UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES

(INDUSTRIÓLOGO)

SATISFACCIÓN LABORAL E INTENCIÓN DE ABANDONAR LA ORGANIZACIÓN EN PERSONAL DE ENFERMERÍA, SECTOR PRIVADO, ESTUDIO DE CASO.

Realizado por:
Domínguez Castillo, Oldalys Jhoana
Moreno Freitas, Genesis Alexandra

Profesor Guía: Naranjo, José Ramón

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de :_____( ) puntos.

Nombre: _____Firma:_____

Nombre: _____Firma:_____

Nombre: _____Firma:_____

Caracas, 21 de Septiembre de 2015

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES.

SIN MENCIÓN.

SATISFACCIÓN LABORAL E INTENCIÓN DE ABANDONAR LA ORGANIZACIÓN EN PERSONAL DE ENFERMERÍA, SECTOR PRIVADO, ESTUDIO DE CASO.

Tesista: Domínguez, Oldalys Jhoana

Tesista: Moreno Freitas, Genesis Alexandra

Tutor: Lic. Naranjo, José Ramón

Caracas, Septiembre de 2015.

DEDICATORIA.

A Dios y a la Virgen de Chiquinquirá, por darle luz y claridad a mis conocimientos así como la fuerza de seguir adelante en este largo camino a pesar de los tropiezos. Estaré por siempre agradecida por cada una de las bendiciones que traen a mi vida.

A mis padres y a mi hermano, por su apoyo incondicional, por tener siempre las palabras adecuadas para guiar mi camino y sobre todo por ser mi mayor ejemplo a seguir. Gracias a ustedes por siempre estar presentes en cada paso del camino.

A mis abuelos, porque de una u otra manera han influido positivamente en mi vida para ser quien soy hoy en día y facilitarme las cosas con su paciencia, su amor y su alegría.

A ti Gene, por tu compañía en este proyecto, por tu esfuerzo y dedicación para aprender juntas lo más fundamental como profesionales durante la investigación. Gracias amiga.

A ti Calis por estar a mi lado, comprendiéndome y dándome apoyo.

Gracias a todos!!

Oldalys Domínguez

Dios y la virgensita de Betania por darme fuerzas en todo momento. He cumplido mi promesa.

Genesis Moreno.

RECONOCIMIENTOS.

Al profesor José Ramón Naranjo, un profesional ejemplar, de un capital intelectual invaluable, el cual se convirtió en un mentor imprescindible para llevar a cabo esta investigación. Gracias por el apoyo incondicional durante este camino llamado Universidad.

A la profesora Hilda Ruiz, por su disposición para atender y entender al alumnado.

A nuestros padres, quienes tras días difíciles estuvieron acompañándonos en todo momento para al final celebrar juntos cada uno de nuestros triunfos

A Dios por ser nuestro fiel guía en todo momento.

Gracias.

	FORMATO E: **FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO**
CÓDIGO*(para ser llenado por la secretaría de la escuela)	
TÍTULO (máximo 120 caracteres)	SATISFACCIÓN LABORAL E INTENCIÓN DE ABANDONAR LA ORGANIZACIÓN EN PERSONAL DE ENFERMERÍA, SECTOR PRIVADO, ESTUDIO DE CASO
TUTOR	Prof. José Ramón Naranjo
AUTOR(ES)	Domínguez Castillo, Oldalys Jhoana y Moreno Freitas, Genesis Alexandra
ÁREA	Relaciones Industriales. (área de salud)
NÚMERO DE PÁGINAS	117 pág.
TEORÍA (S) EXPLICATIVA(s)	Satisfaccion Laboral e Intención de abandonar la institución.
TIPO DE INVESTIGACIÓN	Descriptivo-correlacional y estudio de caso
TIPO DE DISEÑO	No experimental
POBLACIÓN	Enfermeras/os profesionales que pertenecen al área de hospitalización, con distintos tiempo de antigüedad, de todos los turnos y que ejercen funciones relacionadas al cargo específicamente, los cuales conformaron una población de 300 profesionales de enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana
TIPO DE MUESTREO	Muestreo probabilístico estratificado, con reemplazo y afijación proporcional
MUESTRA	103 enfermeras/os
UNIDAD DE ANÁLISIS	Enfermeras/os profesionales que laboran en el área de hospitalización, en una clínica privada ubicada en el área metropolitana
VARIABLES	Satisfaccion Laboral e Intención de abandonar la organización.
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Job Satisfaccion Survey (Spector, 1985). Intención de abandonar la institución propuesto por Marques y Marcano
RESUMEN	Las instituciones destinadas a la prestación de servicios

(Máximo 25 líneas)	en materia de salud, pasan por dificultades en cuanto se refiere a la atracción y retención del recurso humano indispensable para llevar a cabo el objetivo de las mismas, lo cual responde a mantener la salud. Para ello se ha planteado el manejo de aquello que se ha considerado como uno de los determinantes de la intención de abandonar la organización, tal como lo demostró Spector (1985) en su investigación, en la relación inversamente proporcional entre la satisfacción laboral y la intención del personal en abandonar su empleo. Esta tesis es un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal y estudio de caso. La unidad de análisis la representa el personal de enfermería de un hospital privado ubicado en Caracas. Solo cuatro grupos participaron en el estudio. Sobre esta población se tomo una muestra a partir de un muestreo probabilístico estratificado, con reemplazo y afijación proporcional. Para la medición de las variables se utilizaron dos instrumentos de esquema de respuesta tipo Likert, en el caso de la variable satisfacción laboral se aplicó la escala diseñada por Spector (1985) denominada Job Satisfaction Survey, mientras que para la variable intención de abandono se utilizo el instrumento desarrollado por Marques y Marcano (2010). Los resultados de la investigación demostraron que no existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la intención de irse de la enfermeras/os de la institución hospitalaria que formó parte de este estudio. Adicionalmente, se consideran que otros factores podrían estar afectando en la intención de abandonar la institución por parte del personal de enfermería que allí desempeña funciones. A través de los resultados reflejados en los datos de esta investigación se deja una puerta abierta para ahondar en otros factores que pudiesen estar influyendo con más fuerza sobre la intención del personal de enfermería en dejar su empleo. **Descriptores:** Satisfacción laboral. Intención de abandono. Personal de Enfermería

ÍNDICE DE CONTENIDO.

DEDICATORIA. .....

RECONOCIMIENTOS. .....

ÍNDICE DE CONTENIDO.....IV

INDICÉ DE TABLAS VIII

INDICÉ DE FIGURAS Y GRÁFICOS. X

RESUMEN. XI

INTRODUCCIÓN 12

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

CAPÍTULO II. OBJETIVOS 26

Objetivo General.....26

Objetivos Específicos. 26

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO 27

1. Satisfacción Laboral. 27
2. Conceptualización. 28
3. Clasificación de las teorías de Satisfacción Laboral. 29
4. Teorías de Satisfacción Laboral. 30
5. Intención de abandonar el empleo. 35

6. Conceptualización. 35

7. Modelos del proceso de abandono voluntario. 36

8. Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización. 39

CAPÍTULO IV . MARCO REFERENCIAL 42

CAPÍTULO V. MARCO METODOLÓGICO 44

1. Diseño y tipo de investigación. 44

2. Unidad de Análisis, Población y Muestra 45

3. Variables: definición conceptual y operacional. 48

3.1. Variable Satisfacción Laboral. 48

3.2. Variable Intención de abandonar la institución. 52

3.3. Variables demográficas y organizacionales. 56

4. Estrategias para la recolección, procesamiento y análisis de los datos. 57

4.1. Instrumentos para la recolección de datos. 57

4.1.1. Variable satisfacción laboral. 57

4.1.2. Variable Intención de abandono. 60

4.2. Procedimiento para la recolección de datos. 61

CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS 63

1. Análisis estadísticos descriptivos 63

1.1 Variables demográficas. 64

1.2 Variables Posicionales. 65

2. Cruce de variables demográficas y posicionales de la muestra. 66

3. Satisfacción laboral 69

4. Intención de abandonar la institución. 70

5. Análisis Correlacional. 71

5.1. Índice de Pearson. 71

5.2. Contrate por Género. 74

5.2.1. Satisfaccion Laboral. 74

5.2.2. Intención de abandono institucional. 75

5.3. Contraste por edad. 77

5.3.1. Satisfaccion Laboral. 77

5.3.2. Intención de abandonar la organización. 78

5.4. Contraste por antigüedad. 79

5.4.1. Satisfacción laboral 79

5.4.2. Intención de Abandono Institucional. 80

5.5. Contraste por Nivel Académico. 81

5.5.1. Satisfacción Laboral. 81

5.5.2. Intención de abandonar la institución. 82

5.6. Contraste por turno de trabajo 83

5.6.1. Satisfacción Laboral. 83

5.6.2. Intención de abandonar la institución. 84

5.7. Contraste por Tipo de Enfermera 86

5.7.1. Satisfacción laboral 86

5.7.2. Intención de abandonar la institución. 87

6. Dicusion de resultados. 88

CONCLUSIONES **93**

RECOMENDACIONES **96**

LIMITACIONES **97**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **99**

ANEXOS **110**

Anexo A. Encuesta 111

Anexo B. Baremo de satisfaccion laboral. 115

Anexo C. Baremo de intencion de abandono institucional. 116

INDICÉ DE TABLAS.

TABLA N° 1. DISTRIBUCION DE LA POBLACION GENERAL POR TURNO, CARGO Y GÉNERO..... 46

TABLA N° 2. DISTRIBUCION MUESTRAL POR CARGO Y TURNO DE TRABAJO..... 48

TABLA N° 3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL. 49

TABLA N° 4. CORRESPONDENCIA ÍTEMS SEGÚN INDICADOR EN LA OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL. 52

TABLA N° 5. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INTENCIÓN DE ABANDONAR LA ORGANIZACIÓN. 53

TABLA N° 6. CORRESPONDENCIA ÍTEMS SEGÚN INDICADOR EN LA OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INTENCIÓN DE ABANDONAR LA INSTITUCIÓN. 55

TABLA N° 7. DISTRIBUCION POR CARACTERISTICA DESMOGRAFICAS Y POSICIONALES..... 56

TABLA N° 8. CODIFICACIÓN INSTRUMENTO SATISFACCION LABORAL. 59

TABLA N° 9. CODIFICACIÓN INSTRUMENTO INTENCIÓN DE ABANDONAR. 61

TABLA N° 10. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN GÉNERO. 64

TABLA N° 11. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN EDAD..... 65

TABLA N° 12. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCIÓN. 65

TABLA N° 13. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN AÑOS DE SERVICIO. 66

TABLA N° 14. DISTRIBUCIÓN GÉNERO Y NIVEL EDUCATIVO. 67

TABLA N° 15. AÑOS DE SERVICIO Y NIVEL EDUCATIVO. 67

TABLA N° 16. AÑOS DE SERVICIO Y EDAD. 68

TABLA N° 17 ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO PARA SATISFACCION LABORAL..... 69

TABLA N° 18. ESTADISTICO DESCRIPTIVO PARA INTENCION DE ABANDONO DE LA INSTITUCIÓN. 70

TABLA N°19. ÍNDICE DE PEARSON EN LAS VARIABLES. 72

TABLA N°20. MEDIAS DE INTENCION DE ABANDONO INSTITUCIONAL POR ANTIGUEDAD..... 81

INDICÉ DE FIGURAS Y GRÁFICOS.

FIGURA 1.PRINCIPALES RELACIONES DEL MODELO DE MARCH Y SIMON. 37

FUENTE: VELANDO (2004, P.2)..... 37

FIGURA 2. MODELO SIMPLIFICADO DE LA ROTACIÓN VOLUNTARIA PROPUESTA POR MOBLEY HORNER Y HOLLINGSWORTH. FUENTE: VELANDO (2004, P.4). 38

TABLA N°19. ÍNDICE DE PEARSON EN LAS VARIABLES. 72

GRAFICO N° 1. DISPERSIÓN ENTRE SATISFACCION LABORAL E INTENCIÓN DE ABANDONAR LA INSTITUCIÓN 74

GRAFICO N° 2. MEDIAS DE SATISFACCION LABORAL POR GÉNERO..... 75

GRAFICO N° 3. MEDIAS DE INTENCIÓN DE ABANDONO INSTITUCIONAL POR GÉNERO. 76

GRAFICO N° 4. MEDIAS DE SATISFACCION LABORAL POR EDAD..... 77

GRAFICO N° 5. MEDIAS DE INTENCIÓN DE ABANDONO INSTITUCIONAL POR EDAD..... 78

GRAFICO N° 7. MEDIAS DE SATISFACCION LABORAL POR NIVEL DE INSTRUCCIÓN..... 82

GRAFICO N° 8. MEDIAS DE INTENCIÓN DE ABANDONO INSTITUCIONAL POR NIVEL DE INSTRUCCIÓN 83

GRÁFICO N° 9. MEDIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL POR TURNO DE TRABAJO..... 84

GRAFICO N° 10. MEDIAS DE INTENCIÓN DE ABANDONO ORGANIZACIONAL POR TURNO DE TRABAJO. 85

GRÁFICO N° 11. MEDIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL POR TIPO DE ENFERMERA. 86

GRÁFICO N° 12. MEDIAS DE INTENCIÓN DE ABANDONAR LA INSTITUCIÓN POR TIPO DE ENFERMERA. 88

RESUMEN.

Las instituciones destinadas a la prestación de servicios en materia de salud, pasan por dificultades en cuanto se refiere a la atracción y retención del recurso humano indispensable para llevar a cabo el objetivo de las mismas, lo cual responde a mantener la salud. Para ello se ha planteado el manejo de aquello que se ha considerado como uno de los determinantes de la intención de abandonar la organización, tal como lo demostró Spector (1985) en su investigación, en la relación inversamente proporcional entre la satisfacción laboral y la intención del personal en abandonar su empleo. Esta tesis es un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal y estudio de caso. La unidad de análisis la representa el personal de enfermería de un hospital privado ubicado en Caracas. Solo cuatro grupos participaron en el estudio. Sobre esta población se tomo una muestra a partir de un muestreo probabilístico estratificado, con reemplazo y afijación proporcional. Para la medición de las variables se utilizaron dos instrumentos de esquema de respuesta tipo Likert, en el caso de la variable satisfacción laboral se aplicó la escala diseñada por Spector (1985) denominada Job Satisfaction Survey, mientras que para la variable intención de abandono se utilizo el instrumento desarrollado por Marques y Marcano (2010). Los resultados de la investigación demostraron que no existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la intención de irse de la enfermeras/os de la institución hospitalaria que formó parte de este estudio. Adicionalmente, se consideran que otros factores podrían estar afectando en la intención de abandonar la institución por parte del personal de enfermería que allí desempeña funciones. A través de los resultados reflejados en los datos de esta investigación se deja una puerta abierta para ahondar en otros factores que pudiesen estar influyendo con más fuerza sobre la intención del personal de enfermería en dejar su empleo.

Descriptores: Satisfacción laboral. Intención de abandono. Personal de Enfermería.

INTRODUCCIÓN

Los retos por los que pasan actualmente las organizaciones dedicadas al cuidado de la salud, especialmente en lo que concierne a la captación y retención del capital humano motiva a esta investigación, a encontrar y desarrollar aquellos determinantes que se relacionan con la intención de abandonar la institución por parte del personal de enfermería de un hospital privado, finalmente para obtener un empleo que se ajuste a sus necesidades y requerimientos tanto personales como profesionales y ello circunscrito como a la satisfacción laboral. La investigación responde a un estudio de caso que se encuentra estructurado por siete capítulos.

El **capítulo I** hace referencia al Planteamiento del Problema, donde se explica con detalle y profundidad los orígenes y las causas de la problemática que presenta el personal de enfermería asociadas a evaluar la satisfacción laboral y su impacto en la intención de abandonar la organización.

En el **capítulo II**, se definen los objetivos generales y específicos que persigue la investigación.

En el **capítulo III**, se encuentra el Marco Teórico donde son presentados los soportes conceptuales, teorías y hallazgos relacionados a las variables que son parte de esta investigación.

En el **capítulo IV**, se tiene un marco referencial o contextual de la institución que permitió realizar la presente investigación.

El **capítulo V**, Marco Metodológico donde se puntualiza el diseño y tipo de investigación, así como también la descripción de la población, la muestra e instrumentos a utilizar, su validez, confianza y la unidad de análisis a ser estudiada en esta tesis. Se incluye, igualmente, la definición conceptual y operacional de cada una de las variables. Además se anexan los instrumentos utilizados para sendas variables.

En el **capítulo VI**, se exponen, analizan y discuten los resultados obtenidos posterior a la recolección de los datos, específicamente se presentan los análisis estadísticos adecuadamente procesados, tabulados y graficados, así como, los resultados obtenidos en función a cada una de la variables que son parte del estudio y la relación entre las mismas.

El **capítulo VII** se expone las conclusiones que se obtuvieron al llevar a cabo el estudio con base a los objetivos e hipótesis propuesta, las recomendaciones y las limitaciones que se presentaron durante la investigación.

El **capítulo VIII** la bibliografía, hemerografía y fuentes electrónicas utilizadas

.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los trabajadores de la salud son personas cuyo cometido es proteger y mejorar la salud en sus respectivas comunidades. Todos ellos conforman, dentro de su diversidad, la fuerza de trabajo sanitaria mundial (Organización Mundial para la Salud, 2006).

En términos organizacionales, la prestación de servicios de salud está establecida por la cantidad y la calidad del recurso humano que se desarrolla académica y profesionalmente en aquellas instituciones dedicadas a este fin, y por la oferta que las organizaciones de los distintos sectores crea para absorber este recurso (**I**nstituto **N**acional de **S**alud **P**ública de **M**éxico, 2010, p.37).

> En consecuencia el **INSPM** (2010) reconoce que los recursos humanos son claves para desarrollar y llevar a cabo los principales propósitos en el sector salud; como es mantener y mejorar las condiciones de vida de las personas que asisten a los centros de atención especializados y afines, todo lo cual se constituye en el objetivo final que persiguen las instituciones que se desenvuelven en este sector (p.19).

La creciente desfase entre el número de estos profesionales y la demanda de sus servicios, es un problema notable que se plantean los gobiernos, los gestores y los profesionales, ya que esta situación repercute negativamente sobre los objetivos del milenio propuesto por la OMS, y efectivamente, esto dentro del marco de lo señalado por

Urquijo (2001) se corresponde tanto a un problema de macro nivel, en tanto y cuanto se debe abordar la disponibilidad de este tipo de personal, como a micro nivel en relación a la ejecución de estrategias y tácticas, en función de la realidad del sector, mediante esquemas particulares a cada una de las empresas e instituciones del sector salud, involucradas en las diferentes situaciones planteadas a manera de reto.

Mccaffery (2011) menciona que los desafíos de los Recursos Humanos en Salud (RHS) aún persisten a nivel mundial. El informe sobre la salud en el mundo identificó a 57 países en situación crítica y a pesar de la atención e inversión crecientes en el fortalecimiento de la fuerza laboral, los RHS siguen en crisis; pues persisten los problemas de forma crónica: una gran escasez de trabajadores de salud, distribución inequitativa, dificultades de atracción y retención, entorno laboral pobre, supervisión defectuosa, infraestructura, suministros y equipo de trabajo inadecuado, entre otros.

De acuerdo a Cappelli (citado en Badell y Stanchieri, 2011) el foco de las discusiones en las organizaciones sobre la escasez de recursos humano se deben principalmente a "las fallas en la gestión de talento, que son una fuente continua de sufrimiento para los ejecutivos de las organizaciones modernas" (p.15).

La OMS (2000), define el sistema de salud como aquel que "abarca todas las actividades cuya finalidad principal es promover, restablecer o mantener la salud" (p.6).

En la LXIII Reunión Ordinaria de la Asamblea de la Federación Médica Venezolana (2008) llevada a cabo en Punto Fijo, estado Falcón, se reconoció que "la atención sanitaria es una industria de servicios basada fundamentalmente en el capital humano" (p.65). En consecuencia, los sistemas y servicios de salud dependen, en grado sumo, del volumen, las capacidades y la dedicación de la fuerza laboral en el campo de la salud.

Sin embargo, varios factores, complejos y relacionados entre sí, contribuyen a la actual escasez de los recursos humanos en todo el mundo, entre ellos: escasos recursos

económicos, condiciones de trabajo insatisfactorias y gestión inadecuada de los recursos humanos (OMS, s.f).

Un informe elaborado por la OMS (2006) sitúa la fuerza de trabajo sanitaria mundial ligeramente por encima de los 59 millones de trabajadores, estimando el déficit de médicos, enfermeras, parteras y demás trabajadores sanitarios en más de cuatro millones de profesionales; esto sin indicar además los criterios de profesionalidad que van de la mano en la especialización y tratamiento de los pacientes atendidos de alguna manera por todos estos profesionales, lo cual hace más complejo la situación (Malagón, Galán y Pontón, 2009).

Lejos de mejorar, estas cifras han empeorado con el transcurrir del tiempo; según un informe de la OMS (2013), el déficit existente de personal sanitario sigue latente y se ubica aproximadamente en unos 7,2 millones, estimándose que para el año 2035 la carencia de personal sanitario llegará a ubicarse en unos 13 millones de personas.

El Nacional publicó un artículo en la prensa nacional (2013) titulado; *Hay un déficit mundial de 7,2 millones de trabajadores sanitarios,* donde se menciona que en el III Foro Global de Recursos Humanos llevado a cabo en la ciudad de Recife, Brasil en 2013, los especialistas señalaron que 118 de los 186 países analizados, cuentan con menos de 59,4 médicos por cada 10.000 habitantes. De ese grupo, 100 países están por debajo del umbral estimado por el estudio para los estándares de enfermeros, 34,5 por cada 10.000 habitantes, y 83 para el de matronas, situado en 22,8 por cada 10.000 ciudadanos.

Esta realidad sobre el futuro de la fuerza de trabajo sanitaria, llevará a las organizaciones a realizar un labor ardua para atraer y retener a los trabajadores sanitarios, sea cual fuere su clasificación ocupacional; esto con la finalidad de satisfacer las demandas mundiales del sector salud. Pero también a nivel macro es necesario realizar estudios en esta área, pues, son importantes a la hora de motivar y apoyar la formación de este tipo de recursos humanos para subsanar los déficits y así poder aumentar la matrícula escolar. Los

estudios sobre esta situación son importantes para conocer, evaluar y proponer soluciones en cuanto a la motivación y formación del recurso humano del área de salud.

Según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones actualizada en 2008, realizada por la Organización Mundial del Trabajo (OIT, 1987) la fuerza de trabajadores sanitarios está constituida por: médicos, personal de enfermería y partería de nivel superior, al igual que de odontólogos, farmacéuticos, entre otros. En consideración a esta clasificación esta tesis se inclinará especialmente hacia el personal de enfermería, pues como sostiene Navazo (s.f) "constituye el grupo cuantitativamente más numeroso de los distintos tipos de empleados que forman la estructura de recursos humanos de los centros de salud" (p.1) y, efectivamente, conforman el anillo más inmediato al paciente, prácticamente las 24 horas del día.

La Ley de Ejercicio Profesional de la Enfermería en Venezuela, establece en su Artículo 2 que:

> "La enfermería es la ciencia y arte de cuidar la salud del individuo, familia y comunidad. Su campo de acción es la prevención de la enfermedad y la participación de su tratamiento, incluyendo la rehabilitación de la persona, independientemente de la etapa de crecimiento y desarrollo en que se encuentre. El objeto de la enfermería es mantener al máximo, el bienestar físico, mental, social y espiritual del ser humano (Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, 2005).

Rebolledo-Malpica, Zambrano y González (2010) respaldan que los recursos humanos en enfermería se convierten en un recurso *sine qua non* de las organizaciones; ya que, son un eje fundamental para su funcionamiento y como tal deben constituirse en un número suficientemente adecuado, para garantizar un cuidado satisfactorio, al usuario de los centros asistenciales y para garantizar el cumplimiento de la misión organizacional.

Las enfermeras y enfermeros están en la línea de acción en la prestación de los servicios y desempeñan una función importante en la atención centrada al paciente. En muchos países son líderes o actores clave en los equipos de salud multiprofesionales e interdisciplinarios. Reconociendo el valor e importancia que tiene este personal y la situación de déficit que presentan, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) expresa que:

> ...*"Hay escasez de enfermeras en América Latina y El Caribe principalmente a causa de, la migración de profesionales a otras regiones, las diferentes condiciones económicas, políticas y sociales, así como la falta de políticas de desarrollo de los recursos humanos en salud y de enfermería; así como a las precarias condiciones de empleo y la falta de regulación profesional* (OPS, 2012, p.1)."

Estas condiciones alertadas por la OPS influyen negativamente en la retención del personal y, lo que es también importante, en la calidad de los cuidados que éste dispensa. Bajo este contexto los gestores de los recursos humanos del sector salud, deberán trabajar en pro a disminuir los niveles de rotación voluntaria del personal e implementar las mejores herramientas para atraer a otros tantos, y así, satisfacer las necesidades en materia de salud de la población que los requiere.

Por otra parte, según Malagón, Galán y Pontón (2009) "los trabajos de hospital requieren de un gran esfuerzo intelectual, emocional y físico teniendo en cuenta que las personas permanecen en su puesto de trabajo la mayor parte del día y su trabajo puede ser extenuante…en muchos de los trabajos repetitivos, algunos de ellos monótonos, la remuneración es baja y la posibilidad de promoción mínima [o lejana en una carrera de 25 años al menos]" (p.121).

La alta rotación del personal de enfermería en las organizaciones de salud es un problema difícil y recurrente. Esto lleva a un gran desperdicio de recursos y aumenta los costos de gestión. El desarrollo y la permanencia del personal de enfermería, que es un reto importante que enfrentan los profesionales de recursos humanos en los hospitales y las agencias de salud, también se convierte en un tema de interés para los estudios de gestión (Zhao, Sun, Cao, Li, Duan, Fan y Liu, 2013).

La rotación laboral se ha definido como el porcentaje de empleados de una determinada ocupación, la cual abandonan cada año para trabajar en otra dentro del mismo sector de salud. La evaluación de esta situación, es esencial pues permite conocer y medir el número total de puestos de trabajo perdidos, tanto los que tienen que ver con el Estado, como con los empleadores privados (Consejo Internacional de Enfermeras, 2006). Otro aspecto preocupante es el ausentismo laboral lo cual revela los bajos niveles de compromiso que se posee ante el paciente y la institución contratante. Sin embargo se debe aclarar que este último punto no es parte del interés de esta tesis.

Volviendo al problema de la rotación del personal de enfermería, Cavanagh (citado por Hong, While y Barriball, 2007) observan que la insatisfacción es un predictor fundamental en los casos de: ausentismo laboral e intención de abandonar su trabajo. Partiendo de esta apreciación, se debe destacar que la satisfacción laboral es considerada, actualmente un desafío para las organizaciones de salud particularmente si se toma en cuenta los altos costos laborales y la escasez del profesional de enfermería.

En un estudio realizado en 623 instituciones de salud en la Unión Europea, se aplicó un cuestionario a 32.037 enfermeras. La hipótesis de la investigación, se orientó en afirmar que las enfermeras, por lo general, tienen una intención mayor de abandono si experimentan altos niveles de inseguridad en el empleo. Los resultados arrojaron que de la totalidad de los 32.037 encuestados, el 7,3% pensaban a diario, o algunas veces a la semana, en renunciar a la enfermería; mientras que el 8% consideró que algunas veces al mes. Se destaca en este estudio que un importante predictor de irse de su lugar de trabajo,

es el hecho de ser transferido dentro de la misma organización o por cambios de horario (Laine, Van der Heijden, Wickstrom, Hasselhorn y Tackenberg, 2009).

En otro estudio basado en una teoría del intercambio social, se examinan las relaciones entre la inversión en el desarrollo de la percepción de los empleados, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de irse. Se realizó un análisis comparado a una muestra de 405 enfermeras de dos países (EE.UU. y Singapur). Se percibe que la inversión realizada en el desarrollo de los empleados, se encuentra asociada a la satisfacción en el trabajo y el compromiso afectivo; pero, no con el compromiso de continuidad. Los resultados sugieren que los empleados estarán satisfechos con el trabajo, cuando se encuentren afectivamente comprometidos con la organización, además si el empleador se compromete a desarrollar las habilidades y competencias de los empleados; lo cual, a su vez, reduce la intención por parte del personal de abandonar la organización. Esto implica que las organizaciones de salud deben prestar mayor atención a la inversión y la planificación de las actividades que promuevan y desarrollen, al compromiso y la satisfacción en el trabajo entre las enfermeras (Chay Hoon y Bruvold, 2003).

La satisfacción laboral que pudiesen experimentar las enfermeras en las organizaciones se perfila entonces como un punto importante, ya que permite el análisis de los diversos factores que contribuyen en la comprensión de su dinámica, permitiendo también identificar las formas más eficaces y eficientes para elevar la sensación de satisfacción en el empleo y, con ello, evitar la pérdida de recursos humanos valiosos. Así, se puede definir, entonces, la satisfacción laboral como:

El estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo (Hernández, Hernández, Nava, Pérez, Hernández, Matus y Balseiro, 2012, p.8).

La satisfacción laboral se centra en una percepción subjetiva e individual, en una valoración afectiva de las personas de una organización, frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste.

Sánchez, Jiménez y Parra (2013), comentan que "no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo"; partiendo de esta perspectiva la satisfacción del profesional sanitario se convierte en un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios. El aumento de la satisfacción laboral del profesional optimiza la relación con el paciente, y con ello se incrementa la calidad de los cuidados prestados (Ruzafa, Madrigal, Velandrino y López, 2008).

En un estudio realizado a 72 hogares de ancianos de cinco estados en los Estados Unidos (EEUU) sobre una muestra aleatoria de enfermeras se demostró que a mayor satisfacción laboral, se prestaban bajas puntuaciones en relación a pensar salir de la organización o pensar buscar otro empleo como el hecho mismo de salir (Castle, Engberg, Anderson y Men, 2007).

En Taiwán se realizó una investigación, donde la edad, el trabajo nocturno y el nivel de satisfacción fueron factores significativos, para predecir si una enfermera tenía la intención de dejar su actual empleo. El análisis indicó que las enfermeras más jóvenes tenían la intención de dejar sus puestos de trabajo (media= 35,8 años), que aquellas que no lo eran (media = 41,9 años) (Ma, Lee, Yang y Chang, 2009).

Gray y Phillips (citado por McCarthy, Tyrrell y Cronin, 2002) utilizaron los datos de una encuesta realizada en 9 unidades de servicio diferente del Servicio Nacional de Salud de un grupo de 342.000 empleados en el Reino Unido. Los hallazgos indican que más de un tercio del personal de enfermería escogida en el estudio tenían menos de 25 años de edad y más del 50% tenían menos de 30 años. Al considerar las tasas de rotación de la muestra, los autores observaron que, las mismas son mayores en los trabajadores más

jóvenes y que estas tasas disminuyen con la edad, sin embargo, la tasa incrementa nuevamente al acercarse la edad de jubilación. En particular, los hallazgos indican que las tasas de rotación incrementan en el primer año de servicio, así como en el personal que tiene menos tiempo de servicio en la organización.

El abandono del trabajo, por parte de enfermeras/os, puede tener distintas razones; entre ellas la insatisfacción o las condiciones del mismo. Para revertir esta situación las medidas que se tomen van a beneficiar a toda la organización; ya que, el movimiento de personal es costoso en términos de tiempo y esfuerzo requeridos para reclutar, seleccionar y entrenar de nuevo a otro personal.

Otro estudio realizado en el interior del Estado de Sao Paulo, Brasil, tuvo como objetivo evaluar las características del ambiente de la práctica profesional de los enfermeros y su relación con el estrés laboral, percepción de la calidad del cuidado, satisfacción en el trabajo y la intención de dejar el empleo en los próximos doce meses. Se trató de un estudio transversal de abordaje cuantitativo de datos. La muestra estuvo compuesta por 129 enfermeros de Unidades de Terapia Intensiva de adulto. Los resultados arrojaron que las enfermeras con altos niveles de agotamiento emocional, son aquellas con poca autonomía, bajo control sobre el ambiente y con las peores relaciones con los médicos. Todo ello puede influenciar la percepción de la calidad del cuidado, la satisfacción en el trabajo y la intención de dejar el empleo (Panunto y Guirardello, 2013).

Otro estudio realizado en Taiwán, investigó la relación entre el valor del trabajo, la calidad de la vida laboral y la intención de irse en las enfermeras. Se aplicaron 568 cuestionarios, donde 478 fueron respondidos, lo cual representó el 84%. Los datos fueron obtenidos mediante distintos análisis estadísticos: frecuencias, medias, análisis de la ruta mediante programas informáticos como el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y Linear Structural Relations (LISREL). Se concluyó que el valor del trabajo es un antecedente importante en la calidad de la vida laboral y esta última incide en la intención de rotación (Ruey-Juen, Chen-Wei, Cheng-Min y Bor-Wen, 2014).

Parada (citado por Cifuentes, 2012) obtuvo en su estudio para medir el grado de satisfacción laboral realizado en Venezuela, que 45.9% de los trabajadores presentan insatisfacción por factores intrínsecos debido a la falta de autonomía, la falta de reconocimiento, la gran responsabilidad en la variedad de tareas que deben realizar y las pocas posibilidades de promoción de cargos. El 38.5% reportó disminución en la satisfacción extrínseca, debido a las malas relaciones interpersonales, las inadecuadas condiciones de trabajo, el descontento con el salario, el modo de gestión en la institución, el horario de trabajo y la falta de estabilidad en el empleo

Cada vez son más numerosos los estudios que muestran que la rotación del personal sanitario está directamente influida por la insatisfacción laboral, por razones vinculadas con la escasa autonomía laboral, limitadas oportunidades para el desarrollo profesional y por horarios laborales rígidos. A ello se suman, que en otros lugares les ofrecen mejores opciones laborales (OMS, 2009).

A su vez, los niveles de satisfacción se encuentran relacionados a: mejores condiciones laborales, respeto como persona y como profesional y reconocimiento al trabajo que se realiza, plantilla adecuada y suficiente, buenas relaciones entre los miembros del equipo, el sueldo, gratificante compromiso con la organización y la implicación profesional.

Más de dos décadas de investigación muestran que, además de la adecuación de la dotación de personal de enfermería y otros recursos, características como la buena relación con el médico, el apoyo del liderazgo y la participación en las decisiones entorno a la práctica, se asocian con mejores resultados en el desempeño del personal de enfermería, trayendo como consecuencia una mayor satisfacción, menor rotación y una percepción de mayor atención de calidad (Aiken, Clarke, Sloane, Lake y Cheney, 2008).

De todos esos aspectos, la rotación de personal y la insatisfacción son continuos problemas que plagan la prestación de asistencia sanitaria y, en concreto, la atención de enfermería (Hinshaw y Atwood, 1984).

Según Villalba (2001) la rotación de personal, la cual representa la proporción de empleados que se retiran voluntariamente de la organización, repercute de manera negativa a la organización, ya que, cuando la rotación es elevada, y en la medida que se dificulta el sustituir al personal que se retira, la organización incurre en costos directos e indirectos de operación que impactan finalmente el desempeño financiero organizacional.

Reducir al mínimo la rotación es una prioridad para los ejecutivos, especialmente en tiempos de escasez de enfermeras, al igual que en el clima actual de la asistencia sanitaria. Es decir, se plantean unas iniciativas de retención de personal de alto rendimiento, donde se sientan protagonistas de su trabajo, con reconocimiento oportuno y trabajos retadores más allá de la importancia del paciente. (Rosenbluth y Mc Ferrin, 1992).

El reto que tienen los gerentes y administradores de la gestión de recursos humanos, en especial aquellos que pertenecen al sector salud, será entonces determinar los factores que aumentan la sensación de satisfacción y disminuyan la insatisfacción de los trabajadores de enfermería para evitar que estos se sientan insatisfechos con sus empleos y abandonen los mismos ya sea por el hecho de retirarse definitivamente de la profesión o por la consideración de una mejor oferta laboral. Pero es relevante considerar de acuerdo a Furnham (2001) que…"las investigaciones han demostrado firmemente que no existe relación alguna entre Riqueza y Felicidad y para ello alega cuatro razones: Adaptación, Comparación, Alternativas, Preocupación y efectivamente indica que el poder del dinero como estímulo es efímero" (p. 259).

Habrá que considerar más caminos además de remuneraciones que sean un espejismo de solución de las situaciones de retención, satisfacción y mejor o mayor desempeño de calidad.

Tomando como referencia los antecedentes antes mencionados es posible deducir que a mayor grado de satisfacción laboral en general, menor será la intención del personal de enfermería de abandonar sus puestos de trabajo.

En función de lo anteriormente explicado se decidió llevar a cabo el presente estudio en una institución de salud privada ubicada en el área metropolitana, que forma parte de las cinco clínicas más importantes de Caracas por su aporte científico. Además de ser una de las instituciones de salud privada con mayor trayectoria iniciando su operatividad en 1951; la misma cuenta con 250 médicos reconocidos nacional e internacionalmente. La plantilla de profesionales de enfermería se encuentra constituida por 300 enfermeras que ofrecen atención con alta vocación de servicio, las 24 horas del día, los 365 días al año.

Por lo tanto, vinculando lo planteado sobre la satisfacción laboral en las enfermeras de las instituciones de salud y la intención de abandonar las mismas, surge la siguiente interrogante: **¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización en el personal de enfermería que labora en una clínica privada ubicada en el área metropolitana?**

Los hallazgos que arrojen esta investigación serán de utilidad para los hospitales del sector privado en Venezuela que deseen tener o mejorar su método de selección, reclutamiento y retención del personal en el área de la salud. A su vez aportarán datos a los gerentes de los recursos humanos, en especial a el hospital privado que es parte de la investigación, para gestionar de manera pertinente las áreas en déficit de la plantilla de enfermería, por otra parte contribuirá a desarrollar técnicas para reducir los costos que implica la misma. Además de ello, les permitirá a los futuros investigadores, contar con una metodología más adecuada para la exploración de los indicadores de satisfacción laboral que comprueban la pretensión, de las enfermeras del sector privado, a desertar de su lugar de trabajo permitiendo la toma de decisiones, anticipando la posible pérdida de capital humano para el mejoramiento de los servicios y atención que reciben los pacientes que son el objetivo principal de todo el sector salud.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS.

Objetivo General.

Identificar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización en el personal de enfermería que labora en una clínica privada ubicada en el área metropolitana.

Objetivos específicos.

1. Identificar los niveles de satisfacción laboral en el personal de enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana.
2. Identificar la intención de abandonar la organización en el personal de enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana.
3. Describir la satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización en función de las variables demográficas (edad y género) y posicionales (Antigüedad, Tipo de enfermera y Turno de trabajo) que presenta el personal de enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana.
4. Correlacionar la relación existente entre satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización por parte del personal de enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana.

A los efectos de la presente investigación descriptiva – correlacional se plantean dos hipótesis de trabajo, orientadoras (Strauss y Corbin, 2002).

- A mayor satisfacción laboral menor intención de abandonar la organización.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

La satisfacción laboral, así como la intención de abandonar la organización, por parte del personal de enfermería, serán pues, los principales temas abordados en este marco teórico. De la misma forma se presentará en este capítulo las teorías que sustentan y describen los aspectos antes señalados.

1. Satisfacción Laboral.

Sobre la satisfacción laboral, Dessler (1976) señala…"es un proceso que arranca a partir de necesidades e incentivos, de motivación y satisfacción [los cuales] son conceptos que se relacionan los unos con los otros, y la distinción entre ellos a veces es confusa" (p.200). Es así que:…" las *necesidades* las sentimos internamente y a veces se denominan *impulsos o deseos*. Los *incentivos* son factores externos que la persona percibe como posibles satisfactores de sus necesidades. El hambre es una necesidad; el alimento un incentivo; el segundo satisface la primera (p.201).

De igual manera, Robbins (1994) indica que en ese proceso de necesidades e impulsos; hay teorías de contenido y teorías de proceso. Las primeras hacen referencia a aquellas que ven las necesidades como impulsos internos básicos de la persona; mientras que las segundas son las que tienen en cuenta el proceso y el por el cual la persona se motiva. Aporta el autor que la motivación es una interacción dinámica entre sujeto y ambiente mas no es una característica meramente individual distintiva, la motivación es una disposición para desarrollar altos niveles de esfuerzo en tanto y cuanto hay una tensión con

el fin de alcanzar metas organizacionales, que se condiciona por la habilidad de ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual (p.489). De tal modo la satisfacción laboral hace referencia a un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que el individuo percibe en el entorno donde se desenvuelve.

1.1. Conceptualización.

Para Hernández (2009) la satisfacción laboral es:

> El bienestar general que posee el trabajador, el cual podrá ser positivo o negativo, en relación a su trabajo, y está muy relacionado con los incentivos, ya que cuando existe una valoración y promoción del trabajo realizado, que conlleva a una reivindicación y una constante actualización en función de un mejor trabajo hecho con calidad, los sentimientos de competencia y autodeterminación de una persona aumentan y con ellos la motivación intrínseca, que es la necesaria para que exista la satisfacción personal y profesional (p.29).

La satisfacción laboral es un término muy amplio y son numerosas sus definiciones, y los factores que la influencian son variados. Según Hegney, Plank y Parker (citado por Abrajan, Contreras y Montoya, 2009), señalan que "la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente" (p. 107). En efecto, la relación entre el medio laboral y el trabajador es una constante en todas las definiciones.

Para Staw y Ross (citados por Abrajan, Contreras y Montoya, 2009) "la satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto" (p.107). Entendiendo que existen dos tipos de satisfacción, la intrínseca, propia de las tareas que realizan los trabajadores y las extrínseca que se refiere a aspecto de la situación del trabajo, por ejemplo, la prestaciones de servicio y el salario.

Desde otro punto de vista, Taylor (citado por Fernández, Villagrasa, Gamo, Vázquez, Cruz, Aguirre y Andradas, 1995) menciona que la satisfacción laboral estaba totalmente relacionada con el salario recibido. Hay que considerar que para la época en la que se definió la satisfacción laboral las personas eran tratadas como máquinas y con una visión de Homo Economicus.

Según Hoppock (citado por Fernández, Villagrasa, Gamo, Vázquez, Cruz, Aguirre y Andradas, 1995) la satisfacción en el trabajo era parte de la satisfacción general con la vida, y la misma estaba relacionada con la habilidad del individuo para adaptarse a distintos contextos, a su nivel socioeconómico y a la preparación de la persona; el autor bajo esta teoría toma en cuenta otros aspectos importantes como el bienestar de los trabajadores.

1.2. Clasificación de las teorías de Satisfacción Laboral.

Las teorías de la satisfacción laboral han sido tradicionalmente clasificadas en dos grupos, a saber, las teorías centradas en los contenidos de la motivación y las centradas en los procesos. Según Arrieta y Navarro (2008) las teorías de contenido son también conocidas como de necesidad o satisfacción, estas son las que estudian y consideran los aspectos tales como: necesidades, aspiraciones y nivel de satisfacción que pueden motivar a las personas y son de corto plazo. Entre estas se encuentran:

- Jerarquía de las necesidades de Maslow.
- Teoría bifactorial de Herzberg.
- Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer, entre otras.

En cambio, las teorías de proceso tratan de evaluar los procesos internos del pensamiento que influyen en el comportamiento, estas teorías están conducidas básicamente por la creencia de que una persona sopesa los posibles resultados de un esfuerzo realizado para conseguir un objetivo particular, y determinan por lo tanto: si continuar o no y que tanto (Krieger, 2005). Como ejemplo de esta clasificación se encuentra la Teoría de las

expectativas de Vroom, entre otras. En el siguiente apartado se desarrollara detalladamente algunas de estas teorías propuestas.

2. Teorías de Satisfacción Laboral.

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (Citado por Chiavenato, 2007) parte del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en él mismo; es decir, su motivación para actuar y comportarse proviene de su propia fuerza, algunas de estas necesidades son conscientes y otras no lo son.

Según Maslow las necesidades del individuo están organizadas en una pirámide de forma ascendente siendo la base de la misma aquellas necesidades más bajas y recurrentes (necesidades primarias), mientras que en la cúspide se encuentran aquellas necesidades que son más complejas (necesidades secundarias). Es de suma importancia satisfacer las necesidades más básicas del individuo para poder luego ocuparse de llenar el resto de las mismas. Estudios posteriores del mismo autor, le dan un enfoque más dinámico y ello proporciona otra manera de visualizarlas, más allá del rígido y fatal triangulo. (Wayne Mondy, 2010)

La teoría de los dos factores de Herzberg (citado por Chiavenato, 2007) supone que deben considerarse dos factores distintos en la satisfacción del cargo. Un conjunto de factores denominados "satisfacciones" o "motivadores" los cuales generan satisfacción con el cargo y mejorías en el desempeño. Entre estos factores se encuentran: realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y trabajo en sí.

En el otro conjunto de factores definidos por el autor se encuentran los que denominó "insatisfactorios" o "higiénicos" los cuales influyen negativamente, es decir, si los mismos actúan en un nivel inferior al "adecuado" en términos de las expectativas que tenga el trabajador, podrían causar insatisfacción. Mejorando estos factores se puede remover la insatisfacción, sin embargo, elevando las condiciones por encima del nivel "adecuado", no se obtiene satisfacción. Los factores insatisfactorios son los siguientes: condiciones de

trabajo, políticas de administración y de organización, relaciones con el supervisor, competencia técnica del supervisor, salarios, seguridad en el cargo y relaciones con los pares

La teoría de los dos factores principalmente afirma que la satisfacción en el cargo es la función del contenido o de las actividades estimulantes del mismo y que la insatisfacción en el puesto de trabajo es función del contexto general del cargo.

La teoría de la Existencia, Relación y Progreso expuesta por Alderfer (citado por Arellano, 2010) supone que los seres humanos tienen tres tipos básicos de necesidades: de existencia (E), que requieren el suministro de requisitos materiales para la subsistencia del individuo y de la especie (abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow); de relación (R), de mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo y dar y recibir afecto (corresponden a las necesidades sociales y la parte de estima de las necesidades psicológicas de Maslow); y necesidades de Crecimiento (C), anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo (equivalen las necesidades psicológicas de autoestima y a la autorrealización en el esquema maslowniano).

El modelo situacional de motivación de Vroom (citado por Chiavenato, 2007), se limita únicamente a la motivación para producir. Sin embargo, reconoce las diferencias individuales. De acuerdo con Vroom, el individuo tiene tres factores que determinan su motivación para producir:

- La fuerza del deseo para alcanzar los objetivos.
- La percepción entre productividad y el logro de los objetivos individuales.
- Capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad en la medida en que cree poder influir en el.

Con respecto a estos tres factores, se sostiene que las personas pueden aumentar la productividad cuando se dan tres condiciones:

- Expectativas
- Recompensas

- Relaciones entre expectativas y recompensas.

Para explicar el modelo, Vroom propone otro modelo que lleva por nombre Expectativas de la Motivación; el cual se basa en objetivos intermedios y progresivos que llevan a un objetivo final. Cuando el individuo persigue un resultado intermedio, busca los medios para alcanzar los resultados finales. Chiavenato (2007).

Varias son las teorías desarrolladas por distintos autores que se interesaron en estudiar los factores que influyen en la satisfacción del individuo. Alguna de ellas se centra especialmente en la satisfacción que puede llegar a sentir las personas en sus puestos de trabajo; otras Chiavenato (2009) se refieren al dinero o recompensa económica, que se da a cambio de resultados esperados de manera oportuna, en el momento indicado y en la medida correcta. Igualmente, la consideración de incentivos no económicos o intangibles también deben cumplir estos requisitos en la entrega (p.317).

La teoría de las Expectativas según Lawler III (citado por Chiavenato, 2007) menciona que existen dos bases sólidas, una de ellas se refiere a que las personas suponen que el dinero les permiten tanto la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, como también, satisfacer las necesidades de autorrealización social y de estima. Sin embargo, si las personas creen que su desempeño es un requisito para obtener más dinero su esfuerzo será mayor, por lo tanto la teoría mantiene que el dinero es altamente motivador. Lawler considera entonces que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede a la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajo alcanzará en el individuo el estado de satisfacción, en cambio, si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

La teoría de la Job Satisfaction Survey (JSS) Spector (citado por Marques y Marcano, 2010) se basa en la posición teórica de que la satisfacción laboral representa una

reacción afectiva o de actitud hacia un trabajo, basado en experiencias previas de Hackman y Oldham (citado por Robbins, 1996).

El carácter actitudinal de la satisfacción implica que un individuo tiende a quedarse con un trabajo satisfactorio y a evitar o salir de un trabajo insatisfactorio.

Spector considerado por Marques y Marcano, (2010) señala que dentro de este modelo es posible considerar quienes asumen la satisfacción laboral como una actitud general frente al entorno de trabajo, mientras que otros investigadores asumen el fenómeno desde la óptica de las facetas, atendiendo así cada atributo que afecta al fenómeno en general. Por otra parte, este modelo permite medir nueve aspectos de la satisfacción en el trabajo, los cuales fueron seleccionados a partir de una amplia revisión de la literatura sobre las dimensiones de la satisfacción laboral. Según Murray (citado por Marques y Marcano, 2010) estas dimensiones son:

- Remuneración: entendida como justicia o equidad percibida de los sueldos.
- Ascensos y promociones: equidad percibida de las oportunidades y promociones.
- Supervisión: equidad y competencia en tareas gestionadas por el supervisor.
- Beneficios: seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias.
- Reconocimiento: sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento.
- Condiciones de trabajo: percepción relacionada con las políticas, procedimientos y reglas.
- Compañeros de trabajo: percepción de competencia y simpatía de sus colegas.
- Naturaleza del trabajo: disfrute de las tareas reales en sí.
- Comunicación: intercambio de información dentro de la organización (verbalmente o por escrito).

Asimismo, la JSS no deja de lado la evaluación de la satisfacción laboral general, obtenida como resultado de la sumatoria de sus facetas, al considerar que, la suma de las puntuaciones de las subescalas supone que todas las facetas han sido evaluadas y que cada una de éstas contribuye por igual a la satisfacción general. En este sentido, la satisfacción

laboral es entendida por este modelo como el resultado de la percepción del individuo respecto de su empleo en general, así como de diversos aspectos del mismo (Spector, 2002).

En el desarrollo de las investigaciones sobre esta teoría Spector (citado por Marques y Marcano, 2010) establece que la satisfacción en el trabajo y sus efectos son el resultado de complejas interacciones entre los individuos y organizaciones. Asimismo señala, que las características e idiosincrasia de las organizaciones y su personal moderan y regulan las relaciones entre la satisfacción laboral y demás variables. Vale la pena destacar que este modelo fue pensado en un principio para dar lugar a una escala que permitiera evaluar específicamente temas relacionados con los servicios humanos, públicos y las organizaciones sin fines de lucro, sin imaginar que su campo de aplicación podría ampliarse en gran magnitud gracias a su interés en cubrir los principales aspectos de la satisfacción en el trabajo con dimensiones claramente divididas e identificables.

El modelo de la JSS antes mencionado fue usado en una investigación presentada en el Iraní Diario de Medicina Militar por Gholami, Talebiyan, Aghamiri y Mohammadian (2012) el cual habla sobre la fiabilidad y la validez de la "Encuesta de Satisfacción de empleo" (JSS); fue aplicada a trabajadores de atención de salud militar, tomando una muestra de 301 personas, donde 239 (81,8%) eran mujeres y 53 (18,2%) hombres. El análisis mostró 7 factores con 62% de la varianza total. La fiabilidad del cuestionario fue 0,86 utilizando el método Alfa de Cronbach. Teniendo en cuenta que los índices de validez y fiabilidad del cuestionario se presentan en un rango aceptable, la nueva versión de Job cuestionario de la Encuesta de Satisfacción es un cuestionario válido y fiable para medir la satisfacción en el trabajo entre los trabajadores de atención en el contexto de salud militar.

Para los efectos del presente trabajo de investigación se toma en cuenta el modelo propuesto por Spector (1985) puesto que, tal como se ha señalado anteriormente, la escala abarca una amplia y variada gama de aspectos y dimensiones que pueden influir en los niveles de satisfacción, permitiendo dar cuenta no sólo de la percepción que presentan los empleados con respecto a la organización en la cual laboran, sino de la medida de agrado o desagrado que poseen en relación a las actividades.

3. Intención de abandonar el empleo.

La intención de irse, por sí solo es un término amplio y confuso, que supone ser predictor de una acción anticipada de abandono sobre algo que se esté realizando, así lo define el diccionario de la Real Academia de la Lengua (DRAL) "determinación de la voluntad en orden a un fin". En este sentido, Garthner y Notten (citado por Sayegh, 2000) proponen que el fenómeno de la rotación tiene implícita dos variables, por un lado, el deseo y por el otro, la intención de abandonar la organización. Explica que, el deseo es previo a la intención de abandonar el empleo.

La salida de trabajadores de una empresa, conocida como rotación voluntaria es considerada como un fenómeno de alto impacto en la eficiencia organizacional (Flores, Abreu y Badii, 2008). Este ha sido uno de los motivos por los cuales los departamentos de recursos humanos han incluido como una de sus metas tanto prevenir, como disminuir los niveles de este indicador.

El conocimiento detallado de las causas y de los factores que influyen en el proceso de abandono voluntario organizacional desarrollado por el trabajador permite el diseño de estrategias, políticas y prácticas de recursos humanos destinadas a lograr el objetivo de optimizar los procesos de gestión.

3.1. Conceptualización.

Según Purani y Sahadev (citado por Masroor y Fakir, 2009) la intención de abandonar el empleo se define como un plan de los empleados que tiene la intención de salir de su trabajo actual y que esperan encontrar otra lo más pronto posible.

Currivan (1999) mantiene que la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizativo son actitudes que mantienen los trabajadores, mientras que el abandono organizacional es un comportamiento.

Finalmente, Lee y Lui (citado por García y García, 2009) plantean que la intención de abandono es la probabilidad de que un trabajador cambie de trabajo en un período determinado.

3.2. Modelos del proceso de abandono voluntario.

Varios son los autores que se han dedicado a hacer estudios sobre los diversos modelos conceptuales, con los que han pretendido representar el proceso desarrollado por el individuo que les conduce a la decisión de abandonar, de forma voluntaria, su empleo. En su mayoría, estos modelos se centran en identificar e integrar múltiples variables que pueden incidir y explicar dicho comportamiento.

Velando (2004) llevó a cabo una investigación tipo documental desarrollando cada uno de estos seis modelos, dando un gran peso a los factores causantes de la intención de abandonar el lugar de trabajo, como elemento antecedente de la decisión final de emprender la búsqueda de otras ofertas laborales. A continuación se expondrán los modelos más significativos:

Modelo de March y Simon.

Una de las primeras aproximaciones, con las cuales se identifica el proceso de abandono organizacional y que ha servido de base para el desarrollo de numerosos trabajos conceptuales posteriores, es la de March y Simon (citado por Velando, 2004). En este modelo se considera que la rotación voluntaria es el resultado de la decisión racional adoptada por el individuo de dejar la empresa, la cual depende de dos actores principalmente: por un lado, de las percepciones que desarrolla el trabajador respecto a lo deseable que resultaría abandonar la empresa y, por otro, de las percepciones sobre la facilidad para hacerlo.

También Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2001) señalan que es la ruptura inicialmente del contrato psicológico entre las partes, para luego romper el contrato laboral y/o mercantil o de desencantos previos que impactan lo psicológico. En cuanto a otro elemento especifico

de la ruptura psicológica, también se puede considerar los elementos emocionales implícitos que hacen disminuir la tensión que enerva la energía para estar, sentir y hacer en la organización como lo señalan Luthans y Kreitner (1991).

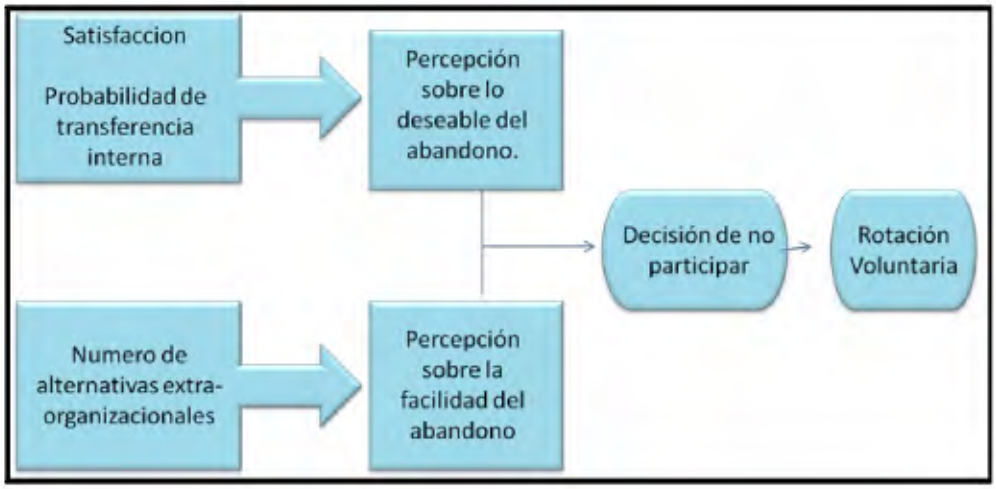

Figura 1.Principales relaciones del Modelo de March y Simon.
Fuente: Velando (2004, p.2).

Modelo de vínculo o uniones intermedias de Mobley.

En dicho modelo se reconoce una secuencia de procesos cognitivos y de la conducta que median entre la insatisfacción laboral y el hecho de abandonar voluntariamente la organización.

El modelo explica que sucede cuando se produce una disminución en el nivel de satisfacción laboral experimentado por el trabajador, respecto de su ocupación actual; de tal manera, que si el individuo se siente insatisfecho generara dos reacciones: bien sea que el trabajador tenga pensado abandonar la empresa o desarrolle comportamientos relacionados al abandono, tales como: ausentismo, disminución de la productividad, etc.

Si el trabajador presenta como primera reacción el abandono voluntario, seguidamente evaluará las posibilidades de otras opciones de empleo; así como también, tomará en cuenta el costo que acarree el hecho de abandonar la actual posición. Si el trabajador comprueba que existen alternativas mejores a su empleo actual y, a la vez, le

resulta económicamente más productiva esta percepción le conducirá a la generación inmediata de la intención de búsqueda de otros empleos (citado por Velando, 2004).

Figura 2. Modelo simplificado de la rotación voluntaria propuesta por Mobley Horner y Hollingsworth. Fuente: Velando (2004, p.4).

Tomando en consideración lo propuesto por Mobley (1977) en el modelo anterior, donde el autor explica que el acto propio de abandonar la organización esta precedido por la insatisfacción que percibe el empleado respecto a algunos aspectos de su trabajo; para los efectos de la investigación se tomara en cuenta dicho modelo, considerando que el objetivos de la misma es comprobar si ciertamente niveles altos de satisfacción laboral se relacionan con bajos niveles de intención de abandono, teniendo en cuenta que todos los elementos que determinan los niveles de satisfacción o insatisfacción laboral guarda igualdad de condiciones (ceteris paribus), así como, la existencia de otras alternativas de trabajo.

4. Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la organización.

Para efectos del presente proyecto de investigación, es importante explicar de manera detallada la relación existente entre las variables satisfacción laboral e intención de abandonar la organización.

La satisfacción laboral, entendida como los sentimientos que el trabajador tiene hacia su empleo, es una herramienta muy importante que los empleadores deben conocer, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en sí mismo.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes ante factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales. (Strauss y Sayles, 1992).

También, podría definirse la satisfacción laboral, como la actitud del trabajador frente a su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". (Márquez, 2006).

Los gerentes han descubierto, afirmó Killian (1990) "que existe una mayor productividad y por lo tanto mayores ganancias cuando los trabajadores están satisfechos con su trabajo". Esta afirmación es confirmada por Gibson y otros (1993) cuando señalan que la alta satisfacción laboral mejora las condiciones laborales en las organizaciones, produciéndose un alto rendimiento, prontitud y rapidez en la ejecución, identificación con la organización, entusiasmo y optimismo.

En la actualidad la satisfacción laboral juega un papel importante en la permanencia de los individuos en una organización, ya que ha surgido como un componente primordial dentro de las estrategias gerenciales (Halepota, s/f).

Es por lo anterior, que el bienestar psicológico de los empleados en cualquier estructura organizacional tiene un papel fundamental. La satisfacción que un empleado sienta, determinará su retiro o no de la empresa donde labore (Halepota, s/f)

Un meta-análisis realizado por Irvine y Evans (citado por McCarthy, Tyrrell y Cronin, 2002) sobre la relación causal de la satisfacción en el trabajo, las intenciones de abandonar el empleo y consecutivamente su perpetuación en el hecho real de rotar en enfermeras, indica que es más apropiado considerar la satisfacción laboral como una variable mediadora en el proceso de rotación más que como una variable con efecto directo sobre el mismo. Los resultados de este meta-análisis encuentra una relación inversa entre la satisfacción laboral y las intenciones de comportamiento.

Justamente los bajos resultados de esta relación fueron los que establecieron a la satisfacción laboral como una variable mediadora y no como una variable con una relación directa con respecto a la rotación de las enfermeras. Este estudios apoya a la hipótesis de que la rotación es precedida por la intención de irse, y a su vez estas son precedidas por la insatisfacción laboral como propone Mobley en su modelo y como confirmaron a través de una serie de pruebas de este modelo Spector en 1983.

Mobley (citado por Velando 2004) ha estudiado la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal, en donde en la mayoría de los casos se midió la satisfacción de algunos empleados, luego se esperaba para observar cuáles de ellos se retiraban de la organización, y por último se comparó las puntuaciones de éstos con las del resto de los empleados. De manera que los estudios arrojaron -aunque no de manera definitiva- "que los trabajadores insatisfechos son más propensos a dejar la organización que los trabajadores satisfechos.

De igual manera, en el Modelo del Proceso de Rotación Voluntaria de Mobley, Horner y Holingsworth (citado por Vázquez, 2001), ya explicado anteriormente, se describen muchas de las variables involucradas en la decisión de dejar la organización. Según este modelo, la "insatisfacción laboral conduce al individuo a pensar en la posibilidad

de salir de la organización, luego esto le hace tomar la decisión de buscar otro trabajo. Entonces, si la búsqueda es exitosa, el individuo desarrollará intenciones formales de salir o de quedarse en el trabajo. Finalmente, estas intenciones se reflejan en acciones concretas, ya sea de salir o de quedarse en la organización" (p.49)

Finalmente Robbins en contraposición a Irvine and Evans, (citado por Vila, 2005, p.22) mantiene que la satisfacción, guarda una fuerte y consistente relación con la decisión del empleado de dejar la organización. En otras palabras puede decirse que la insatisfacción manifestada por la sensación de falta de reconocimiento, la carencia de un desarrollo personal y el control sobre las acciones propias y la poca variedad son condiciones de trabajo asociadas inversamente con calidad de vida laboral. Sin embargo, Krieger (2005) señala que en países latinoamericanos los efectos del entorno son complejos en lo externo y en lo interno y que muchas veces la acción de la organización sobre el contexto, también es limitada y en consecuencia hay una posiblemente desesperanza aprendida ante mejores situaciones de calidad de vida y mantenimiento de los negocios.

CAPÍTULO IV

MARCO REFERENCIAL

La Clínica tomada para el estudio de caso es una reconocida institución ubicada en Caracas-Venezuela, dedicada desde hace más de 60 años al ramo de la salud y la prestación de atención sanitaria. La Institución surge cuando un grupo de médicos de la Universidad Central de Venezuela se proponen iniciar una institución clínica, este grupo de jóvenes egresados de medicina, con un capital muy modesto pone en pie su idea, en sus inicios sólo contaba con dos pisos y aproximadamente cien empleados. Es el 16 de junio de 1951 cuando se lleva a cabo la consolidación de la Asociación Médica.

Ya para el año 1961, se abren los primeros consultorios y tres años después, con la construcción del tercer piso, se comienzan a brindar al público los servicios de hospitalización. Para 1964, la Clínica ya contaba con el soporte profesional de 60 médicos y una capacidad de 32 camas. Veinte años más tarde, se realiza una primera ampliación, con una comunidad médica de 240 profesionales y una infraestructura que ofrecía 100 habitaciones.

La trayectoria prueba una búsqueda constante de excelencia en el servicio médico asistencial. La institución fue la primera en realizar un trasplante completo de corazón y también en lograr una reproducción in vitro en los años 1986. Han sido considerables los logros obtenidos por profesionales que allí se desempeñan, con esfuerzo y vocación de servicio.

La institución posee junto a las filiales que la componen 953 empleados que son responsabilidad del departamento de Talento Humano. El objetivo de esta institución ha sido la excelencia en atención y en asistencia médica, en un proceso constante de formación profesional y actualización de nuestro personal y el firme compromiso de mantenerse actualizados en cuanto a tecnología de equipos médicos.

Misión.

Somos un hospital privado, orientado a la prestación de servicios de salud, con la contribución del mayor talento médico disponible, apoyado en la más amplia experiencia, tecnológica de soporte y equipo humano comprometido; desde una perspectiva ética, donde priva la más cálida y segura relación médico-paciente-familia, con un reto diario en búsqueda y logro de la mejor calidad de vida.

Visión.

Seremos un hospital privado de referencia nacional e internacional, de primera opción en la decisión de los usuarios, dada la calidad profesional, el portafolio de servicios, la tecnología y un equipo humano con el mejor entrenamiento, ofreciendo el mayor apoyo posible al entorno social.

Valores.

- Honestidad.
- Respeto.
- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Seguridad.

CAPÍTULO V

MARCO METODOLÓGICO

1. Diseño y tipo de investigación.

La técnica metodológica que se implemento en esta investigación fue la de un estudio de caso, debido a que este modelo según Yin (citado por Jiménez, 2012) trata de una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes, a pesar que existan evidencias en trabajos previos en diferentes localizaciones geográficas.

Con la intención de conocer la relación entre la satisfacción laboral y la intención de irse de la organización, en el caso específico del personal de enfermería que labora en una clínica privada ubicada en el área metropolitana, se planteo un diseño de investigación no-experimental, con base a un estudio transversal, descriptivo y de tipo correlacional, expost-facto.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones no experimentales son aquellas "que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (p. 149). Conforme a esto se tiene que la información que se recolecto, se obtuvo de un contexto donde no se contemplao en ningún momento el manejo de ninguna de la variables, en este caso intención de irse y satisfacción laboral.

Adicionalmente, la investigación fue realizada en un momento específico, lo que indica que es un estudio de corte transversal, es decir, que se concentro en las características que asumió el fenómeno o situación determinados, en un momento particular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). De esta manera la aplicación del instrumento, para la recolección de los datos se realizo en el periodo 2014 al 2015 en el personal de enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana. Por último, la investigación fue de tipo correlacional, ya que, tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre las variables: satisfacción laboral e intención de abandonar la organización, en un contexto en particular; en este caso en el personal de enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana (Baptista, Hernández y Fernández, 2010).

2. Unidad de Análisis, Población y Muestra

Rada (2007) menciona que "la unidad de análisis corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación" (p. X). En lo que se refiere a la unidad de análisis de esta investigación, la misma estuvo compuesta por las enfermeras/os profesionales que laboran en el área de hospitalización, en una clínica privada ubicada en el área metropolitana.

Esto permite definir la población como "el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 174). Siendo así, la población se encontró compuesta por las enfermeras y enfermeros profesionales que pertenecen al área de hospitalización, con distintos tiempo de antigüedad, de todos los turnos y que ejercen funciones relacionadas al cargo específicamente, los cuales conformaron una población de 300 profesionales de enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana.

Además se define la muestra como "una parte (sub-conjunto) de la población obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee la población". (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006, pág. 16)

La muestra estuvo representada por las trabajadoras y trabajadores con la profesión de Enfermería de una clínica privada ubicada en el área metropolitana, que desempeñaran funciones en el área de hospitalización, se encontraban presentes laborando y tuvieran al menos dos meses prestando servicio para la institución. La clasificación del personal de enfermería se realizo en cuatro niveles, a saber, en los diferentes turnos de trabajo: Mañana, Tarde, noche A y noche B según sean:

- Enfermeras I
- Enfermeras II
- Enfermeras III
- Enfermeras Coordinadoras

Tabla N° 1. Distribucion de la poblacion general por turno, cargo y género.

	CARGO	GÉNERO		TOTAL
		F	M	
AM	Enfermera Prof. I	39	5	44
	Enfermera Prof. II	23	1	24
	Enfermera Prof. III	0	0	0
	Coor. de Servicios	10	0	10
PM	Enfermera Prof. I	25	7	32
	Enfermera Prof. II	27	2	29
	Enfermera Prof. III	1	0	1
	Coor. de Servicios	0	0	0
NOCHE A	Enfermera Prof. I	27	5	32
	Enfermera Prof. II	25	3	28
	Enfermera Prof. III	2	0	2
	Coor. de Servicios	4	0	4
NOCHE B	Enfermera Prof. I	28	7	35
	Enfermera Prof. II	41	9	50
	Enfermera Prof. III	3	1	4
	Coor. de Servicios	4	0	4
	TOTAL	260	40	300

A partir de la fórmula propuesta por Sierra (1995) para poblaciones finitas, se realizó un muestreo de tipo probabilístico para universos finitos. El cálculo del tamaño de la muestra se realizo de la siguiente forma:

$$n = \frac{(4*N*p*q)}{(E^{2}*(N-1) + 4*p*q)}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

p: probabilidad de éxito = 50%

q: probabilidad de fracaso = 50%

$E^{2:}$ error seleccionado por el investigador

4: constante

Para el estudio se tomo el valor de (σ = 2), el cual representa una confiabilidad de 95.5% y para el error se estimo un 0,045%. se tiene que n es igual o superior a **x** enfermeras/enfermeros. El muestreo sin duda alguna fue, estratificado con afijación proporcional y con reemplazo para lograr la mayor efectividad en el estudio.

De acuerdo con Sierra (1995) para atender de una manera más eficiente se calculo la Fracción de Muestreo que es el cociente que refleja la relación entre el tamaño de la muestra y el de la población.

$$FM = n/M$$

Y además, convino obtener el Coeficiente de Elevación, o sea la relación entre el tamaño de la población y el de la muestra

$$CE = N/n$$

Para ello se hizo un cuadro de población y luego se aplicó la formula general y las necesarias para realizar y respetar la integración de los datos en un reparto proporcional, quedando la distribución de la siguiente manera:

Tabla N° 2. Distribucion muestral por cargo y turno de trabajo.

	Tipo de Enfermera				
Turno de trabajo	Enfermera I	Enfermera II	Enfermera III	Enfermera Coordinadora	Total
AM	15	8	0	3	26
PM	11	10	0	0	21
NOCHE I	13	12	1	1	27
NOCHE II	11	16	1	1	29
Total	50	46	2	5	**103**

La delimitación que se realizo respecto a estas tres categorías de enfermeras/os respondió a que, estos constituyen el personal que tiene el primer contacto con el paciente y satisfacen los requisitos de la Ley Orgánica del Ejercicio de la Enfermería, prevista desde 2005 y por otro las que forman parte de una estructura de autoridad y de asegurar resultados en lo administrativo y en lo asistencial.

3. Variables: definición conceptual y operacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) una variable es entendida como "la propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse y observarse" (p.143). A continuación se presentarán y definirán tanto conceptual como operacionalmente cada una de las variables que son parte de la investigación.

3.1. Variable Satisfacción Laboral.

3.2.

Definición conceptual.

La satisfacción laboral según Spector 1997, (citado por Cifuentes, 2012) "es una percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este" (p. 17).

Definición Operacional

Estado emocional positivo o negativo resultante de la aplicación de una escala de Likert, mediante la evaluación de 36 ítems, medidos a partir de 4 niveles de respuesta (muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo); asignando el valor 1 al nivel "muy en desacuerdo", 2 al nivel "en desacuerdo", 3 al nivel "de acuerdo" y finalmente 4 al nivel "muy de acuerdo". Como resultado final se obtendrán valores promedios de respuesta que oscilarán entre 1 y 4 puntos, asignándole una escala cualitativa que va desde un nivel de insatisfacción laboral hasta un nivel alto de satisfacción laboral.

Tabla N° 3. Operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral.	**1. Remuneración:** conjunto de conceptos salariales que recibe el individuo periódicamente a cambio de la prestación de servicio	1.1 Siento que me pagan una cantidad justa por el trabajo que realizo.	1, 5, 10, 16
		1.2 Los aumentos salariales son demasiado pocos y distanciados entre sí.	
		1.3 Me siento poco valorado por la institución cuando recibo mi sueldo.	
		1.4 Me siento satisfecho con mis oportunidades de ascenso salarial.	
	2. Ascensos y Promociones: Conjunto de oportunidades de transición que el individuo tiene hacia un nivel superior.	2.1 Realmente las oportunidades de ascenso en mi trabajo son muy pocas.	11, 23, 2, 29
		2.2 Aquellos que realizan bien su trabajo, tienen una buena posibilidad de ser ascendidos.	
		2.3 Las enfermeras reciben ascensos en la misma medida que en otras instituciones.	
		2.4 Estoy satisfecho con mis oportunidades de ascenso.	
	3. Supervisión:	3.1 Mi Jefe/Director/Supervisor es muy	

Satisfacción Laboral.	Competencias desarrolladas por el supervisor en lo que respecta a la gestión de personal, liderazgo y conocimiento del trabajo que realiza	competente realizando su trabajo.	3, 30, 12, 31
		3.2 Mi Jefe/Director/Supervisor es injusto conmigo.	
		3.3 1 Mi Jefe/Director/Supervisor muestra muy poco interés por los sentimientos de sus subordinados.	
		3.4 Me siento a gusto con mi Jefe/Director/Supervisor.	
	4. Beneficios: Agregado de conceptos no salariales que devenga el individuo seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias.	4.1 No estoy satisfecho con los beneficios que recibo.	4, 13, 24, 20
		4.2 Los beneficios que recibimos son tan buenos como en la mayoría de otras instituciones.	
		4.3 El paquete de beneficios que tenemos es el más adecuado a nuestra dinámica laboral.	
		4.4 Existen beneficios que no tenemos y deberíamos tener.	
	5. Reconocimiento: sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento	5.1 Cuando realizo un buen trabajo en la institución, recibo el reconocimiento apropiado.	14, 32, 6, 27
		5.2 Siento que mi trabajo no es apreciado por los demás.	
		5.3 Aquí tenemos pocos reconocimientos para los trabajadores.	
		5.4 Siento que mi esfuerzo no es recompensado como debería ser.	
	6. Condiciones de trabajo: percepción relacionada con las políticas,	6.1 Muchos de nuestras reglas y procedimientos dificultan realizar un buen trabajo.	15, 33, 25, 7
		6.2 Mis esfuerzos por realizar un buen trabajo rara vez son bloqueados por la burocracia.	

Satisfacción Laboral.	procedimientos y reglas.	6.3 Tengo demasiado trabajo operativo, lo cual afecta los proyectos/ actividades que estoy llevando a cabo.	
		6.4 Hago demasiado papeleo.	
	7. Compañeros de trabajo: percepción de competencia y simpatía de sus colegas	7.1 Me agradan las personas con las que trabajo.	34, 18, 28, 8
		7.2 Tengo que realizar muchos esfuerzos para poder integrarme al equipo.	
		7.3 Me divierto con mis compañeros de trabajo.	
		7.4 Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	
	8. Naturaleza del trabajo: disfrute de las tareas reales en sí.	8.1 A veces siento que mi trabajo (rol/proyecto/actividades) no tiene sentido.	22, 35, 19, 26
		8.2 Me gusta lo que hago en mi trabajo.	
		8.3 Me siento orgulloso por el trabajo que realizo.	
		8.4 Mi trabajo es agradable	
	9. Comunicación: intercambio de información dentro de la institución (verbalmente o por escrito)	9.1 En esta institución los procesos de comunicación son muy buenos	9, 36, 17, 21
		9.2 Los objetivos de la institución no están claros para mí.	
		9.3 A menudo siento que no sé lo que está ocurriendo con la institución.	
		9.4 Cuando me asignan una responsabilidad/ proyecto, no recibo una buena explicación de cómo hacerlo.	

Nota. Adaptada de "Relación entre la Satisfacción Laboral y la Intención de abandonar la institución en Docentes Universitarios a tiempo completo del Sector Privado" por M. Marques-De Ponte y D. Marcano-González, 2010, *Trabajo de grado,* p. 53.

La correspondencia de cada indicador respecto a los ítems se muestra en la tabla siguiente:

Tabla N° 4. Correspondencia ítems según indicador en la operacionalización de la variable Satisfaccion Laboral.

Dimensión	Indicador	Ítem	Dimensión	Indicador	Ítem	Dimensión	Indicador	Ítem
Remuneración	1.1	1	Beneficios	4.1	4	Compañeros de trabajo	7.1	34
	1.2	5		4.2	13		7.2	18
	1.3	10		4.3	24		7.3	28
	1.4	16		4.4	20		7.4	8
Ascensos y Promociones	2.1	11	Reconocimientos	5.1	14	Naturaleza del trabajo	8.1	22
	2.2	23		5.2	32		8.2	35
	2.3	2		5.3	6		8.3	19
	2.4	29		5.4	27		8.4	26
Supervisión	3.1	3	Condiciones de trabajo	6.1	15	Comunicación	9.1	9
	3.2	30		6.2	33		9.2	36
	3.3	12		6.3	25		9.3	17
	3.4	31		6.4	7		9.4	21

3.3. Variable Intención de abandonar la institución.

3.4.

3.5. Definición conceptual.

Propensión de abandonar la institución si el individuo tiene la oportunidad de hacerlo (Wong, 1989).

3.6. Definición Operacional.

Pensamiento resultante de las expectativas que cada individuo tiene sobre su trabajo actual y la decisión voluntaria de abandonar la institución, ante la evaluación de 36

afirmaciones, medidas a partir de 4 niveles de respuesta (muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo); asignando el valor 1 al nivel "muy en desacuerdo", 2 al nivel "en desacuerdo", 3 al nivel "de acuerdo" y finalmente 4 al nivel "muy de acuerdo". Como resultado final se obtendrán valores promedios de respuesta que oscilarán entre 1 y 4 puntos, asignándole una escala cualitativa que va desde el nivel más bajo de intención de abandono (donde se considera que no hay la percepción de dicha variable), hasta un nivel alto de intención de abandono institucional.

Tabla N° 5. Operacionalización de la variable intención de abandonar la organización.

Definición Conceptual	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítems**
Intención de abandonar la organización	**1. Remuneración:** conjunto de conceptos salariales que recibe el individuo periódicamente a cambio de la prestación de servicio	1.1 Si recibiera un mejor sueldo no trabajaría en esta institución.	1, 7, 12
		1.2 Aceptaría otro trabajo aun si me pagaran menos.	
		1.3 Aceptaría otra oferta laboral así tuviese el mismo factor de remuneración actual.	
	2. Ascensos y Promociones: Conjunto de oportunidades de transición que el individuo tiene hacia un nivel superior.	2.1 Teniendo mayores oportunidades de carrera en otra institución no continuaría en mi empleo actual	2, 24, 16
		2.2 Aun al no tener oportunidades de ascenso me iría a otra institución.	
		2.3 Teniendo iguales oportunidades de ascenso que las de mi trabajo actual, probablemente aceptaría la oferta de otra institución.	
	3. Supervisión: Competencias desarrolladas por el supervisor en lo que respecta a la gestión de personal, liderazgo y	3.1 Si supiera que la relación con mi supervisor va a ser similar a la que tengo actualmente, me iría a otra institución.	25, 3, 19
		3.2 Si tuviera la oportunidad de trabajar con un supervisor más agradable, aceptaría cambiar de institución.	

Intención de abandonar la organización	conocimiento del trabajo que realiza	3.3 A pesar de que mi supervisor tenga una relación agradable conmigo, igual aceptaría trabajar en otro lugar.	
	4. Beneficios: Agregado de conceptos no salariales que devenga el individuo seguros, vacaciones y otras prestaciones complementarias.	4.1 Con mejores beneficios a los que percibo actualmente definitivamente aceptaría trabajar en otra institución.	13, 8, 23
		4.2 Percibiendo los mismos beneficios que obtengo actualmente, aceptaría cambiar de institución.	
		4.3 A pesar de obtener beneficios menos atractivos, igualmente aceptaría cambiar de institución.	
	5. Reconocimiento: sentido de respeto, reconocimiento y agradecimiento	5.1 Los estándares de reconocimiento y agradecimiento deberán ser mayores para aceptar otra oferta.	20, 4, 15
		5.2 Para irme a otra institución me es suficiente con tener el mismo respeto y seguridad que tengo actualmente.	
		5.3 A pesar de que mi esfuerzo no sea reconocido y respetado como lo es actualmente, igual me iría a otra institución.	
	6. Condiciones de trabajo: percepción relacionada con las políticas, procedimientos y reglas.	6.1 De asegurarme mejores condiciones de trabajo, con seguridad aceptaría la oferta.	26, 10, 22
		6.2 A sí tuviera que responder a las mismas normas y procedimientos que me exigen actualmente me marcharía a otro trabajo.	
		6.3 Aceptaría la oferta de otra institución así no tuviese buenas condiciones de trabajo.	
	7. Compañeros de trabajo: percepción de competencia y simpatía de sus colegas	7.1 Si tuviera la seguridad de tener mejores relaciones de mis pares en otro empleo, seguramente aceptaría irme.	9, 18, 5
		7.2 Aceptaría irme a otra institución sin importar la relación que voy a tener con mis colegas.	
		7.3 Solo aceptaría otras ofertas de trabajo con la seguridad de tener la misma empatía que tengo actualmente con mis compañeros	

Intención de abandonar la organización	**8. Naturaleza del trabajo:** disfrute de las tareas reales en sí.	8.1 Si me ofrecen un nivel superior cambiaria mi empleo	21, 14, 11
		8.2 Rechazaría cualquier oferta que no tenga funciones y responsabilidades iguales a las que desempeño en este momento.	
		8.3 A pesar de tener una oferta de trabajo con funciones no tan agradables como las que tengo actualmente, aceptaría el empleo.	
	9. Comunicación: intercambio de información dentro de la institución (verbalmente o por escrito)	9.1 A pesar de carecer de una buena comunicación con la institución, aceptaría la oferta.	27, 6, 17
		9.2 Teniendo las mismas estructuras de comunicación con la institución, aceptaría la oferta.	
		9.3 Aceptaría trabajar para otra institución si me garantizan una comunicación amena.	

Nota. Adaptada de "Relación entre la Satisfacción Laboral y la Intención de abandonar la institución en Docentes Universitarios a tiempo completo del Sector Privado" por M. Marques-De Ponte y D. Marcano-González, 2010, *Trabajo de grado,* p. 56.

La correspondencia de cada indicador con respecto al ítem se muestra en la tabla siguiente:

Tabla N° 6. Correspondencia ítems según indicador en la operacionalización de la variable Intención de abandonar la institución.

Dimensión	Indicador	Ítem	Dimensión	Indicador	Ítem	Dimensión	Indicador	Ítem
Remuneración	1.1	1	Beneficios	4.1	13	Compañeros de trabajo	7.1	9
	1.2	12		4.2	8		7.2	18
	1.3	7		4.3	23		7.3	5
Ascensos y Promociones	2.1	2	Reconocimientos	5.1	20	Naturaleza del trabajo	8.1	21
	2.2	24		5.2	4		8.2	14
	2.3	16		5.3	15		8.3	11
Supervisión	3.1	3	Condiciones de trabajo	6.1	26	Comunicación	9.1	17
	3.2	25		6.2	10		9.2	6
	3.3	19		6.3	22		9.3	27

3.7. Variables demográficas y organizacionales.

Con la finalidad de enriquecer el análisis descriptivo en la presente investigación, se consideraron las siguientes variables demográficas y posicionales: sexo, edad, nivel académico y años de servicio. Esto con la finalidad de determinar si dichas variables ejercen algún nivel de influencia sobre las variables principales de la investigación.

Tabla N° 7. Distribucion por caracteristica desmograficas y posicionales.

Variable	Dimisión	Indicador
Características Demográficas y Posicionales.	Género	Femenino
		Masculino
	Edad	21-26
		27-32
		33-38
		39-44
		45-50
		51- y más
	Nivel Educativo	TSU
		Universitario
		Especialista
		Magister
	Años de Servicio	2-6 meses
		7 meses-1 año
		2- 10 años
		11- 19 años
		20-28 años
		29- a mas años
	Turnos de Trabajo	A.M.
		P.M.
		NOCHE I
		NOCHE II
	Tipo de enfermera	Enf. I
		Enf. II
		Enf. III
		Coor. Enfr.

- *Sexo:* Diferencia en la forma del cuerpo y en la constitución física de un ser vivo que distingue al hombre en géneros, es decir, femenino o masculino.

- *Edad:* Tiempo en años de vida que tiene el individuo.
- *Nivel académico:* Fases secuenciales del sistema de educación superior que agrupan a los distintos niveles de formación, teniendo en cuenta que se realicen antes o después de haber recibido la primera titulación que acredite al graduado para el desempeño y ejercicio de una ocupación o disciplina determinada.
- *Años de servicio:* Se refiere al tiempo en donde el personal ofrece sus servicios.
- *Turno de trabajo:* Entendido como la jornada laboral diaria en las que el personal presta sus servicios en horario A.M., PM o Nocturno.
- *Tipo de enfermera:* Hace referencia al posicionamiento por escalafón del personal según su nivel de instrucción y experiencia obtenida en el área, clasificándose en enfermera tipo I, II, III y Coordinadora de enfermería.

El motivo de esta decisión responde al beneficio que se tendría en comprobar si tales variables ejercen influjo sobre la satisfacción laboral e intención de abandono, considerando estas dos últimas como transcendentales a efectos de la investigación.

4. Estrategias para la recolección, procesamiento y análisis de los datos.

4.1. Instrumentos para la recolección de datos.

La recolección de datos para el estudio y análisis de las dos variables se realizó por medio de dos instrumentos con preguntas correspondientes a cada variable aplicados de forma conjunta de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de las enfermeras que fueron consideradas para el estudio.

4.1.1. Variable satisfacción laboral.

Para la recolección de los datos de la variable satisfacción laboral, se tomo como referencia el instrumento desarrollado por Spector (1985) el cual se denomina, Job Satisfaction Survey (JSS- Sondeo de satisfacción laboral) en Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the job Satisfaction Surveys. El diseño de este

instrumento, pretende, cubrir los principales aspectos de satisfacción en el trabajo con dimensiones claramente divididas e identificables.

Dicho instrumento está constituido por nueve dimensiones que se desglosan en treinta seis ítems (cuatro ítems por cada dimensión). Los ítems se responden por medio de una escala de tipo Likert con opciones que van de 1 "Muy en desacuerdo" a 4 "Muy de acuerdo" para el caso de los reactivo positivos, mientras que para los reactivos negativo servirán las mismas cuatro opciones de respuestas en sentido contrario, es decir, 4 "Muy en desacuerdo" a 1 "Muy de acuerdo". Este cuestionario fue creado al tener la necesidad de obtener escalas que pudieran medir aspectos relacionados con los servicios humanos, teniendo en cuenta esto se perfila como el instrumento idóneo para medir las variables del presente estudio.

El desarrollo de la JSS se basa en la posición teórica de que la satisfacción laboral representa una reacción afectiva o de actitud hacia un trabajo (Spector, 1985).

Para la determinación del nivel de satisfacción, la escala anteriormente descrita aborda nueve aspectos de la satisfacción laboral, que fueron seleccionados de una revisión de la literatura sobre las dimensiones de la misma. Estos nueve elementos y sus correspondientes reactivos se encuentran reflejados en la tabla N°1.

Validez

Un análisis de la literatura sobre los distintos elementos que afectan la vida laboral del individuo, fueron escogidas nueve dimensiones, las cuales resultaron ser la combinación más representativa de una evaluación de satisfacción laboral en cualquier ámbito organizacional. La confiabilidad de los datos sugiere que la escala total y sus dimensiones tienen consistencia interna razonable, y la evaluación de datos test-retest indican una buena fiabilidad en el tiempo (Spector, 1985).

Confiabilidad

La Job Satisfaction Survey (JSS) proyectó resultados de validez significativamente mayores que cero y de magnitud razonable obteniendo un valor alfa de cronbach de 0,80. Igualmente, ha sido usada y validada. En la siguiente tabla se muestran los valores usados para codificar cada una de las opciones de respuestas.

Tabla N° 8. Codificación Instrumento Satisfaccion Laboral.

ítem	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	1	2	3	4
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4
4	4	3	2	1
5	4	3	2	1
6	4	3	2	1
7	4	3	2	1
8	4	3	2	1
9	1	2	3	4
10	4	3	2	1
11	4	3	2	1
12	4	3	2	1
13	1	2	3	4
14	1	2	3	4
15	4	3	2	1
16	1	2	3	4
17	4	3	2	1
18	4	3	2	1
19	1	2	3	4
20	4	3	2	1
21	4	3	2	1
22	4	3	2	1
23	1	2	3	4
24	1	2	3	4
25	4	3	2	1
26	1	2	3	4
27	1	2	3	4
28	1	2	3	4
29	4	3	2	1
30	4	3	2	1
31	1	2	3	4
32	4	3	2	1
33	1	2	3	4
34	1	2	3	4
35	1	2	3	4
36	4	3	2	1

4.2.

4.2.1. Variable Intención de abandono.

En la necesidad de medir los niveles de intención de abandono presentes en la población de estudio, se aplicó un instrumento que respondiera a las mismas dimensiones empleadas en el instrumento de satisfacción laboral, con la finalidad de poder medir la relación entre ambas variables tomando como base los mismos elementos, confrontando unos con otros y garantizando la igualdad de condiciones.

En este sentido, fue creado por Márquez y Marcano (2010) un instrumento de 27 reactivos, tres (3) por cada dimensión de las nueve (9) empleadas, con la idea de enfrentar a los sujetos a responder ante situaciones hipotéticas de condiciones laborales superiores, similares o inferiores a las que poseen. A su vez, las opciones de respuesta fueron presentadas con una escala tipo Likert de cuatro (4) alternativas de respuesta: Muy en desacuerdo (MED), En desacuerdo (ED), De acuerdo (DA) y Muy de acuerdo (MDA), asignando el valor 1 al nivel "muy de acuerdo" y el valor 4 al nivel "muy en desacuerdo".

Validez

El instrumento fue puesto a prueba por expertos del área de ciencias sociales, los cuales aprobaron satisfactoriamente el cuestionario para que fuese utilizado como herramienta de recolección de datos de la variable intención de irse (Márquez y Marcano, 2010).

Confiabilidad

El instrumento desarrollado por Márquez y Marcano (2010) arrojo un coeficiente de consistencia interna (alfa de cronbach) de 0,77 el cual resultó de la aplicación de una prueba piloto a 30 individuos, la interpretación de dicho resultado lo categoriza como un instrumento confiable. Con la necesidad de comprobar la confiabilidad del instrumento en la muestra seleccionada para este estudio, de igual forma, se procedió a la aplicación de una prueba piloto a 15 individuos usando el instrumento desarrollado por los autores antes mencionados, obteniendo un coeficiente de consistencia interna de 0,68 el cual, a pesar de

estar por debajo de los limites de 0,70 de acuerdo con Pita y Pértega (2001) mencionan que coeficientes de 0,50 a 0,70 tienden ya a ser significativos para muestras pequeñas.

En la siguiente tabla se muestran los valores usados para codificar cada una de las opciones de respuestas.

Tabla N° 9. Codificación Instrumento Intención de abandonar.

ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	4	3	2	1
2	4	3	2	1
3	4	3	2	1
4	4	3	2	1
5	4	3	2	1
6	4	3	2	1
7	4	3	2	1
8	4	3	2	1
9	4	3	2	1
10	4	3	2	1
11	4	3	2	1
12	4	3	2	1
13	4	3	2	1
14	1	2	3	4
15	4	3	2	1
16	4	3	2	1
17	4	3	2	1
18	4	3	2	1
19	4	3	2	1
20	4	3	2	1
21	4	3	2	1
22	4	3	2	1
23	4	3	2	1
24	4	3	2	1
25	4	3	2	1
26	4	3	2	1
27	4	3	2	1

4.3. Procedimiento para la recolección de datos.

El trabajo de campo para la recolección de la información se logro mediante el contacto directo con la Gerencia de Talento Humano de la Clínica que es parte de la investigación. Una vez contactado el Gerente del área, se procedió a realizar una reunión con el mismo, juntos a las Coordinadoras de Enfermería de modo de dar a conocer los objetivos

de la presente investigación, el proceso de trabajo de campo y la importancia que tienen instituciones de la salud en el presente estudio, esto con el fin de obtener el apoyo solicitado en cuanto al contacto con las enfermeras (os) que son parte de la población de estudio.

Una vez obtenido el apoyo por parte de la Gerencia y la Coordinación de Enfermería, en pro de obtener la mayor aceptabilidad posible, se les dio a conocer a las enfermeras que participaban en el estudio los objetivos que persigue la investigación, explicándoles en qué consiste y la importancia que aporta su participación para llevar a cabo la misma. Aunado a esto, se hizo entrega y explico el contenido del instrumento que se les estaba facilitando para ser respondido, siendo incisivos en la condición de anonimato que tendría su participación en el estudio, esto con el fin de crear una mayor comodidad en la enfermera/o al momento de contestar el instrumento. Las entregas se hicieron en los correspondientes turnos, hasta cubrir las cuotas respectivas, según el muestreo establecido, eso incluyó los fines de semana, y las noches correspondientes, dividiéndonos entre las investigadoras estas cargas de trabajo.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir del procesamiento y análisis de los datos arrojados posterior a la aplicación de los instrumentos empleados para dicho estudio. Para realizar el análisis de los datos se utilizo el programa SPSS 20.0 para Windows, siendo presentados de la siguiente manera: en primer lugar se exponen los análisis estadísticos descriptivos, en los cuales se muestra una distribución de frecuencia por cada una de las variables demográficas (Genero, Edad) y posicionales (Nivel educativo, Antigüedad, Turno laboral y Tipo de enfermera); seguido se presentan los cruces entre cada una de las variables antes mencionadas. Consecutivamente, se muestran los análisis de las variables demográficas y organizacionales con las variables satisfacción laboral e intención de irse por separado. En segundo lugar se presenta el análisis correlacional simple, comenzando con las correlaciones para la variable satisfacción laboral y posteriormente con las de la variable intención de irse por separado. Por último, se procede a presentar la correlación de las variables en conjunto.

1. Análisis estadísticos descriptivos

Para el análisis estadístico descriptivo de las variables que forman parte de la investigación se uso el método de la distribución de frecuencia en cada una de las variables y se calcularon medidas de tendencia central como, la media aritmética, la desviación estándar (DE) y el coeficiente de variación, a partir de los datos obtenidos de la muestra.

1.1 Variables demográficas.

- Género: En el siguiente grafico (tabla N° 10) se puede observar que el 13,6% de la muestra eran sujetos del sexo masculino, mientras que un 86,4% estaba representado por personas del sexo femenino. Esto nos indica que efectivamente el personal de enfermería femenino es el predominante dentro de la muestra de estudio, y en general quienes optan por esta profesión, así lo confirma Zúñiga y Paravic (2009) comentando que en un análisis y revisión de la literatura es posible observar que características vinculadas al ser mujer se ven claramente reflejadas en el desarrollo de la profesión de enfermería y en las cualidades exigidas a quienes la ejercen.

Tabla N° 10. Distribución de la muestra según género.

Sexo de Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	14	13,6
Femenino	89	86,4
Total	103	100,0

- Edad: en la distribución de dicha variable (tabla N° 11) se puede observar que el mayor numero de enfermeras de la empresa, las cuales tienen edades que oscilan entre los 21 y 26 años de edad representan el 33% de la muestra, mientras que el menor porcentaje de la distribución el cual está representado por el personal que va de 51 a mas años de edad, representa el 5,8%. Considerando que la distribución porcentual más alta esta comprendida entre las edades de 21 a los 32 años, se puede afirmar que esta es una característica positiva, ya que, este grupo se encuentra en edad productiva, así lo afirma Pineda (2009) mencionando que "el personal más joven puede aportar por más tiempo su trabajo para el cuidado de la salud de la población" (p.27). Esto hace una buena combinación debido a que el personal que se está iniciando en la profesión puede aprender de las generaciones maduras y de esta manera hacer un proceso de enseñanza-aprendizaje que de cómo resultado el mejoramiento de la calidad del cuidado en los servicios de salud.

Tabla N° 11. Distribución de frecuencia según edad

Edad	*Frecuencia*	*Porcentaje*
De 21 a 26 años	34	33%
De 27 a 32 años	33	32%
De 33 a 38 años	13	12,6%
De 39 a 44 años	10	9,7%
De 45 a 50 años	7	6,8%
De 51 o más años	6	5,8%
Total	**103**	**100%**

1.2 Variables Posicionales.

- Nivel de Instrucción: en la siguiente tabla de distribución (tabla N° 12), se observa que la mayoría del personal de enfermería está ubicado en un nivel educativo universitario (54,4%), continuando con un 37,9% del personal con un nivel de instrucción de técnico superior universitario (TSU). Solo la minoría del personal tiene un alto nivel de instrucción (Magister) el cual está representado apenas por un 1,9%. Las estadísticas nos indican entonces que estamos en presencia de una muestra de mediano grado de instrucción académica. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que existe un mayor número de personal calificado para desempeñar funciones inherentes a su cargo. Jordi, Mañe y Manjon (2015) mencionan que la titulación universitaria tradicionalmente ha sido considerada como una señal de alto nivel de competencias, capacidad de aprendizaje y solvencia profesional.

Tabla N° 12. Distribución de frecuencia según nivel de instrucción.

Nivel de Instrucción	*Frecuencia*	*Porcentaje*
T.S.U.	39	37,9%
UNIVERSITARIO	56	54,4%
ESPECIALISTA	6	5,8%
MAGISTER	2	1,9%
Total	**103**	**100%**

- Años de servicio en la organización: de acuerdo a lo que se aprecia en la siguiente tabla de frecuencias (tabla N° 13), el mayor porcentaje de enfermeras se ubica entre 2 a 10 años de antigüedad (47,6%), mientras que el menor porcentaje se centra entre los 29 y más años de antigüedad (1%). Esto nos permite deliberar que existe una renovación de los cargos con una frecuencia elevada a medida que va incrementando el tiempo de servicio evitando a su vez aquellas antigüedades que no van a contribuir al desarrollo del nivel del desempeño en la organización.

Tabla N° 13. Distribución de frecuencia según Años de Servicio.

Antigüedad		
Años de servicio	**Frecuencia**	**Porcentaje**
De 2 a 6 meses	15	14,6%
De 7 a 1 año	20	19,4%
De 2 a 10 años	49	47,6%
De 11 a 19 años	11	10,7%
De 20 a 28 años	7	6,8%
De 29 o más años	1	1,0%
Total	103	100,0%

2. Cruce de variables demográficas y posicionales de la muestra.

En la tabla N° 14 se puede apreciar que entre ambos géneros, es el femenino el cual predomina en el total de la muestra, adicionalmente se puede observar que entre ambos géneros el nivel de instrucción es alto, ya que en su mayoría se encuentran personas con grado universitario, es decir, licenciadas/os. Sin embargo, se aprecia también que existe un gran número de personas ubicadas en un nivel de instrucción inferior (TSU), mientras que solo un pequeño porcentaje se encuentra ubicado entre grados de especialista y magister.

Tabla N° 14. Distribución Género y Nivel educativo.

	Género		
Nivel educativo.	Masculino	Femenino	**Total**
T.S.U.	4	35	37,9%
UNIVERSITARIO	10	46	54,4%
ESPECIALISTA	0	6	5,8%
MAGISTER	0	2	1,9%
Total	14	89	100%

Del cruce entre las variables años de servicio y nivel educativo (tabla N° 15), se logra observar en qué grado evolucionan los requerimientos en materia de reclutamiento y selección de personal, el grado de instrucción académica se va haciendo cada vez más importante tanto para ingresar como para continuar laborando en la organización. A su vez nos permite tener una mayor visión del comportamiento de las enfermeras que nos va a indicar su predisposición a cambiar de trabajo. Lane, Mathews y Prestholdt (citado por McCarthy, Tyrrell y Cronin, 2002) sugieren que las enfermeras no tituladas son menos propensas a la rotación.

Tabla N° 15. Años de Servicio y Nivel Educativo.

	Antigüedad							
Nivel de Instrucción	De 2 a 6 meses	De 7 a 1 año	De 2 a 10 años	De 11 a 19 años	De 20 a 28 años	De 29 o más años	***Total***	***Total porcentual***
T.S.U.	11	13	14	1	0	0	**39**	**37,9%**
UNIVERSITARIO	4	6	32	8	6	0	**56**	**54,4%**
ESPECIALISTA	0	1	2	2	1	0	**6**	**5,8%**
MAGISTER	0	0	1	0	0	1	**2**	**1,9%**
Total	**15**	**20**	**49**	**11**	**7**	**1**	**103**	**100%**
Total Porcentual	**14,6%**	**19,4%**	**47,6%**	**10,7%**	**6,8%**	**1%**	**100%**	

En los datos presentados a continuación en la (tabla N° 16), nos refleja que la edad de acuerdo con el nivel de instrucción, es un política de selección de personal, esta estrategia permite mantener una plantilla calificada que se relaciona con una etapa de producción en adultos relativamente jóvenes inferiores a los 38 años; como es el caso de las personas que tienen entre 21 a 26 años representando la mayoría 33% de la muestra, los cuales tienen un nivel de experiencia acorde a su edad.

En otro orden de ideas, la cantidad de años de servicio puede ser tomada como una meta de la organización, donde lo primordial es retener al personal más calificado que sea clave dentro del desempeño de la misma, reducir al mínimo la rotación es una prioridad para los ejecutivos, especialmente en tiempos de escasez de enfermeras, al igual que en el clima actual de la asistencia sanitaria. Es decir, se plantean unas iniciativas de retención de personal de alto rendimiento, donde se sientan protagonistas de su trabajo, con reconocimiento oportuno y trabajos retadores más allá de la importancia del paciente. (Rosenbluth y Mc Ferrin, 1992).

Tabla N° 16. Años de Servicio y Edad.

	Antigüedad				
Edad	De 2 a 6 meses	De 7 a 1 año	De 2 a 10 años	De 11 a 19 años	*TOTAL*
De 21 a 26 años	10	12	12	0	33%
De 27 a 32 años	4	6	20	3	32%
De 33 a 38 años	1	1	10	1	12%
De 39 a 44 años	0	1	4	3	9%
De 45 a 50 años	0	0	2	3	6%
De 51 o más años	0	0	1	1	5%
Total	15	20	49	11	100%

3. Satisfacción laboral

La tabla N°17 presenta los estadísticos descriptivos obtenidos para la variable satisfacción laboral, la cual arrojo una media de 2,49; según los datos reflejados, puede afirmarse que se trata de un nivel intermedio de satisfacción laboral.

Tabla N° 17 Estadístico descriptivo para Satisfaccion Laboral.

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Remuneración	103	1,00	3,50	1,88	0,61
Beneficios	103	1,00	3,25	1,88	0,64
Ascensos y promociones	103	1,50	3,25	2,28	0,40
Reconocimiento	103	1,50	3,50	2,37	0,37
Comunicación	103	1,00	3,75	2,46	0,59
Satisfacción Laboral	103	1,89	3,33	2,49	0,28
Condiciones del trabajo	103	1,50	4,00	2,58	0,57
Supervisión	103	1,25	4,00	2,61	0,63
Compañeros de trabajo	103	1,75	4,00	3,10	0,65
Naturaleza del trabajo	103	1,00	4,00	3,26	0,62

En cuanto a las dimensiones de esta misma variable, tal como se puede apreciar en la tabla el componente de naturaleza del trabajo presenta la media más alta en la muestra (3.26), seguido del componente compañeros de trabajo (3.10) y supervisión (2.61), ubicándose estos en un nivel intermedio de satisfacción laboral. En otro orden de ideas componentes como el reconocimiento (2.37), comunicación (2.46), promociones (2.28), y condiciones de trabajo (2.58), se ubican en un nivel un poco más bajo de satisfacción laboral con una clara tendencia hacia un nivel intermedio del mismo. En última instancia, los componentes que presentan las medias más bajas de la muestra respecto a la satisfacción laboral son: el componente remuneración (1.88), y el componente beneficios (1.88), los cuales son considerados en un nivel bajo de satisfacción laboral, lo que quiere decir que existe una percepción satisfactoria por parte de las enfermeras respecto a los aspectos de su

trabajo, sin embargo es necesario que se evalúe los elementos que deben ser modificados para así elevar los niveles de dicha variable en el personal de enfermería.

4. Intención de abandonar la institución.

La tabla N° 18 presenta los estadísticos descriptivos obtenidos para la variable intención de abandono institucional, la cual arrojó una media de 2.49; de acuerdo a los datos reflejados puede inferirse que se presenta un nivel intermedio de intención de irse de la institución por parte de la muestra.

Tabla N° 18. Estadistico descriptivo para intencion de abandono de la institución.

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Ascensos y Promociones	103	1	4	2,17	0,48
Reconocimiento	103	1	4	2,17	0,56
Naturaleza de Trabajo	103	1	4	2,42	0,34
Condiciones de Trabajo	103	1	4	2,43	0,57
Supervisión	103	1	4	2,44	0,59
Compañeros de Trabajo	103	1	4	2,46	0,58
Comunicación	103	1	4	2,47	0,59
Intención de irse	**103**	**1**	**4**	**2,49**	**0,49**
Beneficios	103	1	4	2,50	0,57
Remuneración	103	1	4	2,61	0,58

En relación a los elementos de la variable intención de abandonar la institución, se puede observar en la tabla N°17 las dimensiones beneficios (2.50) y remuneración (2.61) las cuales presentaron las medias más altas de la muestra, lo que se traduce en un nivel intermedio en la intención de irse, seguidas por las dimensiones comunicación (2.47), compañeros de trabajo (2.46), supervisión (2.44), condiciones de trabajo (2.43), naturaleza del trabajo (2.42), reconocimiento (2.17), ascensos y promociones (2.17) las cuales muestran un nivel bajo de intención de abandono con una tendencia asociada a un nivel bajo de intención de abandonar la institución ante alguna oferta del mercado.

Los resultados nos llevan a inferir que la muestra que forma parte de la investigación muestra con claridad una mediana tendencia de abandonar la institución en búsqueda de otras ofertas de trabajo. Por otro lado según los resultados de la misma, existen dos elementos que marcan el incremento de la propensión a abandonar la institución. En primer lugar, se infiere que la importancia dada a la remuneración se debe a que las enfermeras consideran que tienen una serie de características, funciones, roles y responsabilidades que las hacen merecedoras de tener un salario atractivo dentro de su campo de especialización, lo que influye a la hora de decidir sobre alguna oferta de trabajo donde se le ofrezca una mejor remuneración. En segundo lugar, el aumento de la propensión a irse de la institución también se ve influido por los beneficios que reciben en contraprestación a sus servicios.

Otro aspecto que se aprecia en la tabla N°18 es que el reconocimiento junto con la oportunidad de ascensos y promociones, tienen poco peso sobre la propensión manifestada por la muestra de irse de la institución.

5. Análisis Correlacional.

5.1. Índice de Pearson.

A continuación se muestran los resultados obtenidos del estudio correlacional de las variables en exposición y sus elementos. Según Restrepo y González (2007) "un coeficiente de correlación, mide el grado de relación o asociación existente generalmente entre dos variables aleatorias", de tal forma se procedió al uso de este método para conocer la correspondencia entre las variables principales planteadas y de estas manera dar respuesta al objetivo general de la investigación, identificando la relación utilitaria entre la satisfacción laboral (variable independiente) y la intención de abandonar la institución (variable dependiente).

La tabla N°19 muestra los índices de Pearson obtenidos para cada una de las dimensiones de las variables en estudio. En esta se puede apreciar que la relación más alta reflejada entre el índice de intención de abandono organizacional y los componentes de la variable satisfacción laboral, resulto ser: la satisfacción respecto a la supervisión arrojando

un valor de (-0.22), lo cual indica que existe una relación negativa la cual según Rosas y Zuñiga (2007) ocurre cuando al crecer alguna de las variables, la otra decrece o viceversa.

Tabla N°19. Índice de Pearson en las variables.

			Satisfacion Laboral									
			Remuneración	Ascenco y Promocion	Supervición	Beneficios	Reconocimientos	Condiciones de trabajo	Compañeros de trabajo	Naturaleza del trabajo	Comunicación	Satisfacción Laboral
Intención de Abandonar la institucion	Remuneración	r	-0,028	-0,011	-0,071	-0,007	0,038	-0,016	0,073	-0,011	-0,007	-0,011
		sig.	0,78	0,91	0,48	0,94	0,70	0,88	0,47	0,91	0,94	0,91
	Ascenco y Promocion	r	-0,077	-0,165	-0,010	-0,060	-0,012	0,093	0,158	0,117	0,025	0,033
		sig.	0,44	0,10	0,92	0,55	0,91	0,35	0,11	0,24	0,81	0,74
	Supervición	r	-0,092	-0,128	-,423**	0,063	-0,080	-0,035	-0,109	0,026	-0,170	-,212*
		sig.	0,36	0,20	0,00	0,52	0,42	0,72	0,27	0,79	0,09	0,03
	Beneficios	r	-0,096	-0,044	-,254**	-0,117	-0,075	0,109	-0,025	-0,111	-0,040	-0,152
		sig.	0,33	0,66	0,01	0,24	0,45	0,28	0,81	0,27	0,69	0,13
	Reconocimientos	r	-0,020	0,046	-0,133	-0,100	-,237*	0,125	0,020	0,012	0,140	-0,021
		sig.	0,84	0,65	0,18	0,31	0,02	0,21	0,84	0,91	0,16	
	Condiciones de trabajo	r	-0,099	0,044	-0,085	-0,075	-0,093	0,010	-0,045	-0,032	-0,054	-0,100
		sig.	0,32	0,66	0,39	0,45	0,35	0,92	0,65	0,75	0,59	0,31
	Compañeros de trabajo	r	-0,036	-0,117	0,024	0,018	-,195*	0,037	-0,025	0,036	0,127	-0,004
		sig.	0,72	0,24	0,81	0,85	0,05	0,71	0,80	0,72	0,20	0,97
	Naturaleza del trabajo	r	-0,024	,200*	-0,138	0,035	0,064	-0,023	-0,088	-0,124	0,036	-0,041
		sig.	0,81	0,04	0,16	0,73	0,52	0,82	0,38	0,21	0,71	0,68
	Comunicación	r	0,047	0,037	-0,134	0,088	-0,109	0,166	-0,109	-0,116	-0,011	-0,032
		sig.	0,64	0,71	0,18	0,38	0,27	0,09	0,27	0,24	0,91	0,75
	Intencion de abandonar la institución	r	-0,078	-0,031	-,222*	-0,029	-0,133	0,087	-0,028	-0,033	0,008	**-0,099**
		sig.	0,43	0,75	0,02	0,77	0,18	0,38	0,78	0,74	0,94	**0,32**

También se observa que la relación entre las variables es débil, ya que, el valor se encuentra próximo a cero; seguido se halla el componente reconocimiento con un índice de (-0.13), siendo estas dos correlaciones las más relevantes.

En la tabla se evidencia además los niveles de significación de cada una de las variables, lo cual según Sarria y Silva (2004) es un estadístico de prueba en virtud del cual se concluye acerca de la existencia de un fenómeno, o el riesgo de rechazar erróneamente la hipótesis nula, para valorar la magnitud de la significación se emplean umbrales infundamentados, tales como 0,05 y 0,01. Considerando lo anterior, se observa que el componente reconocimiento no cuenta con un nivel de significación dentro de lo aceptable ya que su valor (0,17) es superior a 0,05. Para este caso la mayoría de los componentes de la variable satisfacción laboral presentaron una relación inversamente proporcional con el índice de intención de abandono institucional a excepción de las dimensiones condiciones de trabajo y comunicación.

En cuanto al índice de satisfacción laboral y los componentes de la variable intención de abandono organizacional resulto tener una de las correlaciones más altas la intención de abandono ante el componente supervisión arrojando un valor de (-0,21), seguido por el componente beneficios (-0,15), sin embargo, la correlación de Pearson señala que se trata de una relación débil al estar próxima a cero. Para este caso la mayoría de los componentes de intención de abandono institucional reflejaron una correlación inversamente proporcional con respecto al índice de satisfacción laboral a excepción de ascensos y promociones.

De acuerdo con lo reflejado en la tabla de correlación anteriormente descrita y el grafico N° 1 se puede afirmar que no existe relación significativa entre las variables intención de abandonar la institución y la satisfacción laboral en general, ya que, su índice de correlación es de 0,09 el cual tiende a cero, aunado a esto el nivel de significación entre las variables es de (0,32) el cual es superior a 0,05 lo cual nos revela que la probabilidad de estar errados al decir que existe relación entre las variables es alta, de tal modo que la hipótesis planteada a principio de la investigación, la cual infiere que a un mayor nivel de satisfacción, menor seria el nivel de intención de abandono organizacional manifestado por el personal de enfermería, es rechazada. Esto nos lleva a considerar que otras variables pueden estar influenciando con mayor fuerza la intención de abandonar la institución.

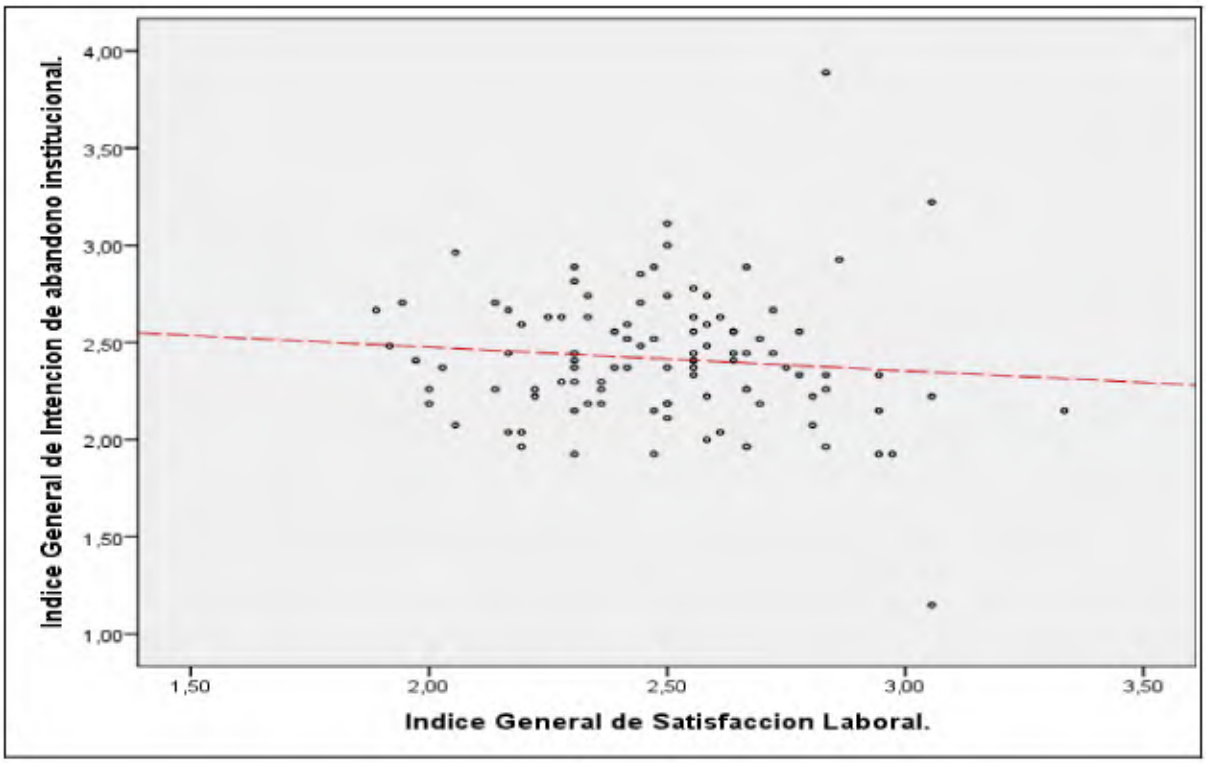

Grafico N° 1. Dispersión entre Satisfaccion Laboral e Intención de abandonar la institución

5.2. Contrate por Género.

5.2.1. Satisfaccion Laboral.

El Gráfico N° 2 muestra los resultados respecto a la variable satisfacción laboral de acuerdo al género, los resultados obtenidos nos permiten afirmar que no se reflejan diferencias significativas entre hombres y mujeres con respecto a cada una de las dimensiones expuesta, sin embargo, por medio del cálculo del coeficiente de variación para cada género, los hombres resultaron tener mayor uniformidad en sus respuestas con respecto a cada dimensión.

Los datos que hacen referencia a la Satisfaccion Laboral en general revelan una media en el caso de los hombres de (2,51) mientras que en el caso de las mujeres de (2,49), esto nos permite aseverar que en general los hombres, si bien en un nivel intermedio, se encuentran más satisfechos que las mujeres, pudiendo reconocer que parte de que las

mujeres se encuentren menos satisfechas que los hombre responde al rol que desempeña en su vida fuera de la institución.

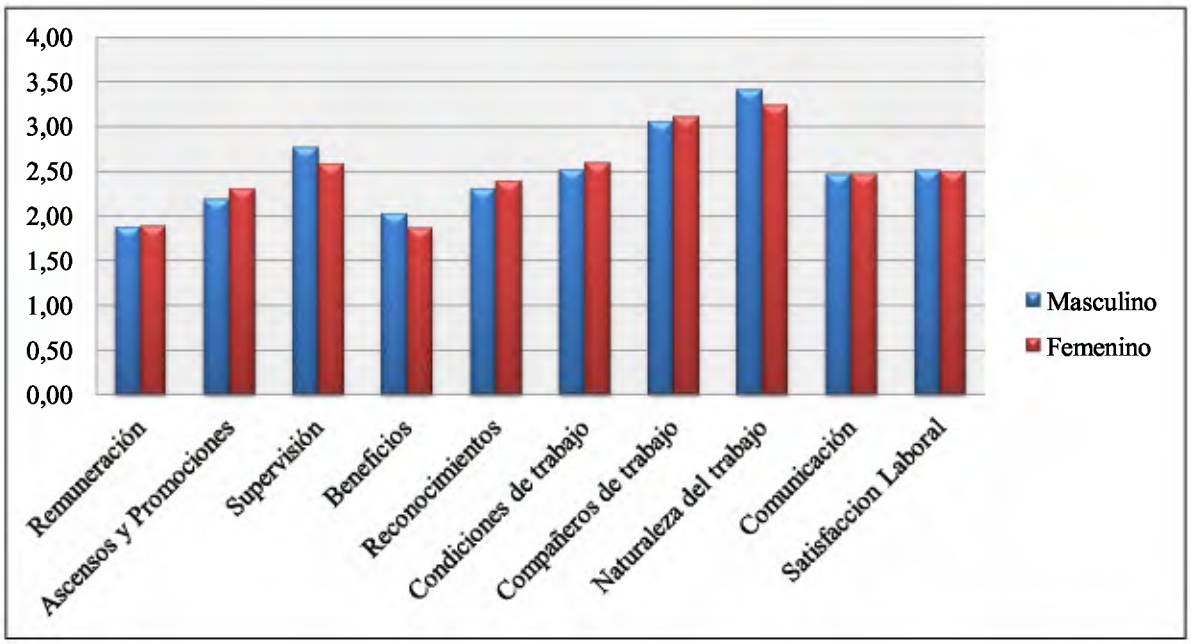

Grafico N° 2. Medias de Satisfaccion Laboral por Género.

Las afirmaciones anteriores se corresponden con las conclusiones a las que llegaron Hernández, Rondón, Ariza y Manrrique (2010) afirmando que el personal de enfermería masculino, se encuentra más satisfechos, en relación a la satisfacción sentida por el personal femenino. De igual forma sucede con las variables naturaleza del trabajo y supervisión. Con respecto a componentes como la remuneración y la comunicación el nivel de satisfacción que sienten ambos es equivalente, por otro lado el componente donde se refleja el menor nivel de satisfacción con respecto a ambos géneros se refiere a los beneficios.

5.2.2. Intención de abandono institucional.

El grafico N° 3 permite afirmar que no existe diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación a la intención de abandonar la institución, sin embargo, el coeficiente de variación para la variable género indica que los hombre poseen más uniformidad en sus respuestas con respecto a cada dimensión.

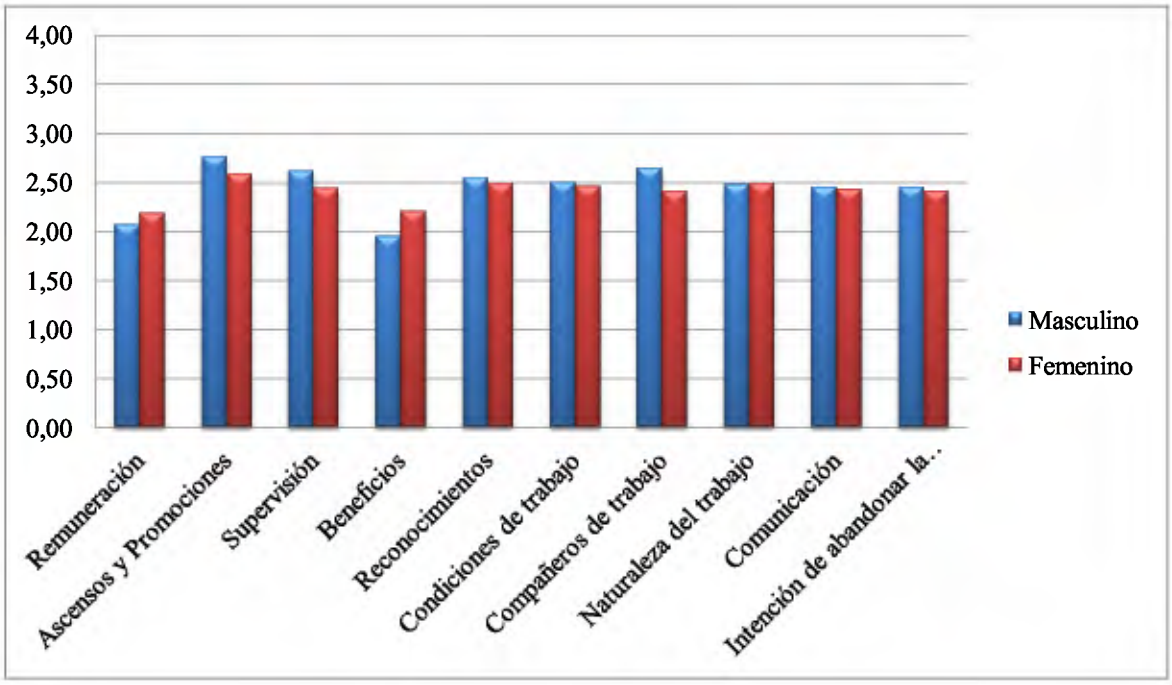

Grafico N° 3. Medias de Intención de abandono institucional por Género.

Los datos ponen de manifiesto que el nivel de intención de abandono en general se posiciona en un nivel intermedio, a pesar de ello, es más elevado en los hombres (2,45) que en las mujeres (2,41), lo cual corresponde con los resultados arrojados en una investigación realizada por El-Jardi, Dimassi, Dumit, Jamal, y Mouro (2009), donde se evidencia que son más propensos a abandonar la institución las personas del género masculino. Esto nos permite afirmar que a pesar de que la intención en general de abandonar la institución apunte a niveles intermedio, la empresa no puede dar por hecho que los empleados no se van a retirar de la misma, porque tal y como lo menciona Branham (citado por Badell y Stanchieri, 2011) esto no es un evento, si no que es un proceso de desvinculación progresivo, el cual puede tomar días, semana, meses e incluso años hasta que ocurra en si la decisión de irse (en caso de que en algún momento ocurra).

En los hombres el nivel de intención de abandono más elevado se mostro con respecto al componente ascensos y promociones (2,76), mientras que el nivel más bajo de intencionalidad en este grupo se observo en el componente beneficios (1,95). Por su parte, las mujeres al igual que los hombres mostraron el nivel más alto de intencionalidad de abandono con respecto a la dimensión ascenso y promociones, mientras que en la dimensión

que reporto un nivel menor con respecto a las demás asociadas a este grupo fue el componente remuneración (2,18).

5.3. Contraste por edad.

5.3.1. Satisfaccion Laboral.

El grafico N° 4 muestra los resultados de satisfacción laboral distribuidos por edad, es posible inferir que no existen diferencias significativas entre las medias de satisfacción entre los grupos de edades sin embargo, el grupo que se siente más satisfecho corresponde al personal comprendido entre los 55 años o más (2,62) mientras que aquellos quienes sienten la menor satisfacción corresponde al grupo perteneciente a los 45 a 50 años (2,08).

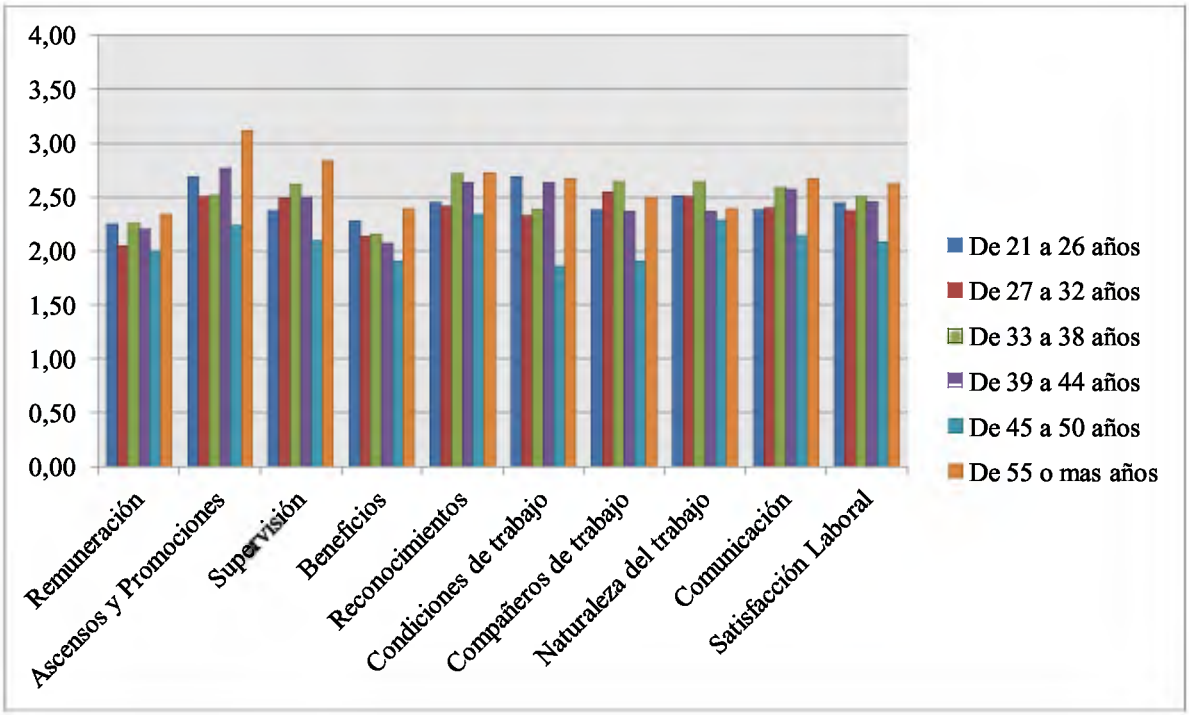

Grafico N° 4. Medias de Satisfaccion Laboral por Edad.

Lo antes planteado permite aseverar que son las personas de 55 años o mayores las que experimentan mayores niveles de satisfacción laboral en la institución lo cual podría relacionarse a los objetivos logrados a través de la experiencia en la institución y a que en esta edad las personas tienden a estabilizarse evitando cambiar su trabajo actual. Esto lo

confirma un estudio realizado por Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013) donde se concluye que son las edades extremas (los más jóvenes, y sobre todo los mayores, con entre 61 y 70 años) quienes muestran un nivel de satisfacción superior al de quienes se encuentran en edades intermedias, particularmente el intervalo de edad entre 41 y 50 años, que presenta niveles de satisfacción más reducidos.

5.3.2. Intención de abandonar la organización.

En el Grafico N° 5 se observan los datos obtenidos a partir del cruce de la variable intención de abandono con respecto al componente edad en sus distintas categorías. La categoría de edades con la media más altas resulto ser aquellos que tienen de 51 años o más (2,62), Mientras que los niveles inferiores fueron reportados por las personas que se encuentran en la categoría de 45 a 50 años. La dimensión con mayor influencia sobre la intención de abandono con respecto a la edad resulto ser ascensos y promociones (2,64)

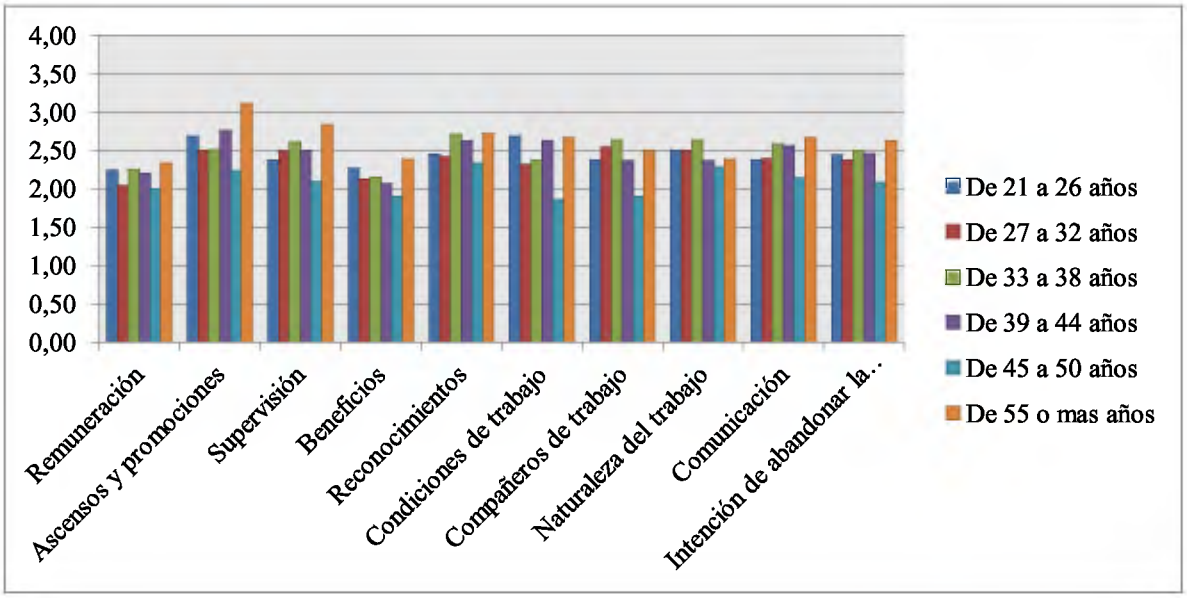

Grafico N° 5. Medias de Intención de abandono institucional por Edad.

seguido del componente reconocimiento (2,55) ambos asociados a un nivel intermedio de intención de abandono.

En general el personal con respecto a la variable edad presento un bajo nivel de intención de abandono institucional, a excepción de aquellos que se encuentran en el rango de 51 años o más, quienes mostraron una media asociada a niveles intermedios de intención de abandono. Esto puede verse asociado a que este personal es aquel que se encuentra más cerca de entrar en periodo de jubilación. Gray y Phillips (citado por McCarthy, Tyrrell y Cronin, 2002) confirman lo anterior en la investigación que llevaron a cabo donde aseguran que la tasa de rotación incrementa nuevamente al acercarse la edad de jubilación.

5.4. Contraste por antigüedad.

5.4.1. Satisfacción laboral.

El gráfico N° 6 muestra los resultados de satisfacción laboral de acuerdo a los años de servicio; estos resultados permiten afirmar la existencia de diferencias significativas entre el grado de antigüedad y el nivel de satisfacción; sin embargo, los niveles mas altos de esta variable con respecto a todos los componentes, fue manifestada por el grupo de enfermeras

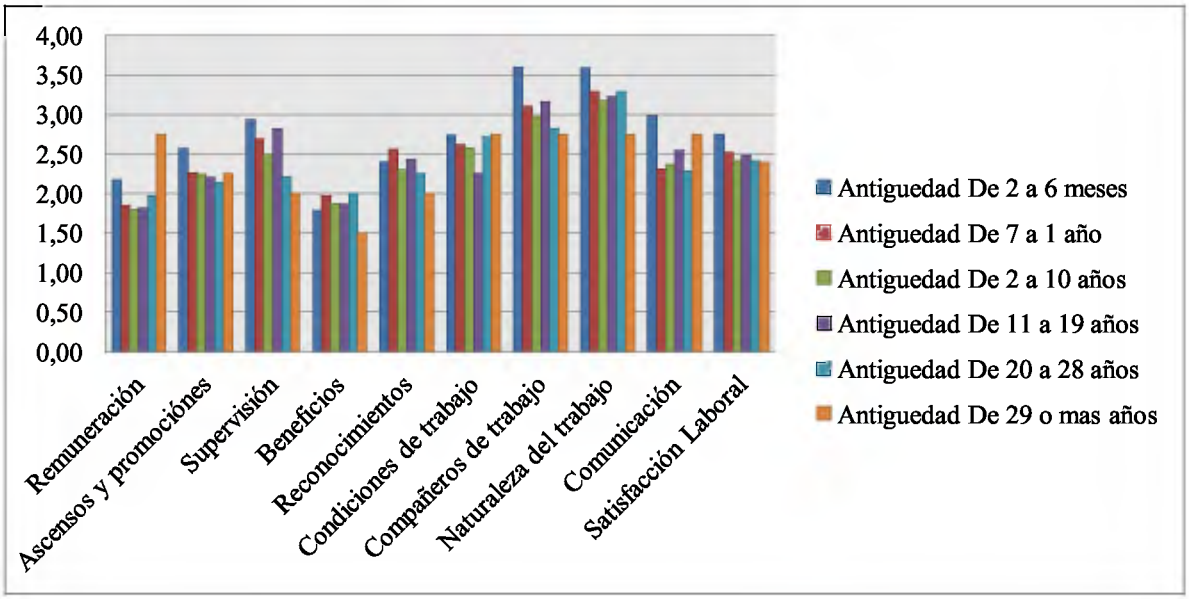

Grafico N° 6. Medias de Satisfaccion Laboral por Antigüedad.

con una antigüedad de entre 2 a 6 meses quienes reflejaron un nivel intermedio de satisfacción laboral (2,75), seguido por aquellos que tienen entre 7 meses a 1 año de servicio (2,52).

Aquellos que perciben los niveles más bajos de satisfacción laboral resultaron ser el personal de enfermería con una antigüedad de 29 o más años de servicio (2,39). De acuerdo a los datos obtenidos es preciso afirmar que el personal de enfermería se siente más satisfecho en los primeros años de servicio, a su vez estos niveles de satisfacción se hacen menores en la medida que transcurre el tiempo como lo es el caso de aquellas que tienen más de 20 años de antigüedad; es decir, a mayor sea el tiempo de antigüedad menores serán los niveles de satisfacción laboral.

5.4.2. Intención de Abandono Institucional.

En la tabla N° 20 se muestran los resultados obtenidos entre los niveles de intención de abandono y la variable antigüedad, los mismos permiten afirmar que en general el nivel más altos de intención de abandono lo muestra el personal que tiene laborando en la institución entre 20 a 28 años (2,66), así mismo, quienes muestra un nivel inferior con respecto a la intención de abandonar la organización es aquel personal que tiene prestando servicio entre 11 a 19 años. Al tomar en cuenta los años de servicio del personal de enfermería, se evidencia un relativo nivel de homogeneidad entre los porcentajes correspondientes al coeficiente de variación, ya que, el más elevado es de 21% y el más bajo 16%.

Además, se muestra entre los datos que la dimensión con niveles más altos en cuanto a la intención de abandono es reconocimientos (2,67), seguido del componente ascensos y promociones (2,63). Claramente, algún factor, está influyendo de forma similar en cada grupo. En consecuencia se afirma que la mayoría del personal de enfermería continua trabajando en esta institución ya sea porque no desean irse o porque no se atreven a arriesgar su puesto luego de haber invertido cierto tiempo en este, así lo asegura Acosta y Carrillo (2012) quienes mencionan que la antigüedad para el personal de enfermería es de gran

importancia, ya que a mayor años de servicio existe la posibilidad de gozar de mejores beneficios.

Tabla N°20. Medias de Intencion de abandono institucional por Antiguedad.

	Antigüedad						
	De 2 a 6 meses	De 7 a 1 año	De 2 a 10 años	De 11 a 19 años	De 20 a 28 años	De 29 o más años	**Total**
Remuneración	2,27	2,27	2,08	2,03	2,57	1,67	**2,15**
Ascensos y Promociones	2,76	2,65	2,53	2,36	3,14	2,33	**2,63**
Supervisión	2,22	2,22	2,61	2,42	2,76	2,33	**2,43**
Beneficios	2,13	2,17	2,23	1,82	2,43	2,33	**2,19**
Reconocimientos	2,53	2,28	2,52	2,42	2,90	3,33	**2,67**
Condiciones de trabajo	2,36	2,67	2,47	2,15	2,67	2,33	**2,44**
Compañeros de trabajo	2,40	2,37	2,54	2,21	2,43	2,33	**2,38**
Naturaleza del trabajo	2,22	2,50	2,60	2,39	2,43	2,33	**2,41**
Comunicación	2,38	2,32	2,46	2,45	2,62	2,33	**2,43**
Intención de abandonar la organización	**2,36**	**2,38**	**2,45**	**2,25**	**2,66**	**2,37**	**2,41**
CV	**19%**	**19%**	**17%**	**21%**	**16%**	**17%**	

5.5. Contraste por Nivel Académico.

5.5.1. Satisfacción Laboral.

El gráfico N° 7 muestra que de acuerdo a los datos reflejados no existen diferencias significativas entre los niveles académicos de la población en estudio y el nivel de satisfacción que estos perciben. El personal de enfermería con un nivel académico de magister manifestaron tener la satisfacción (2,53) en un nivel intermedio, seguido por aquellos que con especialización y magister los cuales reflejaron un nivel de satisfacción en el mismo nivel (2,50); y por ultimo aquellos que manifestaron tener el nivel más bajo de satisfacción fueron los que tienen un nivel académico universitario (2,46).

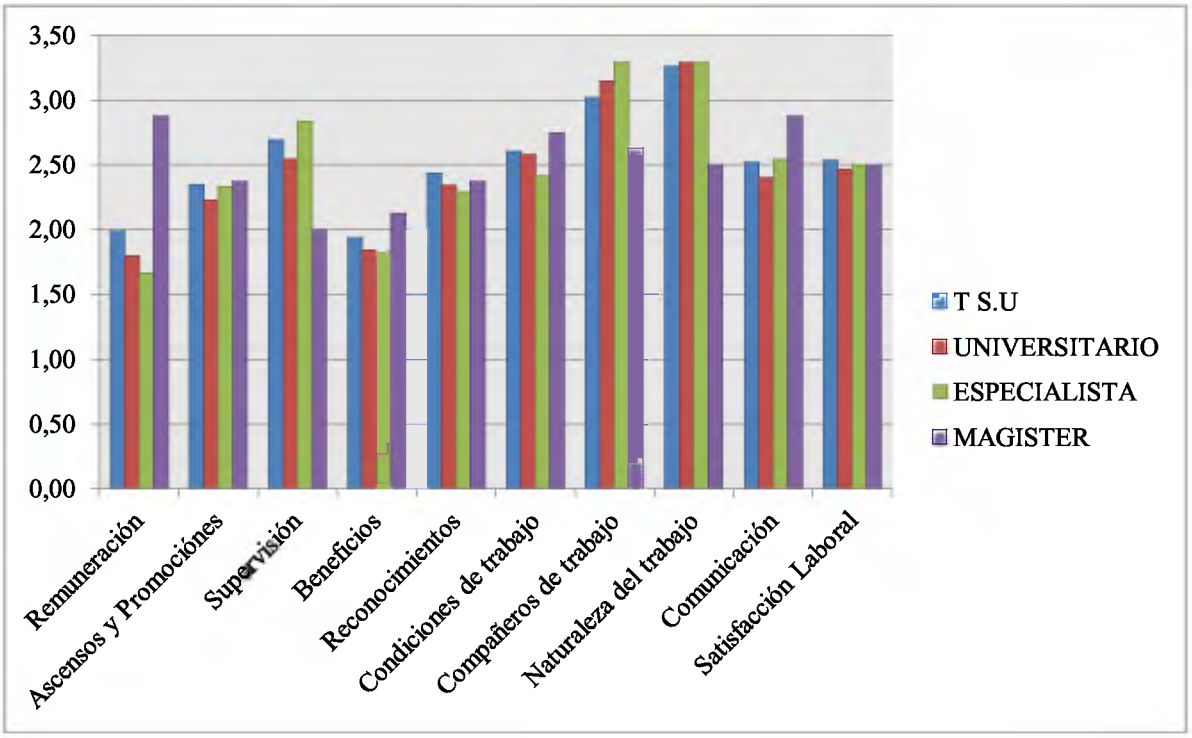

Grafico N° 7. Medias de Satisfaccion Laboral por Nivel de instrucción.

Cuando evaluamos la relación entre el nivel académico del personal de enfermería y su nivel de satisfacción laboral, los resultados señalan que el nivel académico no influye significativamente en la variación del grado de satisfacción laboral que experimenta el personal. Contrario a esto Medina (2012) menciona en su estudio que aquellos sujetos con un nivel de instrucción superior están (algo o muy) satisfecho con su trabajo, comparado a aquellos que no cuentan con un grado de licenciatura.

5.5.2. Intención de abandonar la institución.

A continuación en el grafico N° 8 se observan los niveles de intención de abandono reflejados en la muestra según el nivel académico de estos, los datos permiten afirmar que en general existe un bajo nivel de intención de abandonar la institución, sin embargo, aquellas personas con niveles educativos superiores (magister) son aun menos propensos a pensar en abandonar la institución, seguido de aquellos que gozan de un grado de especialistas, mientras que, el personal que se encuentra en escalafones de grados inferior (T.S.U. y

Universitario) es aquel que poseen niveles superiores de intencionalidad de abandono organizacional.

Conforme a lo anterior Borkowski, Amann, Song y Weiss (2007) mencionan que las personas con educación superior, lo cual también se asocia con mayores ingresos, reportan menor probabilidad de buscar otro empleo, en comparación con aquellas personas que se encuentran en un grado educativo inferior.

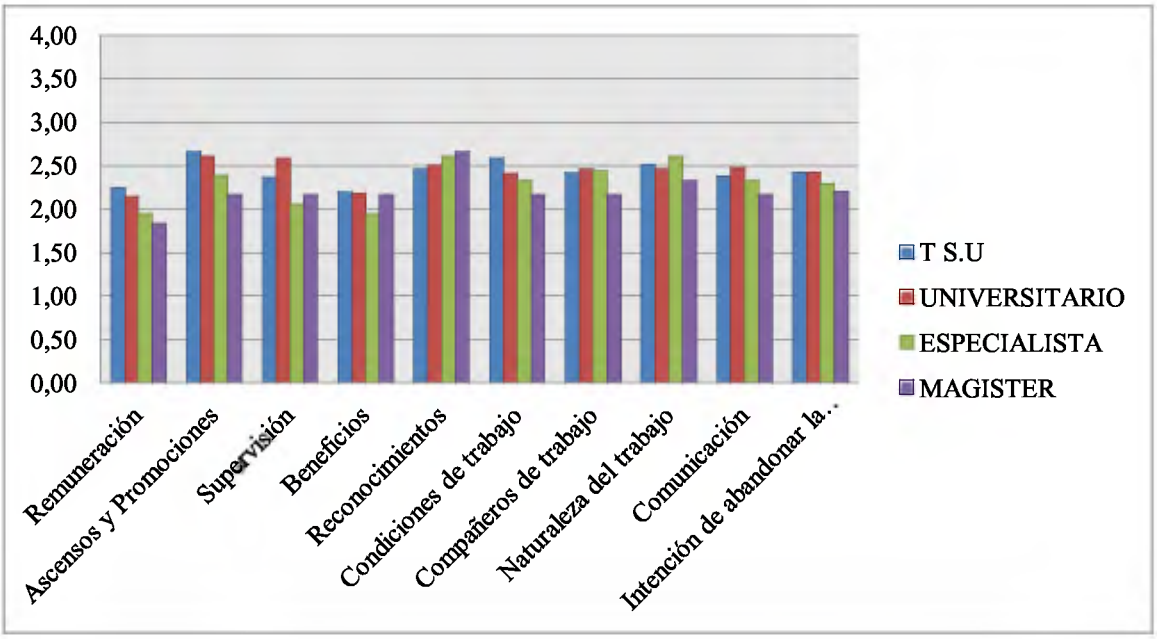

Grafico N° 8. Medias de Intención de Abandono Institucional por Nivel de instrucción

5.6. Contraste por turno de trabajo.

5.6.1. Satisfacción Laboral.

El grafico N° 9 refleja los datos de los niveles de satisfacción laboral según el turno de trabajo que presento la muestra. Como puede apreciarse esta distribución proporcionó como resultado, que el personal de enfermería que se ubicaba en los turnos: p.m., a.m. y noche II manifestaron un mayor índice de satisfacción laboral general con medias asociadas a niveles intermedio de satisfacción laboral de 2.60, 2.54 y 2.53 respectivamente, haciendo énfasis en la naturaleza del trabajo y los compañeros de trabajo como los componentes más

elevados, mientras que la remuneración y los beneficios resultaron ser los componentes con valores menores de satisfacción.

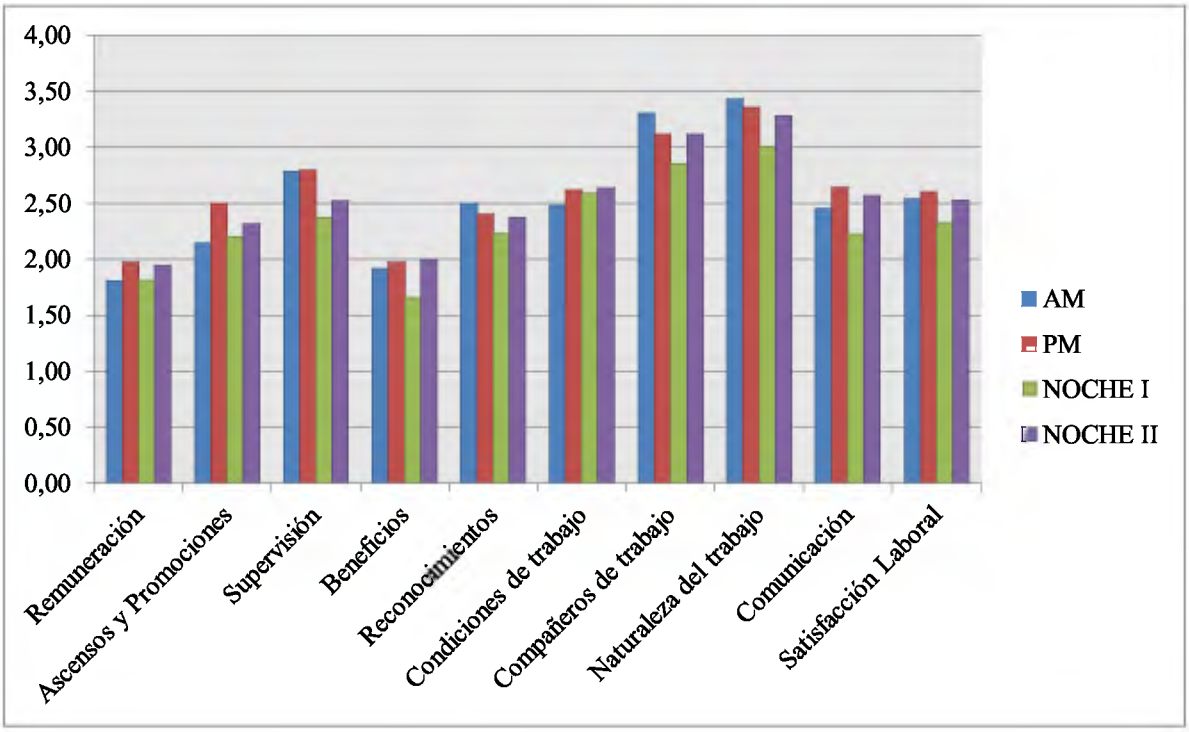

Gráfico N° 9. Medias de Satisfacción Laboral por Turno de trabajo.

Mientras tanto, la distribución de personal de enfermería en el nivel noche I fueron quienes manifestaron la menor percepción de satisfacción de toda la muestra (2,33), sus niveles más altos de la variable se presenciaron en el componente naturaleza del trabajo y compañeros de trabajo, mientras que los niveles más bajos de satisfacción se vieron en los componentes remuneración y beneficios.

5.6.2. Intención de abandonar la institución.

El grafico N° 10 expresa los datos de los niveles de intención de abandono institucional según el turno de trabajo que presento la muestra. Como puede apreciarse esta distribución proporcionó como resultado, que el personal de enfermería que se ubicaba en los turnos noche I y II manifestaron un mayor índice de intención de abandono en general con medias asociadas a niveles intermedio (2,44) para ambos turnos, haciendo énfasis en los

componentes ascensos y promociones junto a reconocimientos con las medias mas elevadas, mientras que la remuneración y los beneficios resultaron ser los componentes con valores menores en cuanto a intención de abandono se trata.

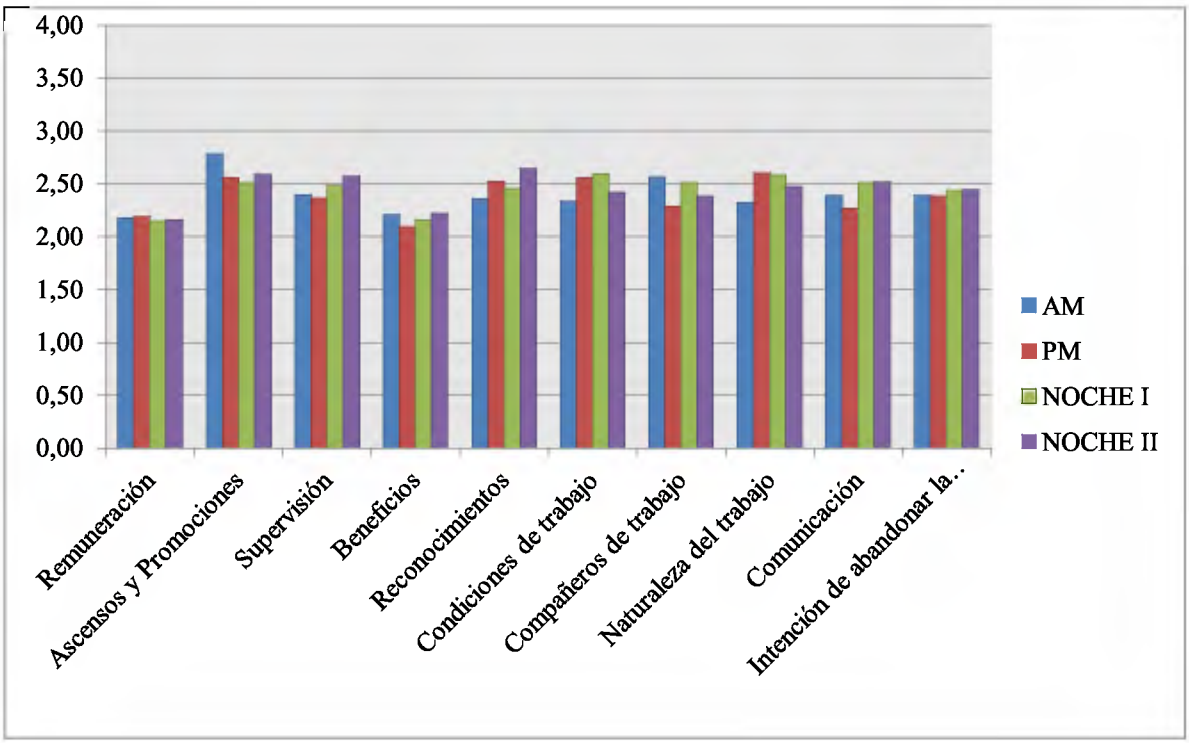

Grafico N° 10. Medias de Intención de abandono organizacional por Turno de trabajo.

Estos datos no permiten asegurar que aquellas personas que ejercen funciones en los turnos nocturnos específicamente aquellos que trabajan en horas de la madrugada tienen mayor intencionalidad de abandonar la organización, esto puede deberse a factores asociados a jornadas de trabajo mayor al resto, ya que este personal desempeña labores durante 12 horas continuas contrario al personas de los demás turnos quienes trabajan solo 6 horas.

Dall'Ora, Griffiths, Ball, Simon y Aiken (2015) validan esta afirmación por medio de los resultados obtenido en la investigación que llevaron a cabo donde mencionan que en comparación con las enfermeras que trabajaron 8 horas o menos, las enfermeras que

trabajado 12 horas o más tenían una mayor probabilidad de reportar intención de dejar su trabajo actual.

5.7. Contraste por Tipo de Enfermera.

5.7.1. Satisfacción laboral.

La distribución de la muestra por unidad organizativa hace referencia a la satisfacción laboral del personal de enfermería agrupado por su nivel de especialización en el área o rol de las diversas áreas de la institución.

En el grafico N° 11 puede apreciarse que la distribución de la muestra pertenecientes a las enfermeras tipo I fueron quienes manifestaron el mayor nivel de satisfacción laboral con un valor de 2.50, seguido por las enfermeras tipo II, las cuales presentaron un nivel de satisfacción de 2,49. Por su parte, el personal de enfermería tipo III presentó el menor nivel de satisfacción laboral con un valor de 2,47.

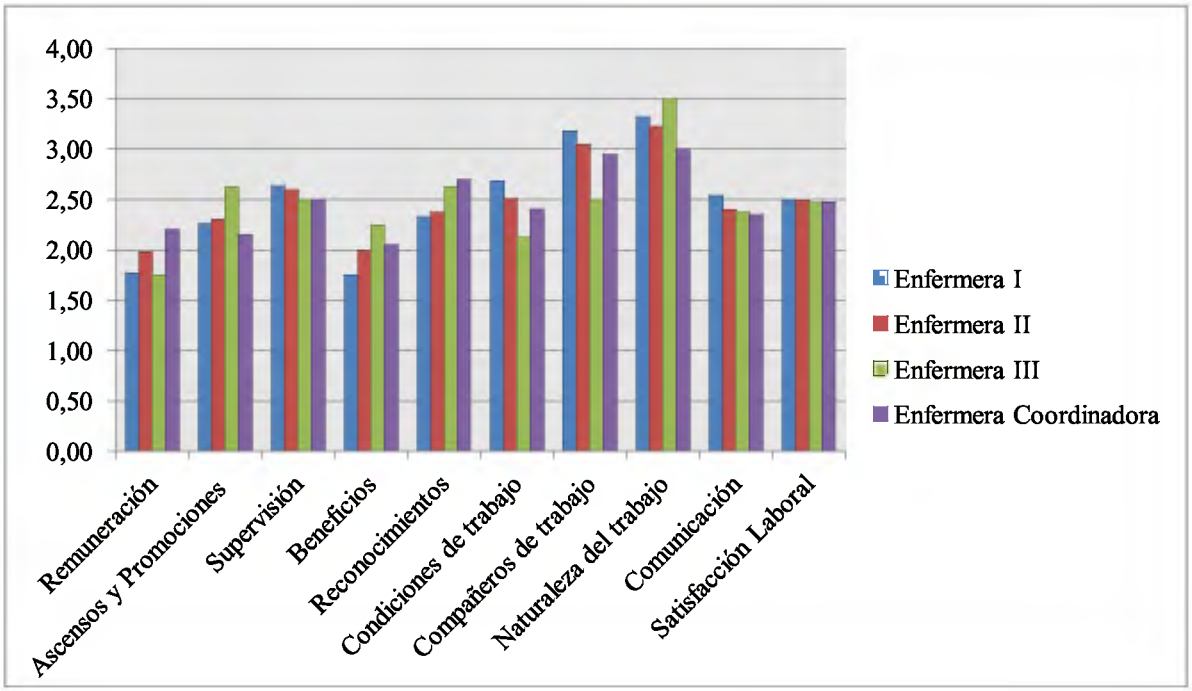

Gráfico N° 11. Medias de Satisfacción Laboral por Tipo de enfermera.

Sin embargo, de acuerdo a los datos reflejados en la tabla se puede visualizar que los niveles de satisfacción fueron muy similares entre los diferentes turnos. El componente de satisfacción más importante entre los tipos de enfermera se refiere a la naturaleza del trabajo mientras que las diferencias más grandes se dieron con el componente beneficios donde, quienes desempeñan la función de enfermera tipo III manifestaron el nivel más alto de satisfacción (2.25), seguido por las enfermeras coordinadoras (2,05) y por último las enfermeras tipo I (1,75). En el mismo orden se dieron diferencias significativas en el componente remuneración, las enfermeras coordinadoras manifestaron un nivel muy bajo de satisfacción (1.77), mientras que aquellos que desempeñan la labor de enfermera tipo III y enfermera coordinadora manifestaron un nivel bajo de satisfacción laboral con valores de 1.75 y 2.20 respectivamente.

5.7.2. Intención de abandonar la institución.

Respecto a los datos que se muestran en la grafico N° 12 los cuales se corresponde con el cruce entre la variable intención de abandono con tipo de enfermera, se observa que el personal que muestra mayor nivel en la intención de abandonar la institución es aquel que integra la categoría de enfermera tipo III, a pesar de esto, la media arrojada para estos (2,65) se asocia con un nivel intermedio de intencionalidad, seguido se encuentran Las enfermeras coordinadoras con una media de (2,45). Mientras que en los niveles más bajos reportados en la intención de abandono se encuentran las categorías tipo II (2,39) y tipo I (2,42). Esto nos permite afirmar que el personal del último escalafón de enfermería profesional con labores más operativas (Enfermera tipo III) puede estar reportando niveles más elevado de intencionalidad de retirarse de su trabajo debido a que evidencia un estancamiento en cuanto a ascensos se trata de hecho este fenómeno se me confirmado cuando se muestran entre las dimensiones desarrolladas en la investigación que, ascensos y promociones es el componente que más fuerza ejerce sobre la intención de irse de la institución.

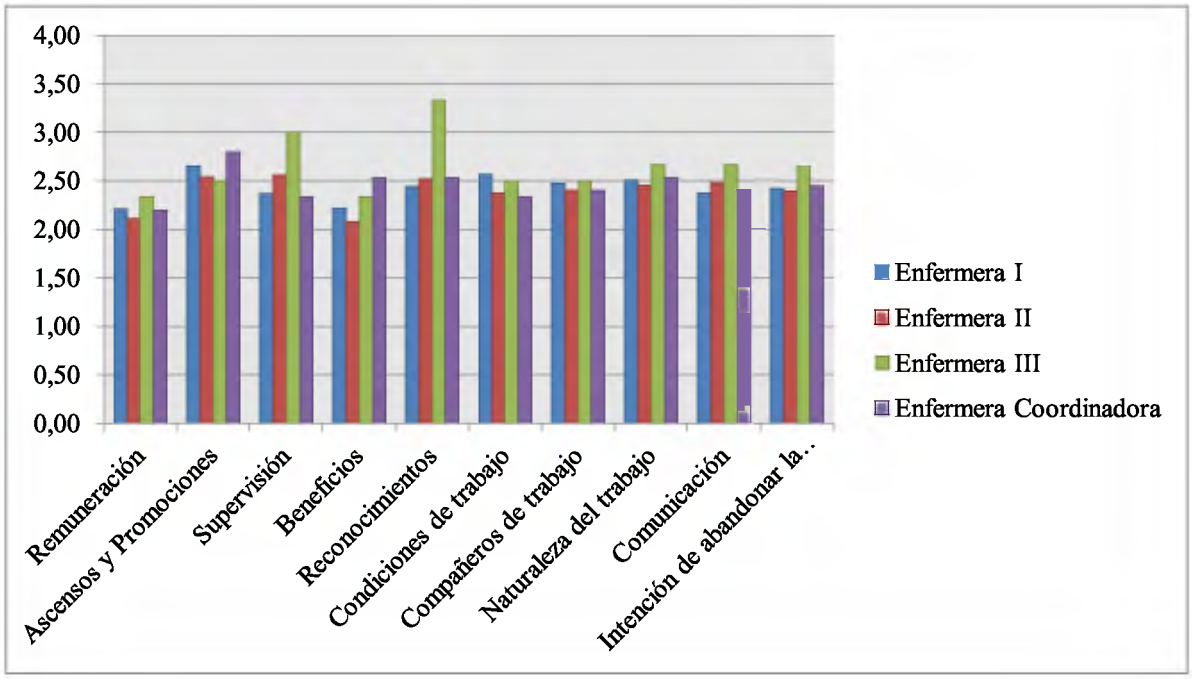

Gráfico N° 12. Medias de Intención de abandonar la institución por Tipo de enfermera.

6. Discusión de resultados.

El objetivo general de esta investigación consistió en determinar el grado de relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de intención de abandono percibido por el personal de enfermería en una institución de salud privada. El planteamiento de la investigación se desarrolló asumiendo la hipótesis de que a mayor nivel de satisfacción laboral, menor serían los niveles de intención de abandono de la muestra en estudio.

De manera general, se pudo observar niveles intermedios, tanto para la satisfacción laboral como para la intención de abandonar la institución; a pesar de ello cada una de ellas revelo resultados con interpretaciones interesantes para la investigación.

La muestra del estudio manifestó un nivel intermedio con respecto a la variable satisfacción laboral en una escala que abarca desde insatisfacción (nivel más bajo), baja satisfacción, satisfacción intermedia y hasta alta satisfacción laboral (nivel más alto). Estos resultados se explican por la manera en que fue estudiada la variable dentro de la

investigación; de acuerdo al modelo propuesto por Spector (2002) expresa que, la satisfacción en el trabajo es posible abordarse desde un enfoque alternativo en el cual la percepción de satisfacción es el resultado de evaluar numerosos elementos que configuran el trabajo. Para los fines de la presente investigación es el enfoque alternativo el asumido para observar el comportamiento de la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

En este orden de ideas, es importante interpretar la forma en como cada uno de los elementos de esta variable incidieron en el índice general de la misma. Una explicación relevante de dicho comportamiento, lo expone La teoría de los dos factores de Herzberg (citado por Chiavenato, 2007) el cual supone que deben considerarse dos factores distintos en la satisfacción del cargo. Un conjunto de factores denominados "satisfacciones" o "motivadores" los cuales generan satisfacción con el cargo y mejorías en el desempeño. Entre estos factores se encuentran: realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y trabajo en sí. Dicha teoría hace énfasis en que estos factores aunque estén mal implementados por la institución de igual modo no producen insatisfacción, es decir, aunque existan bajos niveles de satisfacción con respecto a estos elementos esto no causara un efecto de insatisfacción en el individuo.

Es preciso reconocer en la investigación el componente que conforma el factor motivacional ya que se posiciono con el mayor nivel de satisfacción; el cual resulto ser: naturaleza del trabajo como primera posición. Con esto se puede afirmar que los elementos motivacionales ayudan a obtener un nivel aceptable de satisfacción y es precisamente en dichos elementos en los que la gerencia de gestión de gente debe hacer hincapié para producir elevados niveles de satisfacción en sus empleados, sobre todo en los componentes del trabajo donde el rol del departamento de recursos humanos tiene mayor importancia.

Así mismo, los componentes compañeros de trabajo, supervisión, condiciones de trabajo, remuneración y beneficios también tuvieron un efecto importante en el índice general de satisfacción laboral; su influencia resulta a que estos componentes conforman los factores extrínsecos o higiénicos de la variable satisfacción laboral; según Hezberg (citado por Chiavenato, 2007) los que denominó "insatisfactorios" o "higiénicos" influyen

negativamente, es decir, si los mismos actúan en un nivel inferior al "adecuado" en términos de las expectativas que tenga el trabajador, podrían causar insatisfacción. Mejorando estos factores se puede remover la insatisfacción, sin embargo, elevando las condiciones por encima del nivel "adecuado", no se obtiene satisfacción. Esta situación es la que ocurre en la presente investigación, la muestra ha demostrado tener buena percepción respecto a sus relaciones interpersonales y a las relaciones con su supervisor, mientras que también ha reflejado tener bajos niveles de satisfacción respecto a la remuneración que recibe y los beneficios con los que cuentan. Dicho resultado causa un decrecimiento de la variable ya que si bien existen buenos niveles de satisfacción respecto a factores extrínsecos (compañeros de trabajo y supervisión), en la realidad estos no son tan influyentes en el desarrollo de la satisfacción; no se presenta de la misma forma en los componentes , condiciones laborales, remuneración y beneficios, aquellos que estando ubicados en los niveles más débiles de satisfacción laboral según la muestra, no causan el crecimiento en la variable, ocurre en todo caso disminución de la percepción de la misma.

Por su parte, la intención de abandonar la institución entendida como un término amplio y confuso, que supone ser predictor de una acción anticipada de abandono sobre algo que se esté realizando, así lo define el diccionario de la Real Academia de la Lengua (DRAL) "determinación de la voluntad en orden a un fin"; fue percibida como medianamente representativa por el personal de enfermería. La escala cualitativa para la interpretación de los resultados comprendió desde muy baja intención de abandonar la institución (inexistencia de la variable), baja intención de abandono, intención de abandono intermedia, y alta intención de abandono; a partir de esta escala es preciso afirmar que existe una propensión de abandonar la institución por parte del personal de enfermería, sin embargo esta intención no es elevada y no conlleva a una decisión definitiva de dejar su puesto de trabajo.

Dicha variable fue estudiada empleando un enfoque alternativo al igual que en la satisfacción laboral, que permitió verificar los elementos del trabajo que generan mayores niveles de intención de abandonar la institución; los resultados arrojados por el personal de enfermaría respecto a dicha variable se explica a través del siguiente análisis

Principalmente, los resultados de esta variable se pueden contrastar a partir del planteamiento realizado por el modelo de vínculos o uniones intermedias de Mobley (1977); dicho modelo expone que si el individuo se siente insatisfecho generara dos reacciones: bien sea que el trabajador tenga pensado abandonar la empresa o desarrolle comportamientos relacionados al abandono, tales como: ausentismo, disminución de la productividad, etc. De acuerdo a lo antes planteado se puede inferir que el nivel de la variable intención que reflejaron los datos de la investigación no viene dado necesariamente por la presencia de un nivel intermedio de satisfacción laboral en la misma, negando así la hipótesis de investigación.

Al momento de analizar la conducta de las nueve dimensiones seleccionadas por igual para la satisfacción laboral y la intención de abandono, otro análisis viene a la vista del estudio. Las dimensiones ubicadas en los mayores niveles de satisfacción no resultaron ser paralelamente las de menor intención de abandono, este hecho puede causarse a que las expectativas de cada individuo sobre la decisión de abandono varían entre sí.

Los resultados del estudio de las percepciones de los entrevistados demostraron que una baja satisfacción no necesariamente se relaciona con el pensamiento de intentar abandonar la organización. En la investigación los componentes de condiciones de trabajo y supervisión mayormente obtuvieron niveles intermedios de satisfacción laboral y un nivel poco representativo de intención de abandono, también en el caso de las promociones, las cuales resultaron tener niveles bajos de satisfacción laboral; es desde este ámbito de interpretación, de donde se explica el resultado de la investigación con respecto a la hipótesis que se planteó al inicio de la investigación. Deben existir otros factores no vinculados a la satisfacción laboral que estén influyendo en la intención de abandonar la institución por parte del personal sanitario de la muestra en cuestión.

Tal y como se ha planteado, los resultados arrojados por el presente estudio permiten inferir que los componentes evaluados a partir de las expectativas propias del individuo fueron: naturaleza del trabajo (índice más alto) y remuneración y beneficios (índice más bajo de satisfacción e intención de abandono); este resultado se explica cuando se observa que en

la evaluación de cada componente no se cumple la hipótesis de que dimensiones percibida con altos niveles de satisfacción deberían reflejar bajos niveles de intención de abandono, esto quiere decir que para la población estudiada de personal de enfermería la intención de abandono no parte únicamente de los niveles de satisfacción sino que también está relacionada con las expectativas individuales que se tengan con respecto a ciertos aspectos laborales, en particular los referidos a las responsabilidades y funciones, remuneración recibida, beneficios con los que se cuentan así como los procesos de comunicación que existen en la institución.

Los resultados del estudio permiten corroborar que de manera unánime las funciones, reconocimiento y los beneficios son los factores en los que se observa muy poca relación satisfacción-intención, esto es causado a que son medidos por la muestra desde su perspectiva individual y no de la satisfacción que sienten sobre ellos. Un ejemplo de ello se observa con el componente naturaleza del trabajo, que durante lo largo del estudio se presentó con elevados índices de satisfacción y al mismo tiempo con altos índices de intención de abandono, estos resultados pueden estar motivados a que las enfermeras se caracterizan por ser sensibles a las funciones y responsabilidades que llevan a cabo por su indiscutible vocación profesional, esto le da un peso significativo a este elemento al momento de decidir aceptar otra oferta laboral.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión se puede afirmar que no existe una relación significativa entre las variables satisfacción laboral e intención de abandonar la institución. De acuerdo a los resultados obtenidos la relación entre ambas variables es débil; sin embargo esta débil relación está influenciada por los componentes supervisión y reconocimiento, en el caso de contrastar los componentes de satisfacción laboral con el índice general de intención de abandono, la relación más significativa reflejada entre el índice de satisfacción laboral y los componentes de intención de abandono institucional resulto ser la intención de abandono ante el componente supervisión seguido por el componente beneficios.

A su vez, los resultados obtenidos permiten afirmar que la muestra manifiesta una satisfacción laboral intermedia, marcada principalmente por la percepción que tiene el personal de enfermería de sus tareas, responsabilidades y funciones dentro de la clínica; así como de la buena percepción que tienen sobre sus relaciones con sus compañeros de trabajo y sus líderes. Los niveles de satisfacción se ven afectados negativamente ante las percepciones presentadas por los conceptos salariales (salario mensual, utilidades, bonos, entre otros) y los aspectos no salariales (flexibilidad de horario, apoyo económico, días de descanso, entre otros), que ofrece la institución donde estos laboran.

Por otra parte, la muestra de personal de enfermería con respecto a la variable intención de abandono exterioriza una mediana tendencia de abandonar la institución en búsqueda de otras ofertas de empleo. Según los resultados de la misma, existen dos componentes que marcan el crecimiento de la propensión a abandonar la institución.

En primer lugar, se infiere a que la importancia dada a la remuneración se debe a que las enfermeras tienen una serie de características en sus funciones, roles y responsabilidades que las hacen tener mayor atracción a un salario atractivo dentro de su campo de especialización, lo que influye a la hora de decidir sobre alguna oferta de trabajo donde se le ofrezca una mejor remuneración. En segundo lugar, el aumento de la propensión de irse del

personal de enfermería de la institución también se ve influido por los beneficios que reciben en contraprestación de sus servicios.

Por último, se puede inferir que no se encontraron diferencias significativas entre los comportamientos de las variables en las características personales y laborales que mantenían los encuestados; sin embargo, se afirma que un resultado más favorable de la influencia de las variables demográficas y las vinculadas al ámbito laboral en los resultados del estudio se hubiesen obtenido si además de estratificar por turno se hubiese realizado una segunda estratificación por área (hospitalización, emergencia, cuidados intensivos, entre otras), ya que esta variable es donde se presentan las mayores diferencias entre la muestra de enfermeras, debido a que dentro de cada una de ellas se desarrolla una jornada de trabajo en específico de acuerdo a los cuidados requeridos que hace a cada profesional distinto.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la correlación para los índices generales dio como resultado una relación débil casi inexistente, lo que se traduce en que no hay correlación significativa entre las variables en estudio. A medida que aumenta la satisfacción laboral no crece o decrece la intención de abandonar la institución, permitiendo negar y comprobar la nulidad de la hipótesis trazada a principio de la investigación la cual se planteaba que mientras mayor satisfacción laboral menor intención de abandonar la organización; sin embargo de acuerdo con los resultados obtenidos se comprobó que cada variable es independiente en sí misma para el caso del estudio en cuestión.

Debido a que la hipótesis planteada no se confirmó del todo, por la baja correlación entre las variables satisfacción laboral e intención de irse, se concluye que pueden existir otras variables que están interviniendo en la decisión de permanencia del personal de enfermería, en esta institución, por lo tanto, se hace justo una segunda indagación, en la que se analicen y ahonden las otras posibles razones que logran que los individuos quieran abandonar o permanecer en sus organizaciones, y que al optar por la segunda opción, el individuo se sienta motivado a realizar el mayor esfuerzo, para su beneficio y el de la empresa.

Las conclusiones obtenidas definitivamente no pueden reafirmar algunas de las informaciones conseguidas en otras tesis consultadas, ni tampoco los estudios originales de los autores citados a lo largo de la presente investigación, tal y como lo es el caso de la investigación de Chay Hoon y Bruvold (2003), dando un ejemplo, el cual se realizó en EE.UU y Singapur mediante un análisis comparado a una muestra de 405 enfermeras y en donde el resultado del análisis indico que mientras más satisfecha se encuentran las enfermeras menor será la intención de abandonar su trabajo.

RECOMENDACIONES

Como consecuencia de la poca relación encontrada entre las variables de satisfacción laboral e intención de irse de la muestra en estudio se hace necesario presentar algunas recomendaciones que consideramos oportunas para llevar a cabo futuras investigaciones, de la misma forma que algunas consideraciones importantes a tener en cuenta en cuanto a la institución se refiere.

En primera instancia sería de gran utilidad para futuros estudios aplicar la investigación estratificando por área (hospitalización, maternidad, cuidados intensivos, emergencia de adultos y de niños), ya que dentro de cada una de estas unidades se desarrolla un rol de trabajo en específico haciendo que cada perfil de personal sanitario sea diferente entre sí. De esta manera, podríamos obtener un resultado más efectivo de cómo influyen las variables demográficas y aquellas vinculadas al ámbito laboral en los resultados del estudio.

En segundo lugar consideramos que sería interesante aplicar el estudio a más de una institución dedicada a la salud, para poder así determinar con mayor exactitud el comportamiento y la relación de dichas variables. Es necesario e interesante abarcar otros sectores que permitan complementar la investigación, para ello se debe realizar un estudio comparativo entre el sector público y el sector privado que permita determinar los niveles de satisfacción percibidos por el personal de enfermería de ambos sectores, los niveles de intención de irse de la institución que tienen los mismos y el grado de relación de ambas variables en un plano cargado del escenario sociopolítico y económico actual del país.

A su vez, de acuerdo a los datos obtenidos en el estudio se puede afirmar que aquellos factores motivacionales son los que permiten un nivel aceptable de satisfacción, es por ello que la gestión de Recursos Humanos debe enfocarse en estos elementos para así lograr altos índices de satisfacción en el personal, sobre todo en los componentes de reconocimiento y promociones donde el departamento de Capital Humano tiene gran responsabilidad.

Cabe destacar que a pesar de que la muestra de personal de enfermería arrojo una mínima propensión de abandonar la institución, se alienta a los departamentos de Capital Humano de las instituciones de salud a mostrar mayor interés por mejorar las expectativas que tienen las personas sobre la valoración que se le da a sus acciones, bien sea a través del reforzamiento de aquellas conductas que contribuyen al mejoramiento de la institución haciéndoles sentir que su trabajo es valorado y tomado en cuenta por la institución, de manera que se obtenga una retroalimentación positiva entre personal-supervisor-paciente.

No menos importante se debe incentivar como equipo de salud e individualmente a cumplir sus funciones a beneficio del paciente, así como planificar tareas que requieran la participación activa del personal de enfermería.

Por otra parte, los instrumentos utilizados en la investigación deben ser simplificados de manera que sea más rápido el tiempo de respuesta de los encuestados, no solo para poder conocer de una mejor manera cuales son las percepciones y los intereses que posee el personal sino para que permita llevar a cabo decisiones fundadas en el mejoramiento de los componentes que tienen mayor impacto sobre ambos niveles lo que se traduce en un capital humano mejor reconocido así como eficiente.

Es necesario para todos los investigadores inclinados en esta área que se continúe profundizando en este tema, de modo que se logre mejor entendimiento de las relaciones de dichas variables, facilitando el proceso de identificación de estrategias de promoción, formación y reclutamiento de personal sea cual sea el tipo de institución.

Limitaciones

A continuación se presentan las limitaciones que estuvieron presentes durante el desarrollo de la investigación.

En primer lugar, la recaudación de los datos en la institución ocasiono demoras, debido a que muchas de las enfermeras no estuvieron de acuerdo en participar en la investigación. Hay que enfatizar el hecho de que la institución se encontraba discutiendo el

contrato colectivo, lo cual pudo haber influido en la receptividad del personal de enfermería para responder el instrumento requerido. Y esto pudiese haber afectado con cierto sesgo las respuestas.

Por otra parte, recolectar los datos en los turnos de la noche y en los momentos en los que las enfermeras se encontraban cambiando de guardia resultaba engorroso puesto que ocasiono la ausencia de respuestas efectivas y el tiempo que fue invertido en espera de las mismas.

Por último, debido a las numerosas labores que realizaba el personal al momento de responder la encuesta, no fue posible en muchos casos tomarse el tiempo suficiente para responder el instrumento objetivamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arrieta, C y Navarro, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades en psicología*, *22*(109), 67-90. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-64442008000100004&lng=pt&tlng=es.

Abrajan, M., Contreras J. y Montoya S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, *14*, 105-118. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf

Acosta, D. y Carrillo, A. (2012). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales "Ruiz y Páez" y "Dr. Héctor Nouel Joubert". (Trabajo de Grado de Licenciatura). Universidad de Oriente, Bolívar, Venezuela.

Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Lake, E. T., & Cheney, T. (2008). Effects of hospital care environment on patient mortality and nurse outcomes. *Journal of Nursing Administration*, (38), 223–229. DOI: 10.1097/01.NNA. 0000312773.42352.d7.

Arellano, J. (2010). *La Motivación del Personal como Elemento para Promover la Productividad en las Empresas* (Trabajo de Grado no publicado) Universidad Veracruzana, México. Recuperado de http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28034/1/JoseArellanoReyes.pdf

Arias, F. (1999). *El Proyecto de investigación: Guía para su elaboración* (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Badell, C. y Stanchieri, Y. (2011). *Satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de irse. un estudio comparativo de dos empresas multinacionales*. (Trabajo de Grado de licenciatura no publicado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela). Recuperada de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3028.pdf

Borkowski, N., Amann, R., Song, H., Weiss, C., (2007). Nurses' intent to leave the profession: Issues related to gender, ethnicity, and educational level. *Health Care Manage Rev, 32*(2), 160-167. Recuperado de http://www.researchgate.net/publication/6390959_Nurses'_intent_to_leave_the_profession_Issues_related_to_gender_ethnicity_and_educational_level.

Castle, N. G., Engberg, J., Anderson, R. & Men, A. (2007). Job satisfaction of nurse aides in nursing homes: Intent to leave and turnover. T*he Gerontologist,47,*193-204).Recuperado de http://search.proquest.com/docview/211020569?accountid=119781.

Chay Hoon, L., & Bruvold, N. T. (2003). Creating value for employees: investment in employee development. *International Journal of Human ResourceManagement,14,*981-1000. Doi:10.1080/0958519032000106173

Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M & Gómez, C. I., (2013) Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Revista Latino-Americana de Enfermagem .Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf

Chiavenato, I. (2007). *Administration de recursos humanos*. México D.F, México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores

Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. (3ª ed.). México D.F., México: Editorial Mc. Graw Hill

Cifuentes-Rodríguez, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención* (Tesis de Grado de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia Recuperado de: http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf

Consejo internacional de enfermeras (2006). *Contratación y retención de las enfermeras*: *Formación de unos recursos humanos motivados.* Ginebra, Suiza. Recuperado de: http://www.consejogeneralenfermeria.org/index.php/internacional/cie/finish/63-cie/1203-29-

contratacion-y-retencion-de-las-enfermeras-formacion-de-unos-recursos-humanos-motivados

Currivan, D. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management*, Vol. 9, No. 4, pp. 495-524.

Dessler, G. (1976). Organización y Administración: Enfoque situacional. Bogotá, Colombia.

El-Jardi, F., Dimassi, H., Dumit, N., Jamal, D. & Mouro, G. (2009). A national cross-sectional study on nurses' intent to leave and job satisfaction in Lebanon: implications for policy and practice. *BMC Nursing, 8*(3), 1-13. Recuperado de http://download.springer.com/static/pdf/585/art%253A10.1186%252F1472-6955-8-3.pdf?originUrl=http%3A%2F%2Flink.springer.com%2Farticle%2F10.1186%2F1472-6955-8-3&token2=exp=1442718582~acl=%2Fstatic%2Fpdf%2F585%2Fart%25253A10.1186%25252F1472-6955-8-3.pdf%3ForiginUrl%3Dhttp%253A%252F%252Flink.springer.com%252Farticle%252F10.1186%252F1472-6955-8-3*~hmac=47258bfd2cd747c56fcabe79ec053167a8a24db14b0cd9c0fbb8b0085fd3b51d

Federación Médica Venezolana. (2008). *Diagnóstico del sector salud en Venezuela. Estudios de las enfermedades emergentes y Re emergentes*. Ponencia central. Recuperado de http://www.ovsalud.org/doc/ponencia-central.pdf

Fernández, Villagrasa, Gamo, Vázquez, Cruz, Aguirre y Andradas (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública, 69* ,487-497. Recuperado de http://www.msssi.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf

Flores, Roberto., J. L. Abreu y M. H. Badii (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *International Journal of Good Conscience*, *3*(1). Recuperado de: http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf.

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional.* México D.F., México: Oxford University Press México.

Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela No. 38.263, Decreto N° 3.799 de fecha: 01-09-2005. Articulo. 2

García, A. y García, M. (2009). Compromiso organizativo e intención de abandono del directivo de la subsidiaria en la empresa multinacional: influencias culturales y de participación en el gobierno. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 44, 111-141.

Gholami, M., Talebiyan, D., Aghamiri, Z. y Mohammadian, M. (2012). Reliability and validity of "Job Satisfaction Survey" questionnaire in military health care workers. *Iranian Journal of Military Medicine*, 13, 241-246.

Gómez-Mejía, L. R.; Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*, 3ª edición, Pearson Educación, Madrid.

Halepota, J.(s/f). Predictors of job satisfaction of public employees. [Informe en línea]. Recuperado el 25 de septiembre en http://www.brunel.ac.uk/329/BBS%20documents/PHD%20Doctoral%20Symposium%2009/Jamshedhalopota0631627.pdf

Hay un déficit mundial de 7,2 millones de trabajadores sanitarios. (2013.). *El Nacional*, Recuperado de http://www.el-nacional.com/salud_y_bienestar/CRISIS-DEFICIT-MUNDIAL-SANITARIOS-TRABAJADORES_0_298770333.html

Hernández E. (2009). Satisfacción laboral del personal de enfermería asignado a los operativos de la misión milagro en la Ciudad hospitalaria Dr. Enrique tejera. Valencia estado Carabobo cuarto trimestre de 2008 (Trabajo Grado no publicado). Recuperado de

http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/1161/1/SATISFACCION%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20DE%20ENFERMERIA%20ASIGNADOS%20A%20LOS%20OPERATIVOS%20DE%20LA%20MISION%20MILAGRO.pdf

Hernández, M., Hernández, A., Nava, Ma., Pérez, M., Hernández, M.G., Matus R. & Balseiro, C., (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería universitaria, 9* (1),7-15. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es&tlng=es

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill.

Hernández, J., Rondón, R., Ariza, N. & Manrrique, F. (2010). Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E hospital San Antonio de Soatá. *Revista Salud Historia Sanidad, 5*(2). Recuperado de http://revistas.uptc.edu.co/revistas/index.php/shs/article/view/1892

Hinshaw, AS, y Atwood, JR (1984). La rotación del personal de enfermería, el estrés y la satisfacción: modelos, medidas, y la gestión. *Revista anual de la investigación en enfermería,* 133-153.

Hong, L., While, A. y Barriball, L. (2007) A model of job satisfaction of nurses: A reflection of nurses working lives in Mainland China. *Journal of Advanced Nursing, 58*, 468-479.

Jiménez, V. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, *8*(1), 141-150. Revisado el 08 septiembre de 2015 desde: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002012000100009&lng=en&tlng=es.Killian, R. (1990). *Dirección en la Administración.* México: Editorial Reverte.

Instituto Nacional de Salud Pública de México (2010). *Formación, empleo y regulación de los recursos humanos para la salud.* Recuperado de: http://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/planificacion_rhus_gnigenda.pdf%20.

Jordi, C., Mañe, F., Manjón, M. Graduarse en la universidad en tiempos de crisis: la importancia de la experiencia y los conocimientos propios de la universidad. Qure, departamento D'Economia Universitat Rovira i Virgil. Revisado de: http://aeet-jel.es/sites/default/files/comunicaciones/jordi_mane_manjon_2015_0.pdf.

Krieger, M. (2005). Sociología de las Organizaciones: Desarrollo y comportamiento Organizacional - diagnóstico e intervención. Buenos Aires: Pearson - Prentice Hall. Primera reimpresión.

Laine, M., van der Heijden, B. M., Wickstrom, G., Hasselhorn, H., & Tackenberg, P. (2009). Job insecurity and intent to leave the nursing profession in Europe. *International Journal of Human Resource Management*, *20* (2), 420-438. Doi:10.1080/09585190802673486.

Luthans, F. y Kreitner, R. (1991). *Modificación de la Conducta Organizacional*. México D.F., México: Editorial Trillas.

Ma, J., Lee, P., Yang, Y. y Chang, W. (2009). Predicting factors related to nurses' intention to leave, job satisfaction, and perception of quality of care in acute care hospitals. *Nursing Economics, 27*(3), 178-84, 202. Recuperado de http://search.proquest.com/docview/236974739?accountid=119781.

Márquez, M (2006), *Satisfacción laboral. Qué es la Satisfacción laboral* [Documento en línea]. Disponible: http://www.wikilearning.com/monografia/satisfacción_laboral-que es la satisfacción_laboral/ 16141-2 [Consulta: 2008 Octubre, 08]

Mccaffery, James A. (2011). Superando el obstáculo de la implementación: poniendo en acción las herramientas para la promoción de recursos humanos en salud. *Rev. perú. med. exp. salud publica* [online], *28*(2). Recuperado

de<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000200022&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1726-4634

Malagón-Londoño, G., Galán Morera, R. y Pontón Laverde, G. (2009). Administración Hospitalaria (3ª. ed.). Editorial Médica Panamericana.

Marques, M. y Marcano, D. (2010). Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado (Tesis de Grado no publicado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS0013.pdf

Masroor A. y Fakir M. (2009). *Level of job satisfaction and intent to Leave among malaysian nurses.* Recuperado de: http://www.saycocorporativo.com/saycoUK/BIJ/journal/Vol3No1/Article_10.pdf

McCarthy, G., Tyrrell, M. y Cronin, C.(2002). National Study of Turnover in Nursing and Midwifery. Recuperado de: http://health.gov.ie/wp-content/uploads/2014/04/tover.pdf

Medina, E. (2012). Job Satisfaction and Employee Turnover Intention: What does Organizational Culture Have To Do With It?, Columbia University Academic Commons. Recuperado de http://hdl.handle.net/10022/AC:P:19055.

Navazo, F. (s.f). L*a gestión de los recursos humanos de enfermería a través del sistema informático Flor+*. Recuperado de http://www.tecnova.es/flor/puertahierro.pdf

Organización Mundial de la Salud (s.f). *Directrices: Incentivos para los profesionales de tención de salud.* Recuperado de http://www.who.int/workforcealliance/documents/Incentives_Guidelines%20SP.pdf

Organización Mundial de la Salud (2000). Mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Recuperado de http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_ch1_es.pdf?ua=1

Organización Mundial de la Salud (2006). *Perfil mundial de los trabajadores sanitarios.* Recuperado de http://www.who.int/whr/2006/06_chap1_es.pdf

Organización Mundial de la Salud (2009). *Manual de seguimiento y evaluación de los Recursos Humanos para la Salud.* Recuperado de http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789243547701_spa.pdf.

Organización Mundial de la Salud (2013) In*forme sobre la salud en el mundo 2013: investigaciones para una cobertura sanitaria universal.* Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85763/1/9789240691223_spa.pdf?ua=1

Organización Mundial del Trabajo (1987). *Resolución sobre la actualización de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones.* Recuperado de: http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/docs/resol08.pdf

Organización Panamericana de la Salud (2012). Observatorio regional de recursos humanos en Salud. *Enfermeras.* Recuperado de http://www.observatoriorh.org/?q=node/554

Panunto M.R. y Guirardello E.B. (2013). Ambiente de la práctica profesional y el agotamiento emocional entre enfermeros de terapia intensiva. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* Recuperadodehttp://www.scielo.br/article_plus.php?pid=S0104-11692013000300765&tlng=es&lng=en

Pineda, V., (2009). Informe final de investigación: *Caracterización de la fuerza de trabajo en enfermería en Guatemala.* Recuperado de: PDFsharp1.2.1269-g (www.pdfsharp.com).

Rada, G (2007). Condiciones básicas en la definición, registro y medición de variables. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: http://escuela.med.puc.cl/recursos/recepidem/introductorios6.htm

Rebolledo-Malpica, D.N., Zambrano, N., González, M. (2010). *La revista de Enfermería y Otras Ciencias de la Salud. Salud, Arte y Cuidado, 3* (1y 2), 50-56

Restrepo, L. y González, J. (2007). De pearson a spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias, 20,* 183-192. Recuperado de https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAAahUKEwjE2PO664fIAhUGez4KHSS9Ba8&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3239054.pdf&usg=AFQjCNFqV4-PMk0nNVtmpMcsPvTevQt6kQ&sig2=CFU6GPezNYcmbFOC9fVWcw

Robbins, S.P. (1994). *Administración: Teoría y Práctica* (4ta. ed.) México, D.F., México: Prentice-Hall Hispano Americana.

Robbins, S.P. (1996). *Comportamiento organizacional.* México: D.F, México:. Prentice-Hall Hispano Americana.

Rosas, A. & Zuñiga, J. (Sin fecha). Estadística descriptiva e inferencial I. Colegio de Bachilleres. Recuperado de http://www.conevyt.org.mx/bachillerato/material_bachilleres/cb6/5sempdf/edin1/edi1_f03.pdf

Rosenbluth, H. & Mc Ferrin, D. (1992). *The Customer comes Second.* New York, United states: William Morrow & Co.

Ruey-Juen, C., Chen-Wei, Y., Cheng-Min, C. & Bor-Wen, C. (2014). Relationships among work value, quality of work life, and turnover intension in nurses in Yunlin, Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation, 6* (4), 99-108.

Ruzafa, M., Madrigal, M., Velandrino, A., & López, L. (2008). *Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses.* Recuperadode http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112008000500007&lng=en&tlng=es.10.1590/S0213-91112008000500007

Sánchez, M., Jiménez, M. & Parra, R. (2013). Afrontamiento del personal de enfermería frente a la crisis actual: propuestas de mejora. *Revista Enfermería CyL, 5(2)*, 4-11. Recuperado de:

http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/viewFile/102/82

Sarria Castro M, Silva Ayçaguer LC. (2004). Las pruebas de significación estadística en tres revistas biomédicas: una revisión crítica. *Rev Panam Salud Publica, 15*(5):300–6

Sayegh, V. (2000). *Tácticas de influencia, propiedades motivantes del puesto e intención de rotación de empleados en organizaciones* (Trabajo de Grado a no publicado). Universidad Católica Andrés Bello, Carcas, Venezuela.

Sierra Bravo, R. (1995) Tesis Doctorales y trabajos de investigación científica. Madrid: Editorial Paraninfo

Spector, P (2002). Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y Práctica. México. Manual Moderno.

Spector, P (1985). *Measurement of human service staff satifaction: Development of the job satisfaction surveys*. American Journal of Community psychology, Vol 13, No. 6, 1985. University of South Florida. Recuperado (12, junio, 2015), de (http://www.springerlink.com/content/gn127xn711678113/)

Strauss, A.; Corbin, J. (2002). Bases de la Investigación Cualitativa: Técnicas y Procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Medellín: Editorial CONTUS

Strauss, G y Sayles, L. (1992). *Personal.* México: Editorial Prentice Hall.

Urquijo, J. (2001). *Teoría de las relaciones industriales: de cara al siglo XXI* (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Velando, M.E. (2004). El proceso de abandono voluntario: Revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la*

Empresa, *10*, 157-169. Recuperado de: http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v10/103157.pdf

Vila, M. (2005). *Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero*. Trabajo de Grado de Licenciatura de Relaciones Industriales, mención Recursos Humanos. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Villalba,O. (2001). Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración,* 5(17).

Wayne Mondy, R. Administración de Recursos Humanos. Edición 11. México: Editorial Pearson.

Zúñiga, Y. y Paravic T. (2009). El género en el desarrollo de la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. Vol. 25, No 1-2. Ciudad de la Habana. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864- 03192009000100009&script=sci_arttext

Zhao, X., Sun, T., Cao, Q., Li, C., Duan, X., Fan, L. y Liu, Y. (2013). The impact of quality of work life on job embeddedness and affective commitment and their co-effect on turnover intention of nurses. *Journal Of Clinical Nursing*, *22*(5/6), 780-788. Doi:10.1111/j.1365-2702.2012.04198.x

ANEXOS.

ANEXO A. Encuesta

Instrumentos para recolección de datos

Instrucciones.

1. El siguiente es un instrumento usado con fines meramente académicos para obtener el título de licenciados en relaciones industriales de la Universidad Católica Andrés Bello.
2. A lo largo de la siguiente encuesta encontrara dos instrumentos independientes.
3. Las preguntas presentadas a continuación deben ser contestadas en su totalidad, las mismas son de carácter confidencial.
4. No deberá colocar ningún tipo de identificación personal ya que se trata de un estudio anónimo.

PARTE I: *Rasgos personales y vinculación laboral*.

Suministre la información que se le solicita a continuación escribiendo su respuesta en el espacio que corresponde. Solo podrá escoger una opción por cada pregunta, marcando con una "X" el cuadro propio a su elección.

Genero	Edad	Nivel educativo	Antigüedad	Turno Laboral	Tipo de enfermera (o)
M ☐ F ☐	De 21 a 26 ☐ De 27 a 32 ☐ De 33 a 38 ☐ De 39 a 44 ☐ De 45 a 50 ☐ De 51 o mas ☐	T.S.U. ☐ UNIVERSITARIO ☐ ESPECIALISTA ☐ MAGISTER ☐	De 2 a 6 meses ☐ De 7 meses a 1 año ☐ De 2 a 10 años ☐ De 11 a 19 años ☐ De 20 a 28 años ☐ De 29 años o mas ☐	AM ☐ PM ☐ NOCHE I ☐ NOCHE II ☐	I ☐ II ☐ III ☐ Coord. ☐

Parte II: *Cuestionarios*

Cuestionario I: Satisfacción Laboral

Al lado de cada enunciado hay una escala de cuatro (4) opciones que van desde "Muy de acuerdo" hasta "Muy en desacuerdo". Por favor escoja solamente una opción por cada enunciado, colocando "X" en el recuadro correspondiente a la opción de su elección. No deje enunciados sin contestar.

#	AFIRMACIONES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Siento que me están pagando una cantidad justa por el trabajo que realizo				
2	Las enfermeras reciben ascensos en la misma medida que en otras Instituciones.				

3	Mi Jefe/Director/Supervisor es muy competente realizando su trabajo.				
4	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo				
5	Los aumentos salariales son pocos y distanciados entre si				
6	Aquí tenemos pocos reconocimientos para los trabajadores				
7	Hago demasiado papeleo				
8	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo				
9	En esta institución los procesos de comunicación son muy buenos				
10	Me siento poco valorado por la institución cuando recibo mi sueldo				
11	Realmente las oportunidades de ascenso en mi trabajo son muy pocas				
12	Mi Jefe/Director/Supervisor muestra muy poco interés por los sentimientos de sus subordinados				
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como en la mayoría de otras instituciones				
14	Cuando realizo un buen trabajo en la institución, recibo el reconocimiento apropiado				
15	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan realizar un buen trabajo				
16	Me siento satisfecho con mis oportunidades de ascenso salarial				
17	A menudo siento que no sé lo que está ocurriendo con la institución				
18	Tengo que realizar esfuerzos para poder integrarme al equipo				
19	Me siento orgulloso por el trabajo que realizo				
20	Existen beneficios que no tenemos y deberíamos tener				
21	Cuando me asignan una responsabilidad/ proyecto, no recibo una buena explicación de cómo hacerlo				
22	A veces siento que mi trabajo (rol/proyecto/actividades) no tienen sentido				
23	Aquellos que realizan bien su trabajo en la institución, tienen una buena probabilidad de ser ascendidos				
24	El paquete de beneficios que tenemos es el más adecuado a nuestra dinámica laboral				

25	Tengo demasiado trabajo operativo, lo cual afecta los proyectos/actividades que estoy llevando a cabo				
26	Mi trabajo es agradable				
27	Siento que mi esfuerzo no es recompensado como debería ser				
28	Me divierto con mis compañeros de trabajo				
29	Estoy satisfecho con mis oportunidades de ascenso				
30	Mi Jefe/Director/Supervisor es injusto conmigo				
31	Me siento a gusto con mi Jefe/Director/Supervisor				
32	Siento que mi trabajo no es apreciado por los demás				
33	Mis esfuerzos por realizar un buen trabajo rara vez son bloqueados por la burocracia				
34	Me agradan las personas con las que trabajo				
35	Me gusta lo que hago en mi lugar de trabajo				
36	Los objetivos de la institución no están claros para mi				

Cuestionario II: Intención de abandonar la organización.

Al lado de cada enunciado hay una escala de cuatro (4) opciones que van desde "Muy de acuerdo" Hasta "Muy en desacuerdo". Por favor escoja solamente la opción por cada enunciado, colocando una "X" en el recuadro correspondiente a la opción de su elección. No deje enunciados sin contestar.

#	AFIRMACIONES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Si recibiera una mejor remuneración en otra institución seguramente no estaría trabajando aquí				
2	De tener mayores oportunidades de promoción en otra institución no estaría trabajando aquí				
3	Si supiera que en otro trabajo la relación con mi Jefe/Director/Supervisor es similar a la que tengo actualmente, me iría a otra institución				
4	Para abandonar esta institución e irme a otra, me conformo con tener el mismo respeto y reconocimiento que tengo actualmente en mi trabajo				

5	No importa la relación que vaya a tener con mis colegas de trabajo, igual aceptaría irme a otra institución				
6	Bajo los mismos esquemas de comunicación institucional que tengo en mi trabajo, aceptaría otra oferta				
7	Aceptaría la oferta de otra institución así me pagaran el mismo paquete salarial que devengo actualmente				
8	Aceptaría cambiar de institución, así reciba los mismos beneficios que tengo en este trabajo				
9	Si tuviera la garantía de tener mejores relaciones con mis compañeros en otro trabajo, seguramente aceptaría irme				
10	Me marcharía a otro trabajo así tuviese que responder a el mismo esquema de normas y procedimientos que me exigen actualmente				
11	Si me ofrecen un trabajo con funciones y/o responsabilidades no tan agradables como las que tengo actualmente, igual aceptaría la oferta.				
12	Aceptaría trabajar en otra institución así obtenga una remuneración un poco inferior a la actual.				
13	Con beneficios más atractivos a los que percibo en la actualidad, definitivamente aceptaría trabajar en otra institución				
14	No aceptaría ninguna oferta que implique funciones y/o responsabilidades distintas a las que estoy a cargo en este momento				
15	Así mi esfuerzo no sea valorado y respetado como lo ha sido hasta ahora, igualmente aceptaría irme				
16	Así no tenga oportunidades de ascender me iría igualmente a otra institución				
17	Aceptaría irme a otro trabajo aún cuando los procesos de comunicación no sean los mejores.				
18	Solo aceptaría otras ofertas de trabajo si tuviera seguridad de contar con relaciones similares a las que mantengo actualmente				
19	No importa si mi jefe/Director/Supervisor mantiene una buena relación conmigo, igual aceptaría trabajar en otro lugar				
20	Tendrían que ser mayores los estándares de reconocimiento y agradecimiento para que yo pueda aceptar otra oferta				
21	Cambiaría el trabajo (Rol/Proyectos/actividades) que tengo actualmente si me ofrecen funciones y /o responsabilidades de mayor reto y nivel				
22	Así no tenga condiciones de trabajo similares a las que tengo actualmente, aceptaría la oferta de otra institución				
23	Seguramente aceptaría otras ofertas así reciba beneficios menos atractivos				
24	Teniendo posibilidades de ascensos y promociones similares a las de mi trabajo actual, probablemente aceptaría la oferta de otra institución				
25	Seguramente si tuviera la oportunidad de trabajar con un Jefe/Director/Supervisor más competente y agradable, aceptaría cambiar de institución.				
26	Si me aseguran mejores condiciones de trabajo, definitivamente aceptaría la oferta				
27	Si la organización me garantiza la mejora de los procesos de comunicación, aceptaría otra oferta				

ANEXO B. Baremo de Satisfaccion Laboral.

Medias de Respuesta	Escala Cualitativa
0-1,49	Nivel de Insatisfacción Laboral
1,50- 2,49	Bajo nivel de Satisfaccion Laboral
2,50- 3,49	Nivel intermedio de Satisfaccion Laboral
3,50- 4	Nivel alto de Satisfaccion Laboral

ANEXO C. Baremo de Intención de abandono institucional.

Medias de Respuesta	Escala Cualitativa
0-1,49	No hay intención de abandonar la institución
1,50- 2,49	Bajo nivel de intención de abandono institucional
2,50- 3,49	Nivel intermedio de intención de abandono institucional
3,50- 4	Nivel alto de intención de abandono institucional