



UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
VICERECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**Satisfacción En El Trabajo De Las/os Enfermeras/os
De Atención Directa
(Del Turno Nocturno Grupo I
Hospital De Niños J. M De Los Ríos. Caracas. Venezuela)**

Presentado por:

ALARCÓN CASTRO LINA ROSA

para optar al título de

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Asesor

PROF. MIGUEL LEAL SOMOZA

Caracas, Noviembre 2006

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar y dar testimonio fehaciente de que nuestra existencia y lo que hacemos en ella, es obra de un ser cuya bondad traspasa toda barrera, toda realidad; a ti DIOS, nuestro Padre Celestial, sin cuya voluntad no se mueve ni la hoja de un árbol agradezco el poder ver hoy la finalización de un esfuerzo, en el que siendo protagonista principal, involucre también a otras muchas personas por las cuales siento gran respeto y les agradezco profundamente su colaboración y apoyo en la realización de este trabajo de investigación.

Mi amor, respeto, consideración y agradecimiento eterno a ese ser que me dio la vida y aún hoy gracias a DIOS está físicamente conmigo apoyándome, consolándome y dándome fuerzas para salir de cada esfuerzo que emprendo. Gracias Mamá.

A un ser especial que desde el cielo me protege, cuida, y me guía, Dios te bendiga y te tenga al lado. Gracias Papá.

Muchas gracias hermanas y hermanos por ser como son, fieles y amigos. Gracias a mis sobrinos, los quiero. A ti Daniel por tu ayuda en los momentos difíciles con la computadora.

Mi agradecimiento sincero al Profesor Miguel Leal, quien con su guía, ayuda y consejos logre la finalización de este trabajo.

Mi agradecimiento a todas y todos los enfermeros de atención directa que laboran en el Grupo Nocturno I, ya que sin su cooperación, comprensión y apoyo no hubiera sido posible la realización de este estudio.

Mi agradecimiento eterno a María del Rosario González, Maris Garcia, Martha Cecilia, Ana Irene, María Laya, Norela, Marie, Zoraida V., Elizabeth D. por ser mis amigas y compañeras de estudios y todos mis compañeros de clase por estar conmigo gracias.

Gracias a todos y cada uno de los profesores que me han dado clase en el transcurso de estos largos tres años de estudio; de cada uno guardo momentos alegres y sobretodo muchas enseñanzas académicas que me han servido y me seguirán sirviendo en lo profesional y muchas en lo personal.

Gracias a Lourdes Echenique y a Ana Mercedes Lares por oír mis angustias estudiantiles y personales y seguir siendo mis amigas.

Gracias a Esther Moncada, Mercedes Carmona, Freddy Barceló, Mireya Hernández, Margi (por su ayuda con la computadora) y a todas las auxiliares de enfermería que laboran en el Grupo I Nocturno Hospital De Niños JM De Los Ríos por su cariño, colaboración y respeto a pesar de todo.

INDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPITULO I EL PROBLEMA.....	05
1.1 Planteamiento del problema.....	05
1.2 Objetivos.....	09
1.2.1. Objetivo General.....	09
1.2.2. Objetivos Específicos.....	09
1.3 Justificación e importancia.....	10
1.4 Consideraciones Éticas.....	12
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Consideraciones generales.....	14
2.2. Antecedentes.....	15
2.3. Fundamentos Teórico Conceptuales.....	21
2.3.1 Las Organizaciones.....	21
2.3.2 Las personas dentro de las organizaciones.....	21
2.3.3 Satisfacción en el trabajo del personal de enfermería.....	22
2.3.3.1 Satisfacción en el trabajo en relación con las Condiciones laborales.....	24
2.3.3.2 Satisfacción en el trabajo en relación a los Incentivos laborales.....	28
2.3.3.3 Satisfacción en el trabajo en relación a El trabajo en sí.....	31
2.3.3.4 Satisfacción en el trabajo en relación a la Supervisión en el trabajo.....	33
2.3.3.5 Satisfacción en el trabajo en relación a las Relaciones interpersonales.....	35
2.3.3.6 Otros factores relacionados con la Satisfacción en el trabajo.....	36
2.4 Definición de términos.....	37
2.5 Sistema de variables.....	39
2.5.1 Operacionalización de variables.....	40
CAPITULO III MARCO ORGANIZACIONAL.....	42
3.1 Reseña Histórica.....	42
3.1.1 Hospital de Niños JM De Los Ríos.....	42
3.1.1.1 Misión y visión del Hospital de Niños JM De Los Ríos.....	44

3.1.2 Departamento de enfermería del Hospital de Niños JM De Los Ríos.....	44
3.1.2.1 Misión y Visión del Departamento de Enfermería.....	46
CAPITULO IV MARCO METODOLOGICO.....	47
4.1 Consideraciones Generales.....	47
4.2 Tipo de Investigación.....	48
4.3 Población.....	50
4.4 Muestra.....	50
4.5 Metodología para la Recopilación de Datos.....	51
4.6 Procesamiento de Datos.....	53
CAPITULO V ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	54
5.1 Análisis e interpretación de los resultados.....	54
5.1.1 Presentación de los datos y análisis de los resultados.....	55
5.2 Análisis general de Cuadros y Gráficos.....	74
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
6.1 Conclusiones.....	76
6.2 Recomendaciones.....	79
BIBLIOGRAFIA.....	83
ANEXOS.....	87

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1	Distribución por sexo de las/os enfermeras/os De Atención directa del turno Nocturno Grupo I Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	55
Cuadro N° 2	Distribución por edad de las/os enfermeras/os De Atención directa del turno Nocturno Grupo I Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	56
Cuadro N° 3	Distribución por nivel académico de las/os enfermeras/os de Atención directa del turno Nocturno grupo I Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006	57
Cuadro N° 4	Distribución por años en la institución de las/os enfermeras/os de Atención directa del turno Nocturno grupo I Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	58
Cuadro N° 5	Distribución por Opinión sobre condiciones físicas Del trabajo de las/os enfermeras/os de Atención Directa del turno Nocturno Grupo Hospital de Niños JM De Los Ríos.....	59
Cuadro N° 6	Distribución por Opinión sobre Libertad para elegir Tu propio método de trabajo de las/os enfermeras/os De Atención directa del Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos.....	60
Cuadro N° 7	Distribución por Opinión sobre tus compañeros de Trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa Del turno Nocturno Grupo I Hospital De Niños JM De Los Ríos.....	61
Cuadro N° 8	Distribución por Opinión sobre reconocimiento que Obtienes por el trabajo bien hecho de las/os Enfermeras/os de atención directa del turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	62
Cuadro N° 9	Distribución por Opinión sobre tu superior Inmediato de las/os enfermeras/os de atención Directa del turno nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	63
Cuadro N° 10	Distribución por Opinión sobre la Responsabilidad Que se te ha asignado de las enfermeras/os de Atención directa del turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	64
Cuadro N° 11	Distribución por Opinión sobre tu salario de las/os Enfermeras/os de atención directa. Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	65
Cuadro N° 12	Distribución por Opinión sobre la posibilidad de	

	Utilizar tus capacidades de las/os enfermeras/os De atención directa. Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	66
Cuadro N° 13	Distribución por Opinión sobre las Relaciones Entre Dirección y Trabajadores en tu empresa de Las/os enfermeras/os de atención directa. Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	67
Cuadro N° 14	Distribución por Opinión sobre tus posibilidades De promocionar de las/os enfermeras/os de Atención directa. Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	68
Cuadro N° 15	Distribución por Opinión sobre el modo en que Tu empresa esta gestionada de las/os Enfermeras/os de atención directa. Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	69
Cuadro N° 16	Distribución por Opinión sobre la atención Que se presta a las sugerencias que haces. Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	70
Cuadro N° 17	Distribución por Opinión sobre tu horario de Trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	71
Cuadro N° 18	Distribución por Opinión sobre la variedad de Tareas que realizas de las/os enfermeras/os de Atención directa. Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	72
Cuadro N° 19	Distribución por Opinión sobre tu Estabilidad en el Empleo de las/os enfermeras/os de atención directa. Turno Nocturno Grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. 2006.....	73

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Distribución de la población por sexo según Cuadro N° 1.....	55
Gráfico N° 2	Distribución de la población por edad según Cuadro N° 2.....	56
Gráfico N° 3	Distribución de la población por nivel Académico Según Cuadro N° 3.....	57
Gráfico N° 4	Distribución de la población por años en la Institución según Cuadro N° 4.....	58
Gráfico N° 5	Opinión sobre condiciones físicas del trabajo Según Cuadro N° 5.....	59
Gráfico N° 6	Opinión sobre libertad de elegir tu propio método De trabajo Según Cuadro N° 6.....	60
Gráfico N° 7	Opinión sobre tus compañeros de trabajo Según Cuadro N° 7.....	61
Gráfico N° 8	Opinión sobre reconocimiento que obtienes por El trabajo bien hecho Según Cuadro N° 8.....	62
Gráfico N° 9	Opinión sobre tu superior inmediato según Cuadro N° 9.....	63
Gráfico N° 10	Opinión sobre la responsabilidad que se te ha asignado Según Cuadro N° 10.....	64
Gráfico N° 11	Opinión sobre tu salario Según Cuadro N° 11.....	65
Gráfico N° 12	Opinión sobre la posibilidad de utilizar tus capacidades Según Cuadro N° 12.....	66
Gráfico N° 13	Opinión sobre las relaciones entre Dirección y Trabajadores Según Cuadro N° 13.....	67
Gráfico N° 14	Opinión sobre tus posibilidades de promocionar Según Cuadro N° 14.....	68
Gráfico N° 15	Opinión sobre el modo en que tu empresa está Gestionada Según Cuadro N° 15.....	69
Gráfico N° 16	Opinión sobre la atención que se presta a las Sugerencias que haces Según Cuadro N° 16.....	70
Gráfico N° 17	Opinión sobre tu horario de trabajo Según Cuadro N° 17.....	71
Gráfico N° 18	Opinión sobre la variedad de tareas que realizas En tu trabajo Según Cuadro N° 18.....	72
Gráfico N° 19	Opinión sobre tu estabilidad en el trabajo Según Cuadro N° 19.....	73

**UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN
SALUD**

Autora: Alarcón Castro Lina
Rosa

Tutor: Miguel Leal Somoza

Fecha: Noviembre 2006

**SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LAS/OS
ENFERMERAS/OS DE ATENCIÓN DIRECTA (Del Turno
Nocturno Grupo I. Hospital De niños J. M. De Los Ríos.
Caracas. Venezuela)**

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó con el propósito de determinar la Satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa que laboran en el Turno Nocturno Grupo I del Hospital de Niños JM de Los Ríos de Caracas. Esta investigación es de campo no experimental, descriptiva, prospectiva y transversal, realizada con el universo de las/os enfermeras/os que trabajan en el turno nocturno grupo I. Para la recolección de datos se utilizó la técnica tipo cuestionario y el instrumento aplicado fue un formulario, conformado por dos secciones, la primera con aspectos sociodemográficos de la población y la segunda parte conformada por 15 ítems relacionados con la satisfacción en el trabajo en sus dimensiones: condiciones laborales, el trabajo en sí, relaciones interpersonales, incentivos laborales y la supervisión en el trabajo; dichos ítems pertenecen a la escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) la cual fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. El análisis de los datos muestra que existe satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os en la dimensión: condiciones laborales en sus indicadores estabilidad en el empleo y el horario de trabajo; en la dimensión trabajo en sí en sus indicadores responsabilidad, toma de decisiones y autonomía; en la dimensión relaciones interpersonales en su indicador relaciones con sus compañeros y directivos; en la dimensión supervisión en el trabajo en su indicador superiores inmediatos. Pero hay elevada insatisfacción de las/os enfermeras/os en las dimensiones condiciones laborales en su indicador condiciones físicas del trabajo; en la dimensión el trabajo en sí en su indicador sugerencias que realizan que no son tomadas en cuenta; en la dimensión incentivos laborales donde se concentra el porcentaje más alto en el indicador salario con un 96% de

insatisfechos, y en el indicador reconocimiento; en la dimensión supervisión en el trabajo en su indicador el modo de gestión de la empresa. A fin de elevar el nivel de satisfacción de las/os enfermeras/os se recomendó mejoras en las condiciones físicas del trabajo, revisar condiciones salariales y de reconocimientos.

Palabras claves: Satisfacción en el trabajo, condiciones laborales, relaciones interpersonales, supervisión en el trabajo, incentivos laborales, trabajo en sí.

INTRODUCCIÓN

Cada organización es única, a nivel mucho más profundo que el denotado por las estructuras formales de una organización (organigramas, diagramas y estadísticas), todo grupo humano desarrolla características especiales; la peculiar cultura de una organización es el producto de todas sus características: sus integrantes, sus éxitos y sus fracasos.

Al llegar a la etapa productiva, el hombre se integra a una organización productiva de bienes y servicios; entre las productoras de servicios están las Instituciones Sanitarias ya que dan atención a los individuos que requieren sus servicios; dichas instituciones crean ambientes donde se establece un conjunto de normas, valores, modos de vida, que han de ser aprendidos y transmitidos por las personas que la integran; dichas personas han de adaptarse a una cultura muy específica, propia de las actividades que ha de realizar; y para hacer un trabajo de manera excelente requiere de condiciones personales especiales, una de ellas es, estar satisfecho con la labor que desempeña y con su entorno en el que se desenvuelve, establecer y mantener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo ya sean superiores, colegas, subalternos u otros del equipo de salud; tener la disposición para recibir instrucciones sobre las actividades que han de realizarse, responsabilidad profesional y sobre todo compromiso con el paciente y con la institución donde se desempeña.

La calidad de la vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Con excesiva frecuencia, los funcionarios de una empresa se han empeñado en obtener la colaboración

pasiva y repetitiva de varias personas, pero poco se ha procurado por conocer las ideas que esas personas pueden adoptar.

Debido a que en el pasado las ideas de los empleados con frecuencia no se utilizaban, el personal sentía poca responsabilidad por el éxito o el fracaso que obtuviera el gerente con sus decisiones unilaterales. En casos extremos, se llega incluso a situaciones de antagonismo, en los cuales se reemplaza la cooperación con reglas formales. Hay en organizaciones de este tipo muy pocos casos de trabajo de equipo, que prácticamente nunca incluyen a empleados de niveles diferentes.

Las ideas antes expuestas son válidas para las/os enfermeras/os, quienes laboran en organizaciones enmarcadas dentro de los servicios de salud especializados como el área de pediatría y en el horario nocturno. Este personal que asume la responsabilidad de trabajar con pacientes tan especiales como lo son los niños, desean también, sentir la satisfacción por resolver los problemas y hacer de la calidad una meta constante. Según las opiniones emitidas por algunas/os enfermeras/os: señalan que el exceso de trabajo, sueldos insuficientes, escasez de personal de enfermería, mucha responsabilidad, poca comunicación con sus compañeros y en especial con sus supervisores, y la poca receptividad y motivación por parte de los administradores del hospital, catalogando su trabajo como fatigante, estresante, debido al tipo de paciente que atienden, así como la variedad de actividades que desempeña y el poco incentivo económico.

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva

de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario.

Al respecto Simms y col. (1986) (mencionado por, al reflexionar sobre las razones por las cuales las enfermeras presentan bajos niveles de satisfacción se pueden citar: Poco prestigio, mucha responsabilidad y poco reconocimiento; brecha entre la educación y la práctica; falta de autonomía; demasiado trabajo; la cantidad de asignaciones interfiere con la calidad de atención; traslados frecuentes a unidades con las que no se está familiarizado; supervisores incompetentes además de falta de oportunidades para el ascenso entre otras.

El presente trabajo de investigación es sobre la satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa, y se tomaron para la muestra todas/os las/os enfermeras/os de atención directa que laboran en el turno nocturno grupo I en el Hospital De Niños J. M. De los Ríos; este personal se tomo como referencia ya que laboran en un horario difícil y con pocos recursos humanos.

Para su desarrollo, el trabajo se divide en varios capítulos los cuales se estructuraron de la siguiente manera: El Capítulo I contiene: El Planteamiento del Problema; el Objetivo General con sus objetivos específicos; justificación e importancia del estudio y consideraciones éticas tomadas en cuenta para su realización. El Capítulo II presenta: El Marco Teórico, el cual incluye: antecedentes sobre investigaciones hechas anteriormente; bases teóricas o conceptuales en que se sustenta la investigación, la definición de términos y el sistema de variables. El Capítulo III, en el cual se presenta una reseña

histórica de la Institución donde se realizó la investigación, su misión y visión; breve descripción del departamento de enfermería, su misión y visión. El Capítulo IV en el cual se describe el Marco Metodológico de la investigación, donde se señala el tipo de investigación, la población y muestra donde se desarrollo la investigación, y el tipo de instrumento utilizado para la recolección de datos. El Capítulo V en el que se señalan los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación; los análisis efectuados para la determinación de la satisfacción en el trabajo del personal de enfermeras de atención directa del grupo nocturno I. Los datos recogidos a través del instrumento de recolección se presentan mediante tablas y gráficos.

Por último, el Capítulo VI, contiene las conclusiones sobre la investigación realizada y las recomendaciones sugeridas para aumentar el grado de satisfacción en el trabajo del personal de enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I que labora en el Hospital de Niños JM de Los Ríos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. 1 Planteamiento del Problema

La satisfacción en el trabajo es definida por diferentes autores como: el grado en que las personas parecen gustar de su trabajo; una actitud general hacia lo que se realiza; el resultado de una eficiente comunicación y reconocimiento del trabajo, la normatividad precisa para trabajar bajo la supervisión de directivos cualificados. Por otra parte la insatisfacción es el resultado de una deficiente comunicación, decisiones sin explicación, normatividad confusa, trabajo excesivo, realización de tareas ajenas a las de la profesión que se desempeña y trabajar bajo la supervisión de directivos no cualificados. Investigadores nacionales y extranjeros han llegado a concluir, entre otras cosas que el personal operativo considera como factores de satisfacción en el trabajo: la identificación con la profesión, el reconocimiento a su trabajo, la capacitación, conocimiento de políticas y programas de trabajo, tipo de supervisión, relaciones profesionales, disposición de recursos materiales, equilibrio en la distribución de trabajo, desarrollo profesional, comunicación, autonomía y liderazgo en las autoridades de enfermería.

En la complejidad de un establecimiento de salud como es el Hospital de Niños JM De Los Ríos, el cual es un hospital tipo IV especializado en el área de pediatría; donde se atienden a niños, niñas y adolescentes: ya sea a nivel de las áreas de hospitalización, emergencia, servicio de Triage, área quirúrgica o, en las diversas consultas ambulatorias de especialidades, se requiere de un equipo humano multidisciplinario para la realización de las diversas actividades que se deben efectuar con el propósito de cumplir con

la misión, visión u objetivos de la Institución: Brindar atención integral e individualizada a los pacientes que acuden a este centro de salud ya que ellos serán los forjadores del futuro.

En este equipo multidisciplinario tenemos los servicios de enfermería que constituyen una función esencial del sistema de atención a la salud ya que presta asistencia durante las 24 horas, los 365 días al año a los niños, niñas y adolescentes que acuden al hospital de de niños en busca de atención. Estos servicios están coordinados por el Departamento de enfermería, el cual es el departamento más grande dentro de un hospital por ser, el que tiene mayor cantidad de personal tanto profesionales como auxiliares; para cubrir los cuatros turnos de trabajo (turno matutino de 7am a 1pm., turno vespertino de 1pm a 7pm y dos turnos nocturnos de 7pm a 7am: el grupo I y el grupo II cada uno de estos turnos de trabajo labora de manera ínter diaria. Cada uno de estas personas ya sean profesionales o auxiliares adscritos al departamento de enfermería son individuos con características diferentes en todos los aspectos ya sean emocionales, espirituales, educativos y personales, que llegan al hospital con personalidades diferentes y con necesidades por cubrir diferentes.

Dentro del personal adscrito al Departamento de enfermería se ubican las/os enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I; estas/os enfermeras/os cubren un horario de 12 horas y desarrollan una gran cantidad de actividades dentro de su turno de trabajo, las cuales son de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las acciones de enfermería que se desarrollan en la unidad de servicio de atención a los pacientes a la cual están asignadas/os; tienen actividades asistenciales, administrativas y docentes; son las responsables de esa unidad durante las 12 horas del turno nocturno, tienen a su cargo el personal de auxiliares de enfermería que laboran en la unidad. Este personal de Enfermeras/os es dirigido, controlado,

y evaluado por los supervisores de enfermería de la guardia, a través de dos métodos de trabajo los cuales son el directo (este se instrumenta por medio de la observación, recorrido, reuniones, entrevistas, enseñanza, comunicación y asesoría) y el método indirecto (el cual integra, los planes de trabajo, informes, manuales, asistencia y evaluación de los registros de enfermería en el expediente, entre otros). Los supervisores establecen el enlace afectivo y humano entre los dirigentes y subordinados.

Durante la realización de la última evaluación del desempeño realizada a las/os enfermeras/os de atención directa y en reuniones formales e informales, las/os enfermeras/os mencionaron algunos factores con los cuales no están satisfechas/os como: la poca o pobre comunicación con los supervisores, las explicaciones inadecuadas acerca de decisiones que afectan el trabajo, las reglas y regulaciones confusas, la presión no razonable, el trabajo excesivo, carga laboral que afecta negativamente a la calidad del trabajo, una planificación de recursos humanos insuficiente, poco o nulo reconocimiento y, el trabajar bajo la supervisión de gerentes no cualificados; las condiciones físicas del medio donde trabajan y las áreas donde reposan, no son las más adecuadas en lo que se refiere a higiene, iluminación y ventilación; además de los escasos recursos materiales y humanos para desempeñar adecuadamente las actividades de enfermería; además de la remuneración mensual baja, lo cual los obliga a trabajar en otras instituciones de salud para solventar los gastos de los hogares; las pocas oportunidades de estudio; no hay sistemas de promoción y ascensos, para seguir superándose como profesionales y personas entre otras.

Se puede considerar y según expertos en la materia que, al no estar satisfechas las enfermeras de atención directa dentro de su ambiente laboral que el resultado será: en primer lugar ausentismo laboral ya sea por ausencias justificadas ya que, la salud del personal se afecta y por

consiguiente se dan los reposos o permisos médicos; o por ausencias injustificadas por una u otra razón; en segundo lugar la incomodidad en el lugar de trabajo, por la sobrecarga de trabajo; en tercer lugar las relaciones interpersonales afectadas; detrimento de la salud del empleado y todo esto traerá como consecuencia principal que la atención brindada a los niños, niñas y adolescentes no será la más adecuada ni la de mejor calidad y la insatisfacción laboral, como factor de riesgo para el personal de enfermería, es un trastorno que estaría presente en el lugar del trabajo, y la solución consistiría en suprimirlo y no tratar de que los trabajadores se adapten a esas condiciones desfavorables; además de la relación con el supervisor de enfermería, es el que trabaja en equipo con este personal de enfermeras para brindar una atención de calidad a los usuarios hospitalizados.

Por lo antes expuesto se hace necesario desarrollar una investigación, cuyo objetivo principal es el de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público, en el horario nocturno, analizando los factores que pueden incidir en la satisfacción laboral. A fin de generar conclusiones y recomendaciones tendientes a aumentar el grado de satisfacción en el trabajo del personal de enfermería y así aumentar el nivel de calidad de atención a los pacientes razón de ser de este personal.

¿Existe relación entre el nivel de satisfacción de las enfermeras de atención directa y los condiciones laborales?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las enfermeras en relación a sus compañeros de trabajo?

¿Que factores intervienen en la satisfacción de las enfermeras en relación a sus incentivos laborales?

¿Cómo es la satisfacción laboral de las enfermeras en relación al trabajo que realizan?

¿Cual es la satisfacción laboral de las enfermeras en relación con la supervisión ofrecida por sus superiores?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar el grado de satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I del Hospital de Niños J. M. De Los Ríos. Caracas

1.2.2 Objetivos Específicos

Identificar los factores de satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I en relación a sus condiciones laborales.

Identificar los factores de satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I en relación a los incentivos laborales que perciben.

Identificar los factores de satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I en relación al trabajo en sí.

Identificar los factores de satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I en relación a la supervisión en el trabajo.

Identificar los factores de satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa del turno nocturno grupo I en relación a la interrelación con sus compañeros de trabajo dentro del hospital de niños.

Analizar los factores que inciden en la satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa.

1.3 Justificación e importancia del Problema

Importancia del problema: La satisfacción en el trabajo puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario.

El tema de la satisfacción en el trabajo es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y además, por los siguientes motivos: Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más; también se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. La satisfacción en el trabajo se refleja en la vida particular del empleado.

Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adoptarán una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en

términos psicológicos. Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Aunque la satisfacción en el trabajo no conduce por fuerza a que la persona desempeñe bien una tarea específica, es importante por varias razones: La satisfacción representa un resultado de la experiencia del trabajo, por lo que altos niveles de descontento contribuyen a que los gerentes identifiquen problemas organizacionales que exigen atención. Además el descontento en el trabajo se vincula estrechamente con el ausentismo laboral, la rotación y los problemas de salud física y mental. Por ejemplo, es probable que los empleados muy descontentos se ausenten del trabajo y lo abandonen por otro. Los altos niveles de ausentismo y la rotación son costosos para las organizaciones. Por lo tanto la profunda relación entre el descontento, el ausentismo y la rotación constituyen una razón apremiante para preocuparse por la satisfacción del empleado (Helriegel 1999)

Además, la satisfacción en el trabajo es de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales.

Justificación del problema. Realizar investigaciones en el campo de la enfermería juega un papel importante en cada fase de los procesos de enfermería, ya que la meta final de la profesión de Enfermería es mejorar la

práctica de sus miembros de manera tal que los servicios que proporcionen a sus clientes tengan el máximo impacto

Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral contribuye a acrecentar la productividad de cualquier organización ya sea de servicios o bienes; en las instituciones de salud se proyecta en el cuidado a los pacientes, contribuyendo la expresión de las condiciones gratificantes obtenidas del trabajo, ya que las personas por medio de éste, buscan significación en la vida y la existencia de un trabajo que proporcione satisfacción.

Determinar el nivel de satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os es un problema que debe ser investigado ya que de esta manera se puede demostrar ante las autoridades competentes, la importancia de que existan programas para determinar la satisfacción en el trabajo existente en los diferentes niveles de enfermería y buscar las alternativas de solución para de esta manera optimizar cada día más la existencia de los clientes internos dentro de una institución de salud, para brindar una atención de calidad al usuario externo cada vez mejor; además los resultados de la investigación ayudaran a la enfermería a tomar decisiones con mayor conocimiento de causa sobre su trabajo y esclarecer el papel único de la enfermería en el sistema de salud.

1. 4 Consideraciones Éticas

En la presente investigación, las consideraciones éticas se refieren al respeto por la confidencialidad de los datos aportados por las/os enfermeras/os de atención directa adscritos a la guardia del turno Nocturno grupo I en el Hospital de Niños JM De Los Ríos; esto esta dado en primer lugar, por la

aclaratoria que se hace en el comienzo del cuestionario aplicado, que se trata de una encuesta anónima, y no afectará la estabilidad laboral del encuestado y que sólo se utilizará con fines académicos.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Consideraciones Generales:

Luego de haber definido el planteamiento del problema y haber precisado el objetivo general y los objetivos específicos del estudio relacionados con los factores de satisfacción en el trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa del turno nocturno; el presente capítulo presenta el cometido que cumplirá el Marco Teórico en esta investigación, el cual es exactamente situar al problema objeto de estudio dentro de un conjunto de conocimientos, lo más sólido posible, a fin de orientar la búsqueda y ofrecer una conceptualización adecuada a los términos utilizados; para ello el capítulo está conformado por: antecedentes del estudio, donde se muestran trabajos similares en el área de la salud encontrados en la literatura, luego se presentan los referentes teóricos y conceptuales en los que se basa la investigación en relación a las condiciones del trabajo del personal de enfermería, el trabajo en sí, las relaciones interpersonales, los incentivos laborales, y la supervisión en el trabajo; luego la definición de términos, y por último el sistema de variables con su operacionalización.

2.2 Antecedentes

La satisfacción en el trabajo podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su entorno laboral; las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: las necesidades, los valores y los rasgos personales. Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son: Las comparaciones sociales con otros empleados, Las características de empleos anteriores y Los grupos de referencia. Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: Retribución, Condiciones de trabajo, Supervisión, Compañeros, Contenido del puesto, Seguridad en el empleo, Oportunidades de progreso.

Las posibles relaciones entre la satisfacción en el trabajo y los diversos comportamientos que se dan en él y otros resultados en el lugar donde se lleva a cabo son de interés particular para los gerentes. El sentido común indica que la satisfacción en el trabajo conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas (Un trabajador contento es un buen trabajador) sin embargo, numerosos estudios han demostrado que con frecuencia no existe un vínculo sencillo directo entre las actitudes en el trabajo y el desempeño en el mismo.

La satisfacción laboral ha sido en las últimas décadas un objeto de estudio que ha dado origen a numerosas teorías, de las cuales las más importantes han dado lugar a un gran número de investigaciones relacionadas con el tema.

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock en 1935, hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral y llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, a la monotonía, condiciones de trabajo y a la supervisión.

Posteriormente, Frederick Herzberg en 1959 (citado por Chiavenato 2000), en su Teoría bifactorial sugirió que los elementos satisfactorios y los insatisfactorios son mutuamente exclusivos; clasifica el sentido de realización, el progreso potencial y la posibilidad de crecimiento dentro de los factores motivadores o elementos satisfactorios, mientras sitúa asuntos tales como las condiciones laborales, las políticas, la supervisión, las relaciones interpersonales, el salario, el status y la seguridad entre los factores de higiene o de insatisfacción.

Existen autores que enfatizan los aspectos que tienen que ver con la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, para lograr mejores niveles de satisfacción laboral (Dunnette y Kirohner (1973), Maslow (1977) y otros); pero además, otros autores dirigen su atención a los factores motivacionales como componentes básicos de este fenómeno (Hachean (1980); Vroom (1962) y otros (citados por Paravic 1998).

De acuerdo con Taylor (1977) (citado por Chiavenato 2000), la satisfacción en el trabajo debe ser entendida, como la habilidad de los individuos para ajustarse a las situaciones de trabajo, así como para modificar esta situación según sus propias necesidades.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) (citado por Fernández y Paravic 2003) se considera que los

principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo, adicionalmente: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Numerosos estudios se han realizado acerca de la *satisfacción laboral* en los empleados y en especial en el área de enfermería; en muchos países y especialmente en nuestro país; pero no se hallaron en la literatura consultada estudios realizados en el ámbito del hospital de Niños JM de Los Ríos sobre satisfacción de las enfermeras.

Santos, S. y Rodríguez, C(1995) realizaron una investigación en hospitales y centros de salud de la ciudad de Yoo Pessoa en Brasil, titulado “Factores de satisfacción en el trabajo de las enfermeras de atención directa, utilizaron como instrumento un cuestionario con una escala similar de Lickert, donde se identificaron algunos factores como reconocimiento, crecimiento, política organizacional, salario y trabajo en sí. Estos autores concluyeron que hay una fuerte tendencia a la insatisfacción en el trabajo de las Enfermeras de atención directa provocados por la ausencia de factores higiénicos y motivacionales

Parra S. y Paravic. K. T. (2002) Realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral de las/os enfermeras/os que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en la Región Metropolitana y Octava Región, Chile.. El análisis de los datos muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable *actividades del trabajo* es aquella con la que se encuentran más satisfechas/os las/os enfermeras/os. Las variables *promociones* y *remuneraciones* son predictores de una gran insatisfacción en las/os enfermeras/os. Se encontró que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os que postularon en

primera opción a enfermería a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una *correlación positiva* entre la satisfacción laboral general de las/os enfermeras/os y la satisfacción con su vida personal.

Fernandez L. B y Paravic K. T (2003) realizaron una investigación que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. de la Provincia de Concepción en Chile Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos, y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, según el lugar de postulación de Enfermería al ingreso a la universidad. Se utilizaron instrumentos recolectores: como Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.*; subescala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal, entre otras. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad. Las enfermeras Díaz García J.: Aguilar M.: Camacho M.: Cordero C. (2000) de los Servicios de Salud de Nuevo León del Hospital Infantil de Monterrey realizaron un estudio con la finalidad de conocer la satisfacción

laboral del personal de enfermería en relación con la supervisión, considerando ésta como determinante en la calidad de la atención, pues no es factible conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha durante su desempeño y con los resultados del mismo, Objetivo General fue conocer la satisfacción laboral de enfermería en relación con la supervisión y para el logro de éste se aplicaron encuestas al personal operativo de una institución pública, tomando en cuenta los índices de supervisión (directa e indirecta) y satisfacción laboral. El diseño del estudio fue descriptivo. Se obtuvo como resultado que el 42% de los sujetos de estudio identifican y están de acuerdo con la supervisión directa y el 38% con la indirecta. En cuanto a la satisfacción laboral profesional el 67% de los sujetos de estudio están satisfechos. En relación a la satisfacción laboral relacionada con la supervisión solo el 31% está satisfecho, mientras que el 50% no lo está. De acuerdo a los resultados se observan áreas de oportunidad para directivos en relación con la supervisión, mismos a los que se propondrá poner en práctica un modelo de intervención realizado por los investigadores, para incrementar la satisfacción del personal de enfermería en relación con la supervisión y posterior a su aplicación realizar una nueva evaluación para valorar los resultados.

En el ámbito nacional, se encuentra varias investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en relación a la enfermería. Entre estas están:

Rojas, S.; Rojas M. y Sánchez J. (2002) realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral de las enfermeras de cuidado directo por el sistema de recompensas organizacional; en la Clínica Municipal El Palito de Puerto Cabello Estado Carabobo. Cuyo objetivo principal fue determinar la satisfacción laboral de las enfermeras de cuidado directo por el sistema de recompensas organizacional; luego de la aplicación de un cuestionario a la

población en estudio concluyeron que las enfermeras están insatisfechas con el sistema de recompensas ejercido por la organización.

Mayo A.; Palacios I.; Rivero Y.(2005) realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en la clínica Vista Alegre de Caracas; cuyo objetivo general fue determinar la satisfacción laboral de las profesionales de enfermería que laboran en dicha clínica. Para este estudio aplicaron un cuestionario con diversos ítems sobre satisfacción laboral y concluyeron que los profesionales de enfermería están satisfechos con algunos aspectos como condiciones físicas del ambiente de trabajo, pero se encuentran insatisfechas con las remuneraciones percibidas y con la supervisión en el trabajo.

García M. (2002) realizó un estudio sobre satisfacción laboral del profesional adscrito a los servicio de hospitalización en la clínica Santiago de León de Caracas cuyo objetivo fundamental fue determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de enfermería y llego a la conclusión luego de la aplicación de un cuestionario al personal de enfermería que la satisfacción laboral depende principalmente de las dimensiones responsabilidad, reconocimiento y logro.

Méndez, T. (1994) realizó una investigación en el Hospital Central de Valencia. Edo Carabobo el objetivo general fue determinar si existe relación entre las técnicas de comunicación de las enfermeras, supervisoras y la satisfacción laboral de las enfermeras de atención directa. Los resultados obtenidos confirmaron que existe relación entre ambas variable dada la gran importancia entre los supervisores inmediatos y el personal subalterno para lograr los objetivos y metas dentro de la organización.

2.3 Fundamentos teóricos conceptuales

2.3.1 Las Organizaciones

Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograr mediante la iniciativa individual. Las organizaciones están constituidas por personas y en las instituciones tan complejas como los hospitales, donde hay una infinidad de actividades que desarrollar para conseguir un fin común, las personas necesitan organizarse para lograr sus objetivos; pero existen diferencias individuales, donde cada persona posee características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones, aptitudes, etc. Cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de muchas variables. (Chiavenato 2000).

2.3.2 Las personas dentro de las organizaciones

Las personas como socios de la organización, capaces de llevarla a la excelencia y al éxito. En calidad de socios de la organización, las personas invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, etc., para obtener ciertas ganancias, ya sean salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando trae algún retorno significativo. Si el retorno es bueno y sostenible, se tenderá a aumentar la inversión. De ahí la reciprocidad de la interacción entre personas y organizaciones, y la actividad y autonomía de las personas, que dejan de ser pasivas e inactivas. Es decir, las personas como socios de la organización y no sólo como meros sujetos pasivos que pertenecen a ella.

Las personas y las organizaciones están implicadas en una interacción compleja y continua. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en las

organizaciones de las cuales dependen para vivir; éstas, a su vez, están conformadas por personas sin las que no podrían existir. Sin las personas ni las organizaciones, no existiría la administración de recursos humanos.

Las personas forman una organización o se vinculan a algunas de ellas porque esperan que su participación satisfaga algunas necesidades personales. Para lograr estas satisfacciones, las personas están dispuestas a incurrir en ciertos costos o a hacer inversiones personales (esfuerzos) en la organización, pues esperan que la satisfacción de sus necesidades personales sea mayor que los costos, y evalúan el grado de satisfacción esperada y los costos mediante sus sistemas de valores.

Existe siempre una relación de intercambio entre los individuos y la organización; el modo de satisfacer los objetivos individuales determina su percepción de la relación, que podrá ser satisfactoria para las personas que perciben que sus recompensas sobrepasarán las exigencias que les hacen. El individuo ingresa en la organización cuando espera que su satisfacción personal sea mayor que sus esfuerzos personales. Cuando sucede que sus esfuerzos personales sobrepasan las satisfacciones que obtiene, estará dispuesto a dejar la organización, si le es posible. Los individuos están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos personales.

2.3.3 Satisfacción en el trabajo del personal de enfermería

Las enfermeras trabajan en organizaciones dedicadas a prestar ayuda en la satisfacción de la necesidad de salud de las personas; de ellas las que trabajan en el ámbito de la pediatría y en horario tan especial como lo es en el turno de la noche, lo hacen diariamente en hospitales y clínicas

enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de las condiciones ambientales en donde laboran, así como de las relaciones interpersonales con el resto del equipo de salud, además con la disponibilidad a veces o casi siempre escasa de recursos materiales y humanos para brindar una atención de calidad a los usuarios hospitalizados que son la razón de ser de las enfermeras de atención directa.

La enfermería es una de las profesiones que está sometida a altos niveles de estrés, lo cual puede conducir a una situación de insatisfacción. Las investigaciones realizadas sobre *satisfacción laboral* en enfermeras/os en diversos lugares del mundo han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo.

Es así como, en general, las/os enfermeras/os se encuentran más satisfechas/os desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento (Westaway y col, 1996; Nakayama, 1997; Müller, 2000; Fernández, 2002; Paravic, 2000 y Zúñiga, 2002), así también como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo (Chaboyer; Fletcher, 2000; Allgood, 2000 y Crose, 2000) y menos satisfechas/os con las promociones. En la mayoría de las investigaciones se concluye que las promociones son escasas o que las políticas de promoción no son las adecuadas y las remuneraciones son consideradas como menos de lo que merecen entre otras cosas (Yamashita, 1995; Courtney y col, 2001, Paravic, 1998; Fernández, 2002 y Zúñiga, 2002).

Los factores que inciden en el estado de satisfacción o insatisfacción en el personal de enfermería pueden variar de una persona u otra, ya que se puede deber a muchas y variadas fuentes en el ámbito laboral, relacionados

con aspectos sociales, psicológicos, ambientales, profesionales o personales que cada ser humano trae consigo y aporta a su medio laboral.

Para el presente estudio de investigación y luego de revisar la literatura existente sobre satisfacción laboral en enfermería, además de las observaciones descritas en el planteamiento del problema, los factores o fuentes que pueden incidir en la satisfacción en el trabajo serán las que se describirán a continuación:

2.3.3.1 Satisfacción en el trabajo en relación con las condiciones laborales

Según Malagón Londoño (1997) “El concepto moderno de atención en salud, concentra en dos grandes sectores el esfuerzo positivo de un plan: en la atención del medio ambiente y en la atención a las personas. En la primera juegan un papel todos los factores de aire, espacio, infraestructura física, instalaciones, desechos, trabajo.....” “Cualquiera que sea el diseño estructural del hospital, la atención del medio ambiente y la atención de las personas deben estar íntimamente entrelazadas para lograr un equilibrio en el propósito general”.

Según Malagón Londoño (1997) el ambiente en general se define como el medio en que vive el individuo, propicio o no para su funcionamiento, desarrollo, bienestar, supervivencia. El ambiente hospitalario, es el conjunto de condiciones humanas, técnicas, físicas, químicas, biológicas, económicas y sociales que tienen influencia sobre la salud del individuo. El ambiente hospitalario puede ser favorable (higiénico) o desfavorable (antihigiénico); propicio o nocivo; grato u hostil; contaminado o no. Desde el punto de vista psicológico, se habla de características puramente humanas de las personas que prestan los servicios técnico-científicos, de enfermería o administrativos,

que convierten en agradable en agradable o desagradable la estancia en el hospital para el paciente, familiares y el personal del equipo de salud.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud. Para las personas, el tiempo que transcurren en su lugar de trabajo constituye una tercera parte de su vida, de allí que un entorno laboral saludable es esencial, no sólo por la salud física sino también por el aporte positivo que significa para la productividad y por ende para la economía de los países (Barrios, S., Paravic, T. 2000)

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Las condiciones de trabajo se refieren a todo lo relativo a las condiciones de trabajo imperante en la entidad:

- a. Disponibilidad de medicamentos
- b. Disponibilidad de recursos medico-quirúrgicos
- c. Salas de preparación de medicamentos: grado que se percibe que estas áreas sean acordes para cumplir con la actividad responsable de la enfermera de preparación de medicamentos.
- d. Ventilación:
- e. Iluminación
- f. Horarios de trabajo: se refiere a las horas que debe laborar según las normas
- g. Horas de descanso: se refiere a las horas que debe reposar la enfermera dentro de su turno de trabajo nocturno; según

disposiciones en el Acta Convenio de los Profesionales de Enfermería; el personal nocturno tiene derecho a descansar cuatro horas en su turno de trabajo.

- h. Higiene: grado en que las instalaciones físicas de trabajo y de descanso se perciben como higiénicas.
- i. Seguridad: grado en que las instalaciones sanitarias están libres de riesgos físicos, químicos etc.
- j. Iluminación

Según Chiavenato (2000); desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. De manera genérica, higiene y seguridad en el trabajo constituyen dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto emitido por la Organización Mundial de la Salud, la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad.

Higiene en el trabajo: se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

Objetivos de la higiene en el trabajo:

La higiene en el trabajo o higiene industrial, como muchos la denominan, es eminentemente preventiva, ya que se dirige a la salud y al bienestar del

trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.

Entre los objetivos principales de la higiene en el trabajo están:

- eliminación de las causas de la enfermedad profesional;
- reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.
- prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.
- Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente de trabajo.

Según Baptista, estos objetivos pueden obtenerse:

- mediante la educación de los obreros, jefes, capataces, gerentes, etc. indicándoles los peligros existentes y enseñándoles cómo evitarlos.
- Manteniendo constante estado de alerta ante los riesgos existentes en la fábrica.
- Por estudios y observaciones de nuevos procesos o materiales que puedan utilizarse.

La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones de trabajo, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento humano.

Condiciones ambientales de trabajo:

El trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de Condiciones.

- condiciones ambientales de trabajo: iluminación, temperatura, ruido, etc.
- condiciones de tiempo: duración de la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc.

- condiciones sociales: organización informal, estatus.

2.3.3.2 Satisfacción en el trabajo en relación a los Incentivos laborales

Los sueldos o salarios, incentivos económicos, promoción y ascensos, gratificaciones, elogios por parte del personal supervisor, son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

En la Teoría del hombre económico se sostiene que el dinero es la única razón que motiva a una persona a trabajar bien. Frederick Taylor (citado por Chiavenato 2000) fue su iniciador e incansable defensor. La piedra angular de su teoría de administración científica fue el pago por la cantidad de trabajo que se hacía. Creía que la motivación y bienestar de los trabajadores incrementaba la producción y la productividad en proporción directa a la cantidad de trabajo hecho. A pesar de que no tuvo en cuenta que los trabajadores tienen un gran sentido de lealtad mutuo y que el salario que se pague no garantiza el desempeño en el trabajo aunque sea un buen motivador.

Teoría de los Eventos Situacionales de Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) (citado por Paravic 1998) mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión: esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral

es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

Otros autores sostienen una opinión distinta con relación a la remuneración y la satisfacción en el trabajo, indicando que el dinero tiene mayor o menor importancia para las personas en función de las diferentes profesiones, pero que a través de las ocupaciones adquieren significación especial cuando las personas no obtienen de su trabajo otra satisfacción que la del salario. Cuando las tareas, en cualquier ocupación han llegado a ser causa de descontento y de alineación o han sido concebidas de modo que están desprovistas de interés intrínseco, los trabajadores mencionan la remuneración como el aspecto más satisfactorio de sus puestos. En la imposibilidad de cambiar las otras condiciones de trabajo, reivindican aumentos de salarios para compensar las desventajas de la situación laboral.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

En Planes de sueldos y salarios según La Monica (1995) aún con estructuras complicadas de paga, muchos empleados sienten que no están recibiendo un sueldo justo, ni por las labores que desempeña ni en comparación con los de trabajadores similares.

Según La Monica (1995) en las oportunidades de promoción y transferencia: "las limitaciones inherentes de progreso en algunas carreras hospitalarias

especializadas, además de la aparente falta de preocupación de la administración en cuanto al desarrollo de las carreras.

Según Chiavenato (2000): Salario representa el elemento más importante, es la retribución en dinero o su equivalente que el empleador paga al empleado por el cargo que éste ejerce y por los servicios que presta durante determinado período; el salario puede ser directo o indirecto, el directo es el que recibe como contraprestación del servicio en el cargo ocupado, corresponde al salario mensual recibido; la compensación financiera indirecta constituye el salario indirecto, resultante de cláusulas de la convención colectiva de trabajo y del plan de beneficios y servicios sociales ofrecidos por la organización; el salario indirecto incluye vacaciones, gratificaciones, propinas, adicionales (de inseguridad, de insalubridad, de trabajo nocturno, de tiempo de servicio), participación en las utilidades, horas extras, así como el equivalente monetario de los servicios y beneficios sociales ofrecidos por la organización (alimentación subsidiada, transporte subsidiado, seguro de vida colectivo, etc.) La suma del salario directo e indirecto constituye la remuneración. Por consiguiente la remuneración abarca todos los elementos del salario directo y todos los elementos del salario indirecto. En otras palabras, la remuneración constituye todo cuanto el empleado recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización. Así, la remuneración es género y el salario es especie.

Las recompensas no financieras, como prestigio, autoestima, reconocimiento y estabilidad en el empleo afectan profundamente la satisfacción con el sistema de compensación.

Se da el nombre de compensación al sistema de incentivos y recompensas que la organización establece para remunerar y recompensar a las personas que trabajan en ella. Así, la compensación incluye la remuneración, en todas

sus formas posibles. La compensación es, probablemente, la razón principal por la que las personas buscan un empleo. Desde el punto de vista de cada persona, resulta casi una necesidad vital. Pago es el medio que permite a las personas satisfacer sus necesidades y las de sus familias. Para muchas personas que tienen una actitud instrumental frente al trabajo, es la razón principal para trabajar. No obstante el trabajo puede ser algo más que un elemento que permite satisfacer las necesidades fisiológicas de las personas. La compensación define el nivel de importancia de una persona para la organización.

Debido a su complejidad, el salario puede considerarse de muchas maneras diferentes: 1.- Es el pago de un trabajo; 2. Constituye una medida del valor de un individuo en la organización y 3. Da estatus jerárquico en la organización.

2. 3.3.3 Satisfacción en el trabajo en relación a El Trabajo en sí

Agrupar cuestiones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad del mismo, oportunidades para aprender, dificultad, cantidad, creatividad, posibilidades de éxito, autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones y en las propuestas de mejor conocimiento de las tareas a realizar

El trabajo representa un conjunto de actividades realizadas por las personas adscritas a una organización. La manera en que las personas hacen su trabajo depende en parte de cómo lo perciben o de lo que piensan al ejecutar sus labores. Para diferentes autores expertos en administración del trabajo se traduce en una actividad corporal e intelectual que aporta los medios necesarios para satisfacer las necesidades del hombre, dándole significado a

su ida, aplicando el conocimiento científico, tecnológico, humano y ético a fin de ejecutar labores centradas en sus creencias y preferencias afianzadas en el criterio que sólo el trabajo ennoblece al hombre.

Locke (1976) (citado por Delgado 2003) hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la *satisfacción laboral*. Posterior a este análisis, concluyó que la *satisfacción laboral* es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

“La satisfacción en el trabajo se define como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto. Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores es decir, con los que se desea o se espera de él.” (Fleishman y Bass 1979) (citado por Delgado 2003).

Teoría de los Eventos Situacionales de Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) (citado por Paravic 1998) mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo.

La teoría moderna del trabajo relaciona la teoría de las necesidades con el comportamiento del trabajo, la cual supone que, para que éste sea altamente motivado, deberá satisfacer las necesidades insatisfechas de los individuos, es decir la motivación en el trabajo es una función de las oportunidades

proporcionadas por el mismo en relación con el nivel de búsqueda de la persona (Poder, 1981).

Kron, T. (1991) señala que: “Cada una de las enfermeras profesionales es responsable de sus propias actividades profesionales, ningún miembro del personal asistencial es responsable por la coordinación y los resultados del cuidado asistencial, generalmente la enfermera en jefe responde ante todas por el personal completo”.

2.3.3.4 Satisfacción en el trabajo en relación a la Supervisión en el trabajo

La supervisión se refiere a los estilos de seguimiento y control, habilidades técnicas de los supervisores, es un importante factor de progreso que permite: promover el trabajo en equipo; mejorar los sistemas de trabajo; desarrollar la eficacia del personal; obtener la máxima productividad; crear y distribuir satisfactores de las necesidades del supervisado; mejorar la utilización de los recursos humanos y materiales

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

Según Balderas (2006) La supervisión es un sistema de control, el cual es una de las necesidades vitales de cualquier institución, por ello también lo es

en los servicios de enfermería; consiste en una dirección democrática basada en principios. Su principal objetivo es el hombre y su realización plena, por medio de ella se logra la eficacia de acciones y funciones del supervisado.

En la administración de recursos humanos de enfermería, la supervisión es una función básica de la dirección; a través de la cual, se establece el enlace afectivo y humano entre los dirigentes y subordinados; su efectividad depende de la capacidad del supervisor para interactuar con el personal. La supervisión en enfermería, es la dirección democrática que orienta las acciones del personal al logro de los objetivos organizacionales, mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisado. La necesidad de implementar y estructurar nuevos programas de supervisión, comunicación y asesoría es cada vez más evidente para el logro de los objetivos ya que si la supervisión es eficaz, el resultado es la satisfacción del personal, la productividad y la armonía en el trabajo. La supervisora de enfermería procura, aunque indirectamente, que el buen cuidado de los enfermos quede asegurado. Esto se logra mediante un personal bien preparado, despierto, moderno y dinámico.

Son dos los métodos y medios de supervisión de enfermería: los directos que incluyen: el recorrido de supervisión; reuniones con el personal; entrevistas al personal; y enseñanza en servicio; observación en servicio del personal. Los métodos indirectos incluyen: los planes de rotación y distribución del personal; formas de evaluación; entre otros.

Uno de los primeros objetivos de la supervisión, si no el principal, es la orientación, entrenamiento y guía del individuo, basada en sus necesidades y dirigidas hacia la utilización de sus capacidades y el desarrollo de nuevas habilidades. El supervisor debe conocer a cada uno de los individuos y poder estimular en cada persona el deseo de superación personal.

2.3.3.5 Satisfacción en el trabajo en relación a las relaciones interpersonales

Se Refiere el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de competitividad, apoyo mutuo, relaciones humanas y comunicación.

Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor conciente de los jefes. (Atalaya, 1999).

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

Las personas estarán satisfechas con supervisores, compañeros de trabajo o subordinados que les ayuden a obtener gratificaciones. Las personas también estarán más satisfechas con colegas que ven las cosas en la misma forma que ellas (Helriegel 1999)

2.3.3.6 Otros factores relacionados con la satisfacción en el trabajo

Casi todos los estudios sociológicos han revelado, que cualquiera que sean los aspectos particulares que se consideran del grado de satisfacción en el empleo, los factores principales estrechamente relacionados con ella son el nivel de instrucción del trabajador, la edad y por ende el tiempo que ha estado laborando.

Por lo general, cuando mayor es el nivel de instrucción, mayor es la tendencia a la insatisfacción. Esta tendencia puede explicarse, por una parte, cuanto más alto es el nivel de instrucción, más aspectos de la satisfacción en el trabajo son tomados en cuenta (Wnux, Lpdiñiski y Edmond, 1977) (citado por La Monica 1995).

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la *satisfacción laboral*. Al respecto la mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la *satisfacción laboral*.

Con relación a la edad, a medida que los empleados se tornan mayores tienden a encontrarse más satisfechos con su trabajo. Existen varios motivos que explican el fenómeno, entre ellos, el hecho de establecer perspectivas

más realistas a medida que transcurre el tiempo así como un mejor ajuste a la situación laboral, gracias a la experiencia adquirida.

En el caso del tiempo que el individuo ha estado trabajando, mientras mayor sea éste, mayor será la probabilidad de adaptarse a las condiciones existentes.

2.4 Definición de Términos

Según Ballestrini (2002) Como parte especial del marco teórico está la sección dedicada a la definición de los elementos básicos que conforman la estructura teórica de la misma, que permiten orientar el sentido de la investigación: los conceptos.

Ambiente Laboral: Se refiere a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo, y sus alrededores, que pueden hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos, lo cual exige que el ocupante del cargo se adapte bien para mantener su productividad

Atención directa: Toda actividad centrada en los pacientes y realizada por la enfermera o la persona designada por ella, que involucra una interacción inmediata y personal con el paciente y/o su familia (historial, evaluación, higiene, medicación, enseñanza) en cualquier contexto.

Autonomía: Grado de independencia y criterio personal que tiene el empleado para planear y ejecutar el trabajo; selección del equipo que va a utilizar y decide que métodos o procedimientos va a seguir.

Condiciones físicas del trabajo: Son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo.

El trabajo en sí: Agrupa cuestiones referidas al interés intrínseco del puesto, variedad del mismo, oportunidades para aprender, dificultad, cantidad, creatividad, posibilidades de éxito, autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones y en las propuestas de mejor conocimiento de las tareas a realizar.

Enfermeras de atención directa: Las enfermeras de atención directa (según Gaceta Municipal del Distrito Federal N° 17.275) serán las responsables de la atención directa del paciente desde el punto de vista de los cuidados de enfermería.

Incentivos: Según Chiavenato (2000) son “pagos” hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.)

Medio Ambiente: Percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno de físico – ambiental en el trabajo.

Relaciones interpersonales Determina cómo se relacionan las personas en la organización y qué grado de libertad existe en esa relación. Si las personas trabajan aisladas entre sí o en equipos de trabajo, a través de una intensa interacción humana.

Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no

estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Satisfacción en el trabajo: Se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

Supervisión: La Supervisión, según la Etimología significa "mirar desde lo alto", lo cual induce la idea de una visión global.

Supervisión de Enfermería: Es un servicio ideado para mejorar el cuidado de los pacientes mediante la organización, estímulo y fomento de la producción y el bienestar del personal. Su interés principal radica en el personal.

Supervisión en el trabajo: Es un proceso mediante el cual una persona procesadora de un caudal de conocimientos y experiencias, asume la responsabilidad de dirigir a otras para obtener con ellos resultados que les son comunes.

Toma de decisiones: Es el proceso de análisis y selección, entre diversas alternativas disponibles, del curso de acción que la persona deberá seguir.

2.5 Sistema de variables

La variable tomada en cuenta es la satisfacción en el trabajo de las enfermeras (os) de atención directa del grupo Nocturno I del Hospital de Niños JM De Los Ríos en base a las dimensiones de: Condiciones Laborales, el trabajo en sí, las relaciones interpersonales, los incentivos laborales y la supervisión en el trabajo, correlacionadas con las preguntas formuladas a los sujetos objeto de investigación.

2.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO ITEMS
<p>SATISFACCION EN EL TRABAJO</p> <p>Se refiere a la actitud general de Un individuo hacia su trabajo</p>	Condiciones Laborales	Condiciones físicas ambiente De trabajo	1 – 13 – 15
	El trabajo en sí	Horario de trabajo	
		Estabilidad Laboral	
		Autonomía	1 – 6 – 8 – 12 - 14
	Relaciones Interpersonales	Toma de decisiones	
		Sugerencias de mejoras	
Responsabilidad			
		Compañeros de Trabajo de igual o Menor jerarquía	2 – 9
		Compañeros de	

		trabajo de mayor jerarquía	
	Incentivos Laborales	Reconocimiento Salario Promoción	3 – 7 – 10
	Supervisión del trabajo	Supervisores Inmediatos Directivos de la empresa	5 - 11

CAPÍTULO III

MARCO ORGANIZACIONAL

3.1 Reseña Histórica

3.1.1 Hospital de niños JM de Los Ríos

Según Gaceta Municipal N° 17275. *Artículo 1*” Los Hospitales Municipales del Distrito Federal son instituciones destinadas a prestar atención médica integral a la colectividad, en sus aspectos preventivos, curativos y de rehabilitación, a través de sus servicios ambulatorios y de hospitalización. Propondrán el desarrollo de las ciencias de la salud en el país, y a tal fin realizarán funciones docentes y de investigación según sus categorías y posibilidades. Actuarán a demás como elemento de apoyo técnico y centro de referencia para los dispensarios que les están adscritos”

Artículo 2: “Los hospitales y demás establecimientos de salud de la Municipalidad estarán clasificados en distintas categorías, según las características de los servicios que prestan y la naturaleza y grado de complejidad de sus funciones”.

El hospital de niños de Caracas es un hospital Municipal el cual fue inaugurado oficialmente el 25 de Diciembre de 1936 por el entonces Presidente de la República, General Eleazar López Contreras en la esquina de Pirineos, como anexo al Hospital José María Vargas. Siendo su primer director el Dr. Gustavo H. Machado. A mediados de los años cincuenta en

vista que el número de usuarios es elevado y el espacio ya les queda insuficiente, se decide el traslado del hospital a la actual sede en la Avenida Wollmer de San Bernardino. Caracas. Distrito Capital, donde ha ido evolucionando a la par con las innovaciones en el campo de la salud y es actualmente UN Hospital Tipo IV especializado con todas las sub - especialidades en el área de Pediatría donde se atienden niños, niñas y adolescentes; se dan los cuatros niveles de atención incluyendo la docencia de Pre-grado y Post-grado e investigación.

La estructura física del Hospital está conformada por tres edificios o torres: el primero y segundo con 7 y 4 pisos respectivamente, estos edificios están destinados a la hospitalización de los pacientes, los servicios de medicina, cirugía, y especialidades, área quirúrgica, servicios de imaginología, área de emergencia y el servicio de triaje; y el tercero con 10 pisos el cual es la Torre de Consultas de Especialidades Dr. Enrique Pérez Guanipa. El Hospital está arquitectónicamente diseñado para 480 camas, pero actualmente está presupuestado para 230 camas.

En el Hospital de Niños JM De Los Ríos, convergen una cantidad de personas ya sean profesionales, auxiliares, asistentes etc., que conforman un equipo humano multidisciplinario para cubrir las diferentes actividades que se desarrollan dentro del hospital ya sea a nivel directivo, asistencial como la de médicos, enfermeras, bioanalistas, técnicos radiólogos etc., o a nivel del departamento administrativo del hospital, unidad de recursos humanos, unidad de mantenimiento etc.; con el propósito de cumplir con la misión, visión u objetivos de la Institución, cuyo objetivo principal es el de Brindar atención integral e individualizada a los pacientes que acuden a dicho centro hospitalario; dentro de este equipo multidisciplinario tenemos el personal de enfermería.

3.1.1.1 Misión y Visión del Hospital de Niños JM de Los Ríos

Misión:

Prestar Asistencia Médica Integral con equidad, humanidad y eficiencia, a niños, niñas y adolescentes, especialmente de escasos recursos económicos, así como realizar funciones de Docencia e Investigación”.

Visión:

Ser el primer Hospital Pediátrico con calidad y excelencia en la Asistencia, Docencia e Investigación. Ser el Principal Centro de Referencia Nacional, para brindar la atención calificada a aquellos casos pediátricos más complejos, en todas las especialidades médico – quirúrgicas relacionadas con la pediatría, que no puedan ser resueltos por otros Hospitales de nivel inferior.

3.1.2. Departamento de enfermería del Hospital de Niños JM de Los Ríos

Los servicios de enfermería constituyen una función esencial del sistema de atención a la salud y para dirigir estos servicios en cada institución sanitaria se conforma un departamento de enfermería, el cual esta conformado por todo el personal profesional o no de enfermería.

El Departamento de Enfermería se creó en la Institución Hospitalaria JM de los Ríos, desde el mismo momento de la fundación del hospital en el año 1936 en su sede de Pirineos; siendo su primera Directora de Enfermeras:

Paulita Sanoja (Según cifras recolectadas habían 30 enfermeras para ese entonces). Es de hacer notar que la labor de enfermería, era de forma empírica, luego ya al ser creada la Escuela Nacional de Enfermeras de la Ciudad Universitaria en 1940 y luego la Escuela Municipal de Enfermeras; de estas escuelas salen varias enfermeras que comienzan a laborar en el hospital de niños, dichas enfermeras contaban con preparación académica a nivel de profesionales y comienza a brindarse una atención de enfermería con base científica.

El Departamento de Enfermería del Hospital de Niños es la unidad técnico - administrativa del hospital encargada de los servicios de Enfermería de la Institución, donde la Dirección General del Hospital delega la responsabilidad de administrar la Atención de Enfermería, siempre teniendo como base su filosofía, objetivos, políticas, reglas y normas institucionales.

El Departamento de Enfermería es el encargado de programar, organizar, coordinar y evaluar las actividades del personal de enfermería en la atención de los pacientes hospitalizados de las diferentes áreas de atención como áreas críticas, áreas clínicas, área quirúrgica, áreas de cirugía y las unidades de consulta externa y sus especialidades, además tiene funciones de docencia e investigación al personal de enfermería intra y extrahospitalario.

El Departamento de Enfermería trabaja dividido en cuatro turnos de trabajo: turno de la mañana, turno de la tarde y dos turnos nocturnos el I y el II; cada uno de estos turnos de trabajo esta conformado por un grupo de profesionales y auxiliares de enfermería todos ellos bajo la dirección de la Jefe de Enfermeras; la cual cuenta con la ayuda de las adjuntas administrativa, asistencial y docente, las supervisoras de enfermería de los diferentes turnos de trabajo, las jefes de servicio, las enfermeras de atención

directa, las auxiliares de enfermería, las secretarias del departamento y los camilleros.

3.1.2.1 Misión y Visión del departamento de Enfermería

Misión:

Proporcionar cuidados de enfermería de calidad, cónsonos con las necesidades de los niños, niñas, adolescentes; fundamentándose en la concepción holística del hombre y los principios de bioética y siguiendo los avances científicos, humanísticos y tecnológicos para la prevención, mantenimiento y restauración de la salud

Visión:

Alcanzar niveles de excelencia en los cuidados de la salud prestados a niños, niñas y adolescentes, grupo familiar y comunidad. Además de desarrollar programas de calidad, con los últimos adelantos científicos y tecnológicos para impartir docencia basada en principios científicos; realizar investigaciones en el campo de la enfermería tendientes a mejorar la calidad de servicio brindado por el personal de enfermería a los usuarios y para mejorar aspectos personales de recurso humano.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLOGICO

4.1 Consideraciones Generales

Todos los capítulos tratados anteriormente han intentado exponer el objeto de la investigación y los elementos a estudiar. Sin embargo, es necesario explicar cómo se llevo a cabo el estudio, lo que se engloba en lo que se denominará diseño metodológico.

Para Ballestrini (2002) El Marco Metodológico, está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el propósito de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. El fin esencial del Marco Metodológico, es el de situar en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación; su universo o población; su muestra; los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos; la medición; hasta la codificación, análisis y presentación de los datos.

En el presente capítulo se presentan los aspectos metodológicos de la investigación que se propone determinar la satisfacción laboral de las enfermeras (os) de atención directa del grupo nocturno I del Hospital de Niños JM de los Ríos; como son aspectos relativos al tipo de estudio y a su diseño de investigación, incorporados en relación a los objetivos establecidos, que en el presente caso se trata de una investigación de tipo

descriptiva; el universo o población estudiada, así como, el número total de sujetos objeto de investigación y el tamaño de la muestra y como fue seleccionada; así como el instrumento utilizado para la recolección de los datos y las características esenciales de los mismos; las formas de codificación, presentación de los datos; y el análisis e interpretación de los resultados que permitirá destacar las evidencias más significativas encontradas en relación a la investigación planteada.

4. 2 Tipo de investigación.

Según Canales (2004) “Uno de los aspectos fundamentales en toda investigación es la decisión sobre el tipo de estudio que va a realizarse. Campos (citado por Canales) define el tipo de estudio así: “Es el esquema general o marco estratégico que le da unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se emprenden para buscar respuesta al problema y objetivos planteados”.

De acuerdo al problema de investigación planteado referido a la satisfacción en el trabajo de las enfermeras de atención directa del grupo nocturno I del Hospital de Niños JM De Los Ríos corresponde a una investigación de campo, porque los datos obtenidos se toman directamente del lugar donde ocurren los hechos, buscando la opinión de las enfermeras de manera directa, sobre los aspectos relacionados con el tema. Según Ballestrini (2002), “es importante destacar que en las investigaciones de campo, entendiendo el campo como un área relativa y circunscrita de estudio, a través de la cual los datos se recogen de manera directa de la realidad en su

ambiente natural, con aplicación de determinados instrumentos de recolección de información.

Para Ballestrini (2002) los tipos de diseño de investigación de campo se pueden clasificar en: - No experimentales en el cual se ubican los estudios exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, los causales y los proyectos factibles, donde se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural, y en este sentido, no se manipulan de manera intencional las variables. Y los Experimentales (los auténticamente puros, “experimento puro”, a través de los cuales se manipulan las variables independientes; los diseños preexperimentales; los cuasi experimentales y los diseños correlacionales y ex post facto.

En este sentido el presente estudio de investigación se sitúa en los no experimentales.

De acuerdo al análisis que hace Canales, del tipo de estudio, la presente investigación es:

- De acuerdo al *tiempo de ocurrencia* de los hechos; *Retrospectiva* (la investigación es en base a hechos ocurridos en el pasado).
- Según el *período y secuencia del estudio*: *Transversal*, porque estudia las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo, que para el presente estudio es Octubre del 2006.
- Según *el análisis y alcance de los resultados*: *Descriptivo*, porque están dirigidos a determinar “como es” y “como esta la situación de las variables que se estudian de la población.

4.3 Población

Para Balestrini (2002),...”Estadísticamente hablando, por Población se entiende un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes.

Para Balderas (2006) Una población (o universo objeto de conocimiento) puede ser finita, si sus elementos se pueden contar, o infinita si se trata del caso contrario.

En la presente investigación, las unidades de análisis de estudio, serán la totalidad de las enfermeras (os) de atención directa con cargo fijo que laboran en el grupo nocturno I del Hospital de Niños JM De Los Ríos, que en total corresponde a 52 enfermeras (os). El universo objeto de estudio, constituye una población de tipo finita, en la medida, que esta constituida por un determinado número d elementos, que con relación a este estudio esta limitada a 52 enfermeras(os).

4.4 Muestra

Para Ballestrini (2002), una vez que se ha situado el universo de estudio, debe definirse la muestra. “La muestra estadística es una parte de la Población, o sea, un número de individuos y objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. La muestra se obtiene, a fin de investigar, a través de sus características particulares, las propiedades de la población objeto de estudio, para lo cual, debe garantizarse que esta sea representativa del universo de estudio.

Para el presente estudio el investigador seleccionó toda la población o universo de estudio (52 enfermeras (os) por ser un número finito. Aunque el total de enfermeras (os) de atención directa del grupo nocturno I que llenaron el instrumento de recolección fue de 50 ya que dos de las enfermeras adscritas a la guardia se encontraban de reposo médico para el momento de aplicar el instrumento.

4.5 Metodología para la Recopilación de Datos

En todo trabajo de Campo y como parte importante del diseño metodológico, toda vez que se ha delimitado, el tipo de investigación, su diseño, la población o universo de estudio, así como su muestra, es la determinación del método para la recolección de datos y el tipo de instrumento a utilizar para tal fin.

Canales (1999), denomina método al medio o camino a través del cual se establece la relación entre el investigador y el consultado para la recolección y el logro de los objetivos, se citan la entrevista, la observación y el cuestionario. El instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información; entre estos se encuentran los formularios, las pruebas psicológicas, las escalas de opinión y de aptitudes, las listas u hojas de control y otros.

Los métodos e instrumentos para la recolección de datos son variados; entre ellos esta el cuestionario, qué según Canales (2002) es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo; y el instrumento utilizado un formulario.

Para la recolección de datos en la presente investigación se utilizó el método o técnica tipo cuestionario, y el instrumento utilizado un formulario dirigido a conocer la opinión de las enfermeras (os) de atención directa adscritos al grupo nocturno I sobre cuestiones acerca de la satisfacción en el trabajo en relación con: las condiciones laborales, el trabajo en sí, las relaciones interpersonales, los incentivos laborales y en relación a la supervisión del trabajo. Dicho formulario se les envió en sobre cerrado a las 50 enfermeras (os) de atención directa del grupo nocturno I para que fuera llenado, sin la presencia del investigador. Luego de responder el formulario, este fue devuelto al investigador de la misma forma como fue enviado. El Modelo del Formulario se presenta en el Anexo B.

El formulario utilizado para la recolección de datos, esta conformado por dos secciones o partes, la primera presenta aspectos demográficos de la población o universo en estudio; como son edad cronológica, sexo, nivel académico, tiempo de antigüedad en la institución y área de trabajo; y en la segunda parte se presentan 15 ítems relacionados con el tema de la satisfacción laboral; dichos ítems pertenecen a La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) la cual fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes: Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado y Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Se toma esta Escala ya que según los que la desarrollaron, fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de

su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales. Además esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto cumplimentada y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

En la escala se presentan siete (7) opciones, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

4.6 Procesamiento de Datos

Luego de recolectar la información por medio del formulario presentado a los sujetos objeto de investigación, los datos fueron codificados y se procesaron mediante el paquete estadístico SPSS Versión 10.1, el cual permite obtener frecuencias simples y porcentajes de los datos obtenidos, para luego elaborar tablas y gráficos correspondientes para posibilitar la interpretación, análisis y el logro de conclusiones y recomendaciones a través de los resultados obtenidos.

CAPITULO V

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de los resultados

Tal como lo refieren Selltiz, Jahoda y otros (citados por Ballestrini 2002)...”El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación”. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados.

En el presente estudio sobre la satisfacción laboral de las enfermeras(os) de atención directa del grupo nocturno I se hará de forma separada en primer lugar los datos sociodemográficos y después cada uno de los 15 indicadores referentes a las dimensiones planteadas para la variable en estudio *satisfacción en el trabajo* una presentación de los datos mediante cuadros que incluyen frecuencias simples y porcentajes y representación gráfica de los porcentajes, y se presentara un análisis de los resultados en cada presentación, al final se desarrollará un análisis de los resultados obtenidos en forma general para su interpretación.

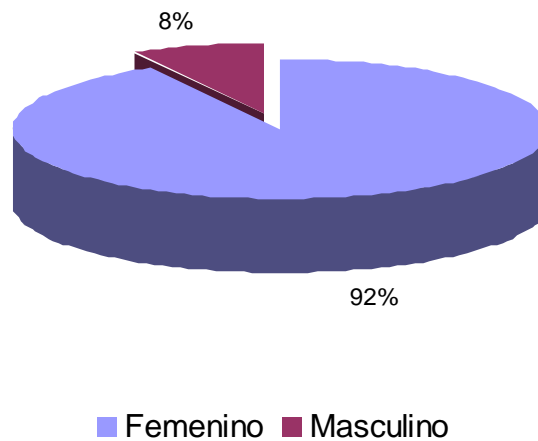
5.1.1 Presentación de los datos y análisis de los resultados

Cuadro N° 1 **Distribución por sexo de las/os enfermeras/os de atención directa. Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006**

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	46	92%
Masculino	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 1 **Distribución de la población por sexo (según cuadro N° 1)**



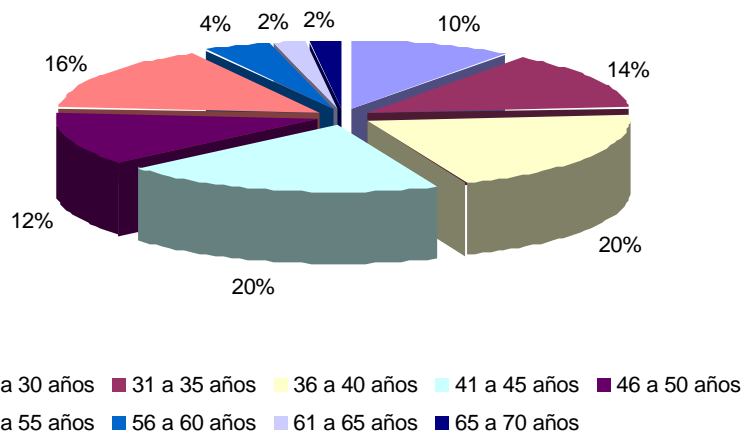
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 92% de la misma esta representado por mujeres y el 8% restante está representado por hombres.

Cuadro N° 2 Distribución por edad de las/os enfermeras/os de atención directa. Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

Entre	Frecuencia	Porcentaje
25 a 30 años	5	10%
31 a 35 años	7	14%
36 a 40 años	10	20%
41 a 45 años	10	20%
46 a 50 años	6	12%
51 a 55 años	8	16%
56 a 60 años	2	4%
61 a 65 años	1	2%
65 a 70 años	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 2 Distribución de la población por edad (según cuadro N° 2)



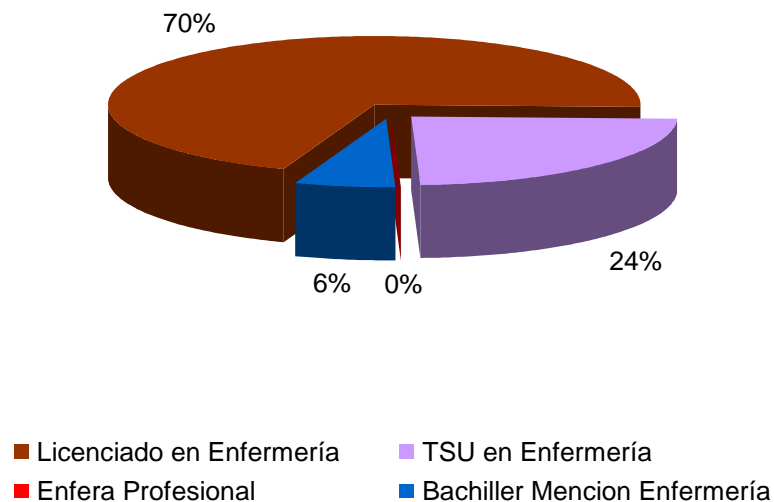
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 20% de la misma esta entre las edades de 36-40 años, el 20% entre 41-45 años, el 16% entre 51-55 años, el 14% entre 31-35 años, el 12% entre 46-50 años, el 10% entre 25-30 años, el 4% entre 56-60 años, el 2% entre 61-65 años y el 2% entre 65 - 70 años. La media calculada estadísticamente es de 43 años.

Cuadro N° 3 Distribución por Nivel Académico de las/os enfermeras/os de atención directa. Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Licenciado en Enfermería	35	70%
Técnico Superior en Enfermería	12	24%
Enfermera Profesional	0	-
Bachiller Asist. Mención Enferm.	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 3 Distribución de la población por Nivel Académico (según cuadro N° 3)



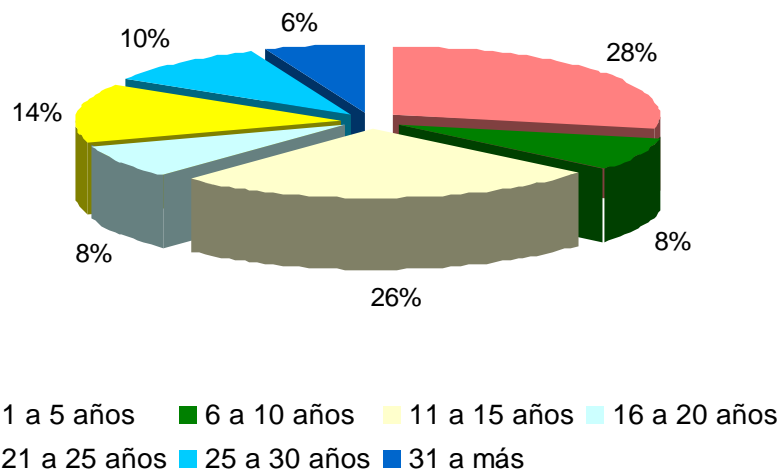
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 70% de la misma es licenciado en enfermería, un 24 % es técnico superior en enfermería y un 6% es Bachiller Asistencial Mención Enfermería.

Cuadro N° 4 Distribución por años en la Institución de las/os enfermeras/os de atención directa. Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 años	14	28%
6 a 10 años	4	8%
11 a 15 años	13	26%
16 a 20 años	4	8%
21 a 25 años	7	14%
25 a 30 años	5	10%
31 años a más.	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 4 Distribución de la población por años en la Institución (según cuadro N° 4)



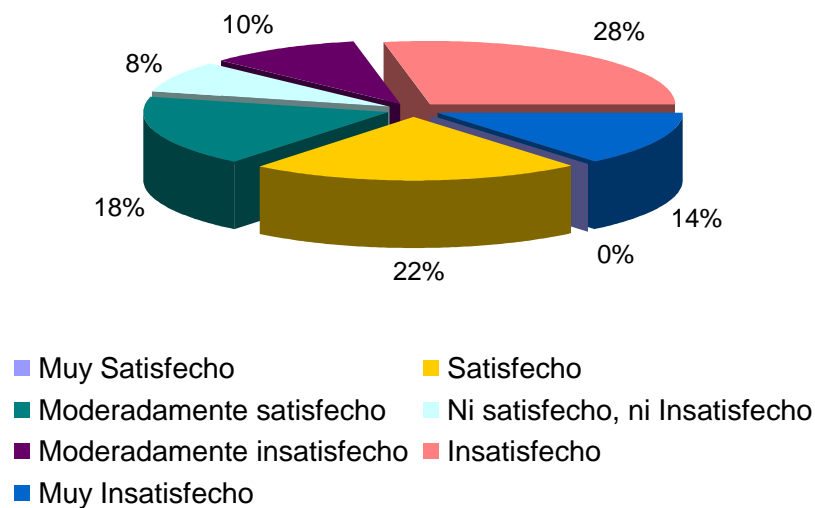
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 28% de la misma tiene de 1 a 5 años en la institución, el 26% tiene de 11 a 15 años, el 14% tiene de 21 a 25, el 10% tiene de 25 a 30 años, un 8% tiene de 6 a 10 años, otro 8% tiene de 16 a 20 años y un 6% de 31 o más años de antigüedad.

Cuadro N° 5 Distribución por Opinión sobre condiciones físicas del trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	11	22%
Moderadamente satisfecho	9	18%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	4	8%
Moderadamente insatisfecho	5	10%
Insatisfecho	14	28%
Muy insatisfecho	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 5 Opinión sobre condiciones físicas del trabajo según cuadro N° 5



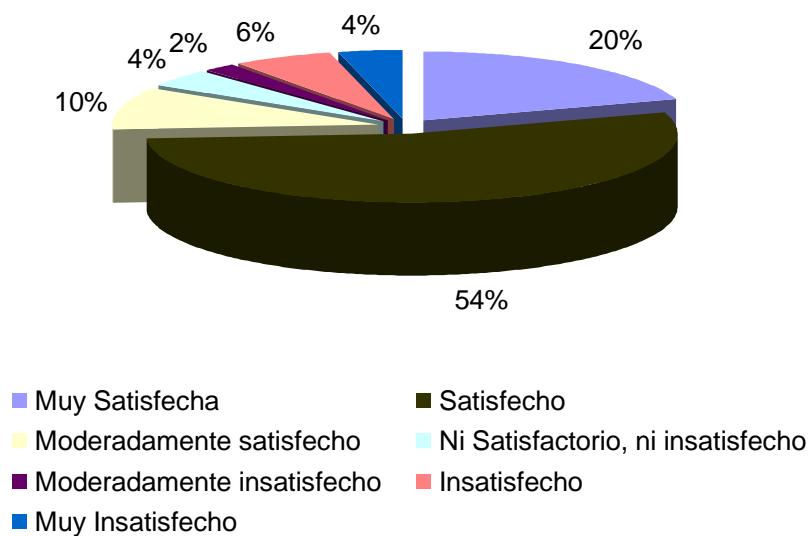
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 28% de la misma se encuentra insatisfecho con las condiciones físicas del trabajo, un 22% está satisfecho, otro 18% está moderadamente satisfecho, un 14% está muy insatisfecho, un 10% moderadamente insatisfecho y un 8% ni satisfecho, ni insatisfecho.

Cuadro N° 6 Distribución por la Opinión sobre libertad para elegir tu propio método de trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa I Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	10	20%
Satisfecho	27	54%
Moderadamente satisfecho	5	10%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	2	4%
Moderadamente insatisfecho	1	2%
Insatisfecho	3	6%
Muy insatisfecho	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 6 Opinión sobre libertad para elegir tu propio método de trabajo (según cuadro N° 6)



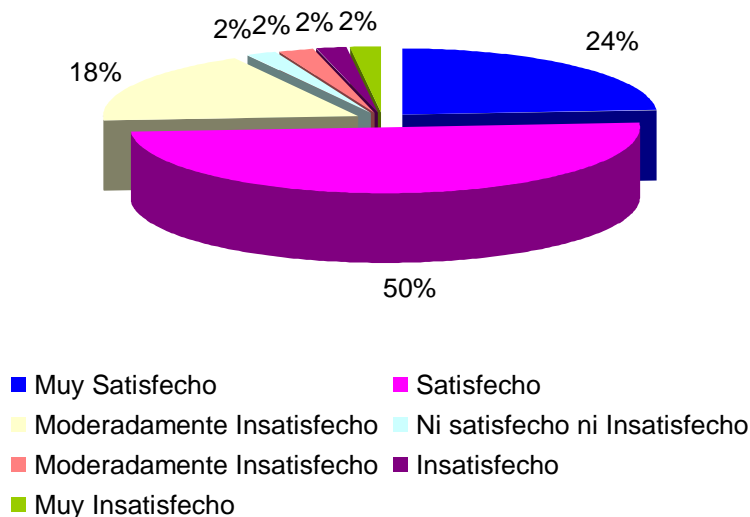
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 54% de la misma se encuentra satisfecha sobre la libertad de elegir su propio método de trabajo, el 20% está muy satisfecha, el 10% está moderadamente satisfecho, el 6% insatisfecho, un 4% ni satisfecho ni insatisfecho, otro 4% está muy insatisfecho, el 2% está moderadamente insatisfecho.

Cuadro N° 7 Distribución por la opinión sobre tus Compañeros de Trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	12	24%
Satisfecho	25	50%
Moderadamente satisfecho	9	18%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	1	2%
Moderadamente insatisfecho	1	2%
Insatisfecho	1	2%
Muy insatisfecho	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Gráfico N° 7 Opinión sobre tus Compañeros de Trabajo (según cuadro N° 7)



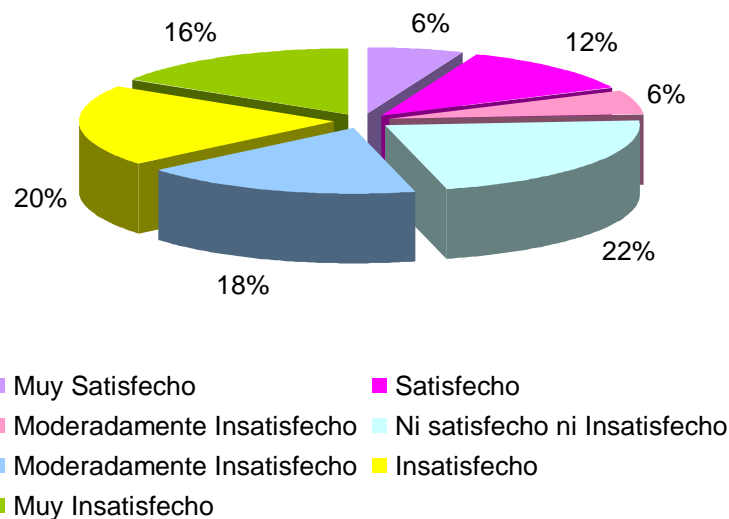
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 50% de la misma se encuentra satisfecho con sus compañeros de trabajo, un 24% está muy satisfecho, un 18% está moderadamente satisfecho, un 2% está ni satisfecho ni insatisfecho, otro 2% está moderadamente insatisfecho, otro 2% está insatisfecho y otro 2% está muy insatisfecho.

Cuadro N° 8 Distribución de Opinión sobre reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	3	6%
Satisfecho	6	12%
Moderadamente satisfecho	3	6%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	11	22%
Moderadamente insatisfecho	9	18%
Insatisfecho	10	20%
Muy insatisfecho	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 8 Opinión sobre reconocimiento que obtienes por el trabajo Bien hecho (según cuadro N° 8)



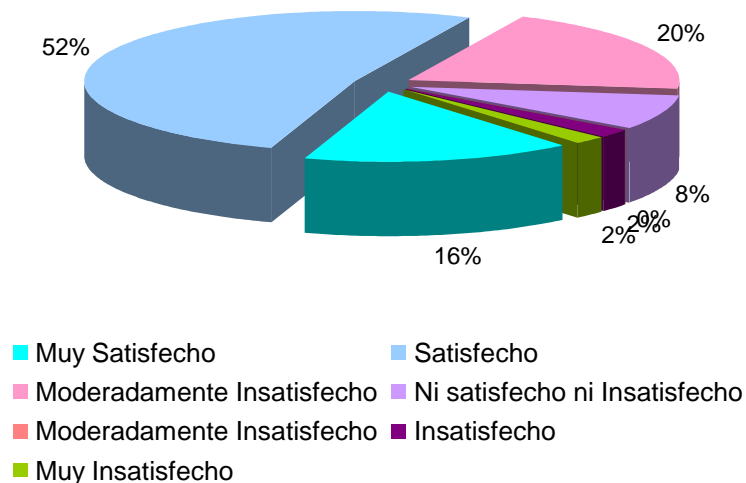
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 22% de la misma se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho sobre el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho, el 20% está insatisfecho, el 18% está moderadamente insatisfecho, el 16% está muy insatisfecho, el 12% está satisfecho, un 6% está muy satisfecho y un 6% está moderadamente satisfecho.

Cuadro N° 9 Distribución por Opinión sobre tu Superior inmediato de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	8	16%
Satisfecho	26	52%
Moderadamente satisfecho	10	20%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	4	8%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	2%
Muy insatisfecho	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 9 Opinión sobre tu Superior inmediato (según cuadro N° 9)



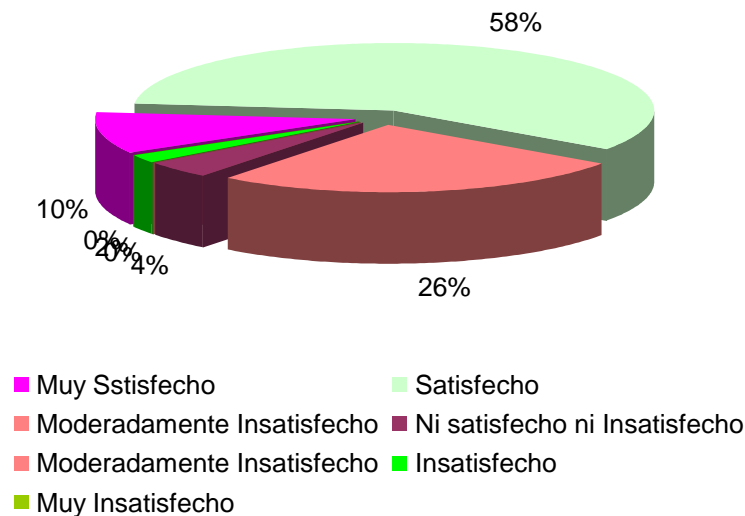
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 52% de la misma esta satisfecha con su superior inmediato, un 20% esta moderadamente satisfecho, el 16% está muy satisfecho, un 8% está ni satisfecho ni insatisfecho, un 2% insatisfecho y otro 2% muy insatisfecho.

Cuadro N° 10 Distribución por Opinión sobre la Responsabilidad que se te ha asignado de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	5	10%
Satisfecho	29	58%
Moderadamente satisfecho	13	26%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	2	4%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	2%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 10 Opinión sobre la Responsabilidad que se te ha asignado (según cuadro N° 10)



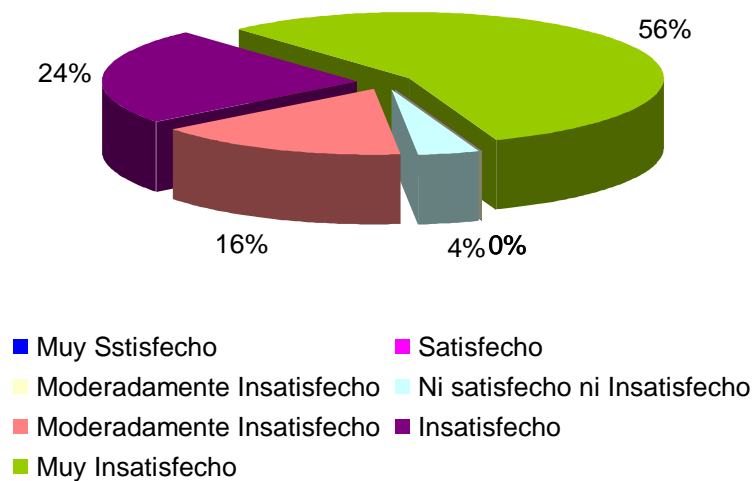
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 58% de la misma esta satisfecha con la responsabilidad que se le ha asignado, el 26% está moderadamente satisfecho, el 10% está muy satisfecho, el 4% ni satisfecho ni insatisfecho y un 2% está insatisfecho.

Cuadro N° 11 Distribución por **Opinión sobre tu salario de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Moderadamente satisfecho	0	0%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	2	4%
Moderadamente insatisfecho	8	16%
Insatisfecho	12	24%
Muy insatisfecho	28	56%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 11 **Opinión sobre tu salario (según cuadro N° 11)**



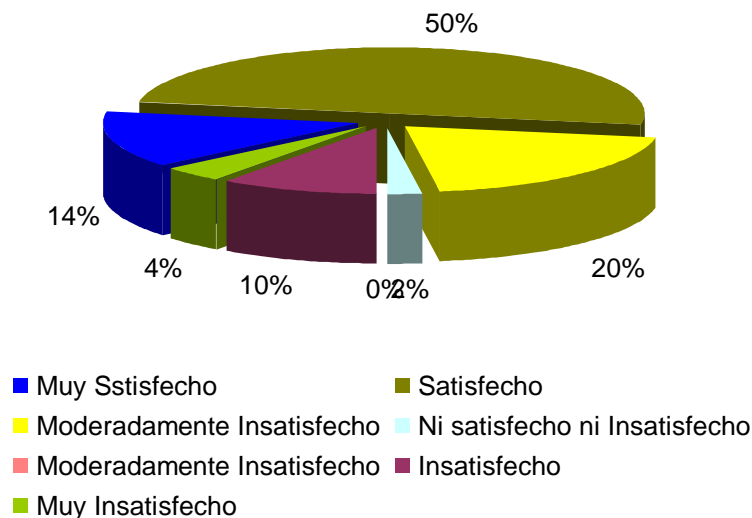
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 56% de la misma esta muy insatisfecho en relación al salario, el 24% está insatisfecho, el 16% está moderadamente insatisfecho y un 4% ni satisfecho ni insatisfecho.

Cuadro N° 12 Distribución por Opinión sobre la posibilidad de utilizar tus capacidades de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	7	14%
Satisfecho	25	50%
Moderadamente satisfecho	10	20%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	1	2%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	5	10%
Muy insatisfecho	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 12 Opinión sobre la posibilidad de utilizar tus capacidades (según cuadro N° 12)



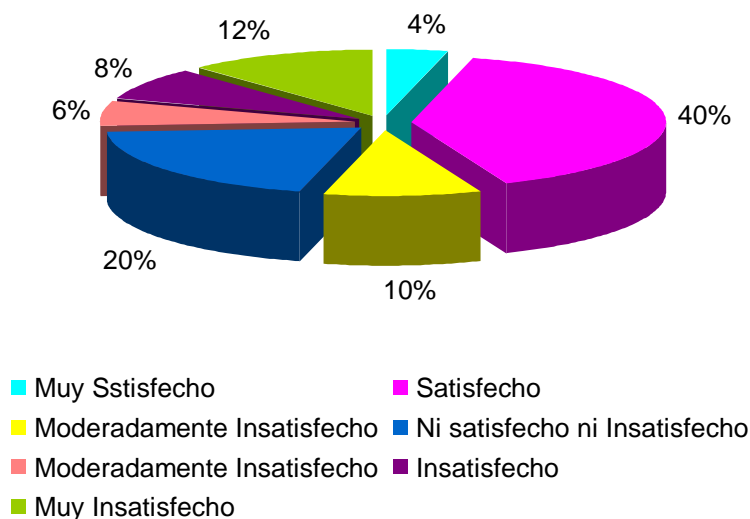
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 50% de la misma está satisfecho sobre la posibilidad de utilizar sus capacidades, el 20% está moderadamente satisfecho, el 14% está muy satisfecho, un 10% está insatisfecho, un 4% muy insatisfecho y un 2% está ni satisfecho ni insatisfecho.

Cuadro N° 13 Distribución por Opinión sobre las Relaciones entre Dirección y Trabajadores en tu empresa de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	2	4%
Satisfecho	20	40%
Moderadamente satisfecho	5	10%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	10	20%
Moderadamente insatisfecho	3	6%
Insatisfecho	4	8%
Muy insatisfecho	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 13 Opinión sobre las Relaciones entre Dirección y Trabajadores en tu empresa (según cuadro N° 13)



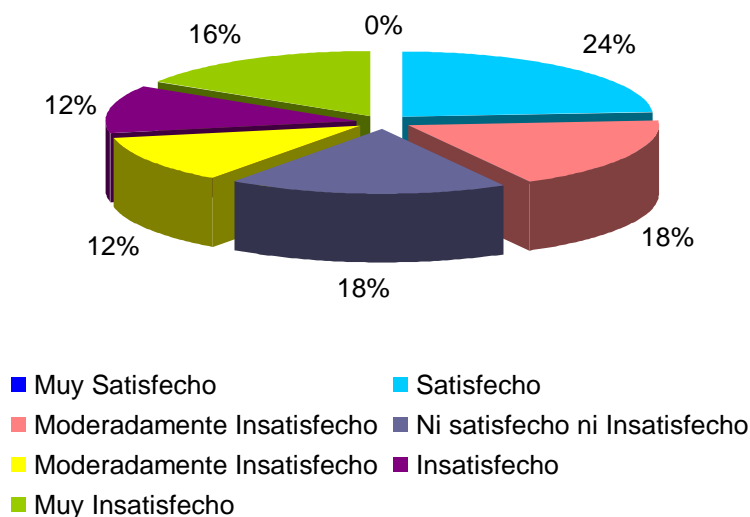
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 40% de la misma esta satisfecho con las relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa, el 20% ni satisfecho ni insatisfecho, el 12% está muy insatisfecho, el 10% está moderadamente satisfecho, el 8% está insatisfecho, el 6% moderadamente insatisfecho y el 4% muy satisfecho.

Cuadro N° 14 Distribución por Opinión sobre tus Posibilidades de Promocionar de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	12	24%
Moderadamente satisfecho	9	18%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	9	18%
Moderadamente insatisfecho	6	12%
Insatisfecho	6	12%
Muy insatisfecho	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 14 Opinión sobre tus Posibilidades de Promocionar (según cuadro N° 14)



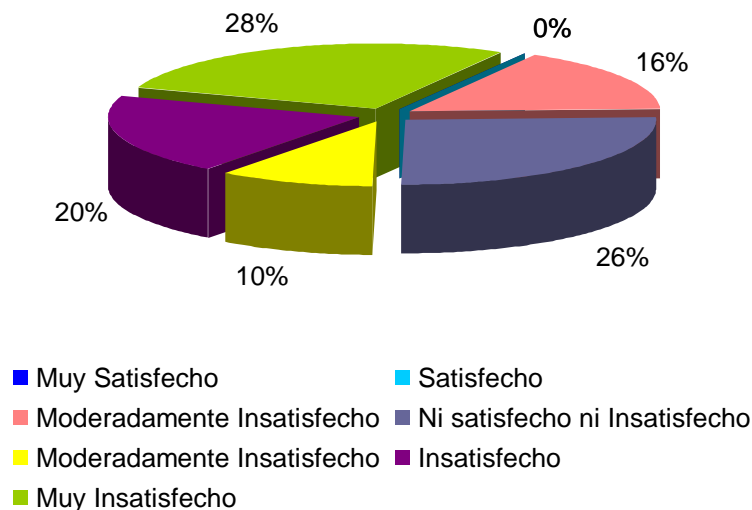
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 24% de la misma está satisfecho con sus posibilidades de promoción, un 18% está moderadamente satisfecho, otro 18% está ni satisfecho ni insatisfecho, un 16% está muy insatisfecho, un 12% moderadamente insatisfecho, otro 12% está insatisfecho.

Cuadro N° 15 Distribución por Opinión sobre el Modo en que tu empresa está gestionada de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Moderadamente satisfecho	8	16%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	13	26%
Moderadamente insatisfecho	5	10%
Insatisfecho	10	20%
Muy insatisfecho	14	28%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Gráfico N° 15 Opinión sobre el Modo en que tu empresa está gestionada (según cuadro N° 15)



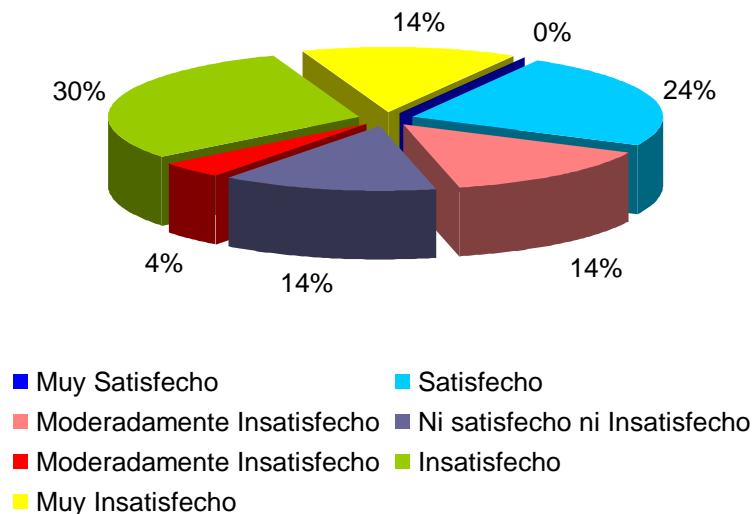
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 28% de la misma está muy insatisfecho, el 26% ni satisfecho ni insatisfecho, el 20% está insatisfecho, el 16% moderadamente satisfecho y un 10% están moderadamente insatisfechos.

Cuadro N° 16 Distribución por Opinión sobre la atención que se presta a las sugerencias que haces de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	12	24%
Moderadamente satisfecho	7	14%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	7	14%
Moderadamente insatisfecho	2	4%
Insatisfecho	15	30%
Muy insatisfecho	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 16 Opinión sobre la atención que se presta a las sugerencias Que haces (según cuadro N° 16)



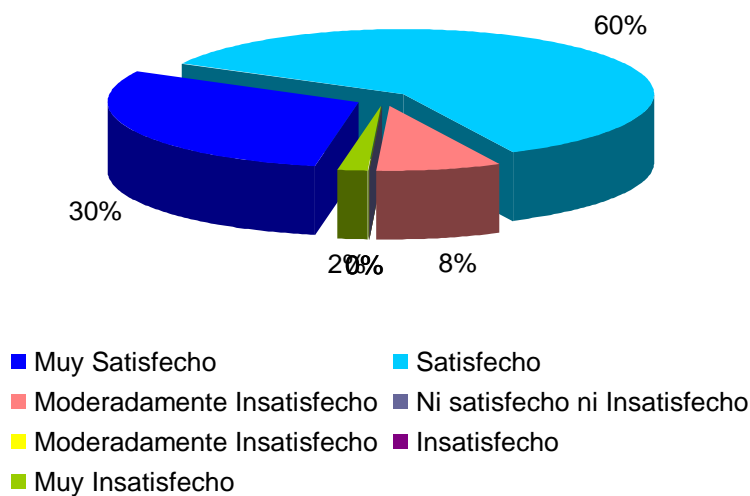
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 30% de la misma está insatisfecho sobre la atención que se presta a las sugerencias que hacen, el 24% está satisfecho, un 14% está moderadamente satisfecho, otro 14% está ni satisfecho ni insatisfecho, otro 14% está muy insatisfecho, y un 4% moderadamente insatisfecho.

Cuadro N° 17 Distribución por Opinión sobre tu Horario de Trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	15	30%
Satisfecho	30	60%
Moderadamente satisfecho	4	8%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	0	0%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 17 Opinión sobre tu Horario de Trabajo (según cuadro N° 17)



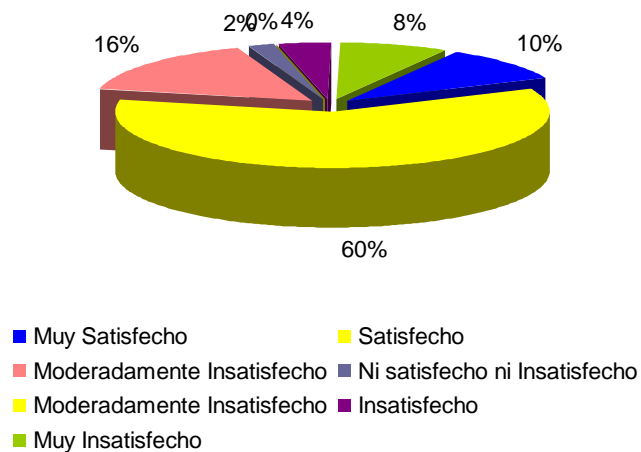
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 60% de la misma esta satisfecho con su horario de trabajo, el 30% muy satisfecho, el 8% está moderadamente satisfecho y un 2% está muy insatisfecho.

Cuadro N° 18 Distribución por Opinión sobre la Variedad de Tareas que Realizas en tu trabajo de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	5	10%
Satisfecho	30	60%
Moderadamente satisfecho	8	16%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	1	2%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	4%
Muy insatisfecho	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Grafico N° 18 Opinión sobre la Variedad de Tareas que Realizas en tu Trabajo (según cuadro N° 18)



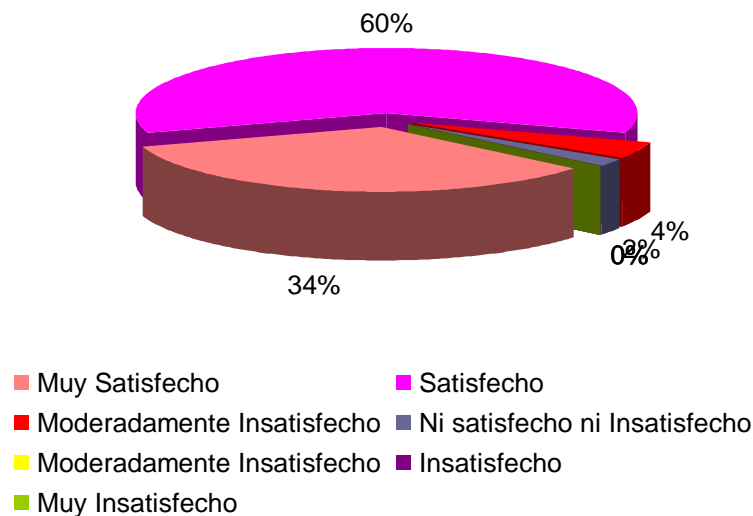
Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 60% de la misma está satisfecho con la variedad de tareas que realiza en su trabajo, el 16% está moderadamente satisfecho, el 10% está muy satisfecho, el 8% está muy insatisfecho, el 4% está insatisfecho y el 2% están ni satisfechos ni insatisfechos.

Cuadro N° 19 Distribución por Opinión sobre tu Estabilidad en el Empleo de las/os enfermeras/os de atención directa Turno Nocturno grupo I. Hospital de Niños JM De Los Ríos. Caracas 2006

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	17	34%
Satisfecho	30	60%
Moderadamente satisfecho	2	4%
Ni Satisfecho ni insatisfecho	1	2%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Instrumento Aplicado

Gráfico N° 19 Opinión sobre tu Estabilidad en el Empleo (según cuadro N° 19)



Análisis: Según el estudio aplicado sobre la población, se refleja que el 60% de la misma está satisfecho con su estabilidad en el empleo, el 34% muy satisfecho, un 4% moderadamente satisfecho y un 2% ni satisfecho ni insatisfecho.

5.2 Análisis general de Cuadros y Gráficos

Al realizar una síntesis en los datos sociodemográficos se evidencia: el 92% de las enfermeras(os) de atención directa son del sexo femenino y un 8% son del sexo masculino; las edades de la población objeto de estudio el mayor porcentaje se centro en dos categorías la de 36 a 40 años con un 20% y de 41 a 45 años con un 20%, seguido por el 16% entre 51 a 55 años, la media corresponde a 43 años (calculada según fórmula estadística); en relación al nivel académico se reflejó que el 70% de la población encuestada es licenciada (o) en enfermería, seguido de un 24% de técnicos superiores; un 28% de la población tiene de 1 a 5 años de antigüedad, seguido de un 26% entre 11 a 15 años en la institución.

Al realizar una síntesis de la *Dimensión Condiciones Laborales*, los indicadores más destacados son: Estabilidad en el empleo con un 94% entre satisfecho y muy satisfecho, seguido del horario de trabajo con un 90% entre satisfecho y muy satisfecho, luego las condiciones físicas del trabajo con un 52% entre insatisfecho, muy insatisfecho y moderadamente insatisfecho.

En la *Dimensión El trabajo en sí*, se presenta que entre los indicadores más destacados son: Responsabilidad con un 84% entre satisfecho y moderadamente satisfecho, le sigue toma de decisiones con un 84% entre satisfecho, muy satisfecho y moderadamente satisfecho; le sigue autonomía con un 70% en su ítem variedad de tareas que realiza en su trabajo entre satisfecho y muy satisfecho, en su ítem de la posibilidad de utilizar sus capacidades existe un 64% que están entre satisfechos y muy satisfechos; y en el indicador sugerencias de mejoras en el trabajo hay un 62% que están entre insatisfechos, muy insatisfechos, ni satisfechos ni insatisfechos y moderadamente insatisfechos.

En relación a la *Dimensión Relaciones Interpersonales*, se observa que el 92% de la población se encuentra entre satisfecha, muy satisfecha y moderadamente satisfecha en las relaciones con sus compañeros de trabajo, seguido de un 54% para las relaciones con la dirección entre satisfechos, moderadamente satisfechos y muy satisfechos.

Por otra parte En la *Dimensión Incentivos laborales*, se identifica que el más alto porcentaje se consigue en el indicador sobre salario con un 96% entre muy insatisfecho, insatisfecho y moderadamente insatisfecho; le sigue el indicador reconocimiento sobre el trabajo bien hecho con un 54% entre insatisfecho, moderadamente insatisfecho y muy insatisfecho; por último se tiene el indicador sobre posibilidades de promoción el cual está conformado por el 42% de la población está entre satisfecha y moderadamente satisfecha y un 40% está entre muy insatisfecho, insatisfecho y moderadamente insatisfecho.

Por último la *Dimensión Supervisión del trabajo* donde se observa que el 82% de la población en relación al indicador supervisores inmediatos se encuentra entre satisfecha, moderadamente satisfecha y muy satisfecha; en el indicador directivos de la empresa modo de gestión existe un 58% de la población que se encuentra entre muy insatisfecha, insatisfecha y moderadamente insatisfecha.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar La Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras(os) de Atención Directa del Grupo Nocturno I del Hospital de Niños JM. De Los Ríos. Y al analizar las dimensiones propuestas se observa de manera general que la mayor satisfacción se presenta en los indicadores: estabilidad en el empleo, horario de trabajo y la variedad de tareas que realizan en su trabajo; seguido de la responsabilidad que les han asignado; después sobre la libertad para elegir sus propios métodos de trabajo; con su superior inmediato; y la relación con sus compañeros de trabajo, todos estos indicadores con la calificación de satisfecho. Luego para los indicadores: las condiciones físicas del trabajo, el reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho, la atención que se presta a las sugerencias que realizan, así como el modo en que la empresa esta gestionada; el rango de satisfacción se encuentra entre insatisfechos y muy insatisfechos; por último, el salario fue calificado por la mayoría de la población como muy insatisfechos.

Luego de la interpretación de los resultados en las diferentes dimensiones y de acuerdo a los objetivos específicos planteados se puede concluir lo siguiente:

- Al analizar *la satisfacción en el trabajo en relación con las condiciones laborales*, se evidencia que la mayor parte de la población en estudio manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho con la estabilidad en el

empleo y el horario de trabajo, lo que se traduce en que las enfermeras(os) de atención directa del grupo nocturno I están de acuerdo con su horario de trabajo y que gozan de estabilidad laboral; pero en relación a las condiciones físicas del ambiente de trabajo manifiestan estar insatisfechas, muy insatisfechas y moderadamente insatisfechas, el ambiente físico de trabajo se refiere a un grupo de condiciones como son: espacio físico, temperatura, iluminación y si estas condiciones no son las más idóneas para enfermería, repercutirá directamente en la calidad de atención dada a los pacientes.

- Al analizar *la satisfacción en el trabajo en relación con el trabajo en sí*, se observa que las enfermeras(os) de atención directa del grupo Nocturno I del Hospital De Niños están en un alto porcentaje entre satisfechas y muy satisfechas con la variedad de tareas que realizan, con la posibilidad que tienen de utilizar sus capacidades, tienen libertad para elegir su propio método de trabajo, sienten que se les ha asignado la debida responsabilidad, esto se traduce en una respuesta afectiva dada por las enfermeras(os) a su puesto, se sienten identificadas, comprometidas con su trabajo y sienten que se les ha proporcionado oportunidades para desarrollar su labor según sus conocimientos y preparación; pero están entre insatisfechas, muy insatisfechas y moderadamente insatisfechas porque no se les presta la debida atención a las sugerencias que hacen, lo que trae como consecuencia que aunque tengan buenas ideas para mejorar cualquier aspecto relacionado con el trabajo, se abstengan de darlas y no haya mejoramiento en la unidad de trabajo o en la institución.
- En base a *la satisfacción en el trabajo en relación con las relaciones interpersonales* se presentan dos tendencias, primero un alto porcentaje de la población en estudio se encuentra entre satisfecho y

muy satisfecho con sus compañeros de trabajo, trayendo como consecuencia que se trabaja en un ambiente de cordialidad y armonía, la buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo,; y en segundo lugar respecto a las relaciones con los directivos de la institución, las enfermeras(os) están entre satisfechas y moderadamente satisfechas en un porcentaje menor, esto se debe en cierta manera al horario de trabajo, la población en estudio trabaja en el turno de la noche, y el personal directivo realiza sus funciones en el horario diurno, y aunque sus horarios no coinciden, hay una relación establecida, que se da por asuntos laborales casi siempre.

- Al analizar *la satisfacción en el trabajo en relación con los incentivos* se evidencia que la enfermeras de atención directa del grupo nocturno I se encuentra muy insatisfechas con el salario percibido en la institución, lo que conlleva a buscar trabajo en otras empresas y tengan *laborales* que laborar dos y tres turnos completos de trabajo, trayendo como consecuencia daño a la salud para estas profesionales y deterioro en sus capacidades físicas. Además existe un porcentaje considerable de insatisfacción sobre el poco reconocimiento que obtienen por el trabajo bien hecho; sobre las posibilidades de promoción el porcentaje esta compartido entre satisfechas e insatisfechas.

- Con base al análisis realizado sobre *la satisfacción en el trabajo en relación a la supervisión en el trabajo* se considera que las enfermeras de atención directa del grupo nocturno I están entre satisfechas, moderadamente satisfechas y muy satisfechas con su superior inmediato, lo que se traduce que la labor del supervisor es la adecuada, y el personal está de acuerdo con eso. Otro aspecto a

considerar es sobre el modo en que la empresa esta gestionada y con lo cual la población en estudio esta entre muy insatisfecha e insatisfecho, no esta de acuerdo con la forma en que la institución esta siendo manejada.

6.2 Recomendaciones

En lo referente a las *condiciones laborales*, es importante establecer medidas que mejoren las condiciones físicas del ambiente de trabajo, tomando en cuenta las siguientes disposiciones:

- El espacio físico para el estar de enfermeras, sala de preparación de medicamentos, salas de curas y cuartos de pacientes en cada unidad de servicio debe ser suficientemente amplio para que el personal de salud que labora allí pueda realizar sus actividades adecuadamente.
- La iluminación en todos los espacios físicos del hospital sobre todo en el horario nocturno debe ser un factor importante de tener en cuenta por el personal de cada servicio o unidad, los directivos, personal de mantenimiento etc. ya que se trabaja con seres humanos a los cuales se les observa detenidamente para buscar hallazgos tendientes a evitar complicaciones, y se les realiza procedimientos invasivos y no invasivos.
- La temperatura debe tenerse en cuenta ya que los ambientes muy fríos o muy calientes traen complicaciones a los pacientes y al personal.

Respecto al *trabajo en sí* de las enfermeras de atención directa se recomienda:

- Seguir brindándoles oportunidades de capacitación, autonomía, responsabilidad y libertad para tomar sus decisiones en el trabajo para desarrollarse cada día más como personas y en especial como profesionales.
- Tomar en cuenta las sugerencias que hagan en relación con mejoras en el servicio donde laboran o para la institución y ponerlas en práctica junto con el personal.

En relación al aspecto de las *relaciones interpersonales* se recomienda:

- Desarrollar y estimular a las enfermeras a realizar dentro y fuera del hospital actividades socio-culturales en horarios diferentes a su horario habitual en conjunto con sus compañeros de la unidad, de los otros servicios, y del personal en general, para beneficio de todos ya que si las relaciones interpersonales son las más armónicas y cordiales el trabajo sea hace de una forma más placentera y será efectivo
- Estimular al personal de enfermeras para que participen en las actividades sociales y culturales que se desarrollan en la institución para de esta manera interactuar con los directivos y demás personal y así haya una relación más cercana
- Plantear ante La Dirección del Hospital la posibilidad de interactuar con el personal que labora en el turno nocturno, dentro de ese turno.

En relación al aspecto de los incentivos laborales, en el cual las enfermeras se sienten menos satisfechas se recomienda:

- Estudiar mejoras por parte de los directivos del departamento junto con la dirección del hospital y recursos humanos, además del Colegio de Enfermeras que eleven el nivel de ingresos económicos percibidos por parte de las enfermeras para satisfacer sus necesidades personales.
- El cuerpo de supervisores junto con el departamento de enfermería deben buscar estrategias para brindarles reconocimiento o recompensas a las enfermeras en bien del mejoramiento personal y profesional.
- Buscar alternativas para promocionar a este personal a desempeñar cargos de más nivel dentro de la empresa.

En relación al aspecto supervisión en el trabajo se recomienda:

- Los supervisores de enfermería del turno nocturno I buscarán mejoras en su diaria labor para aumentar el grado de satisfacción del personal de enfermeras en relación a la supervisión diaria del trabajo en cuanto a planificación, organización y relaciones con dicho personal.
- Plantear ante la gerencia del departamento de enfermería los resultados de esta investigación en relación al aspecto del modo como la empresa esta gestionada para buscar estrategias tendientes a mejorar este aspecto y de esta manera aumentar la satisfacción del personal.

Además de las recomendaciones antes expuestas se puede:

- Aplicar el estudio de investigación por medio de técnicas de recolección de datos a un gran número de unidades muestrales del departamento de enfermería y demás dependencias del hospital de Niños.
- Dar a conocer los resultados al nivel gerencial (jefes y supervisores)

BIBLIOGRAFIA

Balderas, P. y De la Luz, M. (2006) *Administración De Los Servicios De Enfermería*. (Cuarta Edición). Editorial Mcgrawhill. Impreso En México.

Balestrini A., M. (2002) *Como Se Elabora El Proyecto De Investigación*. (Para Los Estudios Formulativos O Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación De Hipótesis Causales, Experimentales Y Los Proyectos Factibles). BI Consultores Asociados. Servicio Editorial. (Sexta Edición) Caracas. Venezuela.

Canales, F.; Alvarado, E.; Pineda, E. (2004) *Metodología De La Investigación. Manual Para El Desarrollo De Personal De Salud*. Organización Panamericana De La Salud. Organización Mundial De La Salud. Editorial Limusa Grupo Noriega Editores Hecho En México

Chiavenato, A. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. (Quinta Edición) Editorial Mcgraw Hill. Impreso En Colombia

Chiavenato, A. (2004) *Introducción A La Teoría General De La Administración*. Quinta Edición. Editorial Mcgraw Hill Impreso En Colombia.

Delgado, J. (2003) *Relación Entre Clima Ético Y Satisfacción Laboral En Empleados Del Ministerio De Salud Y Desarrollo Social*. Proyecto de Trabajo de Grado Para optar al Título de Magíster en gerencia de servicios de Salud. UCAB

Díaz G. J.; Aguilar M. y Camacho M.. (2000) *Satisfacción Laboral del personal de enfermería en relación con la supervisión*. Servicios de Salud de Nuevo León. Hospital Infantil de Monterrey México Trabajo de investigación

Fernández L, B y Paravic K, T. Nivel (2003) *De Satisfacción Laboral En Enfermeras De Hospitales Públicos Y Privados*. De La Provincia De Concepción, Chile. *Cienc. Enferm.*, Vol.9, No.2, P.57-66. Issn 0717-9553.

Gaceta Municipal Del Distrito Federal Número 17275 Caracas 25 de Enero de 1984.

García V. M. (2002) *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería Adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica "Santiago de León de Caracas"* Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Enfermería. Trabajo no publicado Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Gragel, L; Infante, M. y Marrero, B. (2003) *La Supervisión De Enfermería Y La Satisfacción Laboral De Las Enfermeras De Atención Directa*. En El IVSS Hospital "Dr. José María Carabaño Tosta" En El Primer Trimestre Del Año. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Enfermería. Trabajo no publicado Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Hellriegel, D.; Slocum, J. y Woodman, R. (1999) *Comportamiento Organizacional*. Octava Edición. Internacional Thomson Editores. Impreso En México.

- Irving, S. (1981) *Enfermería Psiquiátrica*. Nueva Editorial Interamericana. México, DF.
- Kron, T. (1995) *Liderazgo y Administración de Enfermería*. Quinta Edición. Editorial Interamericana. México.
- La Monica, E. (1995) *Dirección Y Administración En Enfermería*. Un Enfoque Práctico. Mosby/Doyma Libros. Impreso En España
- López C., N. (2002) *Proyecto Liderazgo Para El Cambio*. Federación De Colegios De Enfermeras De Venezuela. Caracas. Venezuela
- Malagón – Londoño, G. (1997) *Administración Hospitalaria*. Editorial Médica Panamericana. Colombia
- Malagón - Londoño, G.; Hernández, E.(1995) *Infecciones Hospitalarias*. Editorial Médica Panamericana. Impreso En Colombia
- Marriner - Tomey, A. (1997) *Administración Y Liderazgo En Enfermería*. Quinta Edición. Harcourt Brace Impreso En España
- Mayo, A.; Palacios, I. y Rivera Y. (2005) *Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en la Clínica Vista Alegre*. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Enfermería. Trabajo no publicado Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Méndez T. (1994) *Relación entre las técnicas de comunicación de las enfermeras supervisoras y la satisfacción laboral de las enfermeras de atención directa*. Hospital Central de Valencia. Trabajo de Grado para

optar al Título de licenciado en Enfermería. Trabajo no publicado. Universidad de Carabobo. Estado Carabobo.

Parra L., S y Paravic K., T. (2002) *Satisfacción Laboral En Enfermeras/Os Que Trabajan En El Sistema De Atención Medica De Urgencia (Samu)* Cienc. enferm. v.8 n.2 Concepción Chile.

Poletti, R. (1980) *Cuidados De Enfermería. Tendencias Y Conceptos Actuales*: Ediciones Rol S.A. España.

Rojas, S.; Rojas M. y Sánchez J. (2002). *Satisfacción Laboral De Los Profesionales De Enfermería De Cuidado Directo Por El Sistema De Recompensas Organizacional*. Clínica Municipal El Palito de Puerto Cabello Estado Carabobo. Trabajo de Grado para optar al Título de licenciado en Enfermería. Trabajo no publicado. Universidad de Carabobo.

Santos, S y Rodríguez, C. (1995). *Factores de Satisfacción en el Trabajo de las enfermeras de Atención Directa*. Trabajo de investigación no publicado. Pessoa Brasil.

Simms L.Y Cols. (1986). *Administración De Servicios De Enfermería*. Nueva Editorial Interamericana. México .

Stoner, J. y Otros (1996) *Administración* (6ta ed.) Pearson Educación. México

ANEXOS

ANEXO A:
ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE NIÑOS JM DE LOS RIOS

ANEXO B:
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL DE NIÑOS JM DE LOS RIOS

ANEXO C: INSTRUMENTO APLICADO

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
POSTGRADO DE GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Alarcón, C. Lina R.

Caracas Noviembre 2006

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la Satisfacción Laboral de la Enfermeras De Atención Directa en el Turno Nocturno Grupo I en el Hospital De Niños JM de Los ríos.

Instrucciones para la realización del cuestionario:

- 1.- Este es un instrumento con fines académicos únicamente.
- 2.- No tiene ningún tipo de repercusión en la organización.
- 3.- Sus respuestas son completamente anónimas y confidenciales, por lo tanto, no escriba su nombre en este cuestionario
- 4.- La información que se solicita a continuación servirá para el análisis de resultados, y no tiene como finalidad la identificación personal
- 5.- Gracias por su atención y colaboración.

PARTE I

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

1.- Edad ()

2.- Sexo: Femenino () Masculino ()

3.- Nivel Acadêmico:

Licenciado ()

Técnico Superior en Enfermería ()

Enfermera Profesional ()

Bachiller Asistencial Mención Enfermería ()

4.- Tiempo en la Institución

1 año a 5 años ()

6 años a 10 años ()

11 años a 15 años ()

16 años a 20 años ()

21 años a 25 años ()

25 años a 30 años ()

30 años o más ()

5.- Área donde presta sus servicios: _____

6.- Tiempo en el área de trabajo _____

PARTE II

Marque con una X la alternativa que mejor refleje su apreciación. Por favor trate de responder todas las preguntas

Las alternativas de respuestas son:

Muy Insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Moderadamente Insatisfecho	3
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	4
Moderadamente Satisfecho	5
Satisfecho	6
Muy Satisfecho	7

	1	2	3	4	5	6	7
1.- Condiciones físicas del trabajo							
2.- Libertad para elegir tu propio Método de trabajo							
3.-Tus compañeros de trabajo							
4.- Reconocimiento que obtienes por El trabajo bien hecho							
5.- Tu superior inmediato							
6.- Responsabilidad que se te ha Asignado							
7.- Tu salario							

8.- La posibilidad de utilizar tus Capacidades							
9.- Relaciones entre dirección y Trabajadores en tu empresa							
10.- Tus posibilidades de promocionar							
11.- El modo en que tu empresa está Gestionada							
12.- La atención que se presta a las Sugerencias que haces							
13.- Tu horario de trabajo							
14.- La variedad de tareas que realizas En tu trabajo							
15.-Tu estabilidad en el empleo							