaudados se analizaron por medio de cuadros representados por Frecuencias, porcentajes y figuras con la finalidad de convertirla en información que permita dar respuesta a los objetivos planteados en la Investigación. Con respecto a los resultados, estos indican que existe falta de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería, debido al déficit de insumos, recurso humano, mala remuneración y esta por ende no corresponde al grado Académico, así mismo a la demanda de trabajo, y a las oportunidades de mejoramiento profesional.

**Palabras Claves:** Satisfacción Laboral, Calidad, Insumos, Enfermería, Recurso Humano, Motivación, Remuneración.

## INTRODUCCIÓN

La inquietud de esta investigación surge como consecuencia de realizar un estudio de la satisfacción laboral del personal de Enfermería y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Cuidados Especiales del Área de Emergencia de Adultos. Se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimiento del manejo avanzado del trauma y situaciones de alto riesgo en salud, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega.

Estas características hacen que este trabajo puede ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera (o) satisfacción laboral, como también una fuente de riesgo y de estrés, que se pueden traducir en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.

Para lograr el propósito de la investigación se plantea como objetivo general determinar la satisfacción laboral del personal de Enfermería y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la unidad de Cuidados Especiales del Área de Emergencia de Adultos. El procedimiento mediante el cual se desarrolla este estudio es de campo de tipo descriptiva, además de la revisión bibliográfica y el análisis de los resultados y se estructura de la siguiente manera:

- Capítulo I, da a conocer el problema a través de su planteamiento y justificación estableciendo las razones de su estudio. De la misma manera se indican los objetivos tanto general como específicos, siendo estos últimos la base del cumplimiento del objetivo general.



- Capitulo II, comprende el marco teórico que sirve de apoyo a la investigación a través de investigaciones anteriores, bases teóricas y conceptuales, cuyo propósito es dar al estudio un sistema coordinado y coherente que permita integrar el problema al ámbito objeto de estudio.
- Capitulo III, consta del marco metodológico, el cual indica el tipo de estudio y área de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el análisis de los mismos.
- Capitulo IV, presenta el análisis e interpretación de los resultados de acuerdo con los objetivos, interrogantes y variables de la investigación.
- Capitulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivados de la investigación



# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La satisfacción laboral expresa que el empleado se sienta conforme y demuestre qué tan productivo es; esto le permite expresar las capacidades obtenidas a lo largo de su preparación profesional. Es indispensable que a los trabajadores se les de la oportunidad de demostrar sus capacidades para tener desafíos que despierten el interés de ser cada día mejor. Esto se logra según varios autores a través de retribuciones económicas, psicológicas y sociológicas, que sean consideradas justas y equitativas.

Existen personas que no están satisfechas con su trabajo, por lo que hacen sus actividades de modo forzado, en ocasiones es a causa de pensar sólo en el factor monetario. Esto se debe a que no existe una vocación auténtica. La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con la calidad que preste el trabajador en todas las tareas que se realizan, hechos en forma eficiente, eficaz, oportuna, esto significa que el personal de enfermería que trabaja en estas organizaciones de salud necesitan de fuerza impulsora para la satisfacción de las necesidades humanas induciendo con ello la garantía de tener un personal útil, satisfecho con su trabajo y con el interés de hacerlo bien.

Al respecto Jagosesky (2000) asegura que existen fuerzas internas que impulsan a un profesional hacia la ejecución armónica de todas las funciones y

que es producto de la valoración que hacen los superiores de sus conductas observables y de satisfacción de necesidades tanto personales como profesionales (p.13).

Dentro de este marco, el profesional de enfermería, dispensador de salud que es objeto de estudio carece de clasificación de cargos, de evaluación del desempeño consciente en función de su responsabilidad y calidad de trabajo.

Según Patrick, J y Furr D. (1.991) plantean: que “ La calidad de un producto o servicio se beneficia sin lugar a dudas de la dedicación del trabajador a la aplicación de su destreza en la medida en que se potencia por su diseño específico de la tarea a desarrollar y un sentimiento de importancia del trabajo que incorpora autonomía y feedback relacionado con la característica de la calidad (p, 23 – 29).

Sin embargo la realidad es otra puesto que el área de Emergencia Adultos en la Unidad de Cuidados Especiales, de acuerdo a la experiencia laboral, arroja deficiencias tales como: malas condiciones físicas que ocasionan incomodidad e inseguridad en el desempeño laboral, hacinamiento de usuarios; déficit de personal, pocos insumos, equipos deteriorados, falta de orientación a los familiares que asisten a la visita para el uso y acceso a las instalaciones.

Entre los posibles factores causantes de esta problemática se pueden mencionar: déficit presupuestario para la contratación del personal y ampliación de las áreas, falta de gerencia, albergue usuario de varias regiones cercanas al estado, trayendo como consecuencia baja calidad de atención al usuario y hacinamiento.

Por lo antes expuesto se considera importante la realización de este trabajo de investigación titulado **“Satisfacción laboral del personal de**

**Enfermería y su relación con la calidad de atención al usuario en Unidad de Cuidado Especiales del área de Emergencia Adulto”.**

Con él se aspira a dar respuesta a las interrogantes:

- ¿Cuál es el conocimiento que tiene el personal de enfermería con relación a la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la satisfacción laboral?
- ¿Se encuentra alguna relación entre satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario?



## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 GENERAL:**

Determinar la satisfacción laboral y su relación con la calidad de atención a los usuarios en Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia Adulto.

### **1.2.2 ESPECÍFICOS:**

1. Diagnosticar los conocimientos que tiene el personal de enfermería sobre la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario en la unidad de cuidados especiales del área de Emergencia de Adultos.
2. Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral.
3. Definir las características del Recurso Humano.
4. Describir la motivación laboral del personal.
5. Describir las características demográficas de la población en estudio.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se realizará con la finalidad de conocer el grado de satisfacción laboral y su relación con la calidad de atención al usuario, en la Unidad de Cuidados Especiales en Área de Emergencia Adultos. La información obtenida con los resultados permitirá conocer el desempeño y la motivación de cada profesional de enfermería ya que es importante en el ejercicio de sus funciones laborales para brindar y participar en forma directa en la solución de la calidad en la prestación de servicio.

Este estudio queda abierto para la búsqueda de alternativas y cambios que se necesiten, en un orden de ideas que pueda generar una propuesta y a su vez emitir recomendaciones de orientación y concientización a la supervisión de Enfermería, aumentando con ella la productividad eficacia y rendimiento del personal de que tiene a su cargo

### **1.4 LIMITACIONES**

- Para la realización de esta investigación se pueden presentar obstáculos que dificultarán de alguna manera el mejor desempeño de la misma; dentro de las limitaciones se puede mencionar.
  - Factor tiempo.
  - La objetividad de las respuestas del personal de enfermería.
  - El establecimiento de salud, el personal que labora puede influir de acuerdo con el interés personal que tenga al sentirse evaluado.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

El presente capítulo describe un resumen de los antecedentes que apoyan la variable estudiada, las bases teóricas que refieren las conceptualizaciones y las teorías que fundamenten este estudio entre ellos;

**Cáceres, Salas, Sosa, Villamizar, (2001).** la presente investigación estuvo dirigida a determinar, el Grado de Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que prestan servicios en el Hospital Psiquiátrico "San Juan de Dios" Mérida estado Mérida. El tipo de investigación es Descriptiva y Transversal. La muestra seleccionada estuvo conformada por 18 Enfermeras (os). Para la recolección de datos se utilizó el instrumento tipo cuestionario "SATIS 2001" contentivo de 35 ítems. Los instrumentos fueron validados a través de la revisión de expertos. El análisis cuantitativo de los resultados se hizo mediante frecuencias absolutas, porcentuales, representados en tablas y gráficos para mejor observación de los indicadores de las variable estudiadas. Los resultados de esta investigación demostraron que la satisfacción laboral total oscila en un 59% la satisfacción mediana oscila en un 20%, un 9% medianamente satisfecho y un 4% totalmente insatisfecho.



**Espinoza, Finol, González, Rodríguez, (2001).** la presente investigación estuvo dirigida a determinar el " Nivel de satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería que laboran en el hospital General III Santa Bárbara, municipio Autónomo Colón, Estado Zulia. Este estudio presentado como trabajo Especial de Grado, es una investigación de tipo descriptiva, transversal, apoyada con la investigación social y de campo, con la finalidad de describir y analizar características homogéneas sobre los factores demográficos y motivacionales extrínsecos e intrínsecos y su relación con el Nivel de satisfacción Laboral. La muestra de estudio estuvo conformada por 47 Profesionales de Enfermería, titulares del cargo, activos que laboran en dicha institución. El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue un cuestionario con 66 ítems, elaborado por los autores y validado por expertos, cuya confiabilidad se obtuvo aplicándolo a 5 profesionales los cuales respondieron efectivamente. La información se organizó en tablas, con un sistema de calificación horizontal y porcentual y representados en diagramas de sectores. Se concluyó que las respuestas del personal profesional de Enfermería se encuentran ubicados en los Niveles de totalmente y Moderadamente Insatisfechos, determinado por un deficiente sistema de Supervisión y Comunicación, aunado a problemas de infraestructuras de la institución, falta de dotación de insumos, desintegración del equipo de enfermería y falta de incentivos motivacionales.

**Durán, Guillén, Solano, Torres, (2001)** en su investigación titulada "Nivel de Satisfacción Laboral, de los profesionales de Enfermería que prestan servicios en el Hospital II San José; Tovar, estado Mérida". Este estudio se desarrolló a través de una Investigación de campo, descriptiva. con una población de veintidós (22) profesionales de Enfermería. A quienes se le aplicó un instrumento (cuestionario) de treinta y ocho (38) Ítems: ocho (8) ítems sobre características demográficas y treinta (30) en función de los indicadores de la variable satisfacción laboral; este cuestionario antes de su aplicación fue



revisado y validado por profesionales expertos en el área, se realizó una prueba piloto y los resultados obtenidos procesados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0,91. Los resultados fueron procesados y analizados a través del uso de la estadística descriptiva, por medio de la distribución de frecuencias porcentualizadas en cada indicador, lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones: existe un bajo nivel de satisfacción en los profesionales de la enfermería a consecuencia de las fallas en el proceso comunicacional, asignación de cargos sin previa valoración de eficiencia del personal sueldos bajos que no responden a la condición académica y de trabajo, condiciones físicas del Hospital, el deterioro por falta de mobiliario adaptado a las exigencias del funcionamiento, del Hospital. De acuerdo a los resultados obtenidos, se plantearon conclusiones y recomendaciones para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

De igual manera; **González, González, Villarreal, (2002)**, en su trabajo titulado "Influencia de la calidad Gerencial en la satisfacción del personal de Enfermería, Unidad Clínica de Medicina Interna, servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo". Universidad de los Andes, Facultad de Medicina, Escuela de Enfermería, programa de Profesionalización, Tutora Lic. Maria Prudencia de Resales. El propósito de esta investigación fue determinar la influencia de la calidad gerencial en la satisfacción del personal de enfermería de la Unidad clínica de medicina interna del Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo. Para tal fin se realizó un estudio de campo con una investigación descriptiva y transversal, los datos son recolectados a través del método directo aplicando un cuestionario con escala tipo Lickert, el mismo consta de cincuenta y cuatro (54) ítems, con cuatro (4) alternativas cada uno (siempre, casi siempre, casi nunca y nunca) enfocado a medir las variables de estudio. El instrumento fue validado por un (1) experto quien lo considero apto para ser aplicado a la muestra. La población investigada fue de ciento nueve (109) enfermeras (os) que laboran en la unidad clínica de medicina interna del



S.A.H.U.M, de la cual se extrae una muestra constituida por cincuenta y siete (57) Enfermeras (os). Con respecto a los resultados, estos indican que existe una influencia negativa muy marcada de la gerencia de enfermería en la satisfacción del personal que ahí labora por tal motivo, las enfermeras (os) se sitúan en una posición alarmante de insatisfacción laboral debido a que la gerencia en el campo de la enfermería no posee las cualidades de un perfil gerencial óptimo.

En este orden de ideas, **Briceño, Calderón, Riveros, Vieras, (2003)** En su estudio titulado "La Motivación Laboral de los profesionales de Enfermería de Atención Directa (PEAD) en el Hospital Universitario "Dr. Pedro Emilio Carrillo" de Valera, Estado Trujillo". El tipo de estudio es: Descriptivo, prospectivo y transversal. El diseño de la investigación es: Transeccional – univariable de campo. La muestra estuvo conformada por 40 PEAD representado el treinta por ciento (30%) de la población. Para medir la variable de estudio se construyó un instrumento tipo cuestionario en escala de tipo Likert, cuyos ítems fueron elaborados tomando en cuenta indicadores y sub. – indicadores resultantes de la operacionalización de la variable en referencia. La validez del instrumento fue aprobada por tres profesoras de la Escuela de Enfermería de la ULA. El análisis estadístico cuantitativo de los datos se realizó mediante frecuencias porcentuales. Los resultados de esta investigación demostraron que los profesionales de Enfermería de Atención Directa investigados opinaron, con relación a los factores intrínsecos, que: nunca, casi nunca y ocasionalmente sus jefes inmediatos promueven el crecimiento personal y profesional en un 63% nunca y casi nunca promueven el reconocimiento (90%); nunca, casi nunca y ocasionalmente orientan sobre la responsabilidad ante el usuario, organización y ante sí mismo (73%). Con relación a los factores extrínsecos, un (67%) opinó que sus jefes inmediatos no ayudan, orientan, ni enseñan durante la supervisión, mientras que un (58%) manifiestan que casi nunca, nunca y ocasionalmente su jefe inmediato se interesa por sus condiciones laborales.



Así mismo; **Araujo, Montilla, Torres, Vilorio, (2005)** en su investigación titulada "Satisfacción Laboral de los Profesionales en Enfermería de cuidado directo, por el sistema de recompensa Organizacional, en el servicio de Quirófano Hospital Dr. Juan Motezuma Ginnari, Valera Estado Trujillo". El tipo de investigación es descriptiva con diseño de campo; la muestra estuvo conformada por 40 Profesionales de Enfermería de atención Directa. Para medir la variable de estudio se construyó un instrumento que cuenta con un cuestionario en la escala Lickert, cuyos items tomaron en cuenta indicadores y sub. – indicadores resultantes de la operacionalización de la variable. El instrumento fue aprobado por tres profesores de la escuela de Enfermería de la ULA. Los resultados más significativos de esta investigación fueron los siguientes; con relación a la recompensa financiera la mayoría (46,18%) señalaron que nunca o casi nunca están satisfechos por el sueldo básico y las compensaciones salariales recibidas, con respecto a las interpersonales, la mayoría (47,75%) se siente satisfecho por la comunicación descendente, ascendente y horizontal que cumplen sus jefes inmediatos. En cuanto al mejoramiento profesional expresan que es la mayoría (61,79%), la que no está satisfecha debido a la poca oportunidad que tienen para desarrollar su liderazgo, participan en la educación continua del servicio, ascensos, procesos investigativos y a la toma de decisiones. Y sobre el reconocimiento el 83, 76% nunca o casi nunca están satisfechos por la falta de estímulos de recompensa por parte de sus jefes inmediatos; en lo referido a: Botones, placas de honor al mérito, elogios verbales y felicitaciones escritas por la eficiencia y éxitos laborales.

## **2.2 BASES TEÓRICAS.**

Según Robbins (1998) manifiesta que:

**El término satisfacción en el trabajo, se refiere a una actitud general del individuo hacia su trabajo; una persona con un alto nivel de satisfacción, tiene una actitud positiva hacia este. Mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes negativas hacia su trabajo (p.367).**

En consecuencia, las personas laboralmente satisfechas, generalmente son trabajadores felices, productivos, quienes se identifican fácilmente con la organización y con sus funciones específicas.

La conducta del ser humano se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades y el logro de sus expectativas personales y profesionales, lo cual está íntimamente relacionado con las condiciones de trabajo, el medio ambiente, el trato que reciben de sus superiores, respeto, reconocimiento por el trabajo realizado y la calidad de vida en el trabajo entre otros, lo que motiva para lograr que una persona pueda dar lo mejor de si misma en su entorno laboral para la consecución del éxito deseado y así sentirse satisfecha consigo misma y con las personas que las dirigen.

### **2.2.1 FACTORES LABORALES:**

- El trabajo intelectualmente desafiante que el individuo es capaz de realizar con éxito es satisfactorio.



- El trabajo cansado es insatisfactorio.
- El trabajo interesante desde el punto de vista personal es satisfactorio.
- Las gratificaciones que son equitativas y brindan retroalimentación precisa para el desempeño son satisfactorias.
- La satisfacción depende de igualar las condiciones de trabajo con las necesidades físicas.
- Las condiciones de trabajo que fomentan el logro de metas son satisfactorias.
- La autoestima alta conduce a la satisfacción en el trabajo.
- Las personas se sentirán satisfechas con supervisores, compañeros de trabajo o subordinados que les ayuden a obtener gratificaciones. Las personas también estarán mas satisfechas con colegas que ven las cosas en la misma forma que ellas.
- Las personas estarán satisfechas con organizaciones que tienen políticas y procedimientos encaminados a ayudarles a obtener gratificaciones. Las personas estarán descontentas con papeles incompatibles y/o ambiguos impuestos por la organización.
- Para la mayoría de los trabajadores las prestaciones no tienen una fuerte influencia sobre la satisfacción en el trabajo.

El profesional de Enfermería posee una formación académica que está siendo utilizada por las instituciones de salud marginados totalmente en su ejercicio profesional, tanto en la calidad de la atención a la salud, como en la satisfacción personal (p.88).

Virginia Henderson (2002), define la calidad de atención de enfermería como el conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente del nivel de salud que nos es dado remitirle. Podemos expresar la calidad de la asistencia sanitaria en los siguientes términos:



Calidad asistencial es dar la respuesta mas adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y en el ámbito de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales al costo más razonable. Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grado de efectividad, de eficacia de adecuación y de calidad científico – técnica en la práctica asistencial que satisfaga por igual a administradores, profesionales y usuarios. (p.32).

### **2.2.2 RECURSOS HUMANOS :**

Es el conjunto de personas disponibles para resolver las necesidades que tenga una institución en un momento determinado.

Para que una institución de salud obtenga un buen funcionamiento es necesario que cuente con un recurso humano calificado, eficiente y eficaz; en la realización de sus actividades diarias.

**Según Taylor y Fayol (2000), no sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, (p.45)**

Los recursos humanos se han dejado al último no por ser los menos importantes, sino porque, siendo objeto de este ensayo, requieren de una explicación más amplia. Los recursos humanos son mas importantes que los

otros dos, pueden mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa.

### **2.2.3 CARACTERÍSTICAS DEL RECURSO HUMANO:**

- No pueden ser propiedad de la organización a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, entre otros son parte del patrimonio personal.
- Las actividades de las personas en las organizaciones son, voluntarias; pero no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por lo contrario, solamente contará con él si perciben que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma.
- Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc, intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva.
- El total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento.
- Los recursos humanos son escasos; no todo mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. Por ejemplo, no cualquier persona es un buen cantante, un buen administrador o un buen matemático.

Según Chiavenato, I (2000) "Motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede



provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. (p. 180).

#### **2.2.4 MOTIVACIÓN LABORAL:**

La motivación es uno de los factores internos que requiere atención, sin un mínimo conocimiento de la estimulación del comportamiento, es imposible comprender las acciones de las personas; siendo un conjunto de variables que explica por qué se inicia, se mantiene y aplica un esfuerzo para llevar a cabo determinadas conductas en el trabajo.

En este aspecto, la motivación, se asocia con el sistema de la conciencia del individuo. Las personas son diferentes, por lo que las necesidades varían de acuerdo con el individuo y dependen de dos factores:

- **Factores Extrínsecos:** Para medir la satisfacción laboral a través de condiciones físicas, ambientales de la institución, dotación de insumos, salarios, turnos de trabajo, trabajo en equipo poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores, producen efectos negativos, si no son satisfechos.
- **Factores Intrínsecos:** Tienen que ver con el contenido del cargo, cómo son: delegación de responsabilidad, libertad de decidir, cómo realizar el trabajo, ascensos, utilización plena de las habilidades personales, formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos, simplificación del cargo. Estos factores intrínsecos, motivacionales producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia.



### **2.2.5 CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO.**

Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización ya que el sitio de trabajo constituye el área de acción de la higiene laboral e implica aspectos ligados a la exposición del organismo humano a agentes extremos como:

- Ruido
- Aire,
- Temperatura
- Humedad
- Instrumentos de trabajo.
- Iluminación.

### **2.2.6 SUGERENCIAS PARA VOLVER SALUDABLE EL AMBIENTE DE TRABAJO.**

- Asegúrese que las personas respiren aire fresco.
- Evite materiales sospechosos que expelen olores fuertes o toxinas.
- Instale conductos limpios y secos.
- Preste atención a las quejas de las personas.
- Registre los reclamos y tome medidas en cuanto a higiene en el trabajo.
- Proporcione equipos adecuados, evite trauma físico.

### 2.2.7 SALARIO.

Es la principal obligación que tiene el patrono para con el trabajador, es la razón fundamental por la cual trabajan las personas; existen dos tipos de salario el Nominal, Real y Mínimo.

- **SALARIO NOMINAL:** Representa el volumen de dinero fijado en el contrato individual para remunerar el cargo ocupado.
- **SALARIO REAL:** Representa la cantidad de bienes que el empleado puede adquirir con el volumen de dinero que recibe mensual, semanal o quincenal y corresponde al poder adquisitivo o cantidad de mercancías que se pueden adquirir con un salario.
- **SALARIO MÍNIMO:** Baja Remuneración permitida por la ley para trabajadores de un país.

### 2.3 BASES LEGALES.

Este trabajo de investigación se sustentara sobre la Ley Del Ejercicio Profesional de Enfermería Reza en el;

**Artículo 38:** "De acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley Orgánica del Sistema de seguridad Social, las instituciones del Sistema Público Nacional de salud aplicará sistemas de incentivos a sus trabajadores con el fin de promover la calidad y eficiencia en la provisión de los servicios, así como también fomentar la formación, capacitación y actualización permanente de los trabajadores de la salud. Se incentivara tanto el desempeño individual como el colectivo e institucional. Los incentivos se dirigirán al alcance de metas, cumplimiento de principios, mejora de indicadores de salud y control de costos,

entre otros. La reglamentación de la presente Ley establecerá los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a esta materia.

A fin de optimizar los servicios prestados a través de las instituciones del Sistema Público Nacional de Salud y las condiciones de sus trabajadores se privilegiará la dedicación a tiempo completo de los profesionales y técnicos, la estabilidad en el trabajo y el salario suficiente a los trabajadores de la salud. El Ministerio con competencia en materia de salud establecerá los mecanismos correspondientes para estos fines”.

## **2.4 SISTEMA DE VARIABLES.**

**2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:** Guía de estudio (1999), es la variable o las variables que el investigador controla y servirá para establecer agrupaciones en una investigación:

V.1. Satisfacción laboral.

V. 2. Calidad de atención a los usuarios.

**2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE:** Guía de estudio (1999), es la variable o las variables que se observan en la investigación. Estarán influidos por los valores que adopten otras variables.

- Conocimiento.
- Factores.
- Recursos.
- Motivación.
- Características Demográficas.
  - Edad.
  - Sexo.



- Nivel académico.
- Estado Civil.
- Años de servicio.
- Horario de trabajo (turnos).

#### **2.4.2.1 INDICADORES DE SATISFACCIÓN.**

- Salario.
- Comunicación.
- Conocimientos teóricos y prácticos.
- Reconocimiento.

#### .4.2.2 SISTEMA DE VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN.

**DEFINICIÓN OPERACIONAL:** Son las técnicas o herramientas utilizadas en las organizaciones, para medir el conjunto de actividades y tareas realizadas por el personal de enfermería de atención directa.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>V1. SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Factores Extrínsecos:</b> Son las condiciones que rodean al personal de Enfermería en el trabajo durante su desempeño laboral.	- Condiciones ambientales de trabajo.	1
		- Dotación de Insumos.	2
		- Salarios.	3
		- Turnos de trabajo.	4
		- Trabajo en equipo.	5
		- Relaciones interpersonales.	6
	<b>Factores Intrínsecos:</b> Son elementos que producen satisfacción en los profesionales de Enfermería fortaleciendo la productividad y responsabilidad en el trabajo.	- Crecimiento Profesional.	7
		- Reconocimiento o Ascensos.	8



**V2. CALIDAD DE  
ATENCIÓN A LOS  
USUARIOS.**

Son las exigencias del control de calidad de atención que debemos definir bien sobre las necesidades de los usuarios.

- . Uso eficiente de Recurso humano. 9
- . Garantizar mínimos daños. 10
- . Lograr la satisfacción del usuario. 11
- . Ambiente agradable. 12
- . Personal calificado. 13

## 2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- **Área de Emergencia:** Es un servicio que brinda atención inmediata y cuenta con un personal altamente calificado, permitiendo la reducción de complicaciones posteriores.
- **Atención:** Es el cuidado esencial de la salud universalmente accesibles a los individuos.
- **Calidad:** Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se refiere a su capacidad de satisfacer necesidades.
- **Calidad de Servicio de Urgencia:** Se mide en el plano subjetivo.
- **Cargo:** Es el rol que desempeña una persona dentro de una organización.
- **Conocimiento:** Averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de los casos.
- **Cuidado:** Acto que realiza la enfermera hacia el individuo con necesidades para mejorar su condición de salud.
- **Demanda:** Cantidad de usuarios que necesitan atención medica en un determinado tiempo.
- **Desempeño:** Rendimiento de la enfermera en términos de conocimientos y eficiencia.
- **Desmotivación:** Hacer que alguien pierda el interés.
- **Eficacia:** Es el grado de capacidad resolutive acorde con el nivel operativo de las metodologías de acceso, atención y referencia para lograr los objetivos en el tiempo, lugar modo, personas y magnitud que se tienen previstos.
- **Eficiencia:** Es el aprovechamiento optimo de los recursos para obtener un resultado al menor costos posible, disminución de costo conservando satisfacción de los usuarios.



- **Enfermería:** Se basa en los cuidados del enfermo en la prevención y la salud pública .
- **Factores:** Dicho de algo que produce un efecto.
- **Incentivar:** Elemento importante y motivador en el comportamiento de la enfermera, que consiste en premiar y reforzar el desempeño mediante una recompensa.
- **Motivación:** Impulso o fuerza interna que induce a una persona a realizar una acción o a trabajar.
- **Productividad:** Relación que existe entre la cantidad de bienes y servicios obtenidos en un periodo de tiempo determinado y la cantidad de insumos que fueron consumidos y gastados.
- **Recurso:** Conjunto de elementos disponibles para resolver las necesidades de una empresa y llevar actividades y tareas.
- **Rendimiento:** Es la relación entre el trabajo que se ejecuta, el tiempo utilizado en lograr los resultados del mismo y los recursos utilizados para lograr los resultados.
- **Salario:** Es la compensación o pago que da la institución por concepto del cargo que ocupa.
- **Satisfacción laboral:** Como el agrado y/o desagrado en el personal de enfermería ante el trabajo que realiza dentro de la institución.
- **Unidad de Cuidados Especiales:** Servicio que implica asistencia inmediata por existir un riesgo vital.
- **Usuario:** Persona que demanda la atención de un servicio de salud.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En toda investigación científica se hace necesario que los hechos estudiados, así como las relaciones que se establecen entre estos, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, además de los nuevos conocimientos que es posible situar, reúnan las condiciones de factibilidad y objetividad, para la cual se requiere delimitar los procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar respuesta a los interrogantes objeto de investigación.

En consecuencia, el marco metodológico de la presente investigación se propone estudiar la satisfacción laboral y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Cuidados Especiales del Área de Emergencia Adultos, es necesario detallar el conjunto de métodos y técnicas que se emplearán en el proceso de recolección de datos requeridos en la investigación.



### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la fuente para obtener información esta Investigación es:

**Campo:** Se basa en la observación directa y en contacto con el personal de enfermería para diagnosticar la satisfacción laboral y la calidad de atención al usuario, se aplica un instrumento para la recolección de información.

**Descriptiva:** El cual está ajustada a las características propias de dicho estudio tomando en cuenta la siguiente definición Vallenilla, F (1.985); Indica que el estudio es descriptivo porque identifica formas de conducta, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba asociaciones entre variables (p.79), Además; Méndez, C. (1.995), señala que los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios.

También pueden utilizarse informes y documentos elaborados por otros investigadores. La mayoría de las veces se utiliza el muestreo para la recolección de información y la misma es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

### 3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación se sustentará en los enfoques presentados por diversos especialistas y estudiosos de la metodología.

Se planteó el problema y los objetivos de la investigación, y se determinaron las variables a estudiar; para la realización se hace necesario recabar información de fuentes, como la observación directa, la aplicación de cuestionarios, y de la documentación como las fuentes bibliográficas utilizadas, para conformar el marco teórico.

Posteriormente se llevará a cabo el procesamiento de la información para ser organizada y analizar los resultados, para así obtener las conclusiones y recomendaciones de la misma.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

La población, objeto de estudio, está representada por el universo de los profesionales de enfermería que son en total 49 personas que laboran en el Área de Emergencia Adulto I.A.H.U.L.A, Tamayo y Tamayo (1.996) define la población "Como la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen unas características comunes, la cual se estudiará y dará origen a los datos de la investigación". (p.114).

La muestra estará conformada por la misma población por ser ella finita y fácil de medir o lo que es lo mismo una muestra censal que equivale al 100% de la población.

### **3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, donde se plantea la satisfacción laboral y la relación de calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Cuidados Especiales del Área de Emergencia de Adultos, se emplearán una serie de técnicas e instrumentos de recolección



de datos, orientados de manera esencial para alcanzar los fines propuestos.

En esta investigación se utilizaron las técnicas de recolección de datos:

1. Técnica para la recolección de información de fuentes bibliográficas, la cual se apoya en hallazgos teóricos para la sustentación de la investigación permitiendo tener referencias teóricas y conceptuales encontradas en las revisiones bibliográficas, objeto de estudio.
2. Técnica de observación directa en la búsqueda de datos necesarios para resolver el problema de la investigación. Según Méndez, C. (1.995) "La observación como procedimiento de investigación puede entenderse como el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar" (p.79).
3. Utilización de un instrumento a través de un cuestionario; Definido por Ruiz, J. (1.993), como un instrumento de recolección de datos integrados por preguntas que solicitan información referida a un problema objeto o tema de investigación, el cual es normalmente administrado a un grupo de personas, el propósito y el tipo de información del cuestionario varía en cada caso de investigación" (p.14). El cuestionario se aplicará, a la muestra seleccionada del personal que labora en el Área de Cuidados Especiales.

Durante el proceso de recolección de datos se efectuarán las siguientes actividades:



1. Se realizará un instrumento de recolección de datos, ajustados a las necesidades del estudio y a las variables e indicadores que se quieren medir.
2. El instrumento de recolección de datos será sometido a la validación por parte de tres expertos.
3. Se tomará la muestra para probar el instrumento por tres personas del hospital y serán entregadas a: Enfermera, Coordinadora, Supervisora.
4. El instrumento de recolección de datos será aplicado por la investigadora en forma directa, al personal que labora en el Área de Emergencia de Adultos.
5. El instrumento de recolección de datos que se utilizará es un cuestionario conformado por trece (13) ítems objetos alternativos de respuesta, para determinar la satisfacción laboral y la relación de la calidad de atención de los usuarios de Cuidados Especiales de Emergencia de Adultos, aplicado a 49 trabajadores de la siguiente manera: 16 auxiliares de enfermería, 8 T.S.U Enfermería y 25 Lic. en Enfermería.
6. Se aplicará el instrumento una vez que se cumpla con los requisitos de validez y confiabilidad.
7. Se procederá a organizar y agrupar los datos obtenidos mediante el instrumento, con el fin de que sea susceptible para su respectivo análisis.

### **3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

El instrumento de recolección de datos debe cumplir con ciertas condiciones o requisitos:

1. El instrumento debe medir las características que se propone medir y no otra similar.
2. El instrumento debe arrojar los mismos datos cuando se vuelve a medir la característica en situaciones similares.

A la primera condición se le denomina validez y a la segunda confiabilidad.

A través de la aplicación del cuestionario, se buscará conocer la satisfacción laboral y la relación con la calidad de atención, de los usuarios en la Unidad de Cuidados Especiales en Emergencia de Adultos. Es por ello que dicho instrumento de recolección de datos antes de ser aplicado será validado por tres expertos:

- Experto en metodología.
- Experto en Estadística.
- Experto en el Área de Medicina.

Estos expertos evaluarán los siguientes aspectos:

1. El instrumento se ajustará a los objetivos del trabajo de investigación.
2. El instrumento se ajusta al cuadro de variables.
3. El instrumento mide las características que se quieren medir.
4. El instrumento mide lo mismo en momentos diferentes.
5. Permite verificar lo que indica la teoría.

La confiabilidad de los datos será asegurarla mediante la aplicación directa del instrumento por parte del investigador. Además se probará el

instrumento utilizado a los 49 trabajadores de Enfermería que laboran en el área de Emergencia de Adultos.

Se entregará el instrumento al personal de enfermería para dar cumplimiento a la recolección de datos del trabajo en investigación.



## **CAPITULO IV**

### **4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se ordenaron los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al personal de Enfermería en la Unidad de Cuidados Especiales del Área de Emergencia de Adultos, tomando en consideración los indicadores correspondientes, en función a cada uno de los ítems incluidos.

Los resultados se presentan en cuadros, que contienen las frecuencias y porcentajes de producción del indicador, se realizaron las alternativas de respuesta cinco (5) en total, los cuales fueron siempre (S), Casi siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N), asimismo se representaron los datos en gráficos de barras para una mejor visualización de lo ocurrido, cada uno con su correspondiente interpretación cuantitativa y cualitativa.

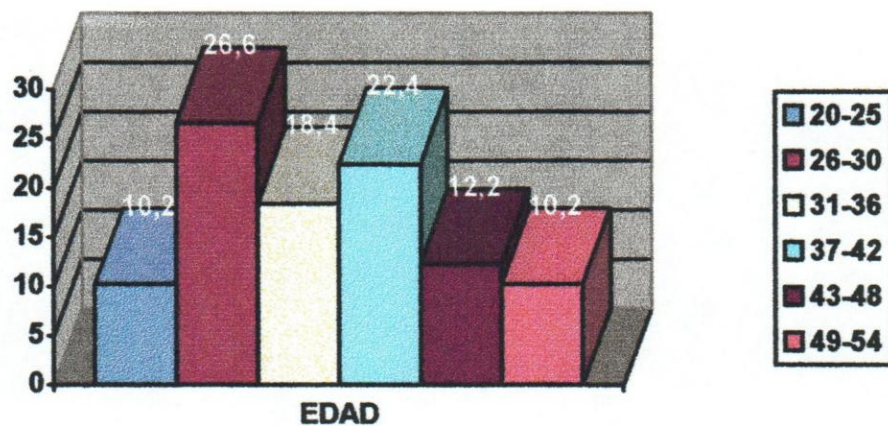
Cuadro N° 1

**Frecuencia y Porcentajes correspondientes a la Edad del Personal de Enfermería que labora en la unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Edad	f.	%
20 – 25	5	10.2
26 – 30	13	26.6
31 – 36	9	18.4
37 – 42	11	22.4
43 – 48	6	12.2
49 – 54	5	10.2
Total	49	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería en área de Emergencia de Adulto.

Grafico N° 1.



**ANÁLISIS:**

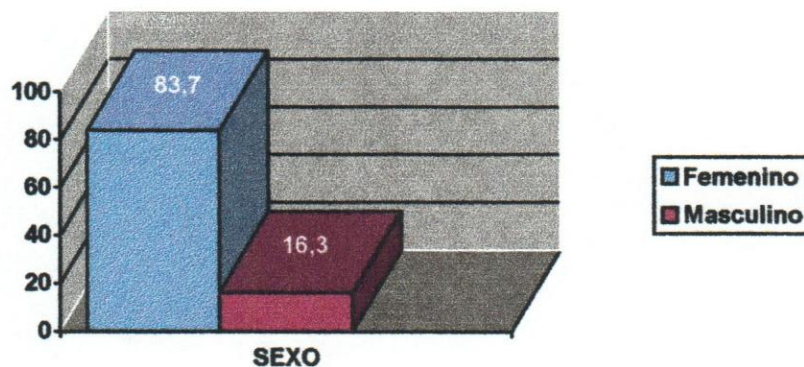
Como se puede observar, el más alto porcentaje está comprendido entre 26 – 30 años de edad representando por el 26,6% seguido 18,4% en edades 31 – 36 años, 22,4% entre 37 – 42 años, con un 12,2 % en edades 43 – 48 años y 10,5% de 49 – 54 años.

**Cuadro N° 2**

**Frecuencia y Porcentajes correspondientes al Sexo del Personal de Enfermería que labora en la unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Sexo	f.	%
Femenino	41	83,7
Masculino.	8	16,3
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería en área de Emergencia de Adulto.

**GRAFICO N° 2**



**ANÁLISIS:**

Como se puede observar los resultados obtenidos indican que en el personal de enfermería predomina el sexo femenino con un 83,7% y 16,3% al sexo masculino.

Los resultados proyectados, evidenciaron que el 83.7% del personal de Enfermería (os) que labora en el Área de Cuidados Especiales de Emergencia de Adultos, demuestra el predominio femenino.

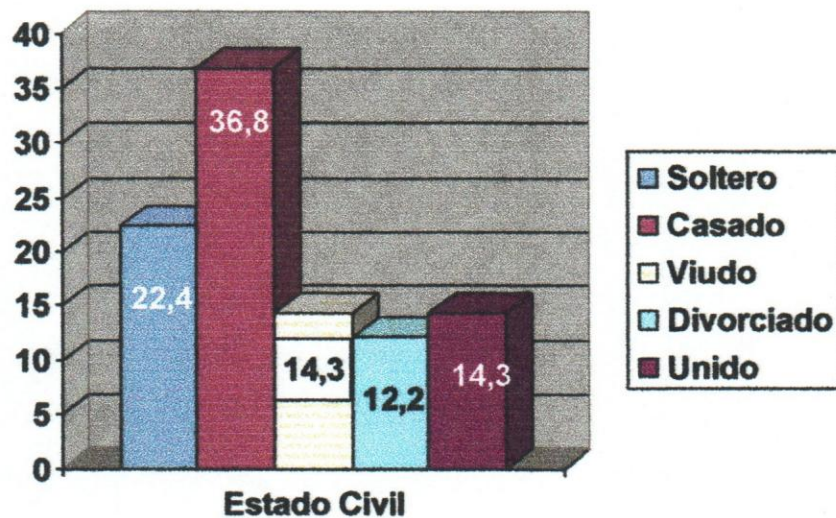
**Cuadro N° 3**

**Frecuencia y Porcentajes correspondientes al Estado Civil del Personal de Enfermería que labora en la unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

<b>Estado Civil</b>	<b>f.</b>	<b>%</b>
<b>Soltero</b>	<b>11</b>	<b>22,4</b>
<b>Casado</b>	<b>18</b>	<b>36,8</b>
<b>Viudo</b>	<b>7</b>	<b>14,3</b>
<b>Divorciado</b>	<b>6</b>	<b>12,2</b>
<b>Unido</b>	<b>7</b>	<b>14,3</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería en área de Emergencia de Adulto.

GRAFICO N° 3

**ANÁLISIS:**

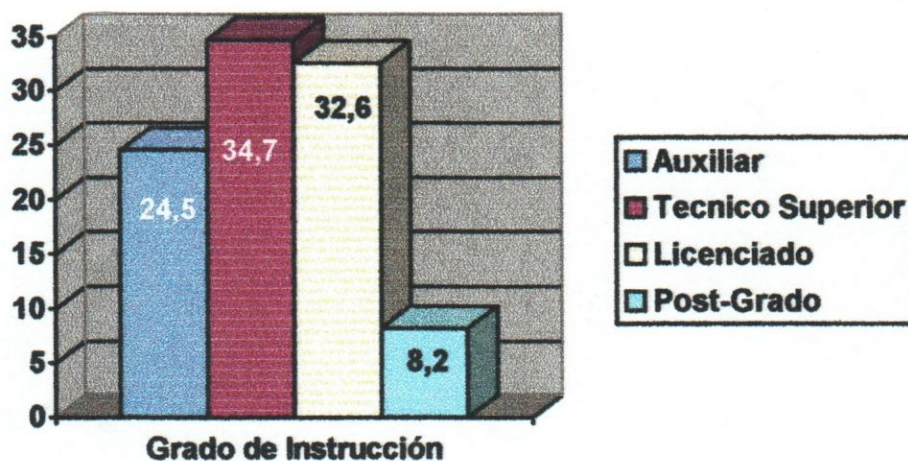
Se puede evidenciar que el mayor porcentaje del personal de Enfermería son casados con 36,8%, el 22,4% solteros, un 14,3% unidos y viudos, un 12,2% divorciados.

**Cuadro N° 4**  
**Frecuencia y Porcentajes correspondientes al Grado de Instrucción del**  
**Personal de Enfermería que labora en la unidad de Cuidados**  
**Especiales del área de Emergencia de Adultos.**  
**Hospital Universitario de los Andes.**

Grado de Instrucción	f.	%
Auxiliar	12	24,5
Técnico superior	17	34,7
Licenciado	16	32,6
Post - Grado	4	8,2
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería en área de Emergencia de Adulto.

**GRAFICO N° 4**





**ANÁLISIS:**

Se puede observar que el nivel de instrucción permite identificar que el 34,7% corresponde al nivel de Técnico Superior, el 32,6% a Licenciado 24,5% Auxiliares y un 8,2% a Post – Grado.

Se determina que el personal de Enfermería posee un nivel académico que varía entre T.S.U y Lic. en Enfermería, lo cual demuestra que los cuidados diarios están dados por profesionales que cuentan con los conocimientos, habilidades y destrezas aumentando la eficacia y eficiencia del mismo garantizando que el usuario obtenga los cuidados precisos según sea su necesidad y patología

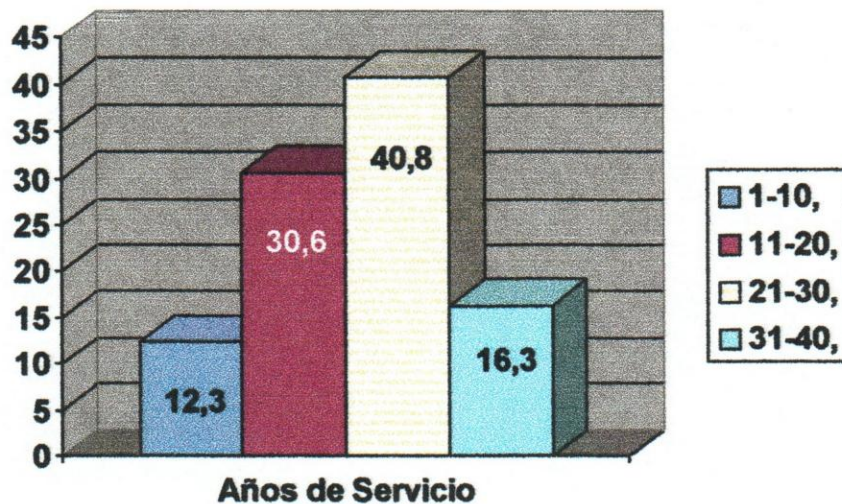
**Cuadro N° 5**

**Frecuencia y Porcentajes correspondientes al Años de Servicio del Personal de Enfermería que labora en la unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

<b>Años de Servicio</b>	<b>f.</b>	<b>%</b>
<b>1 – 10</b>	<b>6</b>	<b>12.3</b>
<b>11 – 20</b>	<b>15</b>	<b>30.6</b>
<b>21 – 30</b>	<b>20</b>	<b>40.8</b>
<b>31 – 40</b>	<b>8</b>	<b>16.3</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería en área de Emergencia de Adulto.

GRAFICO N° 5

**ANÁLISIS:**

En referencia a los años de servicio en la unidad de Cuidados Especiales, se encontró que el 40,8% se encontró que la mayoría tiene entre 21 – 30 años de servicio, 30,6% entre 11 – 20 años de servicio, con un 16,3% en tiempo de servicio 31 – 40 años y un 12,3% entre 1 – 10 años de servicio Laboral.

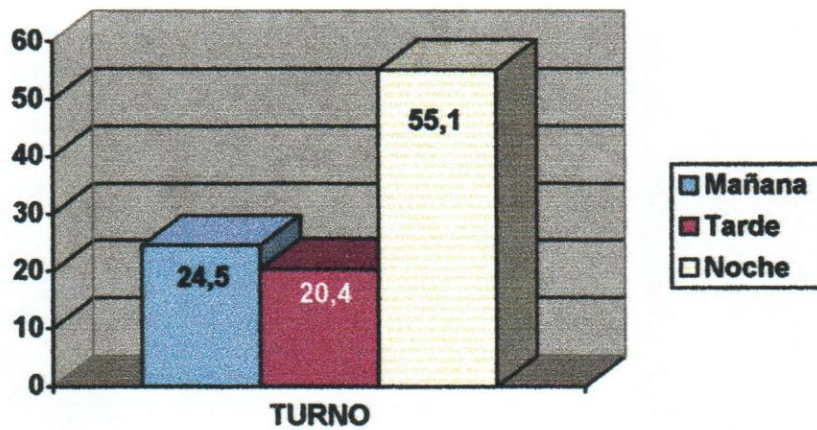
Con respecto a los resultados observados indican que en su mayoría el personal investigado tiene experiencia en cuanto a las normas de la institución y a los cuidados diarios que se le deben proporcionar a los usuarios que ingresan al área de Cuidados Especiales.

**Cuadro N° 6**

**Frecuencia y Porcentajes correspondientes al Turno que labora el Personal de Enfermería que labora en la unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

<b>Turno de Trabajo</b>	<b>f.</b>	<b>%</b>
<b>Mañana</b>	<b>12</b>	<b>24.5</b>
<b>Tarde</b>	<b>10</b>	<b>20.4</b>
<b>Noche</b>	<b>27</b>	<b>55.1</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería en área de Emergencia de Adulto.

**GRAFICO N° 6**



**ANÁLISIS:**

En referencia al turno de trabajo se puede observar que la mayoría labora en el turno de la noche con un porcentaje 55.1%, un 24,5% en la mañana y un 20,4% en el turno de la tarde.

Los resultados que se muestran indican que el personal investigado en su mayoría labora en el turno de la noche, estando conformado por tres grupos de trabajo dividido de la siguiente manera: Turnos de las noches pares, Impares y los relevos ya que este turno cumple un lapso de 12 horas proporcionando al personal un día por medio descanso.

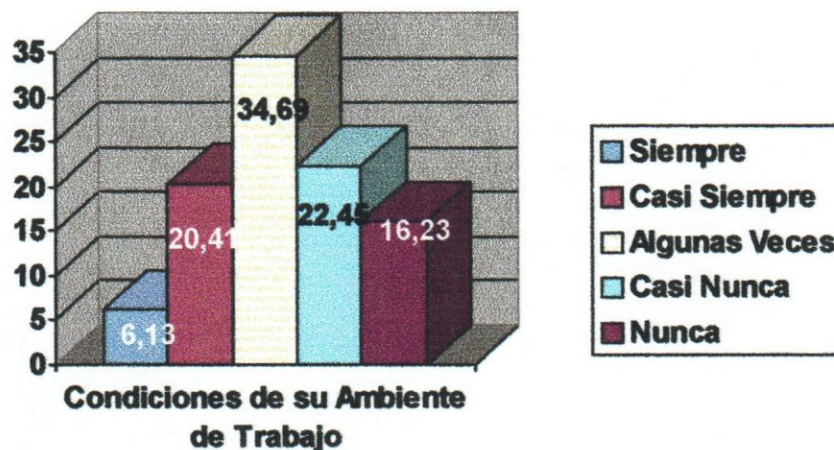
**Cuadro N° 7**

**Frecuencia y Porcentajes del Ítems de las Condiciones Físicas en la Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>7.- Las condiciones de su ambiente de trabajo permiten desempeñar sus labores diarias.</b>	3	6,13	10	20,41	17	34,69	11	22,45	8	16,23

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

GRAFICO N° 7



### ANÁLISIS

Se puede indicar que el porcentaje sobre el nivel que existe en las condiciones ambientales (físicas) de la Unidad de cuidados especiales del Hospital Universitario de los Andes, el mayor puntaje se presentó en el nivel de Algunas veces con un 34,69%, lo que indica que las condiciones ambientales no se encuentran en muy buen estado, y solo 6,12% de la muestra opino lo contrario.

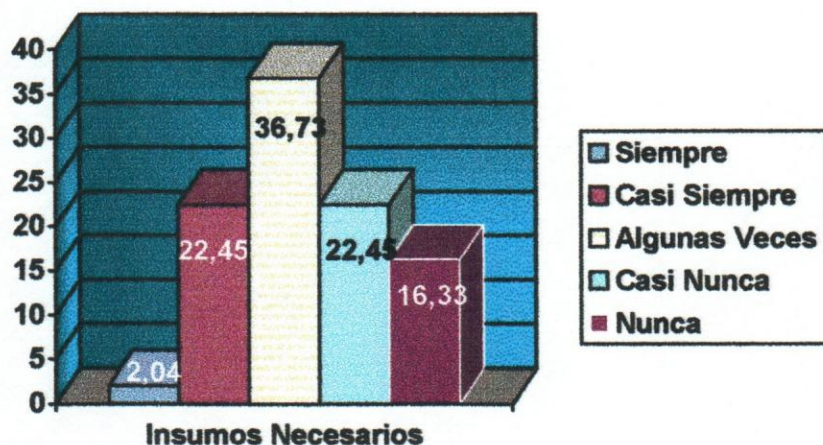
Igualmente se observa que el nivel casi siempre y casi nunca, no tienen una diferencia muy marcada. A diferencia del nivel nunca que tiene una discordancia bastante significativa en comparación con siempre.

**Cuadro N° 8**  
**Frecuencia y Porcentajes del ítems Equipamiento en la Unidad de**  
**Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos.**  
**Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8.- Su área de Trabajo esta equipada con insumos necesarios para cumplir con sus tareas laborales?	1	2,04	11	22,45	18	36,73	11	22,45	8	16,33

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

**GRAFICO N° 8**





## ANÁLISIS

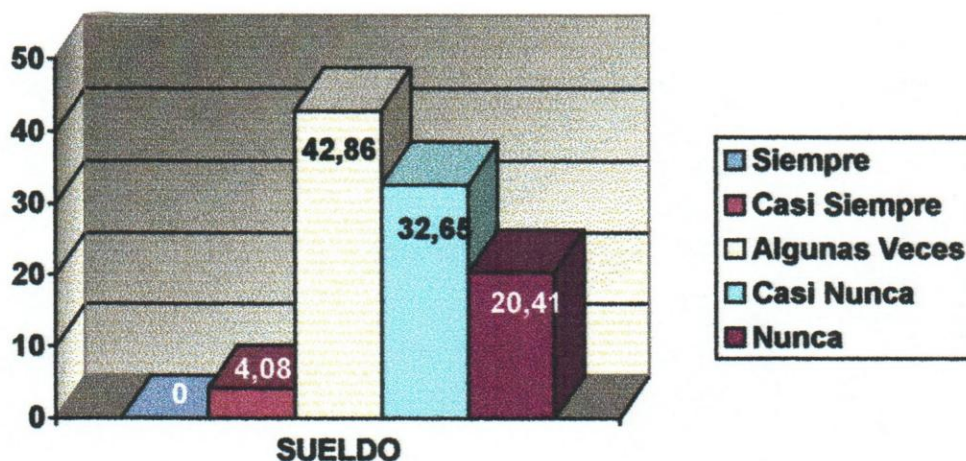
Se puede mencionar, que los resultados obtenidos indican el 36,73% esta de acuerdo en que la Unidad de cuidados Especiales de la Institución alguna veces cuenta con los insumos necesarios para atender al usuario seguido por casi siempre y casi nunca que coinciden con un porcentaje de 22,45%, casi nunca afirmó un 16,33%. Es de hacer notar que el 2,04% opinó que siempre se cuenta con insumos.

**Cuadro N° 9**  
**Frecuencia y Porcentajes del ítems Sueldo en la Unidad de Cuidados**  
**Especiales del área de Emergencia de Adultos.**  
**Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>9.- Su sueldo es acorde con su grado de instrucción y con las actividades que realiza?</b>	0	0	2	4.08	21	42,86	16	32.65	10	20.41

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

GRAFICO N° 9

**ANÁLISIS:**

Se aprecia que el 42,86% algunas veces está satisfecho con el sueldo, en relación a un 32,65% que dice que casi nunca, mientras que el 20,41% no está satisfecho con su salario, el 4,08% dijo que casi siempre y el 0,0% que representa el nivel siempre, no está satisfecho con su sueldo.

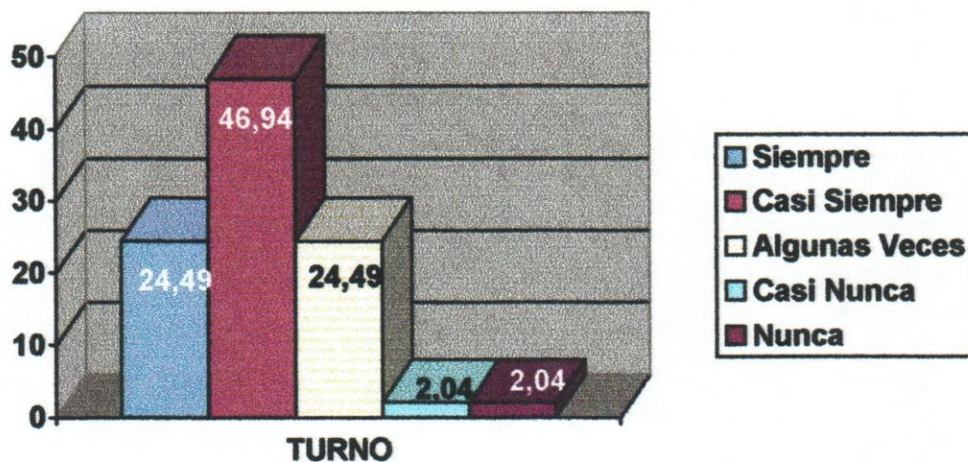
Acerca de la gratificación salarial el alto índice de Enfermeras (os), perciben que están insatisfechos y este no cumple con sus expectativas en cuanto a la remuneración. Además sienten que su capacitación y la complejidad de las tareas que realizan no tienen relación con el valor asignado al trabajo.

**Cuadro N° 10**  
**Frecuencia y Porcentajes del ítems del Turno en la Unidad de**  
**Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos.**  
**Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10.- Esta Usted de acuerdo con su turno de Trabajo?	12	24.49	23	46.94	12	24.49	1	2.04	1	2.04

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

**GRAFICO N° 10**





**ANÁLISIS:**

En los resultados obtenidos se observa que el 46,94% está de acuerdo con el horario de trabajo, en relación a un 24,49%, en las opciones siempre y algunas veces, se observa que el 2,04% en el nivel casi nunca y nunca son iguales y existe un alto grado de diferencia en comparación con las demás alternativas; por lo que mas del 50% está de acuerdo con el turno de trabajo.

La totalidad de los trabajadores del Área de cuidados Especiales opinaron que estaban de acuerdo con el turno de trabajo asignado ya que la mayoría labora en el turno de la noche y por ende se benefician de un bono nocturno.

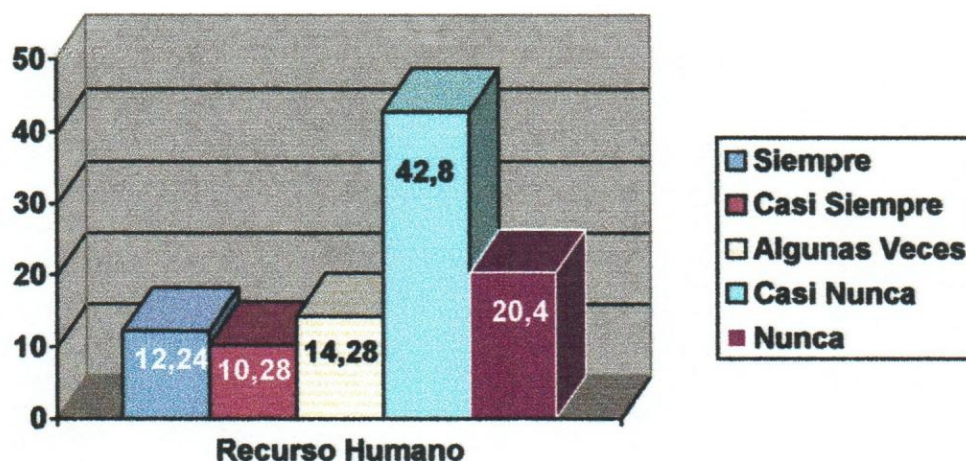
**Cuadro N° 11**

**Frecuencia y Porcentajes del ítems del Recurso Humano que labora en la Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>11.- El personal del servicio es suficiente para cumplir con el cuidado diario de Enfermería?</b>	6	12.24	5	10.28	7	14.28	21	42.8	10	20.4

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

GRAFICO N° 11

**ANÁLISIS:**

Como se puede observar, el 42,8% respondió que casi nunca se cuenta con el personal necesario para atender las necesidades de los usuarios en relación a un 20,4% que respondió que nunca se tiene suficiente recurso humano, el 14,28% dice que algunas veces, mientras que 12,24% respondió siempre y el 10,2% dijo casi siempre.

Para que una institución de salud obtenga un buen funcionamiento es necesario que cuente con el recurso humano calificado, eficiente, eficaz y motivado para realizar las actividades diarias con verdadero interés vocacional.

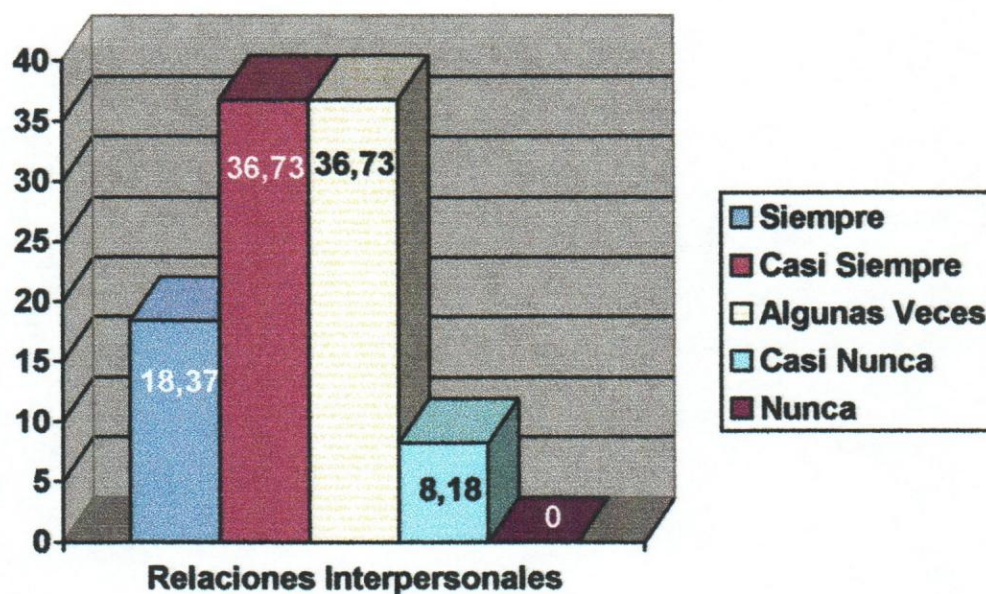


**Cuadro N° 12**  
**Frecuencia y Porcentajes del ítems de las Relaciones Interpersonales**  
**del personal que labora en la Unidad de Cuidados Especiales del área**  
**de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS										
	S		CS		AV		CN		N		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>12.- Las relaciones</b>											
<b>interpersonales</b>	9	18,37	18	36,73	18	36,73	4	8,18	0	0	
<b>con sus</b>											
<b>compañeros son</b>											
<b>agradables?</b>											

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

**GRAFICO N° 12**





**ANÁLISIS:**

Se refleja en los resultados porcentuales obtenidos señalan que el 36,73% respondió que casi siempre y algunas veces, existen buenas relaciones interpersonales con el equipo de salud, en concordancia a un 18,73% dijo que siempre. El 8,16% dijo que casi nunca. Por lo que existen buenas relaciones interpersonales dentro del equipo.

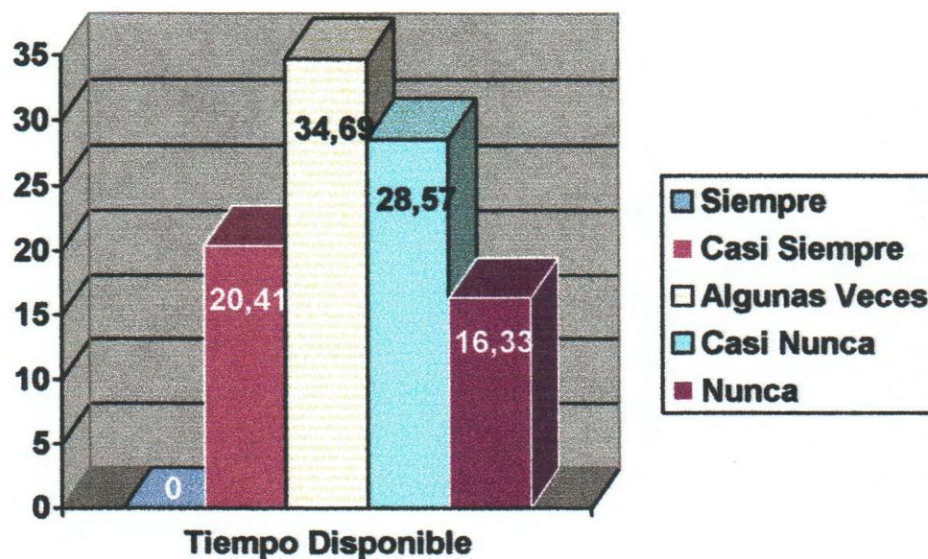
**Cuadro N° 13**

**Frecuencia y Porcentajes del ítems Tiempo Disponible para mejoramiento profesional en la Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>13.- En el área donde labora, le facilitan disponibilidad de tiempo para realizar estudios de mejoramiento profesional?</b>	0	0	10	20,41	17	34,69	14	28,57	8	16,33

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

GRAFICO N° 13

**ANÁLISIS:**

Los resultados obtenidos indican que el 34,69% algunas veces cuenta con tiempo disponible, aportado por la Institución, para su mejoramiento profesional, seguido por la alternativa casi nunca que cuenta con un 28,57%, el 20,41% respondió que casi siempre hay tiempo a diferencia del 16,33% respondió que la Institución nunca aporta tiempo para realizarse profesionalmente.

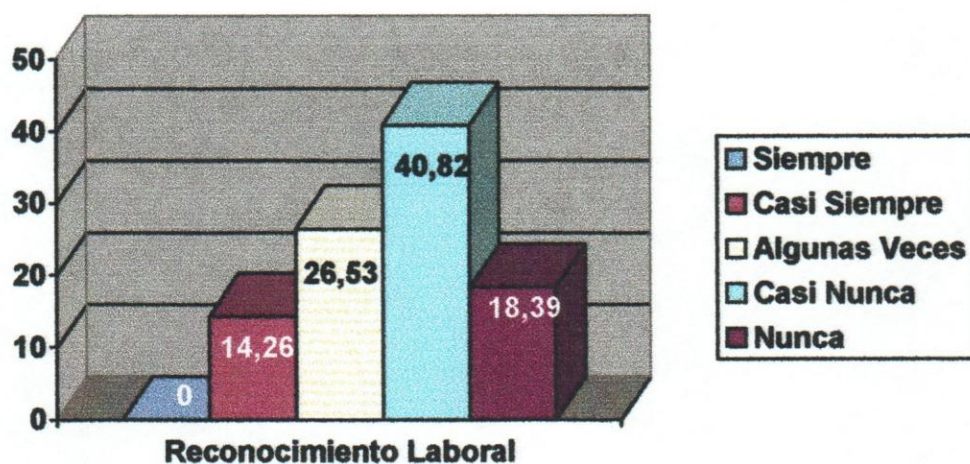
En materia a las oportunidades de mejoramiento profesional; el personal de Enfermería opino que están muy limitadas no se cuenta con suficiente personal, recurso monetario y políticas de salud por ende el Ministerio de salud no cubre los gastos de sueldo para un suplente que cubra al personal para su capacitación.

**Cuadro N° 14**  
**Frecuencia y Porcentajes del ítems del Reconocimiento Laboral en la**  
**Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos.**  
**Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>14.- Sus superiores reconocen el trabajo que usted realiza?.</b>	0	0	7	14,26	13	26,53	20	40,82	9	18,39

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

**GRAFICO N° 14**





**ANÁLISIS:**

El 40,82% de los encuestados respondieron que no hay reconocimiento por parte de la institución, seguido por un 26,53% que respondió que alguna vez se reconoce el trabajo que realizan. Sin embargo el 18,37% afirmó que nunca, mientras que el 14,26% respondió casi siempre.

Es de hacer notar que el mayor puntaje fue desfavorable, puesto que el reconocimiento a los empleados es de tal importancia que hace que el personal trabaje con empeño y dedicación.

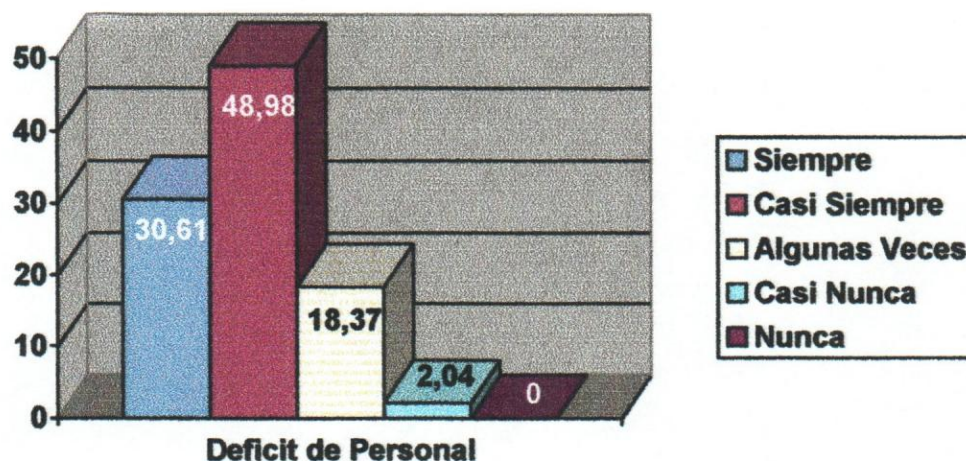
**Cuadro N° 15**

**Frecuencia y Porcentajes del ítems del Déficit de Personal en la Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>15.- Hay déficit de personal en la Unidad de Cuidados Especiales de la Emergencia Adultos?</b>	15	30.61	24	48.98	9	18.37	1	2.04	0	0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

GRAFICO N° 15

**ANÁLISIS:**

Se refleja que el 48,98% de los encuestados respondieron que casi siempre hay déficit de personal en la unidad, seguido por un 30,61% que indica que siempre hay déficit, el 18,37% señaló que algunas veces mientras que el 2,04% dijo que casi nunca hay suficiente personal.

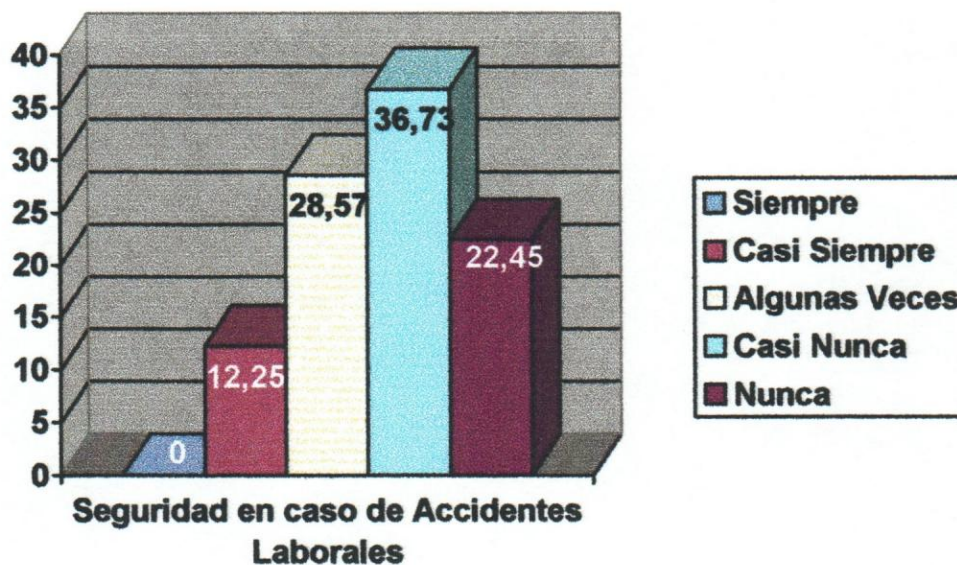
Como puede observar el poco personal de enfermería no es suficiente para dar calidad optima asistencial, adecuada a las necesidades y expectativas que el paciente requiere de los servicios de salud, ya que se cuenta con el recurso humano reducido pues existe gran demanda de usuarios correspondientes a los alrededores y a las localidades adyacentes.

**Cuadro N° 16**  
**Frecuencia y Porcentajes del ítems Seguridad en caso de Accidentes**  
**Laborales en la Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia**  
**de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>16.- Cubre la Institución los daños ocasionados por accidentes de trabajo? .</b>	0	0	6	12,25	14	28,57	18	36,73	11	22,45

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

**GRAFICO N° 16**





## ANÁLISIS:

En la información suministrada se evidencia el resultado porcentual donde el 36,73% de los encuestados respondieron que la institución no cumple con la responsabilidad de dar seguridad a sus empleados en caso de accidentes laborales, el 28.57% está representado por la opción algunas veces, mientras que el 22.45% dijo que nunca se cumple, el 12,25% respondió casi siempre.

El resultado mas significativo se encuentra en que la institución no cubre daños a la salud del personal de Enfermería por causa de accidentes en el trabajo provocando esto un clima de inseguridad.

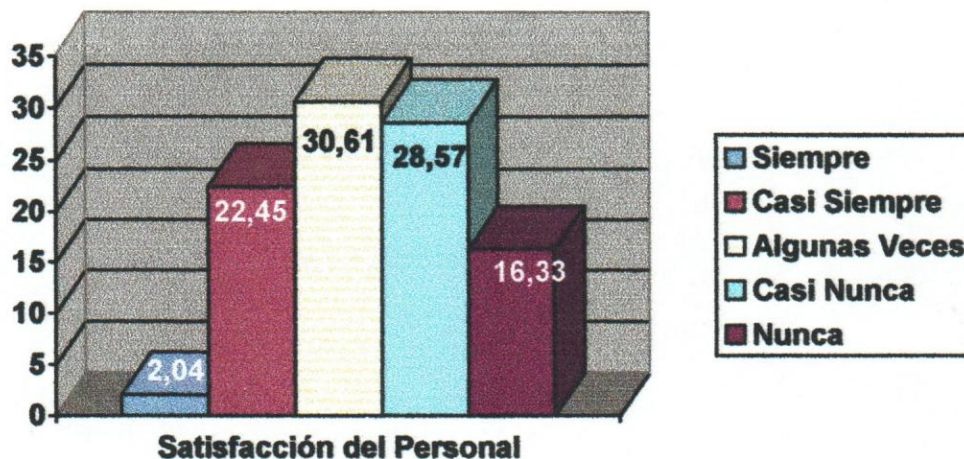
### Cuadro N° 17

**Frecuencia y Porcentajes del ítems de la Satisfacción Laboral del personal que labora en la Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>17.- Esta usted satisfecho con el trabajo que realiza</b>	1	2.04	11	22.45	15	30.61	14	28.57	8	16,33

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

GRAFICO N° 17

**ANÁLISIS:**

Los resultados obtenidos con relación a la satisfacción del personal de Enfermería en la Unidad de Cuidados Especiales reflejan que el mayor porcentaje es 30,61% indicando que algunas veces el personal está satisfecho, el 28,57% respondió que casi nunca mientras que el 22,45% manifestó casi siempre y el 16,33% nunca.

La mayoría del personal no está totalmente satisfecho por lo que se deduce que por la falta de expectativas personales y profesionales lo cual esta íntimamente relacionada con las condiciones de trabajo, medio ambiente, trato que recibe de sus compañeros de trabajo, respeto, reconocimiento y la calidad de vida en las tareas diarias, y el sentirse satisfecho consigo mismo.

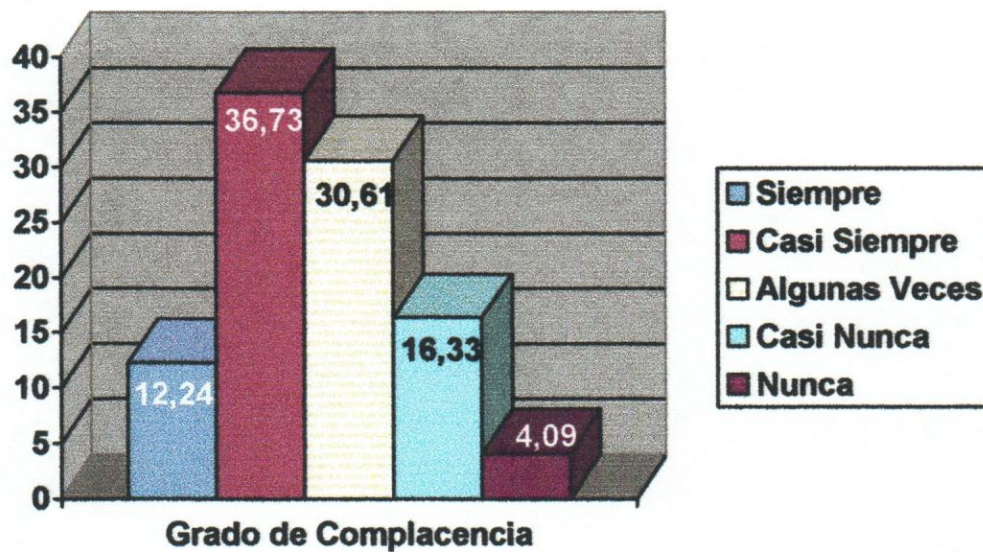


**Cuadro N° 18**  
**Frecuencia y Porcentajes del ítems de las Grado de Complacencia en la**  
**Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos.**  
**Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
18.- Le Gusta a usted su trabajo actual?	6	12.24	18	36.73	15	30.61	8	16.33	2	4.09

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

**GRAFICO N° 18**





**ANÁLISIS:**

Los resultados obtenidos sobre si al personal le gusta el trabajo que desempeña, las respuestas de acuerdo con las alternativas arrojaron que el 36,73% respondió casi siempre con un 30,61% indica que algunas veces, mientras que el 16,33% arrojó casi nunca, en relación a un 12,24% indica que siempre está complacido y el 4,08% dijo no sentirse a gusto con el trabajo que desempeña.

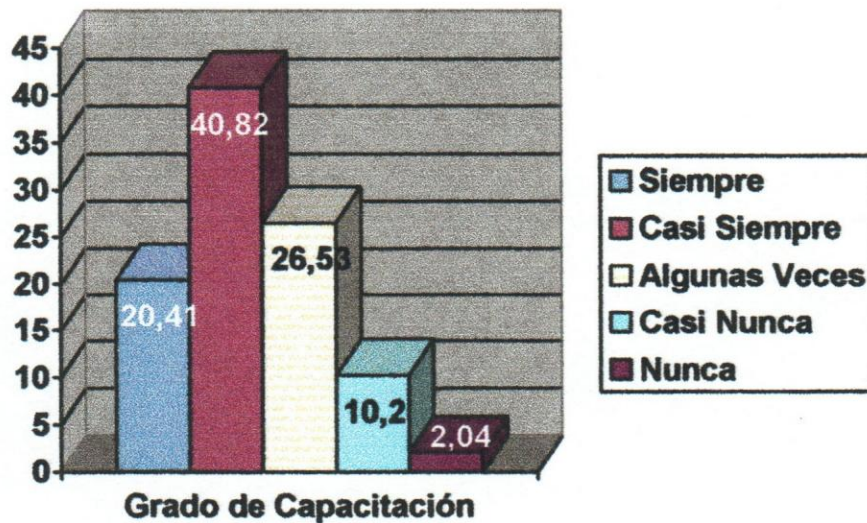
**Cuadro N° 19**

**Frecuencia y Porcentajes del ítems Grado de Capacitación del personal que labora en la Unidad de Cuidados Especiales del área de Emergencia de Adultos. Hospital Universitario de los Andes.**

Ítems	ALTERNATIVAS									
	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>19.- Se siente usted capacitado para desempeñar su trabajo en el área de Cuidados Especiales?</b>	10	20.41	20	40.82	13	26.53	5	10.20	1	2.04

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del Enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales de Hospital Universitario de los Andes.

GRAFICO N° 19

**ANÁLISIS:**

La tabla señala que los resultados obtenidos en cuanto a la capacitación que tiene el personal de enfermería para desempeñar sus labores en la Unidad de cuidados Especiales indicó que un 40,82% se siente capacitado en relación con el 26,53% que respondió algunas veces. Mientras que el 20,41% dijo estar capacitado el 10,20% respondió casi nunca y el 2,04% dijo nunca.

Se puede decir que el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Especiales está altamente capacitado para desempeñar sus labores, a excepción de algunos que deberían ser tomados en cuenta para mejorar el servicio en la Unidad.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

- Al existir mayor cantidad de insumos materiales, equipos se puede prestar un mejor servicio y satisfacer las necesidades del usuario.
- Al no contar con suficiente recurso humano es imposible brindar calidad en la atención al usuario y existe exceso de trabajo laboral en el personal que cumple con sus funciones en el área de cuidados especiales.
- Se observa que no todos los integrantes del personal de enfermería tienen el mismo nivel académico por lo que esto causa que los Licenciados en Enfermería tienen mayores decisiones de responsabilidad y jerarquía, es necesario que el personal tenga el mismo grado de Instrucción porque genera una igualdad de conocimientos que benefician a la unidad al momento de actuar ante cualquier eventualidad.
- Con respecto al salario se percibe que el personal se encuentra muy insatisfecho, pues consideran que es menos de lo que merecen, que están muy mal remunerados y que esto no cumple con sus expectativas, piensan que la política de salud no les otorga el valor que se merecen.
- El personal de Enfermería se observa insatisfecho por falta de motivación.



## RECOMENDACIONES

- Proponer a la Dirección del Hospital conjuntamente con el departamento de Enfermería estrategias para la dotación de Insumos y materiales y el déficit del Recurso Humano y las condiciones del ambiente físicas.
- Incentivar la capacitación y reconocimiento laboral del personal de enfermería para alcanzar las metas que les permitan desarrollarse profesionalmente de forma continua; así mismo implementar estos programas motivadores para aumentar la estima personal de cada uno de los trabajadores, creando oportunidades que contribuyan a la autorrealización y al mejoramiento en la Unidad de Cuidados Especiales.
- Lograr que el personal de Enfermería cuente con Sueldo y Salarios acordes a las expectativas y al grado de instrucción.

## BIBLIOGRAFIA

- Aguirre Gas, H. (1990) **Evaluación de la Calidad en la Atención Medica. Expectativas de los trabajadores de la salud.** Revista de salud Publica de México. Volumen 32, Nº 2.
- Aponte, Víctor y Chacon, Ana (1995) **Satisfacción laboral de las Enfermeras profesionales relacionada con el abandono del cargo.** Caracas, Venezuela.
- Appelbaum, A. (1997). **Administración.** Cuarta edición. Editorial Prentice Hall. Hispanoamericana S.A. Colombia.
- Ardouin J. Bustos C, Gayo R, Jarpa M. **“Motivación y su Satisfacción Laboral”.** Informe File: ///A:7. Motivación y Satisfacción Laboral. Htm. 2000.
- Babaresco de Prieto, Aura (1988) **Las Técnicas de la Investigación.** Editorial Scott, Foresman and Company, Glenview, Illinois, USA.
- Balcao, S. (1991). **Administración de los Servicios de Salud.** Editorial Rocville, M.D. Aspen New York.
- Belcher, W. (1999). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial Trillas, S.A. de CV México.

- Cabrera, Alfonso y González Iris (1991) **Interrelaciones entre motivación al logro, satisfacción, liderazgo, productividad y control de gerentes del sector financiero.** Maracaibo Estado Zulia, Venezuela.
- Calderas, M., Colina, M., Duran, C. (2000). **Evaluación del desempeño Laboral y su incidencia en la Motivación al Trabajo del personal de Enfermería del hospital "Dr. Pedro García Clara" de Ciudad Ojeda.** Trabajo Especial de Grado. Trabajo no publicado ULA. Valera.
- Chiavenato, I. (1999). **Administración de los Recursos Humanos.** 2da. Edición Mc Graw Hill. Bogota.
- Chiavenato, I. (2000). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** 2da. Edición Mc Graw Hill. Interamericana S.A. Colombia.
- Cateano, J. (1999). **Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital I.V.S.S. Dr. Domingo Luciani" Distrito Federal.** Trabajo de Grado no publicado. Caracas Venezuela.
- Crosby, Philip; Ivancevich, Jhon; Lorensi, Peter y Skinner, Steven (1997) **Gestión, calidad y Competitividad.** Mc Graw Hill. Interamericana de España, primera Edición, Madrid.
- Jagosesky R. (2000) **Autoestima en palabras sencillas.** Júpiter Editores C.A, 4ta Edición caracas Venezuela.
- López G, (1972). **Participación de la Enfermera Coordinadora en la Formulación del plan de cuidados y su relación con la satisfacción**



**laboral de las Enfermeras de atención directa “Hospital José Gregorio Hernández. Caracas – Venezuela.**

- Mejias D, Monzón R, Molina M. (2000). **Relación entre la motivación del profesional de Enfermería y la atención prestada al usuario. En el Hospital Psiquiátrico “San Juan de Dios”** Mérida – Venezuela.
- Méndez A, Carlos, (1995) **Metodología.** 2da Edición , Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias Económicas, Contables y Administrativos. Mc Graw Hill. Interamericana de Venezuela.
- Patrick, J. Y Furr (1991) **“Gerencia de Calidad y satisfacción Laboral”** Segunda Edición C.A.
- Ruiz B. J. Carlos (1993) **Instrumentos de Investigación Educativa.** Procedimientos para su diseño y validación. Ediciones CIDEG, C.A

## REFERENCIAS NO BIBLIOGRÁFICAS

- Duran, Guillén, Solano, Torres, (2001). **Nivel de Satisfacción Laboral de los Profesionales de la Enfermería que prestan Servicio en el Hospital II San José Tovar**, estado Mérida. Escuela de Enfermería. Universidad de los Andes. Mérida.
- Araujo, Montilla, Torres, Vilorio, (2005). **Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de cuidado directo por el Sistema de recompensa organizacional, en el servicio de Quirófano Hospital Dr. Juan Motezuma Ginnari**. Valera Estado Trujillo. Universidad de los Andes Núcleo Trujillo.
- Briceño, Calderón, Riveros, Vieras, (2003) **Motivación Laboral de los profesionales de Enfermería de Atención Directa en el Hospital Universitario Dr. Pedro Emilio Carrillo**. Valera Estado Trujillo. Universidad de los Andes. Núcleo Trujillo.
- González, González, Villarreal (2002). **Influencia de la calidad Gerencial en la Satisfacción del Personal de Enfermería, Unidad clínica de Medicina Interna, Servicio Autónomo. Hospital Universitario de Maracay**. Escuela de Enfermería. Universidad de los Andes Mérida.
- Cáceres, Salas, Sosa, Villamizar, (2002) **Grado de Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que prestan servicio en**

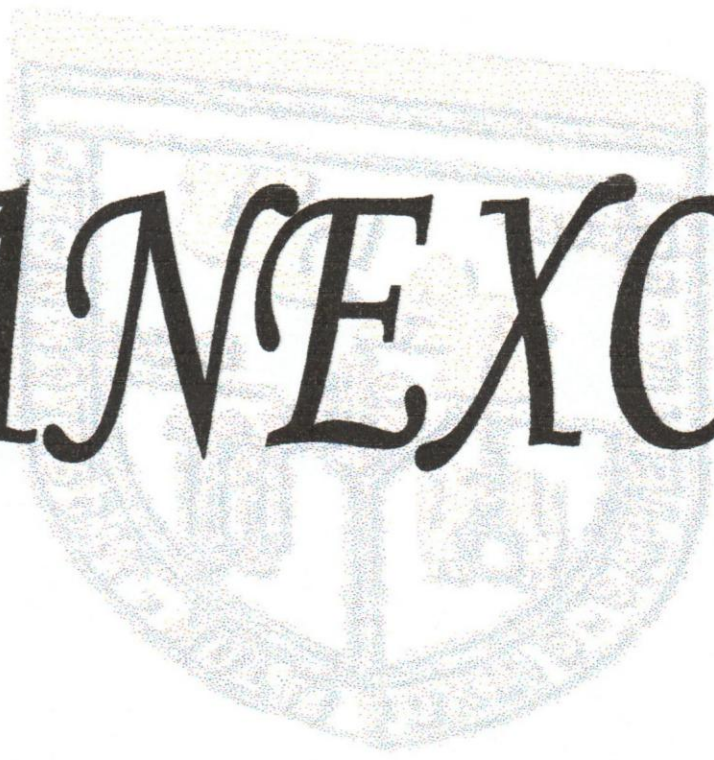
**el Hospital Psiquiátrico San Juan de Dios Mérida.** Escuela de Enfermería Universidad de los Andes. Mérida.

- Espinoza, Finol, González, Rodríguez, (2001) **Nivel de satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital General III Santa Bárbara,** Estado Zulia. Escuela de Enfermería. Universidad de los Andes Mérida.
- Bolena, Franco, Lobo, Varela. (2005) **Calidad de las Historias Clínicas Hospital Psiquiátrico San Juan de Dios de Mérida.** Escuela de Técnicos Estadística de Salud. Facultad de Medicina. Universidad de los Andes Mérida – Venezuela.
- Collazo, (1999), **Grado de satisfacción de las Comunidades Capilla de la Virgen del carmen, San José de las Flores Alto y Santa Elena, respecto al programa de Medicina de Familia del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social.** Escuela de Enfermería. Universidad de los Andes Mérida.
- Quintero, (2005) **Diseño para una mezcla optima de concreto de alto desempeño utilizando Humo de Sílice Nacional para determinar su costo.** Escuela de Ing. Civil. Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño. Extensión Mérida.
- Quintero, (1997). **Propuesta para el Mejoramiento de los Servicios e Instalaciones Hoteleras del Estado Yaracuy.** Instituto Universitario de Tecnología Dr. Cristóbal Mendoza. Extensión Mérida.



- [www.mografias.com](http://www.mografias.com)
- [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)
- [www.google.com.](http://www.google.com)

# ANEXOS



### CRONOGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES

Planificación Temporal	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Recolección de Información</b>			★	★	★	★	★									
<b>Revisión Bibliográfica</b>			★	★	★	★	★	★								
<b>Planteamiento del Problema</b>							★	★	★	★	★	★				
<b>Asesorías</b>			★		★		★	★	★	★	★	★	★			
<b>Antecedentes de la Investigación</b>				★	★	★	★	★	★	★						
<b>Elaboración y aplicación del Instrumento</b>										★	★	★	★			







**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**POST – GRADO DE GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**  
**MÉRIDA**

Ciudadano  
Dr. Edinovsky Álvarez  
Presente;

Sirva la presente para solicitar muy respetuosamente sus buenos oficios con relación a la validación del instrumento elaborado para recabar información en la investigación que realizada.

Atentamente,

Autor:  
Lic. Maria Suescun de Quintero.

## INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	CUALITATIVA			
	EXCEL.	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento.	X			
Claridad de la redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación.	X			

Apreciación Cualitativa:

*Se realizaron varias sugerencias y modificaciones  
por parte de los evaluadores.*

Observaciones:

*Ninguna*

Validado por: Edmundo Wong M. C.I. 10147519  
 Profesión: Medico Lugar de Trabajo: Hospital San Juan de Dios.  
 Cargo que desempeña: Coordinador UAMM.

Firma





## INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	CUALITATIVA			
	EXCEL.	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento.	✓			
Claridad de la redacción de los Ítems	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación.	✓			

Apreciación Cualitativa:

*Se puede observar que maneja lo fundamental para su aplicación de una forma muy clara y sencilla en cuanto a la redacción de cada ítem.*

Observaciones:

Validado por: Lic. Danny Sosa. C.I. 12.346.968.

Profesión: Lic. Enfermería. Lugar de Trabajo: F.A.H.U.L.D.

Cargo que desempeña: Enfermera II

Firma Danny Sosa

## ENCUESTA

La siguiente encuesta es un instrumento de trabajo para obtener información con fines de investigación relacionado con la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería y su relación con la Calidad de Atención a los Usuarios en Unidad de Cuidados Especiales del Área de Emergencia Adulto. Mérida Noviembre 2.005.

### IDENTIFICACIÓN

#### EDAD.

- 20 – 25 \_\_\_\_\_
- 26 – 30 \_\_\_\_\_
- 31 – 36 \_\_\_\_\_
- 37 – 42 \_\_\_\_\_
- 43 – 48 \_\_\_\_\_
- 49 – 54 \_\_\_\_\_

#### SEXO

- FEMENINO. \_\_\_\_\_
- MASCULINO. \_\_\_\_\_

#### ESTADO CIVIL.

- SOLTERO (A). \_\_\_\_\_
- CASADO (A). \_\_\_\_\_
- VIUDO (A). \_\_\_\_\_
- DIVORCIADO (A) \_\_\_\_\_
- UNIDO (A) \_\_\_\_\_

**GRADO DE INSTRUCCIÓN.**

- AUXILIAR. \_\_\_\_\_
- TÉCNICO SUPERIOR. \_\_\_\_\_
- LICENCIADO. \_\_\_\_\_
- POST – GRADO \_\_\_\_\_
- OTROS. \_\_\_\_\_

**AÑOS DE SERVICIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA.**

- 1 – 10. \_\_\_\_\_
- 11 – 20 \_\_\_\_\_
- 21 – 30. \_\_\_\_\_
- 31 – 40 \_\_\_\_\_

**TURNO DE TRABAJO.**

- MAÑANA. \_\_\_\_\_
- TARDE. \_\_\_\_\_
- NOCHE. \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN LABORAL.**

1. ¿Las condiciones de su ambiente de trabajo permiten desempeñar sus labores diarias?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

2. ¿Su área de trabajo esta equipada con insumos necesarios para cumplir con su tareas laborales?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**



3. ¿Su sueldo es acorde con su grado de instrucción y con las actividades que realiza?.

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

4. ¿Esta usted, de acuerdo con su turno de trabajo?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

5. ¿El personal del servicio es suficiente para cumplir con el cuidado diario de enfermería?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

6. ¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros son agradables?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

7. ¿En el área donde labora, le facilitan disponibilidad de tiempo para realizar estudios de mejoramiento profesional?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

8. ¿Sus superiores reconocen el trabajo que usted realiza?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

9. ¿Hay déficit de personal en la Unidad de Cuidados Especiales de la Emergencia Adultos?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

10. ¿Cubre la institución los daños ocasionados por accidentes de trabajo?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

11. ¿Esta usted satisfecho con el trabajo que realiza?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

12. ¿Le gusta a usted su trabajo actual?.

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**

13. ¿Se siente usted capacitado para desempeñar su trabajo en el Área de Cuidados Especiales?

**Siempre \_\_ Casi Siempre \_\_ Algunas veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_**