

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO DE GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

***EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN RELACIÓN A LAS
CONDICIONES DE TRABAJO DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN
EN LA "MATERNIDAD CONCEPCIÓN PALACIOS"***

Trabajo de investigación presentado por:

Betty de los Angeles, BORGES

Como un requisito parcial para obtener el título de
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES
EN SALUD

Realizado con la asesoría del profesor: Miguel LEAL

Caracas, Marzo del 2008



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES
EN SALUD

NOMBRE: Betty de los Angeles Borges

Este trabajo especial de grado ha sido aprobado en nombre de la
Universidad católica Andrés Bello por el siguiente jurado examinador

JURADO

ASESOR

FECHA

DEDICATORIA

A *DIOS*

Que siempre me ha guiado en las decisiones que debo tomar

AGRADECIMIENTO

A todos mis compañeros, Enfermeras (os) adscritos a la
“Maternidad Concepción Palacios”

En especial al Profesor Miguel LEAL
Quien sin su guía, no sería posible la presente investigación.

Al Dpto. de Enfermería de la
“Maternidad Concepción Palacios”

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INDICE GENERAL	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. EL PROBLEMA.	
Planteamiento del problema.....	2
Formulación del problema.....	2
Resultados esperados.....	3
Objetivos: General y Específicos.....	4-5
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL.	
Antecedentes de la investigación.....	6
Desempeño Laboral de la Auxiliares que se han profesionalizado en El Hospital Central Dr."Antonio María Pineda" Barquisimeto Estado Lara.....	6
Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una Unidad Médica de alta especialidad.....	7
Análisis factorial exploratorio de La Escala de Satisfacción Laboral En empleados de un Hospital Psiquiátrico de Bucaramanga. Colombia.....	8
Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en médicos del Hospital Universitario de Los Andes. Mérida. Venezuela.....	9

	Pág.
Satisfacción Laboral y Burnout en personal de Enfermería de la Unidad Médica de alta especialidad. Hospital de Pediatría. Centro Médico Nacional de Occidente.....	10
Factores Motivadores que influyen en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de Sala de Partos del Hospital Central Universitario Dr. "Antonio María Pineda" Barquisimeto. Estado Lara	11
Estudios de Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral. Argentina.....	12
Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería del sector público Hospital Angel C. Padilla de Tucumán. Argentina.....	13
Satisfacción de personal de Enfermería en Servicio de Oncología...	14
Satisfacción Laboral y su relación con el daño a la Salud Mental de los trabajadores.....	15
Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud en el IMSS. Jalisco – México.....	17
Diagnóstico de las Condiciones Ambientales en relación a Los Factores de Riesgos Físicos (ruido, temperatura e iluminación) Hospital Universitario Dr. "Luís Razetti" de Barcelona.....	18
 MARCO TEORÍCO.-	
Concepto de Satisfacción Laboral.....	19
Variables que inciden en La Satisfacción Laboral.....	20
Teoría bifactorial de Herzberg.....	22
Insatisfacción. Robbins.....	25
Teoría de la motivación de Hackman y Oldham.....	27
Condiciones de Trabajo.....	30
Clasificación de los Riesgos.....	31
El Ruido.....	32

	Pág.
La Temperatura.....	33
La Iluminación.....	34
Normas Covenin.....	35
Bases Legales.....	36
Ley de Ejercicio de la Enfermería.....	36
CAPITULO III. MARCO ORGANIZACIONAL.	
Reseña Histórica de la “Maternidad Concepción Palacios”.....	37
Misión.....	40
Visión.....	40
Base Legal de La M.C.P.....	
Objetivo General y Específicos.....	41
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	
Visión.....	42
Misión.....	
Debilidades.....	43
Fortalezas.....	
Amenazas.....	
Oportunidades.....	44
Objetivos General y Específicos.....	
Estructura.....	45
Funciones de la Jefe de Enfermeras	
De Planificación.....	
De Organización.....	46
De Dirección.....	
De Coordinación.....	47
Técnicas.....	
Docentes.....	48

	Pág.
Funciones de la Adjunta Administrativa	
Características del Trabajo.....	
De Planificación.....	49
Técnicas.....	50
Docentes.....	
Investigación.....	51
Funciones de la Adjunta Asistencial	
Características del Trabajo.....	
De Planificación.....	
Generales.....	52
Técnicas.....	
De Investigación.....	53
Funciones de la Adjunta Docente	53
Características del Trabajo.....	
Generales.....	
Funciones de la Supervisora	
Características del Trabajo.....	54
Administrativas.....	
Técnicas.....	
Docentes.....	
De Investigación.....	57
Organigrama Estructural del Departamento de Enfermería.....	58
 CAPITULO V. MARCO METODOLÓGICO.	
Tipo de Estudio.....	59
Población o Universo.....	61
Muestra.....	62
Criterios de Inclusión.....	64

	Pág.
Criterios de Exclusión.....	64
Fuentes de Información.....	
El Instrumento.....	65
Estructura del Instrumento.....	66
Sistema de Variables.....	67
Variable Dependiente.....	69
Variable Independiente.....	70
Operacionalización de las Variables.....	71-76
 CAPITULO V.	
Presentación y Análisis de los Resultados.....	77
Conclusiones.....	121
Recomendaciones.....	123
 BIBLIGRAFÍAS.....	 124-127

INDICE DE TABLAS

	Pág.
1 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Su tipo de trabajo, tareas y Actividades que usted realiza”	82
2 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”	83
3 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta”	84
4 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “El salario que usted recibe”	85
5 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Las dietas y pluses que recibe”	86
6 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “La remuneración por antigüedad que recibe”	87
7 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “El horario de su jornada laboral	88
8 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar”	89
9 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a : “El ritmo de trabajo a que está sometido”	90

10 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “El sistema de turnos de trabajo”	91
11 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras --- de Atención Directa) en relación a: “La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo”.....	91
12 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo”.....	92
13 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a : “La iluminación de su lugar de Trabajo”.....	93
14 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a : “La ventilación de su lugar de trabajo”.....	94
15 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “La toxicidad, el riesgo de contraer Infecciones o enfermedad profesional”.....	95
16 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “El nivel de ruido de su lugar de trabajo”.....	96
17 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “La temperatura de su lugar de trabajo”.....	97
18 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su centro de trabajo”.....	98

	Pág.
19 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Los sanitarios y los servicios higiénicos de su centro de trabajo y salubridad”.....	99
20 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Las taquillas y vestuarios de su centro de trabajo”.....	100
21 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Los servicios de agua y bar en su lugar de trabajo”.....	101
22 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo”.....	102
23 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa”.....	103
24 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “La posibilidad de asistencia médica que le ofrece la empresa”.....	104
25 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Las prestaciones de seguridad social que recibe”.....	105
26 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Las vacaciones remuneradas -- que obtiene”.....	106
27 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Las oportunidades de promoción”.....	107

	Pág.
37 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “La capacidad para decidir ----- Aspectos del trabajo”.....	117
38 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Participación en las decisiones del Departamento”.....	118
39 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “Participación en la elaboración De los objetivos y políticas de la empresa”.....	119
40 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “El grado de Seguridad de su Empleo”.....	120
41 Frecuencia absoluta y porcentajes de las respuestas emitidas por las Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a: “El abuso de autoridad de que es objeto por parte de la empresa”.....	121

INDICE DE GRÁFICOS

Gráficos		Pág.
1	“Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted Realiza”	82
2	“Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí Mismo”	83
3	“Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta”	84
4	“El salario que usted recibe”	85
5	“Las dietas y pluses que recibe”	86
6	“La remuneración por antigüedad que recibe”	87
7	“El horario de su jornada laboral”	88
8	“Los objetivos, metas y tasas de producción que debe Alcanzar”	89
9	“El ritmo de trabajo a que está sometido”	90
10	“El sistema de turnos de trabajo”	87
11	“La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de – Trabajo”	88
12	“El entorno físico y el espacio de que dispone en su Lugar de trabajo”	89
13	“La iluminación de su lugar de trabajo”	90
14	“La ventilación de su lugar de trabajo”	91
15	“La toxicidad, el riesgo de contraer infecciones o ---- Enfermedades profesionales”	92
16	“El nivel de ruido de su lugar de trabajo”	93
17	“La temperatura de su lugar de trabajo”	94
18	“La distancia y medios de comunicación de su ----- Domicilio a su centro de trabajo”	95

Gráficos	Pág.
19 “Los sanitarios y servicios de higiene de su centro De trabajo y su salubridad”	96
20 “Las taquillas y vestuarios de su centro de trabajo”	97
21 “Los servicios de agua y bar de su lugar de trabajo”	98
22 “Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo”...	99
23 “Las oportunidades de formación que le ofrece la ... Empresa”	100
24 “La posibilidad de asistencia de asistencia médica Que le ofrece su empresa”	101
25 “Las prestaciones de seguridad social que recibe”	102
26 “Las vacaciones remuneradas que obtiene”	103
27 “Las oportunidades de promoción que le ofrecen” ...	104
28 “Las prestaciones que podría percibir”	105
29 “Las condiciones de jubilación que ofrece la empresa”	106
30 “Las relaciones personales con personas de nivel --- Jerárquico similar al suyo”	107
31 “Las relaciones con sus subordinados”	108
32 “Las relaciones con sus superiores”	109
33 “La supervisión que ejercen sobre usted”	110
34 “La forma en que sus superiores juzgan su tarea”	111
35 “La igualdad y justicia de trato que recibe”	112
36 “El apoyo que recibe de sus superiores”	113
37 “La capacidad para decidir aspectos de trabajo”	114
38 “Participación en las decisiones del Departamento” ...	115
39 “Participación en la elaboración de los objetivos y --- Políticas de la empresa”	116

Gráficos		Pág.
40	“El grado de seguridad de su empleo”	117
41	“Abuso de autoridad de que es objeto por parte de la Empresa”	118

DATOS DESCRIPTIVOS.-

Gráficos		Pág.
42	“Ocupación”	119
43	“Sexo”	119
44	“Nivel Académico”	120
45	“Edad”	120
46	“Antigüedad”	120



UNIVERSIDAD CATÓLICA "ANDRÉS BELLO"
VECERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
Post-grado en Gerencia de los servicios de salud

***EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN RELACIÓN A LAS
CONDICIONES DE TRABAJO DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN
LA "MATERNIDAD CONCEPCIÓN PALACIOS"***

Autor: **Lic. Betty Borges**
C.I. 4.246.055

Asesor: **Prof. Miguel Leal**

RESUMEN

El presente estudio está enmarcado en la línea de investigación del Enfermería, el mismo tiene como objetivo: Definir y precisar críticamente el concepto de Satisfacción Laboral mediante un estudio bibliográfico sobre las variables que lo determinan en las enfermeras que laboran en la "Maternidad Concepción Palacios". Para ello se analizaron las variables: Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo, en la primera se estudiaron los siguientes indicadores: 1) Necesidades de tipo social, 2) De tipo personal y 3) De tipo económicas; y en la segunda variable se estudiaron: 1) Higiénicas y 2) De bio-seguridad, respectivamente.

El tipo de estudio llevado a cabo a nivel descriptivo transversal, cuantitativo correlacional y según los objetivos externos es una investigación aplicada. La población estuvo constituida por 350 Enfermeras adscritas al Dpto. de Enfermería de la cual se seleccionó al azar la muestra de 59 Enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras I).

El Instrumento utilizado fue un cuestionario de "Satisfacción Laboral" S4/82 cuyos autores son: J.L. Meliá y J.M. Peiró adscritos a la Universidad de Valencia. España 1.998. se realizó el análisis cuantitativo en relación a los 90 ítems definidos en el instrumento, los cuales tenían varias opciones de respuestas (7). Posteriormente representa gráficamente.

En conclusión, luego de los respectivos análisis existen diversos grados de insatisfacción en cuanto al trabajo que desempeñan dado por las condiciones ambientales, psíquicas a que están sometidas continuamente.

INTRODUCCIÓN

Los profesionales de la salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población. Por ello, es responsabilidad de los establecimientos de salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención, fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, la cual es proporcionada por personas que pueden emplear la misma aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claro y conveniente.

Al respecto, cabe destacar lo que Leddy y Pepper (1989) señalan cuando afirman que "conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una amplia variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma más eficiente y visible. Por ello, Enfermería debe estar consciente de este incremento en los conocimientos y complejidad del usuario y prepararse para responder de manera igualmente calificada y fundamentada en conocimientos".

En este sentido, la institución de salud es responsable ante el público por la atención proporcionada; por ello éste tiene derecho a esperar que el personal de salud se responsabilice de la misma. El personal debe ser capaz de responder a las preguntas del usuario acerca de las acciones y decisiones sobre su estado de salud, ya que el usuario tiene derecho a saber al respecto.

Por esta razón, Salinas C, Laguna J y Mendoza M. (1994) refieren que "los usuarios esperan cortesía, un ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficiente".

Por estos motivos, es importante que en las instituciones de salud se realicen evaluaciones de la calidad del servicio, considerando las expectativas del usuario y del personal de salud, a través de instrumentos de valoración que permitan establecer un diagnóstico situacional que facilite la identificación de los problemas o las deficiencias del mismo..

Al respecto, es necesario destacar la definición sobre calidad de los servicios de salud emitida por Palmer (1989) citado por Vanormeligen y Martínez (1996): "Es la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario". Justamente este es un aspecto muy importante que fue considerado en la búsqueda de respuestas a la interrogante planteada sobre si esta institución estaría llevando a cabo su misión ante la comunidad. También Donabedian (1980) citado por Huber (1999) señala que "la parte central del concepto de calidad es el equilibrio de los beneficios a la salud y los perjuicios a los pacientes". La calidad se puede describir en términos de efectividad y eficiencia, beneficios y daños o lo adecuado de la atención.

Otro aspecto considerado y muy ligado a la calidad de los servicios de salud es el de la satisfacción del usuario, la cual según Vanormeligen y Martínez (1996) "se mide según el grado en el que los servicios de salud satisfacen las necesidades de la población. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibieron y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado". El usuario de las instituciones de salud se enfrenta, generalmente, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar. Por ello todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados y de esta forma facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. Una institución está orientada definitivamente hacia el usuario cuando logra producir los productos o servicios que ellos requieren.

CAPITULO I

EL PROBLEMA.-

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.-

Atravesamos una crisis mundial de los recursos humanos de salud - crisis que se caracteriza por unos graves desequilibrios. En muchos países se plantea el problema del desempleo de las enfermeras y, a la vez, el problema de una grave escasez de ellas. Los motivos de la crisis son diversos y complejos, pero uno de los principales son los entornos poco saludables y el desfavorable ambiente de la organización, característicos de muchos lugares de trabajo. Las desinversiones que tienen lugar en el sector de salud, unidas a unas condiciones y políticas de empleo deficientes (como la exposición a riesgos ocupacionales, la discriminación y la violencia física y psicológica; la remuneración insuficiente; unos equilibrios inestables entre el trabajo y la vida; las cargas de trabajo excesivas; las posibilidades limitadas de desarrollo profesional, etc.) han dado lugar a un deterioro de las condiciones de trabajo en muchos países, incluyendo a nuestro país. En todo el mundo hay pruebas claras de que esto influye de manera gravemente negativa en la contratación y retención de los profesionales de salud, en la productividad y en los resultados de las instituciones de salud, y en último término, en los resultados obtenidos en los pacientes.

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla 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"; puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajador tenga la oportunidad de

mostrar sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés).

La Maternidad Concepción Palacios no se escapa de esta realidad; la marcada escasez de enfermeras conlleva a una sobrecarga de trabajo lo cual desmotiva al trabajador considerando que no hay equidad entre la atención prestada al usuario y sus reivindicaciones sean de diferente índole, lo cual genera insatisfacción. Existe un estimado de usuarios que deben atender las enfermeras, de acuerdo a la Unidad Clínica donde se desempeñe, este excede hasta un cien por ciento la capacidad tanto física como intelectual de la enfermera, poniendo en riesgo su integridad y la del enfermo.

Por lo antes expuesto, se plantea la necesidad de Evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en la “Maternidad Concepción palacios” en relación con las condiciones de trabajo en la que se desempeñan.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.-

¿Existe relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo en el que se desempeñan las enfermeras que laboran en la “Maternidad Concepción Palacios”?

De la incógnita formulada anteriormente se puede inferir la necesidad de evaluar los aspectos definidos en el planteamiento del problema proporcionando una base digna de ser investigada.

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.-

A pesar del proceso de reforma que se está llevando a cabo en el sector salud, las expectativas del trabajador y el proceso mismo de cambio está siendo percibido como una amenaza a la estabilidad laboral, aunado al énfasis sobre la atención con calidad para el usuario sin considerar lo que realmente está sucediendo con el cliente interno. Es menester indagar sobre la satisfacción de los diferentes cargos que desempeña. Difícilmente se podrá llevar a cabo un proceso de atención de calidad si quienes tienen que brindar el servicio carecen de los incentivos y motivación para llevarlo a cabo.

Mediante el estudio de la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo se pretende entender el efecto que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la INSTITUCIÓN para los empleados, específicamente a las enfermeras que laboran en la "Maternidad Concepción Palacios". De esta manera la presente investigación podrá ser un útil conocimiento para que las autoridades que dirigen la institución puedan mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas utilizadas según sea el resultado obtenido. Por lo tanto la eliminación de las fuentes de insatisfacción conllevará a un mayor rendimiento del trabajador y una atención de calidad al usuario.

Una revisión extensa de la bibliografía indicará probablemente que los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo, son el reto del trabajo, el estímulo al mismo, las condiciones de trabajo favorables y colegas que gusten apoyar.

RESULTADOS ESPERADOS

Mediante los índices de Satisfacción Laboral normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tiene algún mal remediable que permitan a las autoridades competentes tomar medidas

tendientes a solventar los problemas detectados o si todo marcha sobre ruedas. No es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo. No suelen ser estos índices unas medidas extremadamente precisas puesto que se basan en una apreciación personal sobre ese conjunto difuso que forman determinados aspectos del trabajo, principalmente psicosociales y organizativos.

Conducir al personal de enfermería hacia una mejor motivación y que al mismo tiempo se sientan satisfechos y orgullosos de lo que están haciendo, lo cual vendrá a garantizar una atención de calidad al usuario.

OBJETIVO GENERAL.-

Definir y precisar críticamente el concepto de Satisfacción Laboral mediante un estudio bibliográfico sobre las variables que lo determinan en las enfermeras que laboran en la “Maternidad Concepción Palacios”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-

- 1.- Determinar los métodos de evaluación de la Satisfacción Laboral.
- 2.- Conocer las condiciones de trabajo en que se desempeñan las enfermeras que laboran en la “Maternidad Concepción Palacios”

- 3.- Aplicar instrumento (cuestionario de satisfacción laboral S4/S82 diseñado por Meliá y Peiró (1998) para evaluar la satisfacción de las enfermeras de la "Maternidad Concepción Palacios"

- 4.- Evaluar la Satisfacción Laboral en relación a las condiciones de trabajo de las enfermeras que laboran en la "Maternidad Concepción Palacios" de acuerdo a los datos obtenidos.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL.-

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

DESEMPEÑO LABORAL DE LAS AUXILIARES DE ENFERMERÍA QUE SE HAN PROFESIONALIZADO EN EL HOSPITAL CENTRAL DR. "ANTONIO MARÍA PINEDA" BARQUISIMETO. EDO LARA. MAYO 2003.

Resumen

Con el objetivo de determinar el desempeño laboral de las auxiliares de enfermería que se han profesionalizado, se realizó un estudio descriptivo con una muestra de 40 enfermeras en las diferentes unidades clínica del Hospital central Dr. Antonio María Pineda, en el lapso Mayo - 2003, Barquisimeto Estado Lara. Fueron evaluados por medio de una encuesta que constaba de 11 partes, distribuidos en 29 preguntas según la escala Lickert, concluyendo: el 40% de las auxiliares de enfermería que se han profesionalizado tienen edades comprendidas entre 35-38 años de edad, y el 45% de ellas tienen una experiencia laboral entre 5-10 años, con 1-3 años del 62.5% de estar profesionalizados, con un 57.5% de auxiliares que se han profesionalizado como T.S.U., a través del BAUXE y el 52.5% no se encuentra inscrita en el colegio, el 50.90% siempre realizan funciones asistenciales, el 41.25% a veces realizan funciones docentes, el 47.5% nunca han realizado funciones de investigación, y el 41.66% nunca han realizado la función administrativa, el 46.25% nunca han cumplido la función gremial y el 48.8% nunca han tenido reconocimiento en su desempeño laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN UNA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD

Resumen

Introducción: En las instituciones que brindan servicios de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad; relacionados estrechamente con el trato personal.

Objetivo: Describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera.

Metodología: Para la evaluación de la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL* 66), y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, se empleó un instrumento para evaluar la calidad de la atención médica. El tamaño de la muestra calculada para proporciones fue de 91 enfermeras y 182pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Para el análisis de los datos se obtuvieron frecuencias absolutas y relativas.

Resultados: La satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción. 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura.

Conclusiones: La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales. Y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DE UN HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE BUCARAMANGA, COLOMBIA

RESUMEN

Antecedentes: La satisfacción laboral es un factor importante para garantizar la productividad de las empresas. Existen varias escalas para cuantificarla. De éstas, la Escala de Satisfacción Laboral (WES-10) recientemente validada es la más breve. No obstante, hasta la fecha no se ha explorado la estructura factorial de la WES-10 en ningún grupo de empleados colombianos.

Objetivo: Determinar la estructura factorial de la WES-10 en empleados de un hospital psiquiátrico público de Bucaramanga, Colombia.

Material y métodos: Se diseñó un estudio de validación de una prueba de tamizaje sin un patrón de oro. Participaron 217 trabajadores (9.8), 75.4 por ciento mujeres, que tenían una edad promedio de 37.7 años (DE 49.5 por ciento con pareja estable, 37.0 por ciento con formación técnica o vocacional, 58.7 por ciento residentes en estrato socioeconómico medio, 51.7 por ciento con funciones asistenciales y 13.0 años en promedio de trabajar en la 8.8). La WES-10 es un instrumento de diez puntos con cinco opciones de respuesta ordinal. Se realizó un análisis factorial exploratorio mediante el método de componentes principales. Se retuvieron los factores que mostraron valores propios mayores de 1.0.

Resultados: La WES mostró una consistencia interna de 0.78 y una estructura de dos factores explicaba el 48.8 por ciento de la varianza. El factor I (adaptación laboral) alcanzó un valor propio de 3.49 y el factor II (autorrealización), 1.39.

Conclusión: La WES-10 muestra una consistencia interna suficientemente alta para ser usada con fines de investigación y una estructura bidimensional que explora satisfactoriamente todo el contenido del contexto.

ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MÉDICOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LOS ANDES. MÉRIDA. VENEZUELA.

Silvana D'Anello¹; Etana Marcano² y Jean Carlos Guerra²

1 Profesor asociado Centro de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Medicina. Universidad de Los Andes.

2 Estudiante de 3er. año de Medicina. Universidad de Los Andes.

Resumen

Los profesionales del área de la salud presentan indicadores de estrés ocupacional más altos que otro tipo de profesionales, repercutiendo ello en la satisfacción laboral y en su desempeño en el trabajo. En la presente investigación se plantearon tres objetivos fundamentales: Identificar los niveles de estrés por especialidad médica, identificar diferencias sexuales en las fuentes de estrés ocupacional y determinar la asociación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral. La muestra fue de 52 médicos de diferentes especialidades y 21 estudiantes del último año de medicina. Se administraron dos instrumentos: el SATRA que mide satisfacción laboral y el ETRA que mide estrés ocupacional. Para el análisis de los datos, se generaron tres grupos de comparación: estudiantes en el área de emergencia, internistas y especialistas. Los resultados indicaron que: (a) No existen diferencias significativas entre los grupos que presentaron puntajes más altos que los internistas en los grupos de comparación en estrés total, sin embargo, se encontró que los estudiantes presentaron una dimensión de estrés denominada Interferencia en el Desempeño de las Funciones, y estos últimos también resultaron más bajos que los especialistas, (b) Para la muestra total el aspecto más estresante es la Interferencia en el Desempeño de Funciones, seguida por Sobrecarga de Trabajo, Conflicto en las Relaciones Interpersonales y finalmente Conflicto de Roles, (c) No se encontraron diferencias entre mujeres y hombres en estrés ocupacional, (d) El estrés está asociado negativamente con la

satisfacción laboral y (e) Los estudiantes que laboran en el área de emergencia están más insatisfechos en el trabajo que los otros dos grupos de comparación. Los resultados se discuten a la luz de las implicaciones del estrés para los trabajadores de los servicios de salud pública.

Palabras clave: Estrés ocupacional, satisfacción laboral, médicos, estudiantes, internistas, especialistas.

SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD MÉDICA DE ALTA ESPECIALIDAD HOSPITAL DE PEDIATRÍA, CENTRO MÉDICO NACIONAL DE OCCIDENTE

Colunga Rodríguez Cecilia 1, Domínguez Díaz Rebeca 1, Del Castillo Hernández

Guadalupe Rosalía 2, Solorio Jara Sergio Alejandro 2, Meléndez González María Griselda 2

1UMAE Hospital de Pediatría CMNO. 2Especialidad de Enfermería en Cuidados

Intensivos, Universidad de Guadalajara-Instituto Mexicano del Seguro Social.

Área en que se ubica: *Sistemas de Salud*

Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral y su asociación con el síndrome de burnout, en personal de enfermería del Hospital de Pediatría CMNO.

Material y métodos: diseño transversal analítico, muestra probabilística, 152 enfermeras todos los turnos, calculada en Epi Info 6.04d, confiabilidad 95%. Utilizamos instrumento validado por Meliá para satisfacción laboral, 26 reactivos, 6 dimensiones: satisfacción con supervisión y participación organizacional, con remuneración y prestaciones, satisfacción intrínseca con trabajo, con ambiente físico, con cantidad de producción y, con calidad de producción; inventario Maslach, 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja

realización; ambos con alfa de cronbach <0.80 . Utilizamos cédula de datos sociodemográficos y laborales. Análisis en SPSS 11.0, aplicando estadística descriptiva e inferencial.

Resultados: edad promedio $36+7.4$, antigüedad en el servicio $2.2+1.1$ años, en IMSS $3.7+1.4$, 58% servicio de hospitalización, 60% enfermera general; satisfacción laboral: 18% baja, 49% moderada, 33% alta. La dimensión mejor calificada fue satisfacción intrínseca con el trabajo, que en 67% fue alta. Burnout: agotamiento emocional de moderado a alto 38%, despersonalización moderada a alta 9%, baja realización personal de moderada a alta 69.5%; 33% presentó burnout. No se encontró asociación significativa ($p<0.5$), entre insatisfacción y presencia de burnout.

Conclusiones: Predominó enfermería general, casados, servicio de hospitalización, poca antigüedad en el servicio. Calificación por dimensiones alta en satisfacción intrínseca con el trabajo y con la supervisión y participación con la organización. Baja con el ambiente físico, con la remuneración y prestaciones y con cantidad de producción. No hay asociación entre baja satisfacción laboral y presencia de burnout.

Palabras clave: satisfacción laboral, burnout, enfermería.

FACTORES MOTIVADORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE SALA DE PARTOS DEL HOSPITAL CENTRAL UNIVERSITARIO DR. "ANTONIO MARÍA PINEDA" BARQUISIMETO- EDO LARA.

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda" de Barquisimeto, de tipo descriptivo con un diseño de campo. La población y muestra estuvo conformada por cincuenta y

siete (57) sujetos a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por veinticuatro preguntas cerradas, con cuatro alternativas de respuesta en escala de Lickert. Dicho cuestionario fue sometido a validez por juicio de expertos. Los resultados evidenciaron que el factor motivador mayor es el amor a la labor que realizan, aspecto que contribuye positivamente en el desempeño, sin embargo, este último queda limitado por el ambiente en que se desenvuelve carente de las necesidades básicas y con poco reconocimiento, remuneración injusta y sin ninguna recompensa pública. Estos resultados permiten afirmar que se deben implementar estrategias que incrementen los factores motivadores que le permitan desempeñarse en un ambiente adecuado, situación que influye en la actitud motivacional del personal de enfermería y redundando en una prestación de servicio de alta calidad al individuo, familia y comunidad.

ESTUDIO DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL HOSPITAL ANGEL C. PADILLA DE TUCUMÁN. ARGENTINA.

Alicia Ruth Fernández, *Carlos E. Briceño, **Ramón Nicasio Herrera,
Julio Enrique Enders, *

- Licenciado en Enfermería – Supervisor de Enfermería del Hospital Angel C. Padilla de Tucumán –
** Doctor en Medicina – Prof. Asociado Departamento Clínica Médica, Universidad Nacional de Tucumán.
***Doctor en Química – Prof. Titular de Física Biomédica. Escuela de Kinesiología y Fisioterapia. FCM UNC
**** Doctora en Medicina y Cirugía – Prof. Titular y Directora del Departamento de Admisión de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba.

RESUMEN:

En el presente estudio se planteó identificar los riesgos ergonómicos a los que se expone el personal de enfermería, y determinar la contribución de estos factores ergonómicos y de los índices de satisfacción laboral como factores de riesgo laboral. Se incluyeron en el estudio a los 150 profesionales de enfermería que realizan atención directa al paciente internado. Se utilizó una matriz de evaluación de riesgos para registrar los factores ergonómicos, y un cuestionario de preguntas para medir el grado de satisfacción laboral. El análisis sociodemográfico reflejó un predominio de sexo femenino sin capacitación universitaria. En el estudio sobre los riesgos ergonómicos a los que este personal está expuesto, se observó una alta prevalencia de los mismos, acompañada de valores de riesgo relativo que permitirían explicar el alto índice de patologías encontradas. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, el análisis muestra conformidad en el tipo de trabajo que se realiza y la relación con los compañeros. El salario y posibilidades de ascenso son las que produjeron mayor insatisfacción. Se concluye la necesidad de mejorar las condiciones laborales y disminuir el alto índice de patologías de origen profesional incorporando medidas preventivas mediante procedimientos de control, promoción de programas de entrenamiento y capacitación.

SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SECTOR PÚBLICO (HOSPITAL ÁNGEL C. PADILLA DE TUCUMÁN. ARGENTINA.**RESUMEN**

Objetivos: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público.

Material y Métodos: Se realiza un estudio prospectivo de corte transversal, donde se analizan los distintos componentes de la satisfacción laboral. Se aplica un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral y se agregan variables sociodemográficas como sexo, edad y capacitación en enfermería del personal del Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina.

Resultados: Se presentan los resultados de un grupo de enfermeros (n= 50), con edad comprendida entre 21 y 60 años, el 70% (n= 35) de sexo femenino. El nivel de capacitación está representado por un 80% de auxiliares de enfermería. El 90% (n= 45) se encuentra insatisfecho, y solo un 10% (n= 5) manifiestan estar bastante satisfechos. Se encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral.

Palabras clave: Salud ocupacional, Satisfacción laboral, Personal de enfermería.

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN SERVICIOS DE ONCOLOGÍA

Idalmis Infante Ochoaⁱ; Armando Moret Montanoⁱⁱ; Idelmis Curbelo Herediaⁱⁱⁱ

ⁱMáster en Enfermería, Investigador agregado, Profesora Auxiliar

ⁱⁱMáster en Enfermería, Investigador agregado, Profesor Asistente

ⁱⁱⁱLicenciada en Enfermería

RESUMEN

El ejercicio de Enfermería Oncológica demanda un despliegue de actividades que necesitan de un control más riguroso que en otras disciplinas, por estar expuesto a múltiples agresiones que traen como

consecuencia el desgaste físico y emocional de los profesionales dedicados a cuidar pacientes con cáncer. El grado de satisfacción del personal de enfermería oncológica, es un factor indispensable para mantener equilibrio en su actividad. En el país no se han realizado estudios acerca de satisfacción laboral en enfermeros que trabajan con pacientes oncológicos, es por eso que se realizó un estudio de intervención descriptivo prospectivo en el Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología durante el año 2004. El universo lo constituyó todo el personal de enfermería activo en el momento del estudio. Se aplicó un instrumento sobre satisfacción que incluyó factores de motivación intrínseca y extrínseca. Los resultados se expresaron en valores absolutos y relativos. Los objetivos fueron determinar satisfacción laboral del personal de enfermería oncológica con la atención brindada. Este personal se siente satisfecho con la atención que brinda, con el ambiente de trabajo, desarrollo profesional y desempeño del rol. Siente insatisfacción con las condiciones de trabajo, remuneración salarial y reconocimiento social. Se obtuvieron los primeros indicadores de validación y confiabilidad de un instrumento para evaluar la satisfacción. Realizar esta evaluación es vital porque contribuye a definir las acciones que pudieran solucionar los problemas planteados.

Palabras clave: Enfermería, satisfacción, oncología.

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DAÑO A LA SALUD MENTAL DE LOS TRABAJADORES:

Espinosa Moreno Lourdes Judith, Urbiola Verdejo Marcos, Sánchez Vizcaíno Pedro.

OBJETIVO: Determinar el impacto del grado de satisfacción laboral del trabajador en el estado de salud mental.

ANTECEDENTES:

En la actualidad las empresas buscan medir y mejorar las actitudes de sus miembros, ya que esto trae como consecuencia múltiples beneficios. Las actitudes dependen del estado de motivación y satisfacción que mantenga un trabajador. La satisfacción de los trabajadores es un indicador de calidad de vida laboral y existe una relación significativa entre las medidas de satisfacción laboral y las medidas de salud mental. Establecer estrategias que disminuyan el grado de insatisfacción, es beneficio para el desarrollo integral de un trabajador.

MATERIAL Y METODOS:

Se realizó un estudio observacional transversal comparativo, incluyéndose 16 trabajadores de una empresa metal mecánica, del sexo masculino, de 20 a 45 años , se excluyeron aquellos trabajadores con enfermedad crónico degenerativa o psiquiátrica, se aplicó un cuestionario de grado de satisfacción laboral y de salud total, se determinó el riesgo de afección mental por un grado de satisfacción bajo.

RESULTADOS:

Los trabajadores satisfechos un 22% presentaron puntuación sospechosa para alteraciones patológicas y los insatisfechos un 14%. El valor de la prueba de Chi ² fue de 0.162.

CONCLUSIONES: Se encontró que la salud mental de los trabajadores satisfechos con su trabajo y aquellos insatisfechos es igual en ambos grupos.

SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD EN EL IMSS, JALISCO 1999-2002

Carlos Enrique Cabrera Pivaral, Sergio Adalberto Franco Chávez,
Guillermo González Pérez,

RESUMEN

Se efectuó una investigación por encuesta transversal en profesionales de la salud del Instituto Mexicano del Seguro Social, en los tres hospitales de tercer nivel del Centro Médico Nacional de Occidente, Jalisco, México: Pediatría, Ginecoobstetricia y Especialidades. El propósito fue identificarla satisfacción del profesional de la salud con su ambiente de trabajo; la principal variable de estudio fue la satisfacción del ambiente de trabajo medida a través de indicadores relacionados con las relaciones humanas, expectativas personales, comunicación interpersonal y aspectos del empleo: proyecto de vida y salario. Se recolectaron los datos por medio de un instrumento estructurado, codificado y validado. La aplicación de la encuesta fue anónima y aceptada voluntariamente. El total de encuestados fue de 1761: 21 % médicos, 38 % Enfermería y 41 % otras categorías del área de la salud. Se encontró que 66.8 % aceptó estar satisfecho por sus necesidades, señalando que existen otras variables en donde la moda alcanza niveles más significativos, lo que permitió perfilar el nivel de satisfacción de sus necesidades.

**DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES EN RELACIÓN
A LOS FACTORES DE RIESGOS FÍSICOS (RUIDO, TEMPERATURA E
ILUMINACIÓN) 2003**

**Generados en la UCI del Hospital Universitario "Dr. Luís Razetti" de
Barcelona. Autores: Piña, Elizabeth, Leuche I., Janett, Ríos, Flor y Salazar de
V., Rosa**

Esta investigación se realizó en el Hospital Universitario "Dr. Luís Razetti" de Barcelona, específicamente en la Unidad de Cuidados Intensivos, la cual tiene una capacidad de seis camas operativas, donde laboran 43 enfermeras distribuidas en tres turnos de trabajo, las cuales realizan acciones de atención directa, a nivel administrativo está gerenciado por una coordinadora de enfermería. La muestra propósito de este estudio estuvo representada por 16 enfermeras de atención directa, las cuales están expuestas a los riesgos físicos, cuyas edades estuvieron comprendidas entre 36 a 40 años aproximadamente, las cuales están distribuidas en grupos de 6 por cada turno de guardia.

MARCO TEORICO.-

El concepto de satisfacción laboral

SATISFACCIÓN hace referencia, según el diccionario castellano, a "confianza, tranquilidad de ánimo"; "cumplimiento de un deseo o gusto"; "reparación de un daño"; "respuesta a algo", entre otras.

La Satisfacción Laboral es una actitud, no una conducta (Robbins, 2004)

En el marco de la Psicosociología, la "satisfacción laboral" (SL) se ha definido de muchas maneras. Coinciden ampliamente en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

Frecuentemente se identifica la SL con la moral de trabajo. No obstante, este último es un concepto más grupal que individual que implica el compartir varias personas de una unidad un cierto grado de entusiasmo en la consecución de un objetivo.

La SL se constituye pues en uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral.

La Satisfacción Profesional (Robbins, 2004) refiere que es la actitud general hacia el trabajo que uno realiza; la diferencia entre la remuneración que perciben los trabajadores y lo que creen que deben percibir.

Una concepción más amplia establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes

aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero, a este respecto, sabemos que un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción".

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

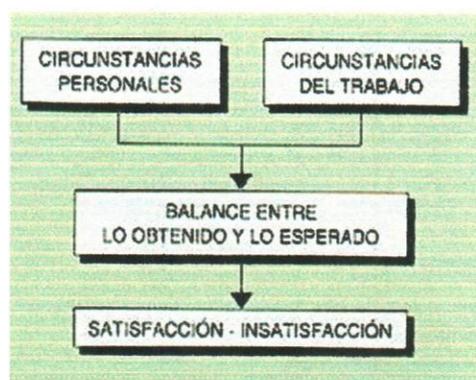


Fig. 1: Variables que inciden en la satisfacción laboral

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y

socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés,...
- conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos...

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos (ver Tabla 1). Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Tabla 1: Teoría bifactorial de Herzberg

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.	INSATISFACTORES	• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.		• Incremento del salario.	• Bajo salario.
	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factor

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Igualmente, Chiavenato (1999: 572 - 578) refiere también que la teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

La motivación de las personas depende de dos factores:

- a. Factores higiénicos o factores extrínsecos: Condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, las políticas de la compañía, beneficios sociales, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones con los demás, los reglamentos internos, seguridad laboral, etc. estos factores constituyen el contexto del cargo, están fuera del control de las personas, corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja prevención y profilaxis y evidencian que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción.
- b. Factores motivacionales o factores intrínsecos: Estos factores están bajo el control de la persona, ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Está relacionado con el contenido del cargo, los deberes relacionados y las tareas; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. El término motivación incluye sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional, y las necesidades de autorrealización, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo. Cuando la empresa solo se ocupa de ofrecer un lugar acondicionado para trabajar, sin tener en cuenta el desafío y la oportunidad para la creatividad del individuo, crea un efecto desmotivador y provoca en el empleado apatía,

desinterés y falta de sentido psicológico. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Por estas razones, se denominan factores de satisfacción. Estos son: delegación de la responsabilidad, libertad de decidir cómo realizar el trabajo, ascensos, reconocimientos, utilización plena de las habilidades personales, formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- Los factores responsables de la satisfacción profesional están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional.
- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para introducir mayor motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de las tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales por tareas más complejas, aumentando deliberadamente la responsabilidad, ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal,

para que así el empleado continúe con su crecimiento personal. (Chiavenato, 2000).

En síntesis, la teoría de los dos factores (Abraham Korman, 1971) afirma que:

1.- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: estos son los llamados factores motivadores.

2.- La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: estos son los llamados factores higiénicos.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados, y son diferentes, de los factores responsables de la insatisfacción sino que, lo opuesto a la “satisfacción” es la “no satisfacción” y lo opuesto a la “insatisfacción” es la “no insatisfacción”.

Las teorías de la motivación desarrolladas por Maslow y por Herzberg presentan puntos de coincidencia que permiten elaborar un cuadro más amplio y variado sobre el comportamiento humano. Los factores higiénicos de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow: necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluyen algunas de tipo social. Mientras que los factores motivacionales se refieren a las necesidades secundarias: de estigma y autorrealización. (Chiavenato, 1999).

En tal sentido, Robbins (2004) refiere que los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras. Por ejemplo, más que renunciar se quejan, se insubordinan, roban pertenencias de la organización o eluden parte de sus responsabilidades. Se resumen así:

- **SALIDA:** Es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.
- **VOCEAR:** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- **LEALTAD:** Esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”
- **NEGLIGENCIA:** Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardos crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan varias variables de desempeño: productividad, ausentismo y rotación.

Satisfacción y Productividad

Los empleados contentos no siempre son empleados productivos. En el plano individual, las pruebas indican que lo contrario es más exacto; es la productividad la que lleva a la satisfacción. Una organización es productiva si consigue sus metas y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos al menor costo. De esta manera, la productividad abarca una preocupación por la eficacia y la eficiencia.

Eficacia: Consecución de las metas, convicción de que se es capaz de realizar una tarea.

Eficiencia: Proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

Satisfacción y ausentismo

Existe una relación negativa y constante entre un término y otro. Es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar a su trabajo ya sean permisos por enfermedad.

Satisfacción y rotación

Un moderador importante de la relación entre satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del trabajador.

TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN A TRAVÉS DEL TRABAJO DE HACKMAN Y OLDHAM

En base a la teoría de Herzberg, se observó que muchas veces los cargos no están a la altura de la exigencia para la mayoría de las personas, y es necesario redimensionarlas. La manera más práctica y viable es adaptar el cargo al crecimiento profesional de los empleados, aumentando deliberada y gradualmente los objetivos, las responsabilidades y los desafíos de las tareas del cargo. Eso se le denomina enriquecimiento del cargo y puede ser lateral u horizontal (con adición de nuevas responsabilidades del mismo nivel) o vertical (con adición de nuevas responsabilidades de nivel cada vez más elevado). Se ha demostrado que el enriquecimiento de los cargos, mejora el desempeño, o por lo menos reduce la insatisfacción en el trabajo. (Chiavenato, 2000)

A pesar de todos los aspectos motivacionales positivos, las personas pueden reaccionar de manera diferente ante los cambios producidos en su ambiente, van desde la sensación de ansiedad y angustia hasta el sentimiento de ser explotadas por la organización. Si la

organización es conservadora y tradicional, también va a influir, ya que el espíritu de transformación e innovación estará bloqueado. La principal dificultad del enriquecimiento de los cargos está en la resistencia al cambio ante el incremento de tareas y atribuciones. La inseguridad experimentada por el temor a fallar y la inseguridad por no aprender a ejecutar correctamente el nuevo trabajo pueden crear obstáculos. La velocidad con que se incrementan esos enriquecimientos son importantes ya que si se hacen con rapidez y de manera exagerada, puede más bien ser perjudicial para el empleado. (Chiavenato, 2000).

Así pues, nos hallamos ante una teoría que establece la existencia de características específicas del trabajo causante de estados psicológicos, los cuales a su vez aumentan la motivación, el rendimiento, la satisfacción con el empleo, todo ello a condición de que el sujeto posea desde el principio una gran necesidad de crecimiento. Si las dimensiones profundas están presentes en un cargo, es probable que creen tres estados psicológicos críticos en los empleados:

1. Significado percibido. Grado en que el trabajador considera su trabajo como una actividad importante, reconocidas por las personas de su entorno y cuyos resultados tienen impacto sobre otras personas de dentro o de fuera de la organización.
2. Responsabilidad sobre los resultados. Grado en que la persona se siente responsable de los resultados de su trabajo.
3. Conciencia de resultados. Conocimiento que el trabajador tiene de cómo desempeña el trabajo.

Hemos de definir cinco dimensiones fundamentales o características específicas del trabajo o puesto:

1. **Diversidad de habilidades.** Designa el número de destrezas y capacidades necesarias para ejecutar una tarea. Cuanto más interesante sea el trabajo, más importancia personal tendrá para el empleado.
2. **Identidad de tareas.** Denota la unidad de un puesto, consiste éste en hacer una unidad entera, en completar un producto o en fabricar una parte, como sucede en la línea de montaje. Realizar un producto en su totalidad crea más significado que hacer una parte solamente.
3. **Importancia de la tarea.** Se refiere a la importancia o trascendencia que el trabajo tiene para la vida y los bienes de los demás, por ejemplo, el puesto de mecánico de aviones influye en la vida del público, por lo cual se le conoce más valor que otro con poca o nula repercusión.
4. **Autonomía.** Es importante el grado de independencia que tiene un empleado en la programación y organización del trabajo. Cuanto más subordinado esté un puesto a su rendimiento e iniciativa, mayor será el sentido de responsabilidad de éste.
5. **Retroalimentación.** Esta característica tan obvia del trabajo denota la cantidad de información que recibe el empleado sobre la calidad de su rendimiento.

El modelo ofrece orientaciones respecto a los aspectos o dimensiones concretas de los puestos que han de ser modificadas para mejorar la motivación, el rendimiento y la satisfacción del personal. Se centra en la importancia intrínseca del trabajo y en el interés, oportunidades de crecimiento y responsabilidades que se brinda al empleado. (Chiavenato, 2000).

CONDICIONES DE TRABAJO.-

Las condiciones de trabajo estarían constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica y combinada da lugar a la carga global del trabajo prescrito, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, psíquica y/o mental de los trabajadores. (Neffa, 1988)

En toda situación de trabajo existen variables capaces de producir o contribuir a producir, entre otros, daños a la salud de los trabajadores. Dicha interacción de variables con el sujeto se da a conocer a través de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

El medio ambiente como receptor de la acción humana es el interlocutor de nuestros proyectos de desarrollo, para lo cual tiene sus límites de tolerancia. Si estos son rebasados, aparecen los problemas ambientales.

En este contexto, los trabajadores de la salud no son distintos. En todo caso existen condiciones particulares que nos determinan desde el punto de vista epidemiológico como grupo especialmente vulnerable frente a los riesgos específicos de nuestra labor, hecho agravado muchas veces por la ausencia histórica de cobertura específica en materia de salud laboral.

El término riesgo se asocia a peligro o contingencia de un daño que puede o no suceder. La Norma Covenin 2270:1995 establece que el riesgo:

"es una medida potencial de pérdida económica o lesión en términos de la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado junto con la magnitud de las consecuencias".

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (1986) se refiere a:

"los riesgos laborales como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo" (p.15).

Al igual, Vásquez M., Luís (1998) dice que:

"el término riesgo se asocia inmediatamente con la posibilidad o proximidad de daño, y además es un elemento indeseable y persistente" (p. 63).

Omaña E. y Piña E. (1995), se refieren a los riesgos ocupacionales como:

"la probabilidad de enfermarse, accidentarse o morir que tienen los trabajadores por la exposición a las condiciones y medio ambiente de trabajo". (p. 37),

Siendo que esta probabilidad, explican los autores, no siempre se presenta en todos los trabajadores, sino que la aparición de los efectos va a depender del tiempo y frecuencia de la exposición, además del conocimiento que ellos tengan.

Clasificación de los riesgos

Existen varias formas de clasificar los riesgos ambientales; según Omaña E. y Piña E. (1995), los clasifican por su

"origen y naturaleza en: riesgos físicos, químicos, biológicos y psíquicos" (p.29).

Sin embargo, los trabajadores del equipo de salud constituyen un colectivo particularmente expuestos a riesgos específicos de cada tarea.

Al igual, Nieto, Héctor (1999) los clasifica de manera muy tradicional resaltando los riesgos a los que más frecuentemente nos vemos expuestos como son:

"condiciones de seguridad, riesgos ambientales, carga de trabajo y riesgos psicosociales" (p.4).

Gestal – Otero, Juan (1993), refiere que:

"el trabajo en unidades de alto riesgo como servicios de urgencia y Unidad de Cuidados Intensivos requieren de gran responsabilidad y una continua disponibilidad" (p.19).

Debido a esto la reflexión se hace presente ya que se requiere que el profesional de enfermería mantenga una visión clara en cuanto a los efectos que producen los factores de riesgo físico.

Estos factores de riesgos físicos repercuten de gran manera en el personal que labora en esas áreas, entre los que se incluye enfermería, siendo este grupo humano el que permanece mayor tiempo en las mismas.

El impacto de la exposición a riesgos físicos como el ruido, temperaturas extremas e iluminación inadecuada, pueden producir daños fisiológicos y/o psicológicos en el profesional de enfermería. Para ello es necesario efectuar una evaluación de riesgos que implique el reconocimiento de su existencia en el medio ambiente de trabajo, su ubicación y distribución, la identificación de su peligrosidad, la evaluación de sus efectos sobre la salud, la valoración de la exposición y los niveles permisibles.

El Ruido: Es un factor ambiental que causa diversos desequilibrios en el organismo humano, perturbando las comunicaciones y alterando el

sistema nervioso. Pero no todos los individuos tienen la misma resistencia o tolerancia al ruido, ya que unos son más sensibles al mismo.

Según, Ramírez, Cesar (1994) señala que:

"el rendimiento del trabajo mental es el más afectado por el ruido. Los individuos que trabajan en un ambiente ruidoso, por lo general, son más nerviosos e irritables que quienes tienen que trabajar en un ambiente silencioso". (p.163).

En la U.C.I. debe haber un control adecuado de ruidos, pues en ésta, este factor es generado en forma continua e intermitente por los equipos como: monitores, ventiladores artificiales, bombas de infusión, cuyo ruido se hace mayor cuando por algún motivo se activan los sistemas de alarmas de dos o más equipos. El ruido puede afectar la salud, causando hipoacusia, depresión e irritabilidad y cambios en la conducta, y en relación a esto la Comisión Venezolana de Normas Industriales (1995) en la Norma 1565 refiere que "no se permitirá exposición a ruidos continuos mayores o iguales a 85 dB, sin la debida protección auditiva". (p.3).

La Temperatura: Es un factor ambiental que influye en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador.

Cuando en un área de trabajo los niveles de temperatura se encuentran en los extremos repercute de forma negativa en el trabajador. En este sentido, Ramírez, Cesar (1994) señala que:

"el excesivo calor produce fatiga, necesitándose más tiempo de recuperación o descanso que si se tratase de temperatura normal". (p.156). De la misma forma el autor refiere que "el frío también perjudica al trabajador, ya que las temperaturas bajas le hacen perder agilidad, sensibilidad y precisión en las manos".

Pues bien, las temperaturas extremas no sólo resultan un inconveniente para la ejecución de la tarea, sino también para la

seguridad del trabajador, y ésta debe ser adecuada según el área, es decir, en la U.C.I este factor es de gran relevancia por que si la temperatura está en los extremos la enfermera no sólo puede manifestar cambios de conducta, espasmos musculares, agotamiento físico e irritabilidad, sino que existe un potencial de riesgo biológico en caso de que la temperatura sea alta, debido a que el ambiente es propicio para la proliferación de agentes infecciosos.

En la norma que establece los Requisitos Arquitectónicos y de Equipamientos para Establecimientos de Salud Médico – Asistenciales (1995) en el Capítulo XIV, Artículo N°58 se define que la temperatura para las Unidades de Cuidados Intensivos debe estar controlada entre 18 y 24 °C

Iluminación: Es un factor importante en la seguridad del trabajador. Según Ramírez, Cesar (1994) refiere que

"la iluminación impropia causa esfuerzos en los ojos y finalmente origina defectos en la visión". (p.167).

En las U.C.I, según Castillo M. y Piña E. (1995) se debe:

"mantener una iluminancia adecuada y directa, ya sea natural o artificial, es decir, distribuida de la siguiente manera, una iluminación en el techo, lámparas individuales por cada cupo" (p.93). Cuando la iluminación es deficiente puede causar malestares como cansancio visual, mareos y disminución del rendimiento laboral".

Sin embargo, Vásquez M., Luís (1998) refiere que:

"la iluminación debe corresponder con la textura y color de las superficies visuales en la labor, tal que se eviten los reflejos y la ubicación de la fuente lumínica no debe producir sombras sobre la zona objeto del procedimiento". (p.72).

En los Requisitos Arquitectónicos y de Equipamientos para Establecimientos de Salud Médico – Asistenciales (1995) aparece que es recomendable que el área de atención al paciente posea una iluminación natural.

No obstante, la Norma 2249 de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (1993) señala que:

"los niveles de iluminancia en las salas de recuperación son de tipo local, manteniéndose valores de 500 a 1000 Lux". (p.13).

Por otra parte, en el Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo (1973) en su Título II, Capítulo VI, señala que:

"el patrono debe tomar medidas en los sitios de trabajo para que éstos tengan iluminación natural o artificial en cantidad y calidad suficientes de manera tal que el trabajador realice sus actividades con la mayor seguridad y sin perjuicio de su vista"(p.31).

NORMAS COVENIN



(Comisión Venezolana de Normas Industriales)

La norma venezolana **COVENIN** es el resultado de un laborioso proceso, que incluye la consulta y estudio de las normas internacionales, regionales y extranjeras, de asociaciones o empresas relacionadas con la materia, así como de las investigaciones de empresas o laboratorios, para finalmente obtener un documento aprobado por consenso de los expertos y especialistas que han participado en el mismo.

Desde su aprobación por consenso, es una referencia aprobada por todos, que permite definir los niveles de calidad de los productos, facilitar el intercambio comercial de bienes y servicios, y resolver problemas técnicos y comerciales

El total de normas aprobadas y publicadas hasta la fecha es el producto de una actividad de consenso desarrollada por cientos de

expertos representantes del sector industrial, gubernamental, universitario, consumidor, de investigación y comercial a través de los Comités Técnicos y Comisiones Técnicas de Normalización existentes.

Condición Insegura: Es cualquier situación o característica física o ambiental previsible que se desvía de aquella que es aceptable, normal o correcta, capaz de producir un accidente de trabajo, enfermedad ocupacional o fatiga al trabajador.

Bases Legales

Estas constituyen el sustento legal que protegen al personal de enfermería en el cumplimiento de sus funciones inherentes a los distintos cargos que ocupan, dentro de ellas se pueden citar las siguientes:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), en sus artículos: 86 y 87.
- Ley Orgánica del Trabajo de la República de Venezuela (1998), en sus artículos: 236 y 237.
- Acta Convenio entre el Colegio de Profesionales de Enfermería y Ministerio de Salud y Desarrollo Social (1992), en sus cláusulas: 9, 17, 19, 20 y 27.

LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ENFERMERÍA

Capítulo IV

De los Deberes y Derechos de los o las profesionales de la Enfermería

Artículo 16. Los o las profesionales de la enfermería deberán ser notificados por el organismo empleador de todas aquellas circunstancias que puedan ser peligrosas para su salud e incluso su vida, cuando estén expuestas a riesgos mediante el contacto directo con enfermos o enfermas que padezcan enfermedades contagiosas, mortales o incurables o estén expuestos directa o indirectamente a sustancias nocivas, riesgos físicos, químicos, radioactivos, biológicos o ergonómicos que puedan afectar su salud. En ningún caso, estas condiciones deberán significar la negativa del personal a atenderlo, sino por el contrario debe utilizarse la información para adecuar las condiciones de protección y por sobre todo en beneficio del paciente o la paciente y su familia.

CAPITULO III.-

MARCO ORGANIZACIONAL

RESEÑA HISTORICA DE LA MATERNIDAD CONCEPCIÓN PALACIOS

La Maternidad "Concepción Palacios", es una institución pública, la cual fue inaugurada el 17 de Diciembre de 1938, por el entonces presidente de la República General Eleazar López Contreras, en la Avenida San Martín, de la ciudad de Caracas. Este importante centro hospitalario es una de las maternidades de mayor movimiento en América. Comenzó con una capacidad para cien (100) camas, para cubrir la asistencia obstétrica gratuita de la población de esta ciudad Capital y sus alrededores.

Su función esta destinada a la atención materno fetal a las mujeres en edad reproductora del Distrito Capital y de ciertas partes del interior del país y a la formación de recursos especializados (médicos que se encuentran realizando post-gradados en las diferentes especialidades).

En aquel entonces, la asistencia médica de este tipo se reducía a ochenta (80) camas, repartidas entre el hospital José María Vargas y el instituto Simón Rodríguez, este último de carácter privado. En los primeros años esta maternidad era manejada con un grupo de veintiún (21) médicos, dieciséis (16) estudiantes internos y cincuenta y siete (57) enfermeras, mas setenta y seis (76) empleados subalternos haciendo un total de ciento setenta (170) personas.

El acelerado crecimiento de la población va a reflejarse en la rápida demanda de los servicios de esta institución: de tres mil quinientas veintisiete (3.527) pacientes admitidos en el año 1.943, es decir, en solo cinco (5) años de funcionamiento la atención médica se incremento aproximadamente en un 228%. Cifras como las anteriores llevan a sus

directivos a solicitar su ampliación y el 27 de Marzo de 1.957 se inicia la construcción de una nueva edificación anexa de nueve (9) pisos extendiéndose así sus salas y servicios. Esta "Maternidad nueva" como suele llamársele cotidianamente es inaugurada el 04 de Enero de 1.959 por el Dr. Edgar Sanabria quien era en aquel momento el presidente provisional de Venezuela.

En 1.988 se inicia la construcción de un edificio anexo, actualmente sin concluir por el centro Simón Bolívar. Es de hacer notar que la crisis presupuestaria obligo al cierre de las doscientas nueve (209) camas de la "Maternidad Vieja", por lo que actualmente esta destinada a las consultas externas, quedando operativas, cuatrocientas ocho (408) camas en el edificio de la "Maternidad Nueva".

El 14 de marzo de 1996, fue decretado como servicio autónomo sin personalidad jurídica, según Gaceta Oficial N° 35.921 de fecha 15 de Marzo de 1.997. Decreto N° 109. Separándose administrativamente de la Dirección General de Salud Distrital Municipal, lo que le permite establecer una relación más directa entre la Institución y la Gobernación del Distrito Capital, lo que facilita que los recursos presupuestarios y financieros se otorguen de manera más directa que a otras Instituciones dispensadoras de salud y a partir del 01/01/2001 es perteneciente a la Secretaria de Salud de la Alcaldía Mayor según decreto de transición del Distrito Capital al Distrito Metropolitano de fecha 18/07/00 publicado en Gaceta Oficial N° 37006.

Presta atención en los siguientes Departamentos: Obstetricia y Ginecología, Pediatría, Cirugía, Medicina Interna, Genética, Cirugía Investigaciones Científicas.

En su gran mayoría las pacientes atendidas provienen del Distrito Capital, y Estado Miranda, aun cuando contamos con madres que acuden

de las distintas regiones del país. Así mismo se atiende pacientes extranjeros originarios de otros países destacándose: Colombia, Ecuador, Republica Dominicana, Portugal, Perú, Haití y España.

La Maternidad “Concepción Palacios”, es un centro de referencia de los casos obstétricos más difíciles, complicados y graves. La política que tiene la Institución es la justa, oportuna y eficaz atención a las madres que va desde la orientación para la planificación familiar hasta la atención de las severas complicaciones médicas quirúrgicas del embarazo.

Desde el mismo momento de su inauguración, ha desarrollado una intensa actividad pedagógica. Se imparte docencia en Pre-Grado Universitario, Post-Grados en las especialidades de Obstetricia y Ginecología, Neonatología y enseñanza dirigida a profesionales y auxiliares de enfermería, También apoya a Institutos de Educación y a centros de formación Civil y Práctica como la Policía Metropolitana, Defensa Civil y Bomberos.

La Maternidad “Concepción Palacios” es la sede de la Sociedad de Médicos Residentes, las cuales están abocadas al estímulo científico y bienestar sociocultural de sus miembros. Aloja a la Sociedad de Obstetricia y Ginecología de Venezuela y la Biblioteca Manuel Sánchez Carvajal, la cual es una de las mejor dotadas en su especialidad en Latinoamérica. Se debe destacar que la sociedad de Médicos está conformada por la mayoría de los médicos Gineco-Obstetras del país y tiene vinculaciones con instituciones extranjeras, tales como la Federación Internacional y la Federación Latinoamericana de Obstetricia y Ginecología.

La investigación en áreas afines a la embarazada y al recién nacido, es otro de los campos desarrollados por esta Institución, de donde han surgido propuestas conceptuales y técnicas innovadoras en pro de la

salud de la mujer y el niño. Otros hechos importantes que se destaca en la trayectoria de este centro son los siguientes: desde 1.958 es el único Hospital que cuenta con un servicio de investigaciones, ha sido pionera en la orientación de la primera consulta hospitalaria de esterilidad, desde 1.962 pasa a ser la primera Maternidad en contar con el primer servicio de Medicina Interna, inicia cursos de Post-Grado en Obstetricia y Ginecología a partir de los años cincuenta.

Como Institución de alta especialización, la Maternidad “Concepción Palacios” ha contribuido significativamente a la Literatura Médica y Científica Venezolana, a través de la publicación de valiosos y numerosos trabajos basados en su inmensa información en las áreas que allí se cubren.

MISIÓN:

A fin de orientar su gestión la Maternidad “Concepción Palacios”, se ha planteado la siguiente misión: “Atender Íntegramente a la mujer embarazada y el neonato, fomentando la salud, previniendo complicaciones y restableciendo el núcleo familiar lo más pronto posible, todo dentro del marco de la docencia, atención e investigación para así mejorar la condición de vida de la familia Venezolana.

VISIÓN:

Entre Los planes y proyectos fijados por la Maternidad se encuentra los siguientes:

Mejorar la asistencia a las mujeres y a los recién nacidos.

Disminuir y controlar los indicadores de salud (Tasa de Natalidad, Mortalidad Neonatal), en el Distrito Capital.

Colocar a la Maternidad “Concepción Palacios” a la vanguardia de la tecnología moderna para la atención Materno Infantil.

BASE LEGAL DE LA MATERNIDAD “CONCEPCIÓN PALACIOS”

En el marco normativo, donde se encuentra ubicada la Maternidad “Concepción Palacios” tenemos las leyes por las cuales se rige este centro hospitalario son: Ley de contraloría General de la República, Ley Orgánica del Distrito Capital, y en especial la ley del Ejercicio de la Medicina, Ley del Ejercicio de Odontología, Ley de Bioanálisis, esta rigen a cada uno de los gremios adscritos a la Institución también se aplica la ley Orgánica del Trabajo, Ley de Carrera Administrativa y su Reglamento, Ley del Estatuto de la Función Pública, y su Reglamento de Hospitales y Clínicas del Distrito Capital.

OBJETIVO GENERAL

Es una organización pública encargada de prestar un servicio de asistencia médica de manera gratuita a las mujeres embarazadas, el cual tendrá cobertura en el Distrito Capital, Estado Miranda, Estado Vargas, la cual cuenta con dos mil trescientos (2.300) trabajadores, distribuidos entre médicos especialistas, residentes, enfermeras, personal administrativo, bioanalistas, radiólogos, y obreros.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Entre los objetivos de la Maternidad “Concepción Palacios”, se encuentran:

- Formar especialistas en Obstetricia y Ginecología, Neonatología y Medicina Interna, altamente calificados y preparados para la docencia y la investigación.
- Ayudar a controlar la tasa de natalidad con promoción de los programas de planificación familiar.

- Prevenir la patología y complicaciones materno-fetales, con el control prenatal, disminuyendo la tasa de mortalidad materna y neonatal.
- Preservar la vida de las mujeres en edad reproductivas y posmenopáusicas.
- Dando un control ginecológico para disminuir las tasas de mortalidad.
- Asesorar a las parejas con problemas de tipo genético.
- Atender en condiciones óptimas a las pacientes en el trabajo de parto, abortos y otras emergencias gineco-obstétricas.
- Preparar el recurso humano, para ser altamente calificado.

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

VISION

El Departamento de Enfermería de la MATERNIDAD CONCEPCION PALACIOS, tiene como visión:

Brindar una atención integral óptima y oportuna, continua e individual, de calidad, sensibilizada y libre de riesgos, con el fin de orientar a la mujer en todo su proceso evolutivo, adolescente, hijo, familia y comunidad, como un todo dirigiendo su acción con la aplicación del proceso de atención de enfermería, (ser holístico), dignificándolos, respetando sus creencias, valores y principios a través de una comunicación asertiva, con el propósito de cumplir con el deber ser de la profesión.

MISION

El Departamento de Enfermería de la MATERNIDAD CONCEPCION PALACIOS, tiene como MISION:

PROPORCIONAR ATENCION A LA MUJER EN TODO PROCESO DE REPRODUCCION EVOLUTIVA. Así como también al adolescente, a la familia y a la comunidad, con mística y ética para cumplir sus funciones: administrativas asistenciales, docentes e investigación en la satisfacción de las necesidades biopsico-social y espirituales. Sin ninguna distinción social, para lograr su reintegro a la sociedad en el menor tiempo posible.

DEBILIDADES

1. Déficit de recursos humanos
2. Obsolescencia tecnológica
3. Procesos burocráticos e inefectivos
4. Inexistencia de guías administrativos y técnico.
5. Inconstancia en la aplicación de controles y registros.
6. Déficit en el adiestramiento en servicio.

FORTALEZAS

1. Unidad administrativa sólida. posición dentro de la estructura organizativa del establecimiento de salud, responsable de la administración de los servicios de enfermería.
2. Disposición para propiciar cambios que redundes en beneficio del binomio madre – hijo.
3. Cuenta un personal calificado en cada nivel jerárquico.
4. Responsabilidad en el cumplimiento de funciones.
5. Mística de trabajo.

AMENAZAS

1. Disminución de la ocupación formal

2. Crisis moral y ética
3. Incurre en errores u omisiones culposas
4. Agotamiento físico y psíquico
5. Incertidumbre por incumplimiento de compromisos laborales.

OPORTUNIDADES

1. Disposición de la gerencia de enfermería de la secretaria de salud, para solucionar las problemáticas ante las expectativas de cambio que existen en el país.
2. Auge de la profesión de enfermería que permita la excelencia en la atención al usuario.
3. Disposición y aplicación de planes estratégicos que beneficien la estructura organizacional de la institución.

OBJETIVOS GENERALES

- Brindar atención integral de enfermería, utilizando adecuadamente los recursos humanos y materiales a fin de proporcionar el máximo de calidad, en beneficio de la salud del individuo, familia y comunidad.
- Implementar planes y programas docentes, en los diferentes niveles de cargo de personal de enfermería.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluación de los servicios de enfermería, utilizando instrumentos y estrategias propias de esta actividad, tales como: la observación, el inventario de habilidades; informes, registros y la investigación.

- Mantener comunicación con los demás miembros del equipo de trabajo para proporcionar un cuidado integral al individuo.
- Establecer y mantener las relaciones con los colegios universitarios, las escuelas de enfermería, post-básico e instituciones docentes, para definir y coordinar las prácticas de los estudiantes.
- Establecer relaciones con otros establecimientos de salud de la comunidad.
- Implementar programas de educación en servicios de enfermería para todos los niveles, y en base a las necesidades del personal, del establecimiento de salud.
- Actualizar el sistema de evaluación periódica para el personal de enfermería.
- Mantener los sistemas de comunicación establecidos en el departamento de enfermería, para permitir la información clara y precisa a todos los niveles.
- Participar en programas de investigación que se implementen en el establecimiento de salud, en beneficio de la seguridad del usuario.
- Promover la investigación a nivel de todo el personal de enfermería, a través de la elaboración del manual de procedimiento y manual administrativo.

ESTRUCTURA.-

1.- Una Enfermera Jefe del Departamento quién administrará las actividades técnicas, administrativas, docentes y de investigación de dicho Departamento.

2.- Una Adjunta Docente. Quién administrará las funciones de dicha sección.

3.- Una Adjunta Asistencial, quién administrará lo relacionado con el funcionamiento de la Institución.

4.- Una Adjunta de Programación e Investigación, quién administrará las funciones de dicha sección.

5.- Supervisoras.

6.- Coordinadoras

7.- Enfermeras de Atención Directa.

FUNCIONES DE LA JEFE DE ENFERMERAS:

DE PLANIFICACIÓN:

- Elabora plan de actividades del Departamento y establece lineamientos a seguir en la elaboración del Plan de Atención de Enfermería dentro de la Institución.
- Prepara el ante-proyecto anual del estimado de Recursos Humanos del Departamento y lo presenta a consideración de la Dirección del hospital antes de finalizar el año fiscal.
- Elabora con la Adjunta Docente del Departamento. Planes y programas de orientación y adiestramiento para el nuevo empleado.

DE ORGANIZACIÓN:

- Conoce e interpreta El Reglamento General de la Institución y verifica que el personal a su cargo dé cumplimiento al mismo.
- Presenta a consideración de la Dirección, la organización del Departamento de Enfermería de acuerdo a la estructura general de la Institución.
- Presenta cuenta semanal a la Dirección y a la Sub-dirección Médica del hospital, acerca del funcionamiento del Departamento.
- Organiza el Departamento de Enfermería de acuerdo a las normas establecidas y demuestra su estructura a través de organigramas.
- Propicia y mantiene buenas relaciones inter-departamentales y fomenta reuniones periódicas con los Jefes de las Unidades Clínicas a fin de estudiar y analizar situaciones comunes, para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.
- Informa por escrito a la Coordinación Regional de Enfermería, todas aquellas actividades desarrolladas en el Departamento, de acuerdo a las normas establecidas.
- Aporta ideas y sugerencias a la Dirección, que conduzcan al mejoramiento de normas y políticas de la Institución.
- Participa en las reuniones de la Comisión Técnica de la Institución cuando a través de éste sean ventilados asuntos donde esté involucrados el Departamento de Enfermería y las usuarias.

- Conoce la situación de salud de la comunidad a la cual sirve y programa las acciones de Enfermería, de acuerdo con el plan general de salud y recursos de la Institución.
- Elabora Informe trimestral y anual a la Dirección del Hospital, sobre las actividades desarrolladas, haciendo evaluación del trabajo cumplido, rendimiento y eficiencia del personal bajo su mando y las limitaciones presentadas para la consecución de las metas propuestas.

DE DIRECCIÓN:

- Participa en el proceso de selección del personal dependiente del Departamento de Enfermería.
- Mantiene supervisión continua del personal para asegurar la buena atención al binomio Madre-Hijo.
- Delega autoridad y asigna responsabilidades a cada uno de los miembros que conforman el Departamento.
- Aplica las normas técnicas y administrativas establecidas de Enfermería y propone las modificaciones pertinentes.
- Presenta cuenta trimestral a la Coordinadora Regional de Enfermería de todas aquellas actividades realizadas dentro del establecimiento de Salud, haciendo énfasis en las metas cumplidas.

DE COORDINACIÓN:

- Planifica con la Oficina de Personal, todo lo relacionado con el movimiento de personal de Enfermería, en cuanto a concursos de cargos, vacaciones, permisos, ausencias, suplencias, etc.
- Dirige las acciones de la Adjunta Administrativa, Asistencial y Docente que permitan la asesoría y orientación oportuna al personal en el desempeño de sus actividades.

TÉCNICAS:

- Asegura al usuario de las diferentes Unidades Clínicas un eficiente y oportuno Cuidado de Enfermería, considerando sus necesidades Bio-Psico-Sociales, respetando su dignidad Humana.
- Asigna funciones específicas al personal de acuerdo a las habilidades personales, profesionales y técnicas.

- Revisa con su equipo de trabajo, las técnicas y procedimientos del cuidado de enfermería y fija criterios sobre los mismos.
- Establece normas que guíen al personal de enfermería a la investigación de las necesidades del individuo y personal de enfermería.
- Planifica y preside las reuniones del Departamento de Enfermería.
- Convoca mensualmente una reunión con todas las Supervisoras a efectos de información, decisión de problemas generales y de sus alternativas de solución.
- Convoca las reuniones ordinarias del Departamento con ocho días de anticipación y convoca las extraordinarias cuando sea necesario.
- Práctica una evaluación periódica del rendimiento y eficiencia de las Unidades Clínicas con objeto de ampliar las medidas correctivas necesarias para lograr las metas propuestas y hace evaluación anual para comprobar los resultados reales del programa propuesto, haciendo un balance de los objetivos logrados y los programados.
- Realiza periódicamente visitas de Supervisión Técnica y Administrativa a los Supervisores de Enfermería en las diferentes Áreas médico asistenciales del hospital.
- Gestiona para los Servicios de Enfermería, los recursos humanos y materiales que garantice la buena atención a la usuaria.
- Promueve la Planificación del cuidado de enfermería en equipo.
- Gestiona ante la Administración y Dirección del hospital la dotación y equipos necesarios.
- Establece métodos de enfermería y unifica criterios con su equipo, sobre las técnicas y procedimientos a seguir en la elaboración y ejecución del Plan de Atención, siguiendo el proceso de Enfermería.

DOCENTES:

- Planifica programas de orientación y asesora a sus Adjuntas y Supervisores para el mejor desempeño de sus funciones.
- Revisa la programación asistencial y docente de las Unidades que integran el Departamento de Enfermería y hace los ajustes que estime pertinente.
- Facilita y utiliza los recursos disponibles de la Institución para el desarrollo de los programas docentes.
- Planifica conjuntamente con la Adjunta Docente, los programas de orientación y adiestramiento para el personal, ajustado a las necesidades de éste y de las Unidades Clínicas.
- Promueve programas de enseñanza y promoción de la salud, a las usuarias a nivel de las unidades clínicas.

- Se mantiene informado de los adelantos científicos y avances de Enfermería, con el fin de asesorar en la revisión y actualización de los programas docentes que le competen.
- Facilita y motiva el avance profesional del personal de Enfermería, dándole oportunidades de estudio y de adquirir nuevas experiencias, si las mismas están dentro de la política de la Institución.
- Propicia y dirige reuniones de estudios de investigación para estimular el perfeccionamiento de los profesionales de Enfermería.
- Fomenta la realización de trabajos científicos de investigación clínica y motiva para ello al personal de enfermería, para mejorar la prestación asistencial y elevar el nivel científico y el prestigio de la Institución hospitalaria.
- Participa en los programas educacionales y de relaciones públicas de la comunidad.
- Conoce y autoriza con la Adjunta Docente e Instructoras de los Institutos de Enfermería la programación de las actividades clínicas de los alumnos.

FUNCIONES DE LA ADJUNTA ADMINISTRATIVA.

Características del Trabajo:

Bajo Supervisión de la Jefe de Enfermeras, realiza trabajo con dificultad considerable como Adjunta Administrativa planifica, programa, dirige, controla y evalúa las actividades que deben cumplir el personal que deben cumplir el personal adscrito a las diferentes unidades clínicas.

Las podemos resumir como funciones de planificación, técnicas, docentes y de investigación.

DE PLANIFICACIÓN:

- Supervisa las diferentes actividades administrativas que se realicen en cada unidad clínica (permisos, reposos, vacaciones, ausencias).
- Establece sistema de comunicación que facilite la información oportuna y veraz al personal de Enfermería a todos los niveles de la estructura organizativa.
- Convoca, coordina reuniones con personal de Supervisoras, coordinadoras y personal según programación de la Enfermera Jefe.
- Evalúa al personal de Enfermería en las actividades propias de la profesión.
- Supervisa el cumplimiento de las normas y reglamento de disciplina establecidos por la Institución.

- Inspecciona periódicamente las diferentes unidades clínicas y aplica correctivos sobre las observaciones que se deriven de las mismas.
- Analiza los ascensos del personal de Enfermería y personal adscrito (Camilleros) con la Jefe del Departamento y Adjunta Asistencial según el reglamento de la Institución.
- Realiza, planifica, elabora mensualmente programación de días libres, feriados, vacaciones de las supervisoras y vigila el cumplimiento de éstas.
- Establece soluciones planteadas por las Supervisoras de las diferentes unidades clínicas en los casos de dificultad considerable.
- Entrega cuentas al Jefe(a) de Enfermeras de las acciones ejecutadas por las Supervisoras.

TÉCNICAS:

- Asigna recursos (humanos y materiales) de acuerdo a las necesidades de servicio.
- Revisa y aprueba el programa de vacaciones anuales de enfermería de las Unidades Clínicas y efectúa los ajustes que sean necesarios, en función de las necesidades asistenciales del hospital.
- Programa actividades que tengan relación con la organización y dirección de los servicios en el establecimiento.
- Asesora al cuerpo de Supervisoras, en el estudio y análisis de problemas de Enfermería, para la toma de decisiones y aplicación de correctivos.
- Participa en la selección del personal de enfermería en el establecimiento.
- Evalúa al personal de Supervisoras y participa en la revisión de las evaluaciones del resto del personal de enfermería.
- Asesora al personal de Supervisoras en las funciones inherentes a su cargo y en la evaluación del personal de las unidades clínicas de enfermería.

DOCENTES:

- Participa en el planteamiento y desarrollo de programas docentes, que se lleven en el Establecimiento.
- Participa en el estudio o identificación de necesidades del personal de Enfermería para la elaboración de Programas de Adiestramiento en servicio.
- Orienta al personal de Enfermería, que se inicia en el Establecimiento.

- Promueve la participación de otros miembros del personal de la Organización de actividades docentes y facilita los recursos.

DE INVESTIGACIÓN:

- Promueve estudios de investigación que faciliten la revisión y actualización de las Técnicas y Procedimientos Administrativos en Enfermería, tanto en el área asistencial como Administrativa.
- Fomenta la investigación en los procedimientos administrativos, a fin de solucionar con criterios más precisos, las posibles dificultades que afecten el buen funcionamiento del Departamento.

FUNCIONES DE LA ADJUNTA ASISTENCIAL

Características del Trabajo:

Bajo Supervisión de la Jefe de Enfermera, realiza trabajo con dificultad considerable como Adjunta asistencial, planifica, programa, dirige, controla y evalúa las actividades que deben cumplir el personal adscrito a las diferentes Unidades Clínicas.

DE PLANIFICACIÓN:

- Participa en la organización de las diferentes Unidades Clínicas.
- Supervisa la aplicación de normas y procedimientos con la finalidad de proporcionar cuidados de calidad al usuario.
- Establece sistema de comunicación que facilite la información oportuna y veraz del personal de Enfermería en todos los niveles de la estructura organizativa.
- Planifica y ejecuta reuniones con las Supervisoras y Coordinadoras de las diferentes unidades clínicas.
- Interviene en reuniones de las deferentes unidades clínicas con el equipo de Enfermería con la finalidad de analizar situaciones y unificar acciones a realizar.
- Elabora informes situacionales acerca de las actividades realizadas y presenta cuentas diarias en la Jefatura del Departamento.
- Distribuye recursos humanos de acuerdo a las necesidades de las unidades clínicas.

- Participa con la Adjunta Docente en la planificación y desarrollo de los programas de Educación permanente, entrenamientos que se ejecutan en la Institución.
- Interviene en el establecimiento y elaboración de guías-manuales de técnicas y procedimientos de enfermería a nivel de las unidades clínicas.
- Participa en el establecimiento de lineamientos a seguir en la elaboración, ejecución y evaluación del proceso de Enfermería.
- Participa en la asignación de actividades realizadas y tareas del personal de enfermería.
- Interviene en la elaboración del informe trimestral y anual sobre las actividades realizadas y metas cumplidas.
- Verifica el registro de material y equipos de las diferentes unidades clínicas.

GENERALES:

- Notifica a la Jefe de Enfermeras la ampliación o redistribución de espacio físico para las distintas Unidades, vestuarios, baños, dormitorios y sala de estar, etc.
- Fija con cada Supervisora de Unidad de Enfermería una reunión semanal a efectos de evaluar el funcionamiento de este servicio, canalizar la solución de los problemas que puedan presentarse, establece los requerimientos en materia de recursos humanos o materiales que sean necesarios; en lo asistencial o en lo docente.
- Notifica a la Jefe de Enfermeras la necesidad de los instrumentos o equipos mobiliario, materiales, etc., que a su juicio sean necesarios para desarrollar las actividades o procedimientos de enfermería en beneficio de los pacientes y del incremento de la productividad en la atención.
- Supervisa el funcionamiento de las unidades clínicas en lo referente a la prestación de los cuidados de enfermería.

TÉCNICAS:

- Participa en el establecimiento de Sistemas y Procedimientos a seguir en los cuidados de enfermería.
- Participa en el establecimiento de lineamientos a seguir en la elaboración, ejecución y evaluación del Plan de Atención, siguiendo el proceso de Enfermería.
- Interviene en la asignación de las actividades y tareas al personal de Enfermería.

- Participa en el establecimiento y/o elaboración de Guías y Manuales de Técnicas y Procedimientos de Enfermería, a nivel de los Servicios.
- Participa en las reuniones con el equipo de Enfermería y unifica criterios sobre la conducta a seguir en los cuidados de enfermería.
- Participa en la elaboración del Plan de Actividades de Supervisión y asegurar su continuidad y cabal cumplimiento en todos los niveles de la organización.
- Realiza supervisión y evaluación periódica de los servicios de enfermería y aplicar los correctivos que sean necesarios.

DE INVESTIGACIÓN:

- Promueve estudios de investigación a nivel de la comunidad, a fin de conocer la situación de salud, como medio para la planificación de las acciones de enfermería.

FUNCIONES DE LA ADJUNTA DOCENTE

Características del Trabajo:

Bajo la Supervisión de la Jefe de Enfermeras, realiza trabajo con dificultad considerable como Adjunta Docente, planifica, programa, dirige, controla y evalúa las actividades educativas que deben cumplir el personal adscrito a las diferentes unidades clínicas.

GENERALES:

- Aplicar la filosofía y objetivos de la educación en Servicio en los programas a desarrollar.
- Fijar objetivos generales y planificar los programas, dictaminando las necesidades específicas (tiempo, recursos humanos y materiales, etc.) a cumplir durante el año por el Departamento.
- Planificar y presentar ante la Jefe del Departamento el programa de trabajo semestral de la Sección.
- Elaborar, ejecutar y mantener programas de orientación que faciliten al nuevo empleado una visión clara de la estructura de la organización.
- Programar talleres de trabajo, seminarios y charlas que contribuyan a mejorar los conocimientos científicos del personal y por ende la calidad de servicio prestado.

- Facilitar oportunidades al personal y dar contribución en el desarrollo de los programas.
- Mantener informado al personal, de los cursos de formación que cumplen su programa de pasantías en el establecimiento.
- Coordinar actividades con el Médico Adjunto Docente, igualmente con el Médico de la sección de programación e investigación.
- Participar en la selección y clasificación del personal para la promoción de cargos de mayor escalafón.
- Coordinar con las escuelas de enfermería las actividades de los estudiantes en sus pasantías por el establecimiento.
- Coordinar actividades docentes con otro Departamento del establecimiento.
- Mantener conocimiento actualizados en planeación y programación docente a fin de elaborar programas que se ajusten a la dinámica que permanentemente se desarrolla en este campo de acción.
- Participar en las reuniones técnico-administrativas y de investigación como también de carácter científico y gremial.
- Colaborar con la Jefe de Enfermeras en la elaboración del informe anual de las actividades desarrolladas en el Departamento haciendo una evaluación del trabajo cumplido rendimiento y eficacia de los programas docentes y las limitaciones presentadas para las metas propuestas.

FUNCIONES DE LA SUPERVISORA.-

Características del Trabajo:

Tiene a s u cargo el desarrollo y supervisión de los planes de atención de enfermería en el establecimiento o unidades de enfermería, es responsable ante las Adjuntas de la organización, administración y buen funcionamiento de los servicios, de la conducción y orientación del personal.

ADMINISTRATIVAS:

- Organiza y dirige los servicios Y/o unidades de enfermería que le sean asignadas y responde del cumplimiento de sus atribuciones ante la enfermera Adjunta.
- Delega autoridad y asigna responsabilidades a las Enfermeras Coordinadoras.

- Participa y/o asesora a las Coordinadoras en la elaboración, ejecución y evaluación del plan relacionado con las actividades de orden administrativo.
- Asigna los recursos necesarios para la implementación de planes y programas de trabajo a nivel de los servicios.
- Asesora y orienta a la Enfermera Coordinadora del plan de trabajo y asignación de actividades al personal de enfermería del servicio.
- Elabora conjuntamente con las Coordinadoras los turnos de trabajo de cada servicio, correspondiente a cada mes, tomando en cuenta los días libres que tenga el personal y asignado el relevo correspondiente.
- Realiza reuniones periódicas con el personal para unificar criterios sobre las acciones a realizar y alternativas para la solución de los problemas.
- Establece controles conjuntamente con la coordinadora a nivel de los servicios o unidades clínicas en cuanto a movimientos de personal (Vacaciones, reposos, permisos, etc.)
- Recibe cuenta diaria, para mantener informada de los movimientos del servicio o unidad clínica y aporta soluciones.
- Presenta informe diario a la adjunta del Departamento de las actividades realizadas y de las situaciones y/o problemas suscitados en los servicios.
- Propicia y/o coordina actividades relacionadas con el servicio con los Médicos Jefes de los Departamentos Clínicos.
- Solicita asesoría a su inmediato superior en aquellas situaciones que ameriten su opinión y/o que la toma de decisión no correspondan a nivel de su competencia.
- Estudia y analiza situaciones y/o problemas que surjan en los servicios y aporta soluciones.
- Realiza supervisión diaria a los servicios, a fin de brindar la asesoría y ayuda necesaria al personal y mantiene el orden en la organización.
- Interpreta y da a conocer al personal las políticas y normas de la organización y vigila su cumplimiento.
- Participa periódicamente en la revista médica, observa el desarrollo de las actividades y aporta la ayuda necesaria.
- Asiste a las reuniones convocadas que se realicen en el Establecimiento.
- Orienta al personal sobre la importancia de la asistencia de las reuniones a que fuera convocada.
- Mantiene una comunicación efectiva con el personal y fomenta la buena relación entre sus miembros, que faciliten la coordinación de actividades.
- Supervisa y evalúa la actuación de la Enfermera Coordinadora de los diferentes servicios o unidades clínicas, y las orienta en la evaluación del personal bajo su dirección.

- Asigna y/o realiza cambios del personal de enfermería tomando en cuenta los conocimientos, experiencias, aptitudes y actitudes que favorezcan el buen funcionamiento de las unidades clínicas.
- Cumple cualquier otra actividad que le sea asignada.

TÉCNICAS:

- Participa conjuntamente con la coordinadora en la implementación de las normas establecidas en cuanto a los métodos de trabajo y Procedimientos a seguir en los cuidados de enfermería.
- Asesora al equipo de enfermería en la elaboración, ejecución y evaluación del Plan de Atención, tomando en cuenta las necesidades integrales del usuario.
- Participa en la revista de enfermería y sugiere los cambios necesarios a introducir⁵ en el Plan de Cuidados de Enfermería.
- Realiza estudios de casos clínicos conjuntamente con el equipo de enfermería y unifica criterios con otros miembros del equipo de salud en cuanto a la conducta e seguir en los cuidados del paciente.
- Orienta a la Coordinadora en la asignación de las actividades y tareas al personal de enfermería.
- Organiza comisiones de trabajo a nivel de los servicios o unidades clínicas para la revisión de las Técnicas y Sistemas de Enfermería y la elaboración de guías y Manuales de Procedimientos.
- Asigna recursos de acuerdo a las necesidades de los servicios y establece controles que permitan el uso racional de los mismos.
- Revisa diariamente el servicio o unidad clínica, detecta fallas en cuanto al funcionamiento y aplica los correctivos necesarios.
- Coordina actividades de enfermería a nivel de los servicios con los demás miembros del equipo de trabajo o departamentos y servicios que sean necesarios.
- Evalúa constantemente la práctica de enfermería y sugiere los cambios necesarios.

DOCENTES:

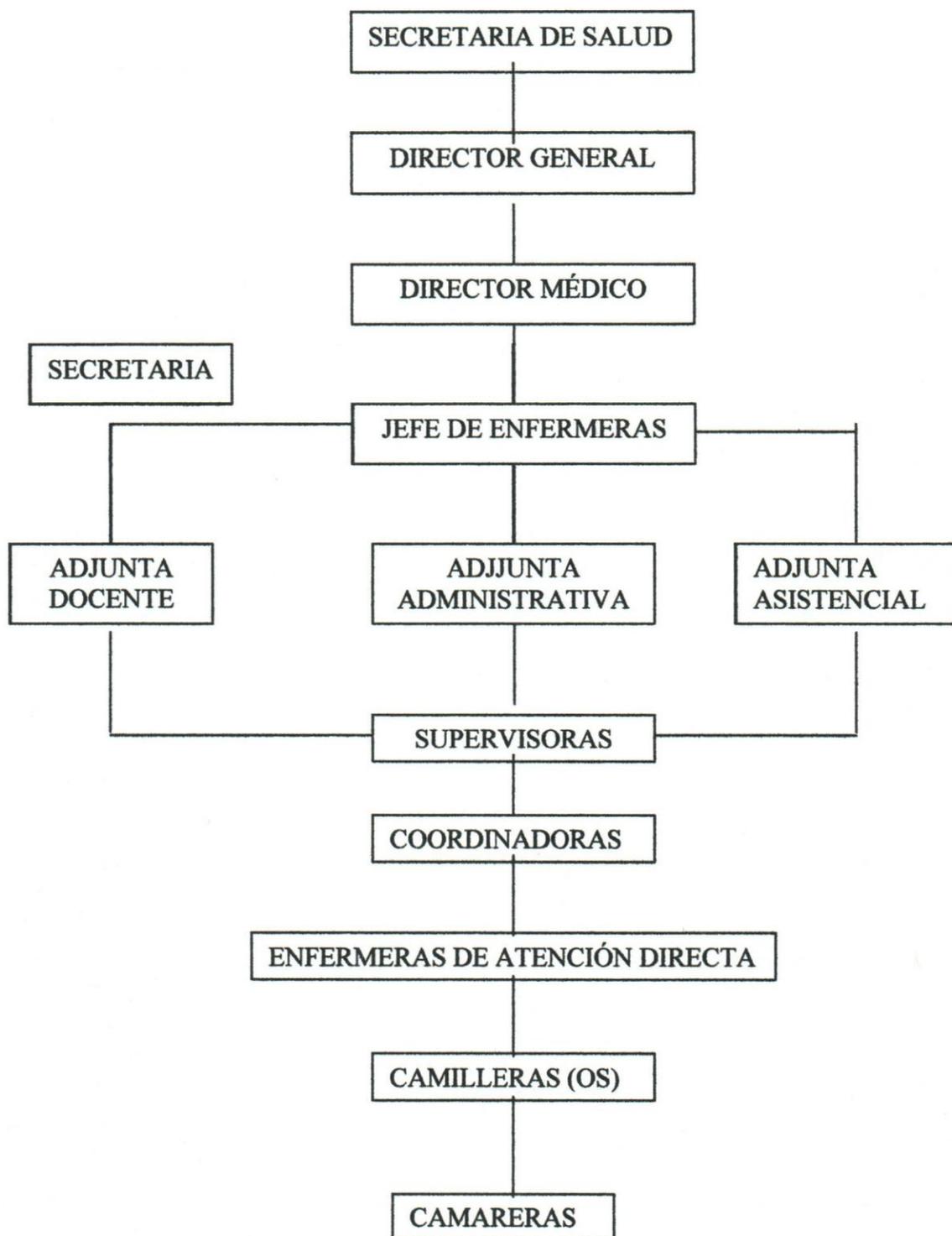
- Promueve y/o participa en el establecimiento y desarrollo de Programas de Educación en servicio.

- Establece y/o participa en el desarrollo de Programas de Educación en Salud para los usuarios de los servicios (Individuo, familia o comunidad).
- Identifica necesidades del personal de enfermería para la elaboración de Programas de Adiestramiento en servicio.
- Participa en la orientación del personal de enfermería que se inicie en el establecimiento (Nuevo empleado).
- Facilita el trabajo de las actividades docentes a nivel de los servicios y participa en la evaluación de los Programas Docentes, que se desarrollen en el establecimiento.

DE INVESTIGACIÓN:

- Realiza estudios de investigación, tanto en el área técnica como administrativa que le permitan identificar los factores que condicionan las situaciones y/o problemas que surjan en los servicios.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.- Fig. # 2



CAPITULO IV.-

MARCO METODOLÓGICO.-

TIPO DE ESTUDIO: El presente estudio es descriptivo, según los objetivos internos o intrínsecos de la investigación (Sabino, 2002), mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, en este caso “La Satisfacción de las enfermeras y su relación con las Condiciones Ambientales”.

Hernández Sampieri y col. (2003, pág.117) refiere en relación al tipo de investigación descriptiva:

“El propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir, cómo es y cómo se manifiestan determinado fenómeno”

Igualmente, en el mismo texto hace referencia, mencionando (Danhke, 1989):

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

Desde el punto de vista científico, describir es recolectar datos. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga.

De la misma manera se puede catalogar como nivel descriptivo ya que se pretende describir situaciones (La satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería). Al respecto refiere Sampieri y Col. Que:

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989). Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

Según Sabino, C. (2002) en las investigaciones descriptivas la preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos de estudio

Se puede decir que la investigación se identifica con los estudios correlacionales, los cuales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En este caso, se relacionan La Satisfacción y las Condiciones laborales.

Hernández Sampieri (2003 pág. 121) refiere:

“Los estudios cuantitativos correlacionales, miden el grado de relación entre dos o más variables (cuantifican relaciones), es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación”

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales cuantitativos son saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o fenómenos en una variable, a partir del valor que tienen en la (s) variable (s) relacionada (s).

Según los objetivos externos o extrínsecos de la investigación, es una investigación aplicada (Sabino, 2002) ya que se evalúan los recursos humanos de un segmento de una Institución buscando mejorar su calidad.

Desde el punto de vista gerencial es una investigación – evaluación (Yaber y Valarino, 2003), refiere que se valoran o determinan la calidad de las organizaciones, programas, proyectos, planes, intervenciones.

En cuanto al período y secuencia del estudio es Transversal debido a que se estudia la variable (Satisfacción Laboral de las Enfermeras) simultáneamente y en determinado momento (durante la investigación).

Los estudios transversales son definidos por Canales y Col (1994) como los que:

“Estudian las variables simultáneamente en determinado momento... en éste el tiempo no es importante en relación con la forma en que se dan los fenómenos”.

POBLACIÓN O UNIVERSO:

La población constituye el objeto de la investigación, es el centro de la misma y de ella se extraerá la información requerida para el respectivo estudio.

EL Dr. De Armas y Col. (2000, pág. 36) expone:

Por población se entiende: “El conjunto de todas las unidades (personas o cosas), que concuerdan con una serie de especificaciones “

El Universo a estudiar es finito y está conformado por el total de Enfermeras (350) adscritas al Departamento de Enfermería de la “Maternidad Concepción Palacios” distribuidas en los diferentes turnos de

trabajo. Todas con la misma probabilidad de ser seleccionada como muestra; Incluye Técnicos Superiores Universitarios en Enfermería (TSUE) y Licenciadas (os).

MUESTRA:

A su vez, refiere, en relación a la muestra:

“Es un subgrupo de la población que debe ser representativa de la misma, y que se extrae cuando no es posible medir cada una de las unidades de la población”.

Bajo un enfoque cuantitativo se selecciona el conjunto de Enfermeras que concuerdan con determinadas especificaciones. El tipo de muestra en relación a la investigación que se llevará a cabo es probabilística estratificada, en la cual se seleccionará de acuerdo a las características de la investigación tomando en cuenta a los diferentes turnos de trabajo, igualmente se dividirá en estratos representativos de la población objeto de estudio.

Hernández Sampieri y Col. (2003, pág. 3129) refiere:

“La muestra probabilística estratificada es un subgrupo en que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento”.

Igualmente acota en relación a:

“La elección entre las muestras probabilísticas y las no probabilísticas se determina con base en los objetivos del estudio, el esquema de la investigación y el alcance de sus contribuciones”.

Es decir, formarán parte de la muestra:

Alta Gerencia (Jefe de Enfermeras, Adjuntas):	04	100%	€	04
Gerencia media (Supervisoras):	22	50%	€	11
“ “ (Coordinadoras):	28	50%	€	14
(Enfermeras de Atención Directa):	300	10%	€	30
	Total:	_____		59 Enf.

Así tenemos:

- En la alta gerencia una Jefe de Enfermeras, Una Adjunta Administrativa, Una Adjunta Asistencial y Una Adjunta Docente.
-
- En el estrato de gerencia media correspondiente a las Supervisoras, tomando en cuenta todas las supervisoras de todos los turnos. De un total de 22 Enfermeras Supervisoras, se tomará para la muestra sólo el 50% de las mismas.
- En el estrato de gerencia media correspondiente a las Coordinadoras, igualmente fueron incluidas todas las coordinadoras de todos los turnos. Tenemos un total de 28 Enfermeras Coordinadoras, del cual se tomará igualmente el 50% de las mismas.
- En el último estrato correspondiente a las Enfermeras de Atención directa existe un total de 300 Enfermeras de las cuales se tomó una representación del 10% fueron seleccionadas al azar, equivalente a la diferencia del total de la muestra representada en por 300 Enfermeras.
- Que la muestra tiene representación de todos los estratos de Enfermería.

- Es de hacer notar que la selección en cada uno de los estratos de Enfermería fue realizada al azar a fin de que todo el universo tuviese la misma posibilidad de pertenecer a la muestra.

CRITERIO DE INCLUSIÓN:

Todas las Enfermeras adscritas al Departamento de Enfermería de la “Maternidad Concepción Palacios” pertenecientes a la nómina regular de cargos fijos, independientemente de la edad, sexo, antigüedad, etc.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Toda Enfermera cuya relación con la Institución sea mediante una contratación.
- Toda Enfermera que esté cubriendo como suplente a otra Enfermera fija.
- Toda Enfermera que para el momento del estudio esté gozando de vacaciones.
- Toda Enfermera que al momento del estudio esté incapacitado por algún tipo de enfermedad (Reposo Médico) o ausente por permisos especiales (Permiso Gremial o Comisión de Servicio).

FUENTES DE INFORMACIÓN:

La fuente de información primaria fueron las Enfermeras que laboran en la Maternidad “Concepción Palacios” adscritas al Departamento de Enfermería.

Quienes después de haber obtenido previo consentimiento informado (de manera verbal) para participar en el estudio y garantizarle la confidencialidad de la información obtenida, llenó con toda libertad cada uno de los ítems contentivos del instrumento.

EL INSTRUMENTO:

La técnica e instrumento de recolección de datos pertinentes a fin de verificar las hipótesis o responder a las interrogantes formuladas se corresponderán con el problema, los objetivos y el diseño de la investigación.

Arias F. () en su proyecto de investigación expone:

“La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento”.

Igualmente refiere:

“Un instrumento de recolección de datos es un dispositivo o formato (en papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”

El método como medio a través del cual se hizo la recolección de datos fue la encuesta, que consiste en obtener información sobre el objeto de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones y actitudes.

La técnica utilizada fue el cuestionario, instrumento que sirvió como el mecanismo de recolección y registro de la información de las respuestas de opinión de los encuestados. El cuestionario que se utilizó

en esta investigación, es el conocido como "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL" S4/82

Cuyos autores son: J. L. Meliá y J. M. Peiró (1998). Adscritos a la Universidad de Valencia. España. Pertenecientes a la línea de investigación de la Psicología de la Seguridad. (www.uv.es/seguridadlaboral/).

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO:

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

El instrumento como tal consta de 90 ítems de los cuales 08 corresponden a los datos descriptivos del encuestado; los restantes 82 ítems corresponden a datos descriptivos relacionados con el tema en cuestión.

En el mismo se ofrecen tres opciones de respuestas, de selección simple, donde sólo existe posibilidad de seleccionar una respuesta. A saber:

- 1.- Satisfecho
- 2.- Insatisfecho e
- 3.- Indiferente.

Tanto las opciones de satisfecho e insatisfecho tienen a su vez tres sub-categorías, expresadas de la siguiente manera:

- 1.- Muy (satisfecho o insatisfecho)

- 2.- Bastante (satisfecho o insatisfecho)
- 3.- Algo (satisfecho o insatisfecho).

La opción de Indiferente, se presenta sola, es decir, sin especificaciones.

Se hacen ciertas aclaraciones relacionadas con las posibles respuestas. Así tenemos:

- En caso de que algún aspecto de la lista no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo, se tomará en cuenta la más semejante posible a la propuesta, calificándola en relación al grado de satisfacción o insatisfacción que ésta produzca.
- En otro caso puede no estar presente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo, entonces califique el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce la ausencia. (se especifica ejemplo).
- Un tercer caso se puede presentar cuando la característica propuesta no está presente, ni puede estar presente en su trabajo, entonces seleccionaría la opción "Indiferente" (se especifica ejemplo).

En conclusión tenemos siete opciones de respuestas, de las cuales se debe seleccionar solo una. (Anexo instrumento).

SISTEMAS DE VARIABLES

Sabino (2002) define las variables como:

“Cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores”

Igualmente Sampiere y otros (2003) refieren que las variables son:

“una propiedad que puede variar y cuya variedad es susceptible de medirse u observarse”.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como “un estado positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionan la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

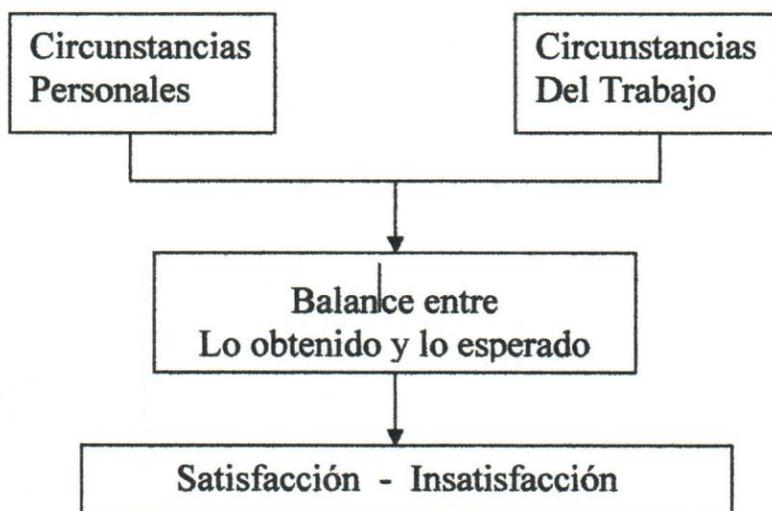


Fig. 1 Variables que inciden en La Satisfacción Laboral.

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

En relación al tipo de variable se puede definir dentro de la clasificación "CUALITATIVA" ya que por sí sola no pueden medirse, sin embargo en el contexto de la investigación y a efectos de la práctica del instrumento evaluativo se le asigna valor "CUANTITATIVO" al asignar una ponderación.

Igualmente se puede considerar como un variable dependiente, ya que las acciones competen únicamente a los Profesionales de Enfermería.

Al respecto, refiere Robbins (2004. p23).

"Las variables dependientes son los factores fundamentales que hay que explicar o pronosticar y que sufren el influjo de algún otro factor"

También refiere:

"Es la respuesta afectada por las variables independientes".

VARIABLE PENDIENTE.-

"SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS PROFESION DE ENFERMERÍA"

DEFINICIÓN CONCEPTUAL:

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

DEFINICIÓN OPERACIONAL:

“La satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico”.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Igualmente Robbins (2004. p25) refiere:

“Son las supuestas causas de algún cambio en la variable dependiente”

“CONDICIONES DE TRABAJO”**DEFINICIÓN CONCEPTUAL:**

Se entiende por condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores.

DEFINICIÓN OPERACIONAL:

“Aspecto del trabajo que inciden negativamente en la salud de los trabajadores”

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

SATISFACCIÓN LABORAL: Medidas en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que estas son realizadas por las diferentes aspiraciones que pueda tener en su trabajo, ya sean de tipo social. Personal, económica o higiénica.

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ITEMS
Medidas en que son satisfechas las necesidades de las Enfermeras que laboran en la "Maternidad Concepción Palacios"	1.-Necesidades de tipo Social: Aquellas que dependen de la sociedad y/o empresa.	1.- Tipo de trabajo, tareas y actividades que realiza.	1
		2.- Satisfacción que produce el trabajo por sí mismo.	2
		3.- Sistema de comisión, premios e incentivos.	7
		4.- Oportunidades de formación que le ofrecen.	44
		5.- Seguridad Social, Seguros.	48
		6.- Oportunidad de ascensos.	51
		7.- Condiciones de Jubilación.	52
		8.- Prestaciones Sociales.	53
		9.- Permisos Laborales.	56
		10.- Igualdad y justicia de trato que recibe de la empresa.	67
		11.- Participación en la	

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ITEMS	
Medidas en que son satisfechas las necesidades de las Enfermeras que laboran en la "Maternidad Concepción Palacios"		Elaboración de los objetivos y políticas de la empresa.	73	
		12.- Grado en que la empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales.	74	
		13.- Grado de seguridad del empleo.	76	
		14.- Abuso de autoridad.	77	
		15.- Presiones Sindicales.	78	
		16.- Libertad Sindical.	79	
		17.- Libertad para elegir representantes ante la Dirección.	81	
		18.- Negociación sobre aspectos legales.	82	
		2.- Necesidades de tipo personal: Son aquellas que satisfacen el ego.	1.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	14
			2.- Calidad de producción que se obtiene.	15
	3.- Relaciones personales a igual nivel jerárquico.	59		

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ITEMS
Medidas en que son satisfechas las necesidades de las Enfermeras que laboran en la "Maternidad Concepción Palacios"		4.- Relaciones personales con personal subordinado.	60
		5.- Relaciones personales con superiores.	61
		6.- Supervisión que ud. Ejerce.	63
		7.- Supervisión que ejercen sobre Ud.	64
		8.- Proximidad y frecuencia con que es supervisado.	65
		9.- Apoyo de sus superiores.	68
		10.- Autonomía.	69
		11.- Participación en la elaboración de los objetivos y metas de la empresa.	73
		12.- Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos y equipo personal que recibe.	47
		13.- Las residencias de verano o semejantes que la empresa pone a disposición	
			6

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ITEMS
	3.- Necesidades de tipo económico: Aquellas que tiene relación con la remuneración percibida.	1.- Salario que percibe. 2.- Relación dinero percibido Vs Producción. 3.- Remuneración por horas extras. 4.- Remuneración por antigüedad. 5.- Condiciones económicas de la Jubilación. 6.- Prestaciones Sociales. 7.- Remuneración por despido.	3 10 11 12 52 53 54

CONDICIONES DE TRABAJO: Aspectos del trabajo con posibles consecuencias negativas en el desempeño de sus funciones y tareas, para las (os) enfermeras (os) que laboran en le Maternidad “Concepción Palacios”

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ITEMS	
Aspectos del trabajo con posibles consecuencias negativas para las Enfermeras que laboran en la Maternidad “Concepción Palacios”	1.- Higiénicas	1.- Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	22	
		2.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	23	
		3.- La toxicidad de su puesto, riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales.	26	
		4.- Los sanitarios y servicios higiénicos.	35	
		5.- La decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo.	38	
		6.- Las taquillas y vestuarios.	39	
		7.- Los servicios de agua o bar en su lugar de trabajo.	40	
		2.- Bioseguridad	1.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de	23

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ITEMS
Aspectos del trabajo con posibles consecuencias negativas para las Enfermeras que laboran en la Maternidad "Concepción Palacios"	Bioseguridad	trabajo. 2.- La iluminación de su lugar de trabajo. 3.- La ventilación de su lugar de trabajo. 4.- La peligrosidad de su puesto. 5.- El nivel de ruido en su lugar de trabajo. 6.- La temperatura de su local de trabajo. 7.- La postura en que se debe realizar el trabajo. 8.- La accesibilidad y comodidad de máquinas. 9.- El lugar físico donde está ubicado su centro de trabajo. 10.- La distancia física a que se encuentra el trabajador más próximo. 11.- La visibilidad de otras personas desde su punto de trabajo. 12.- Los servicios telefónicos.	 24 25 28 29 30 31 32 34 36 67 41

CAPITULO V.-

1.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

El análisis de los resultados es el originado por la aplicación del instrumento diseñado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) en base a preguntas cerradas con siete opciones de respuestas cada una aplicado a las enfermeras (os) que laboran en la Maternidad "Concepción Palacios"; siendo respondido por el total de la muestra seleccionada con un 100% de los datos recolectados.

Esta información fue codificada y registrada, a través de una matriz de datos, para luego dar inicio a la tabulación y gratificación por items utilizando para ello la estadística descriptiva, para finalizar con el análisis correspondiente en función de las variables estudiadas, todos los datos se procesaron mediante análisis estadísticos y los resultados expresados en forma gráfica e interpretativa.

Para el manejo estadístico se introdujeron los datos en una hoja EXCEL, versión 4.0 de modo que cada fila es un caso o sujeto y cada columna (hasta la columna 91) es una variable.

En la columna número 92 se escribió el número de cuestionario por orden y ese mismo número se escribe en la hoja de datos descriptivos (la última) en el margen superior derecho.

Se introduce en las cerdillas de la hoja Excel, el número que figura en el cuestionario junto a la respuesta elegida por el sujeto. En caso de variables donde se escribió un número, como la variable número 84 "edad" se escribe directamente la edad en años.

En la antigüedad requiere dos variables, en la N° 90 escribimos los años de la antigüedad y N° 91 los meses. Por ejemplo, si alguien tiene una antigüedad de 2 años y 3 meses.

- ❖ Toda esta información es para consumo del investigador y las estadísticas.
- ❖ Se realizó un análisis final de los resultados de cada variable.
- ❖ Se muestran los resultados en tablas porcentuales y gráficos estadísticos.
- ❖ Se seleccionarán para su representación los items de mayor relevancia.

TABLA N° 1

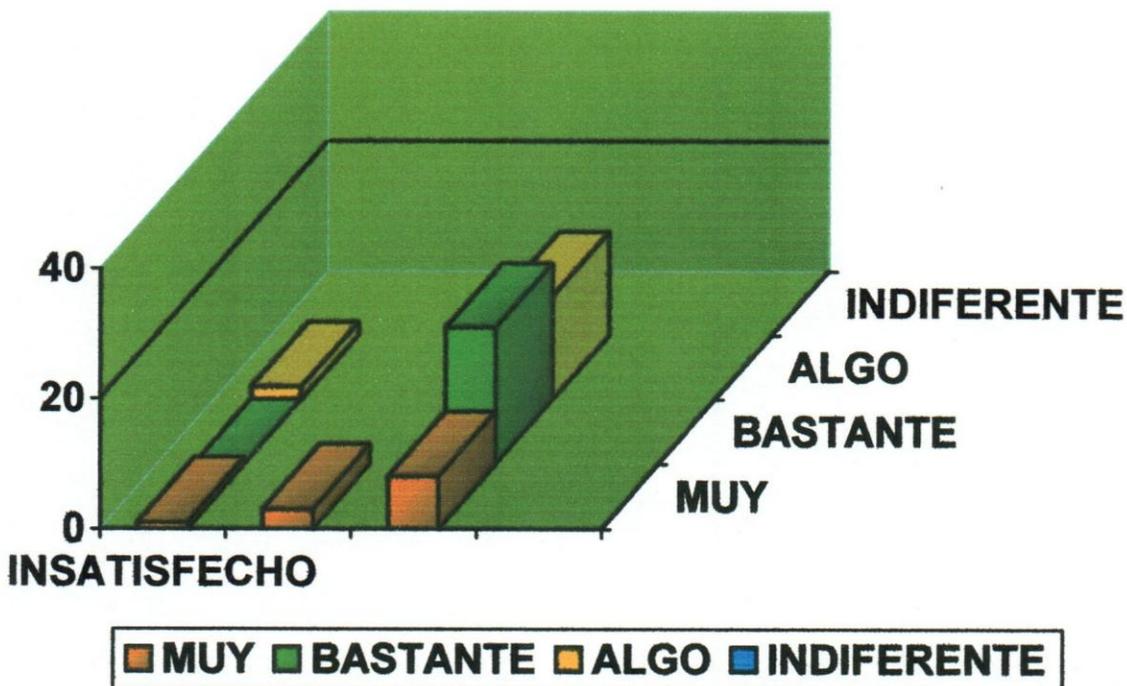
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	----	----	----	01	03	----
Supervis.	----	----	----	----	01	05	05
Coordin.	----	----	----	02	----	05	01
Enf. AD	01	----	02	01	06	08	12
%	1.69	----	3.38	5.08	13.5	35.59	30.50

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 1.69% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 3.38% respondió sentirse algo insatisfechas; 5.08% indiferente; en tanto que la mayoría respondieron estar 13.50% muy satisfechas; 35.59% bastante satisfechas y 30.50% algo satisfechas. Predomina la Satisfacción.

GRÁFICO N° 1
"SU TIPO DE TRABAJO, LAS TAREAS Y ACTIVIDADES QUE UD. REALIZA"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 2

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo"

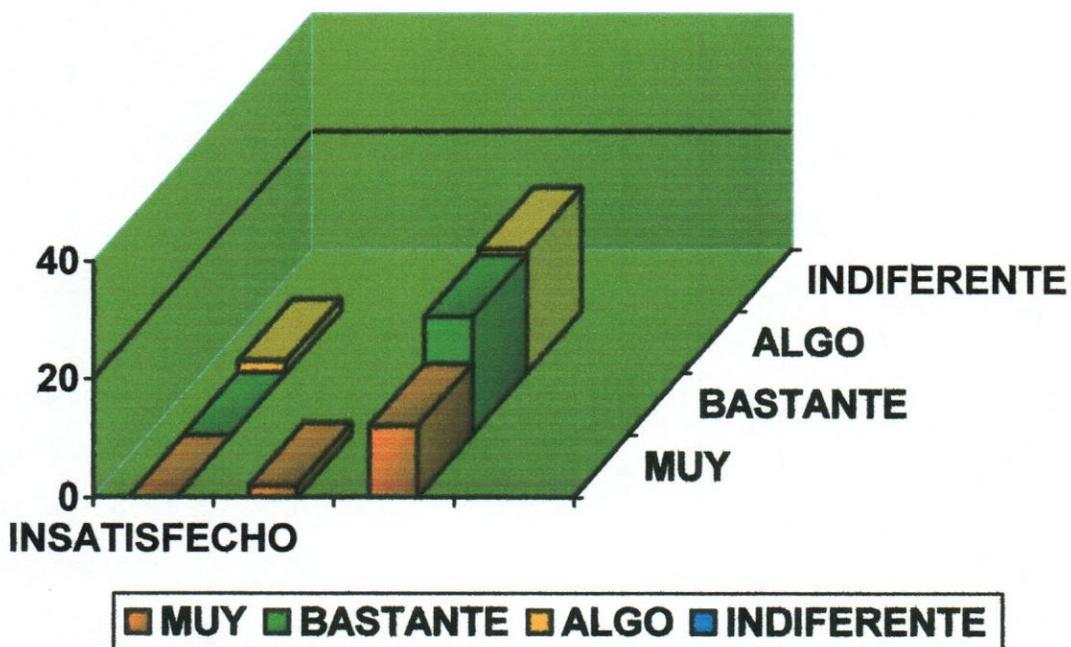
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	----	----	----	01	03	----
Supervis.	----	----	----	----	03	03	05
Coordin.	----	----	----	02	----	06	04
Enf. AD	----	----	02	----	08	08	12
%	----	----	3.38	3.38	20.33	33.89	35.59

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 38.38% de las enfermeras están algo insatisfechas: el mismo porcentaje respondió indiferente en tanto que la mayoría respondieron estar 20.33% muy satisfechas; 33.89% bastantes satisfechas y 35.59% algo satisfechas. Con predominio de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 2

"LAS SATISFACCIONES QUE LE PRODUCE EL TRABAJO POR SÍ MISMO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 3

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gusta"

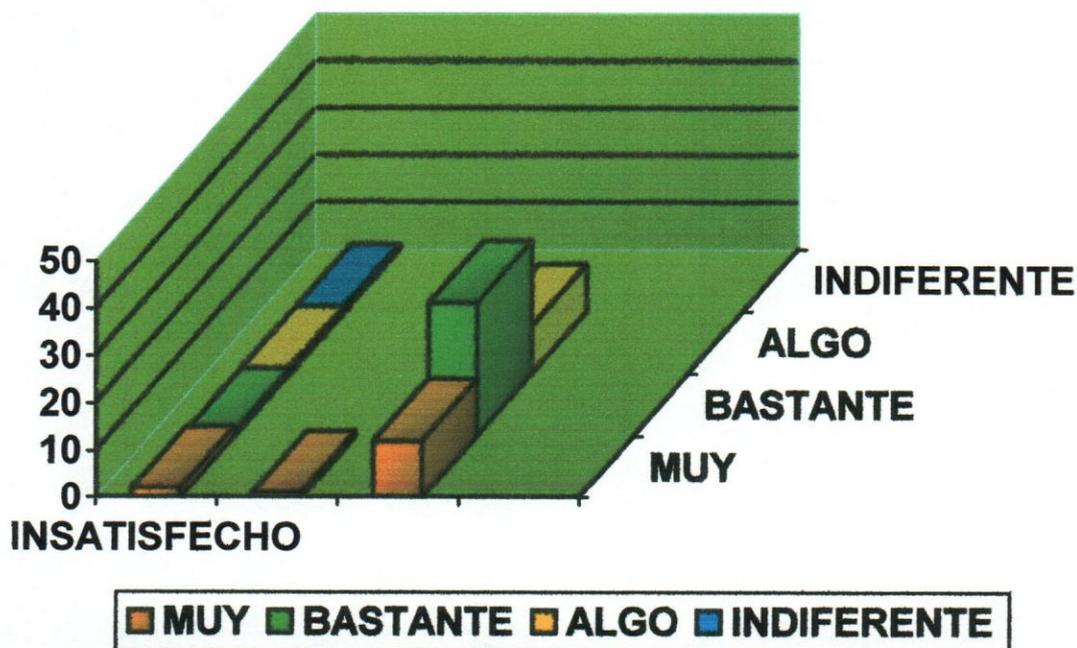
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	----	----	----	02	02	----
Supervis.	----	----	----	----	03	07	01
Coordin.	----	----	----	----	03	08	----
Enf. AD	02	01	01	01	04	11	09
%	3.38	1.69	1.69	1.69	20.33	47.45	16.94

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 38.38% de las enfermeras están muy insatisfechas: el 1.69% respondió estar bastante insatisfecho; igual porcentaje indiferente en tanto que la mayoría respondieron estar 20.33% muy satisfechas; 47.45% bastantes satisfechas y 16.94% algo satisfechas. Predomina la Satisfacción.

GRÁFICO N° 3

"LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE SU TRABAJO DE HACER LAS COSAS QUE LE GUSTA"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 4

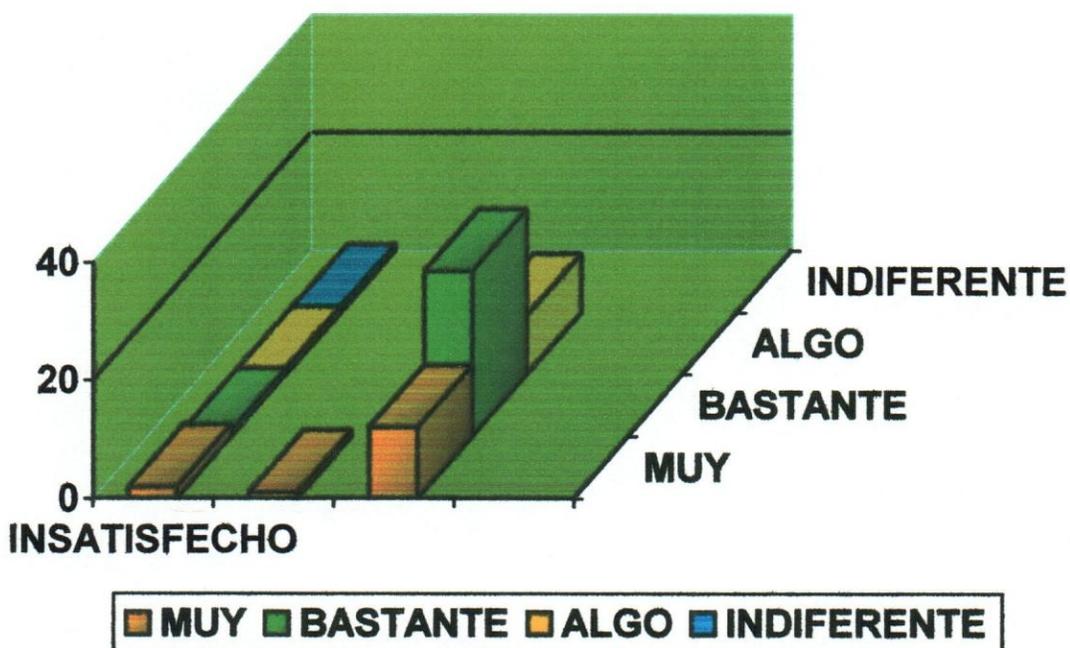
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "El salario que usted recibe"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	02	02	-----	-----	-----	-----	-----
Supervis.	01	04	06	-----	-----	-----	-----
Coordin.	05	01	04	-----	-----	01	-----
Enf. AD	07	11	06	01	05	-----	-----
%	25.4	30.50	27.1	1.69	8.47	1.69	1.69

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 25.4% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 30.50% respondió estar bastante insatisfecho; el 27.1% indiferente en tanto que 8.47% muy satisfechas; 1.69% bastantes satisfechas y 1.69% algo satisfechas. Predominio de la Insatisfacción.

GRÁFICO N° 4
"EL SALARIO QUE USTED RECIBE"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 5

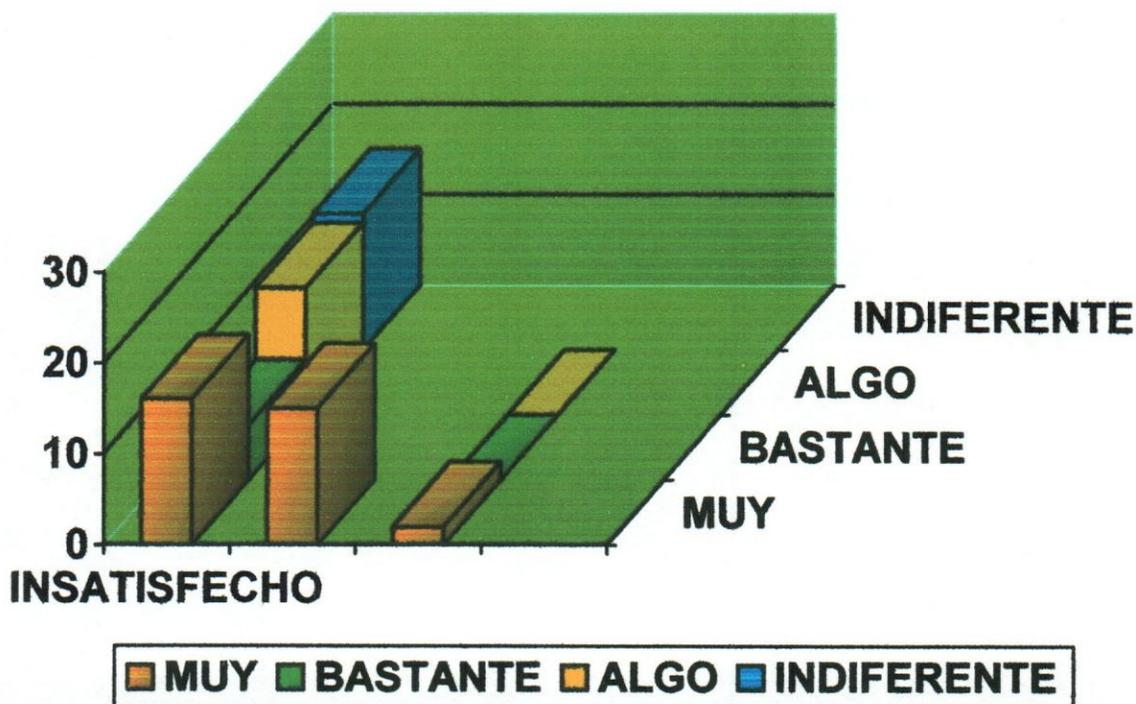
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las dietas y pluses que recibe"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	02	----	----	01	01	----	----
Supervis.	03	02	04	01	----	----	01
Coordin.	05	----	02	04	----	----	----
Enf. AD	06	04	08	09	02	----	----
%	27.1	10.16	23.7	25.42	5.08	----	1.69

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 27.1% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 10.16% respondió estar bastante insatisfecho; el 25.42% indiferente en tanto que 5.08% muy satisfechas y 1.69% algo satisfechas. Predomina la Indiferencia de las enfermeras.

GRÁFICO N° 5
"LAS DIETAS Y PLUSES QUE RECIBE"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 6

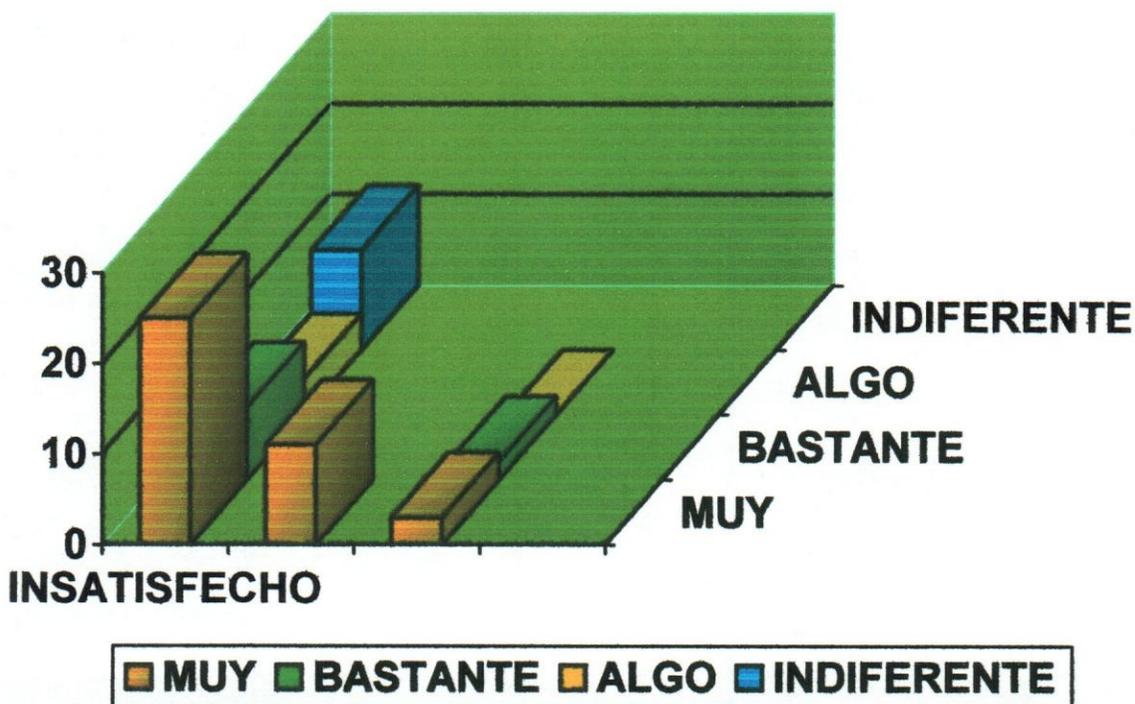
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La remuneración por antigüedad que recibe"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	02	01	----	01	----	----	----
Supervis.	04	05	01	----	----	----	01
Coordin.	09	----	----	01	01	01	----
Enf. AD	10	02	03	09	02	01	01
%	42.3	13.55	6.77	18.64	5.08	3.38	3.38

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 42.3% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 13.55% respondió estar bastante insatisfecho; el 18.64% indiferente en tanto que 5.08% muy satisfechas; 3.38% bastantes satisfechas; igual porcentaje algo satisfechas. Predomina la Insatisfacción.

GRÁFICO N° 6
"LA REMUNERACIÓN POR ANTIGÜEDAD QUE RECIBE"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 7

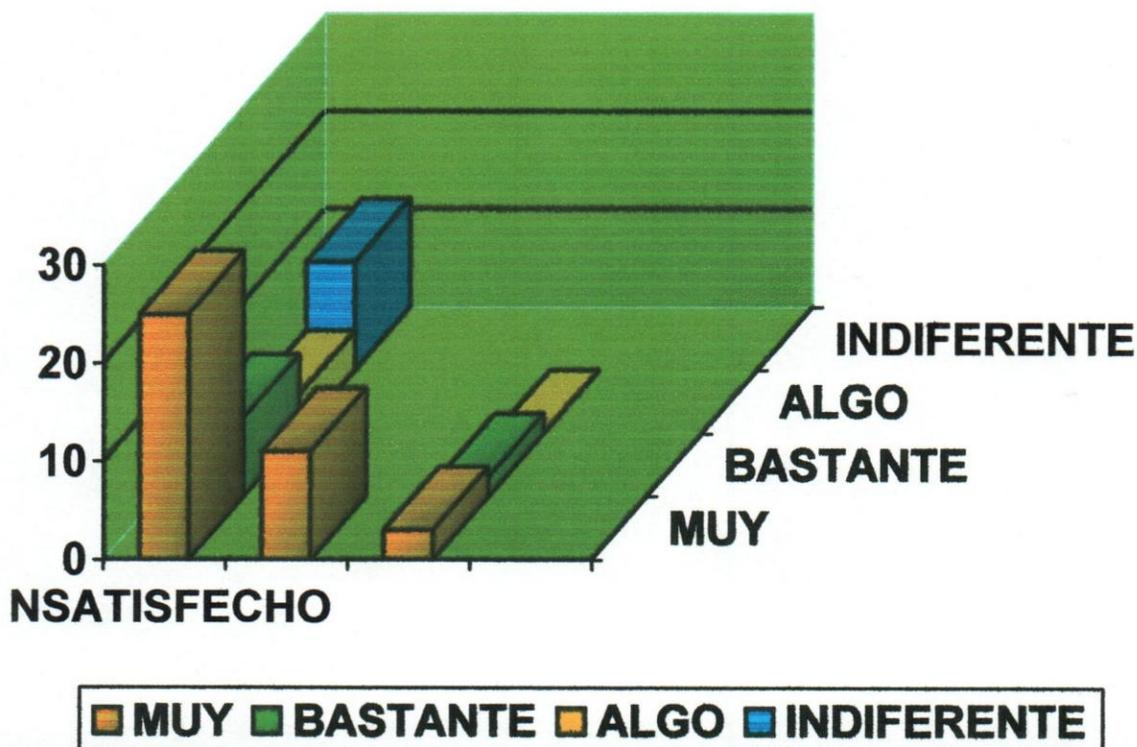
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "El horario de su jornada laboral"

	INSATISFECHO				SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	----	----	----	02	02	----
Supervis.	----	----	----	----	03	03	03
Coordin.	----	----	----	----	04	03	04
Enf. AD	----	----	----	02	12	03	12
%	----	----	----	3.38	35.59	18.64	32.20

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 100% de las enfermeras están satisfechas con su horario; el 3.38% indiferente en tanto que 35.59% muy satisfechas; 18.64% bastantes satisfechas; el 32.20% algo satisfechas. Predominio de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 7
"EL HORARIO DE SU JORNADA LABORAL"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 8

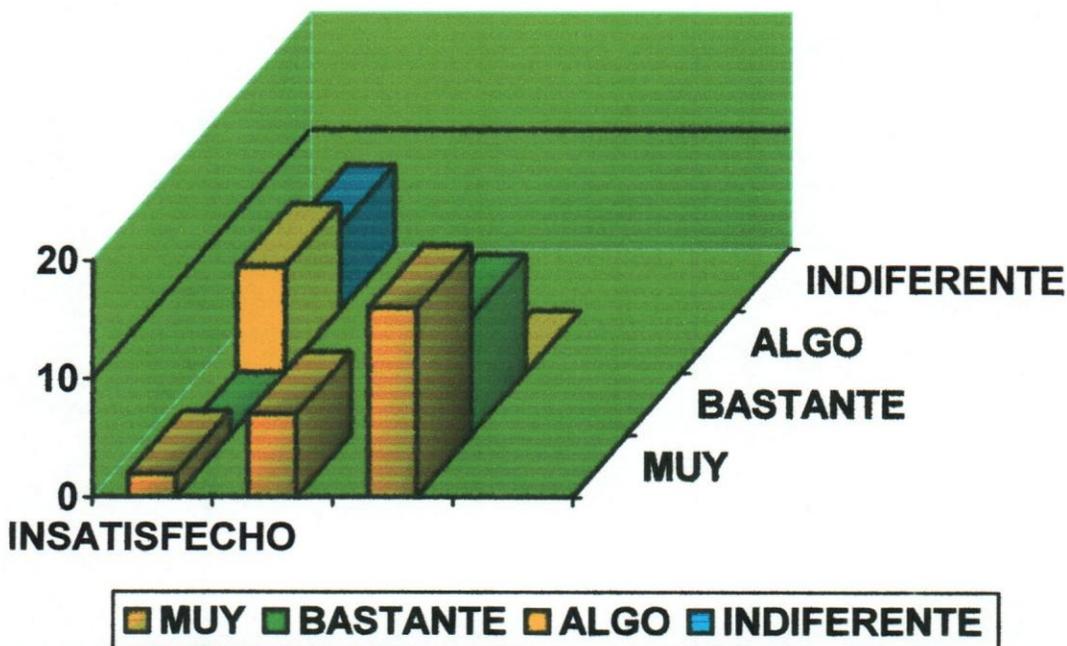
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	-----	-----	-----	01	02	01	-----
Supervis.	-----	-----	01	01	03	03	03
Coordin.	-----	-----	04	-----	05	01	-----
Enf. AD	02	-----	04	05	06	05	06
%	3.38	-----	15.2	11.86	27.11	16.94	15.25

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 3.38% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 15.25% algo insatisfecho; el 11.86% indiferente en tanto que 27.11% muy satisfechas; 16.94% bastantes satisfechas; el 15.25% algo satisfechas. Predominio de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 8
"LOS OBJETIVOS, METAS Y TASAS DE PRODUCCIÓN QUE DEBE ALCANZAR"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 9

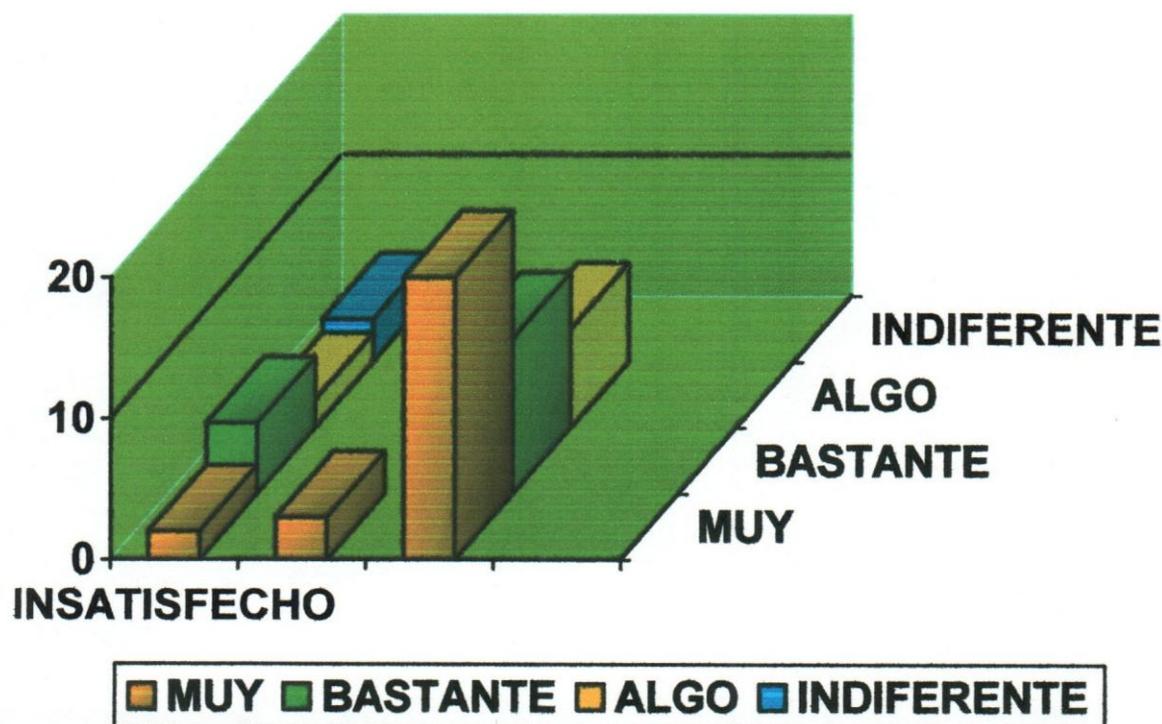
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "El ritmo de trabajo a que está sometido"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	01	01	----	02	----	----
Supervis.	----	01	01	----	06	02	01
Coordin.	01	----	----	----	04	06	----
Enf. AD	01	03	----	03	08	03	06
%	3.38	8.47	3.38	5.08	33.89	18.64	11.86

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 3.38% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 8.47% bastante insatisfecho; el 3.38% algo insatisfecho; el 5.08% indiferente en tanto que 33.89% muy satisfechas; 18.64% bastantes satisfechas; el 11.86% algo satisfechas. Predominio de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 9
"EL RITMO DE TRABAJO A QUE ESTÁ SOMETIDO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 10

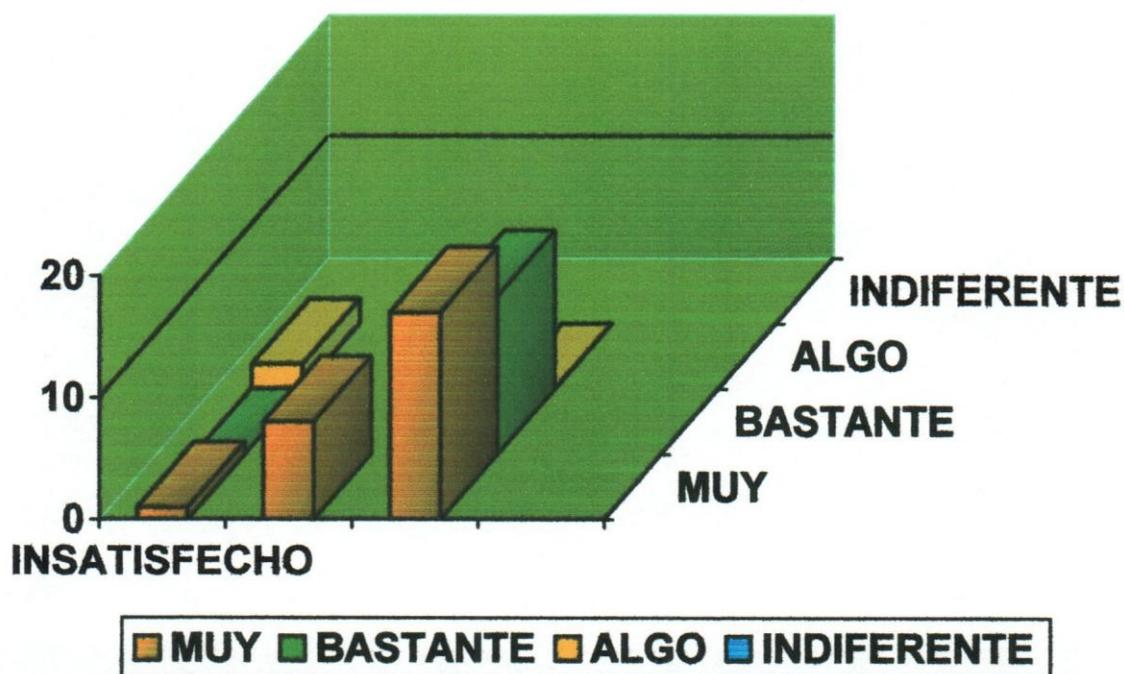
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "El sistema de turnos de trabajo".

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	----	----	----	03	01	----
Supervis.	----	----	----	----	06	04	01
Coordin.	----	----	----	02	02	03	04
Enf. AD	01	----	02	08	06	05	05
%	1.69	----	3.38	16.94	28.81	22.03	16.94

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 1.69% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 3.38% algo insatisfecho; el 16.94% indiferente; en tanto que 28.81% muy satisfechas; 22.03% bastantes satisfechas; el 16.94% algo satisfechas. Predominio de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 10
"EL SISTEMA DE TURNOS DE TRABAJO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 11

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo"

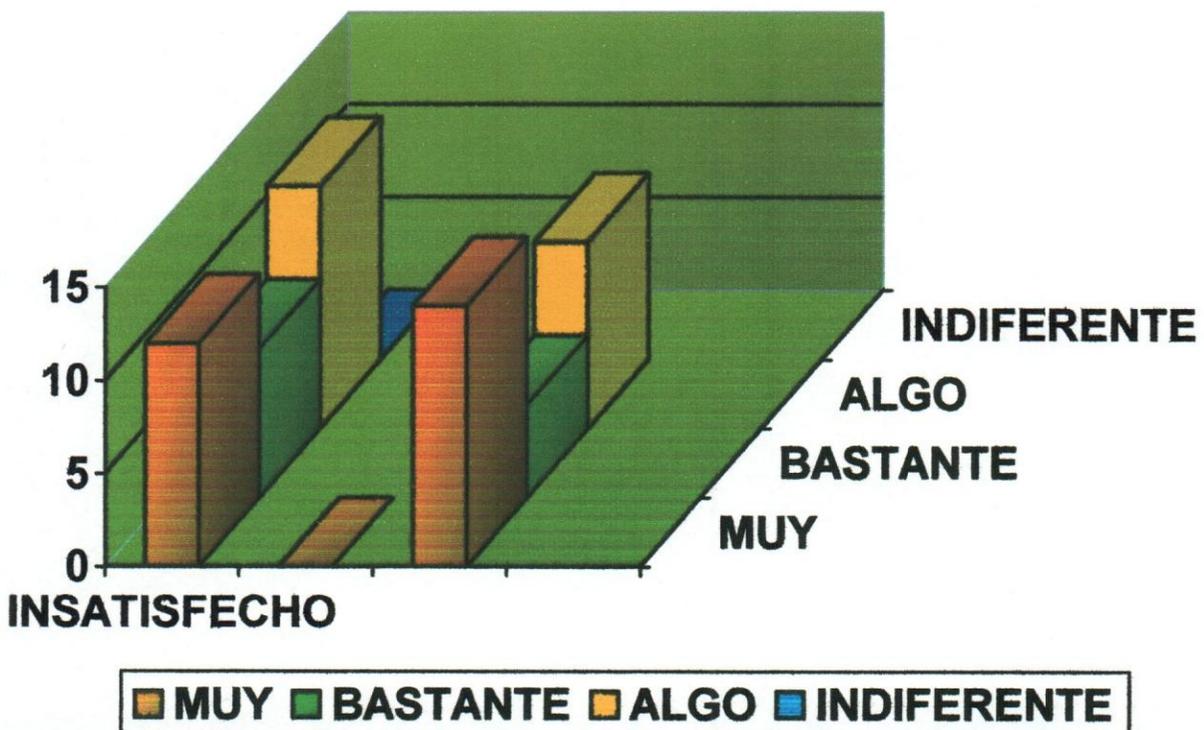
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	02	-----	-----	01	-----	-----
Supervis.	03	02	04	-----	01	-----	01
Coordin.	04	02	02	-----	02	02	-----
Enf. AD	04	02	07	-----	10	03	03
%	20.3	13.55	22.0	-----	23.72	8.47	6.77

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 20.3% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 13.55% bastante insatisfecho; el 22% algo insatisfecho; el 23.72% muy satisfechas; 8.47% bastantes satisfechas; el 6.77% algo satisfechas. Existen opiniones divididas sin predominio alguno.

GRÁFICO N° 11

"LA LIMPIEZA, HIGIENE Y SALUBRIDAD DE SU LUGAR DE TRABAJO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 12

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	02	02	----	----	----	----	----
Supervis.	03	02	05	----	----	----	01
Coordin.	03	02	----	----	----	04	02
Enf. AD	01	06	04	----	11	07	03
%	15.2	20.33	15.2	----	18.64	18.64	8.47

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 15.2% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 20.33% bastante insatisfecho; el 15.2% algo insatisfecho; el 18.64% muy satisfechas; 18.94% bastantes satisfechas; el 8.47% algo satisfechas. Igual al ítems anterior.

GRÁFICO N° 12
"EL ENTORNO FÍSICO Y EL ESPACIO DE QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO"

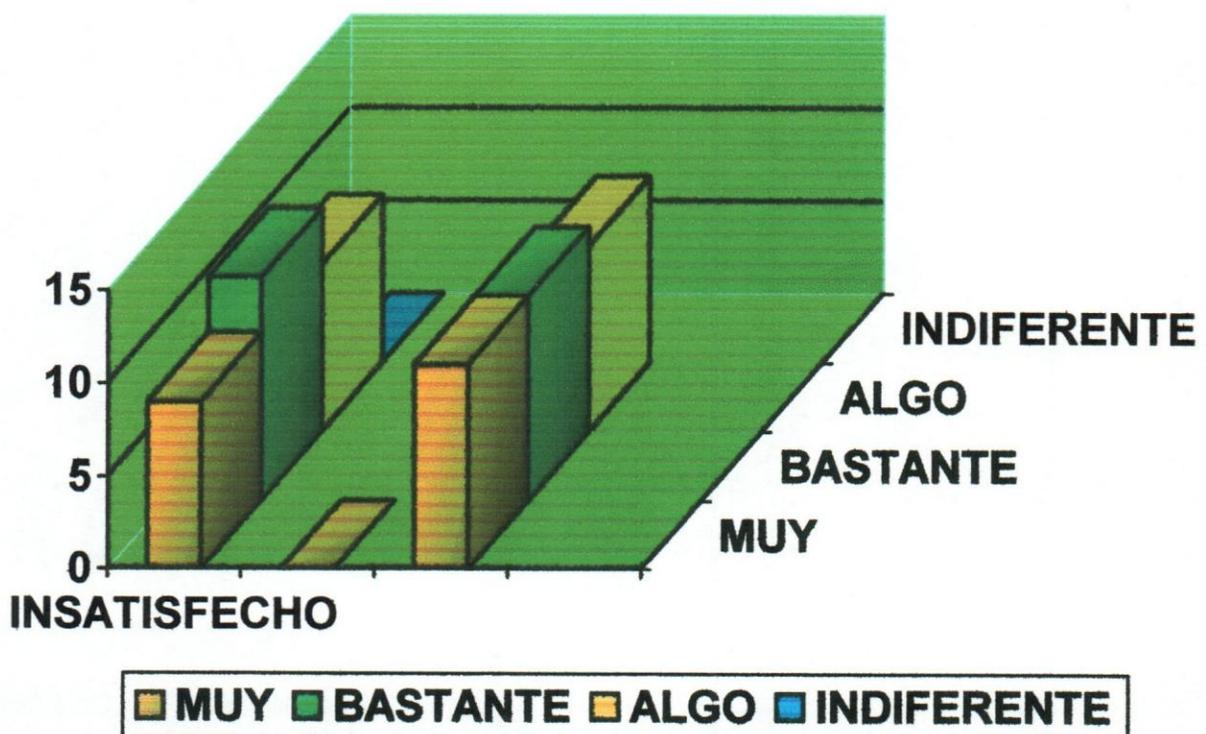


TABLA N° 13

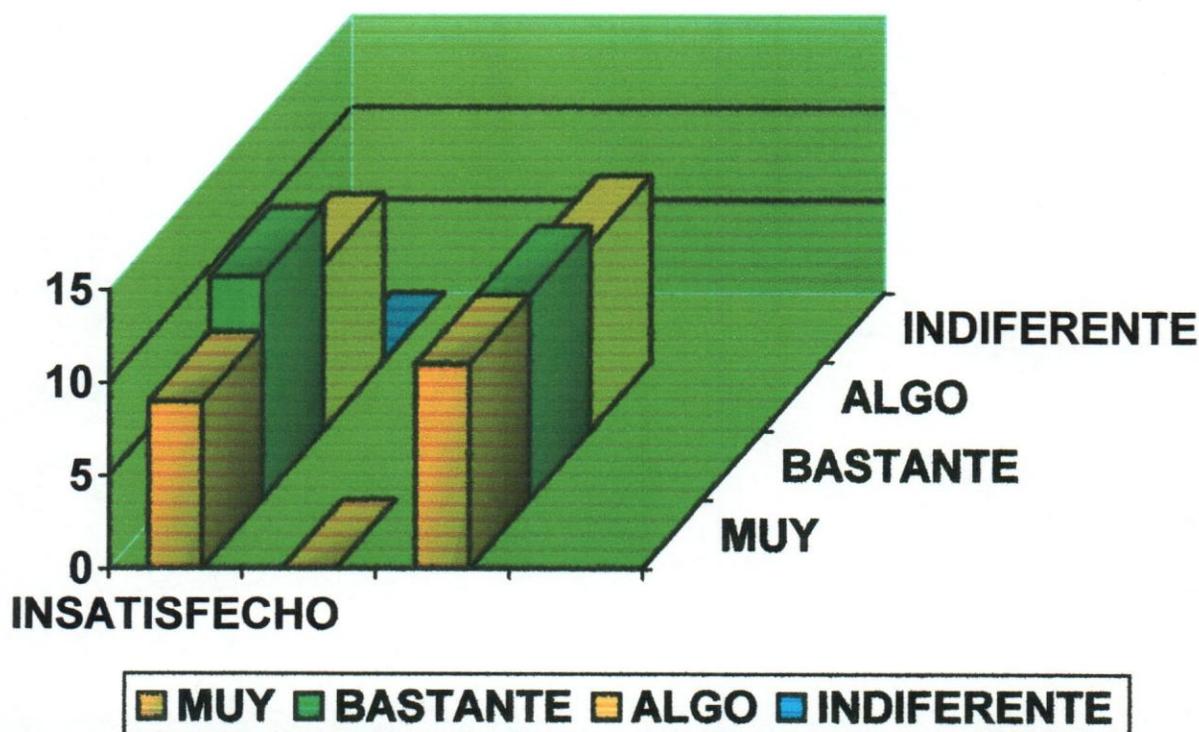
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La iluminación de su lugar de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	02	02	----	----	----	----	----
Supervis.	03	02	05	----	----	----	01
Coordin.	03	02	----	----	----	04	02
Enf. AD	01	06	04	----	11	07	03
%	15.2	20.33	15.2	----	18.64	18.64	8.47

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 15.2% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 20.33% bastante insatisfecho; el 15.2% algo insatisfecho; el 18.64% muy satisfechas; 18.94% bastantes satisfechas; el 8.47% algo satisfechas. Relativamente hay predominio de la Insatisfacción.

GRÁFICO N° 13
"LA ILUMINACIÓN DE SU LUGAR DE TRABAJO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 14

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La ventilación de su lugar de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	02	----	----	01	----	01
Supervis.	02	03	03	01	----	----	01
Coordin.	----	01	02	----	01	04	03
Enf. AD	03	02	10	----	10	01	04
%	8.47	13.55	25.4	1.69	20.33	8.47	15.25

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 8.47% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 13.55% bastante insatisfecho; el 25.4% algo insatisfecho; el 1.69% indiferentes; 20.33% muy satisfechas; 8.47% bastantes satisfechas; el 15.25% algo satisfechas. Predomina la Satisfacción.

GRÁFICO N° 14
"LA VENTILACIÓN DE SU LUGAR DE TRABAJO"

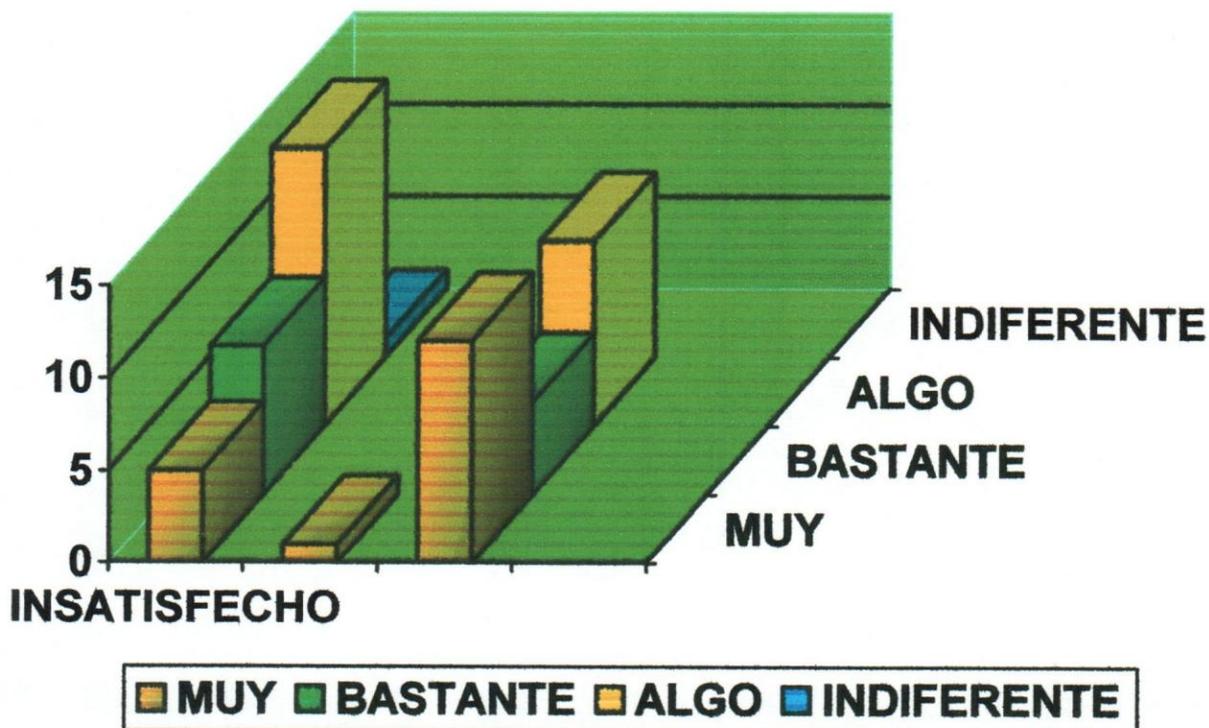


TABLA N° 15

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La toxicidad, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	01	01	----	----	----
Supervis.	02	03	05	----	----	----	01
Coordin.	01	02	01	05	----	----	----
Enf. AD	05	11	06	01	02	03	02
%	15.2	28.81	22.0	11.86	3.38	5.08	5.08

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 15.2% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 28.81% bastante insatisfecho; el 22% algo insatisfecho; el 11.86% indiferentes; 3.38% muy satisfechas; 5.08% bastantes satisfechas e igual porcentaje algo satisfechas. Marcado predominio de Insatisfacción.

GRÁFICO N° 15
"LA TOXICIDAD, EL RIESGO DE CONTRAER INFECCIONES O ENFERMEDADES PROFESIONALES"

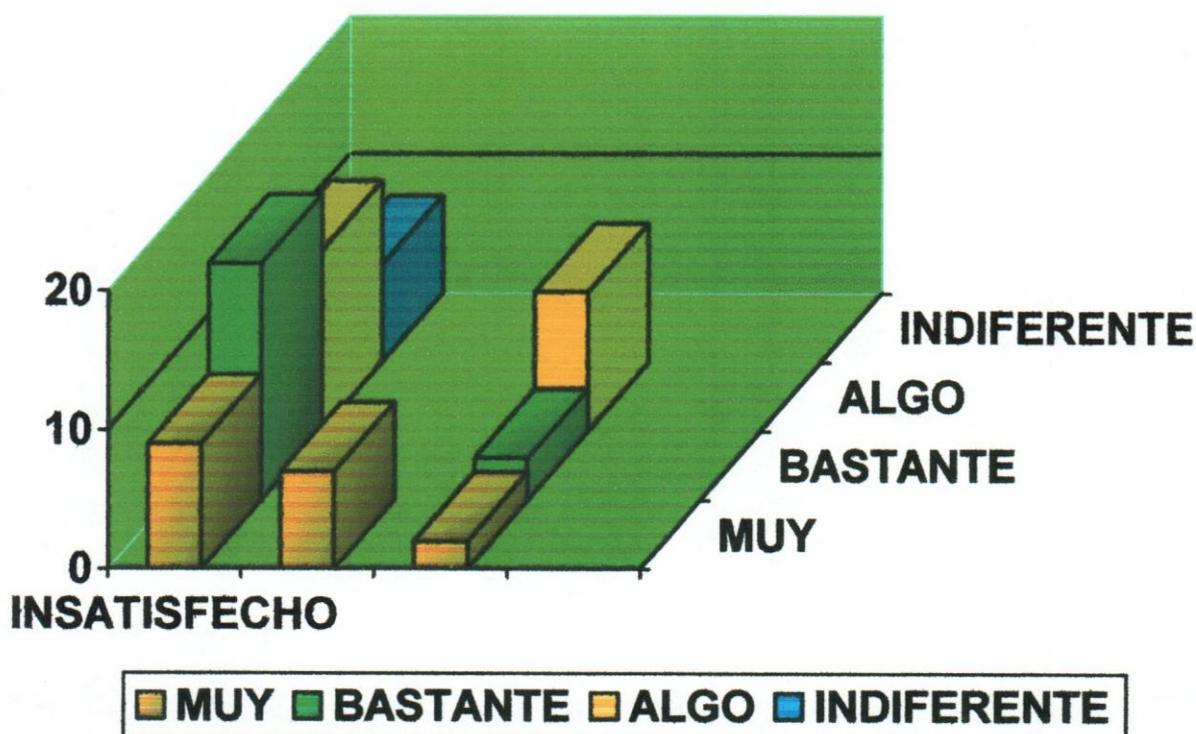


TABLA N° 16

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "El nivel de ruido en el lugar de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	----	02	----	01	----	----
Supervis.	----	02	01	04	02	----	01
Coordin.	01	----	03	01	03	03	----
Enf. AD	05	04	05	03	07	02	03
%	11.8	10.16	18.6	13.55	22.03	8.47	6.77

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 11.8% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 16.16% bastante insatisfecho; el 18.6% algo insatisfecho; el 13.55% indiferentes; 22.3% muy satisfechas; 8.47% bastantes satisfechas y 6.77% algo satisfechas. Opiniones divididas con un porcentaje de Indiferencia acentuado.

GRÁFICO N° 16
"EL NIVEL DE RUIDO EN EL LUGAR DE TRABAJO"

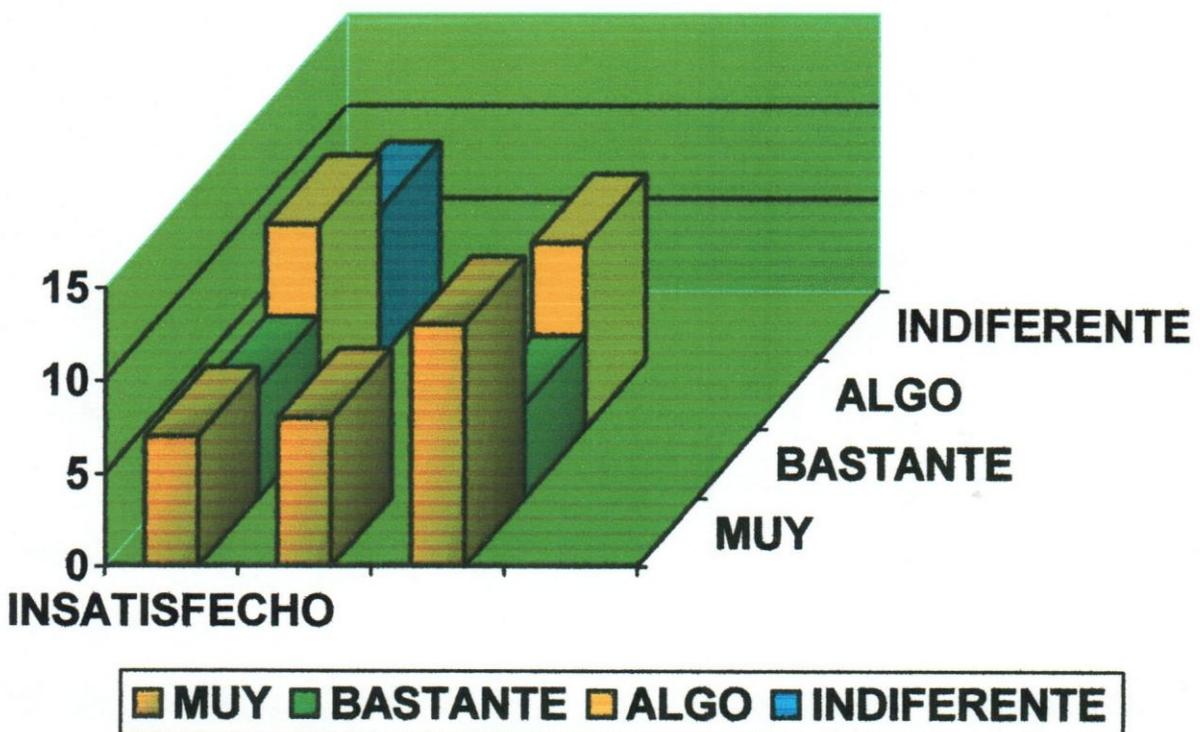


TABLA N° 17

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La temperatura de su lugar de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	01	01	----	01	----	----
Supervis.	----	02	04	01	----	----	01
Coordin.	----	01	----	01	04	03	02
Enf. AD	05	04	02	01	12	04	01
%	8.47	13.55	11.8	5.08	28.81	11.8	6.77

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 8.47% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 13.55% bastante insatisfecho; el 11.8% algo insatisfecho; el 5.08% indiferentes; 28.81% muy satisfechas; 11.8% bastantes satisfechas y 6.77% algo satisfechas. Predominio de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 17
"LA TEMPERATURA DE SU LUGAR DE TRABAJO"

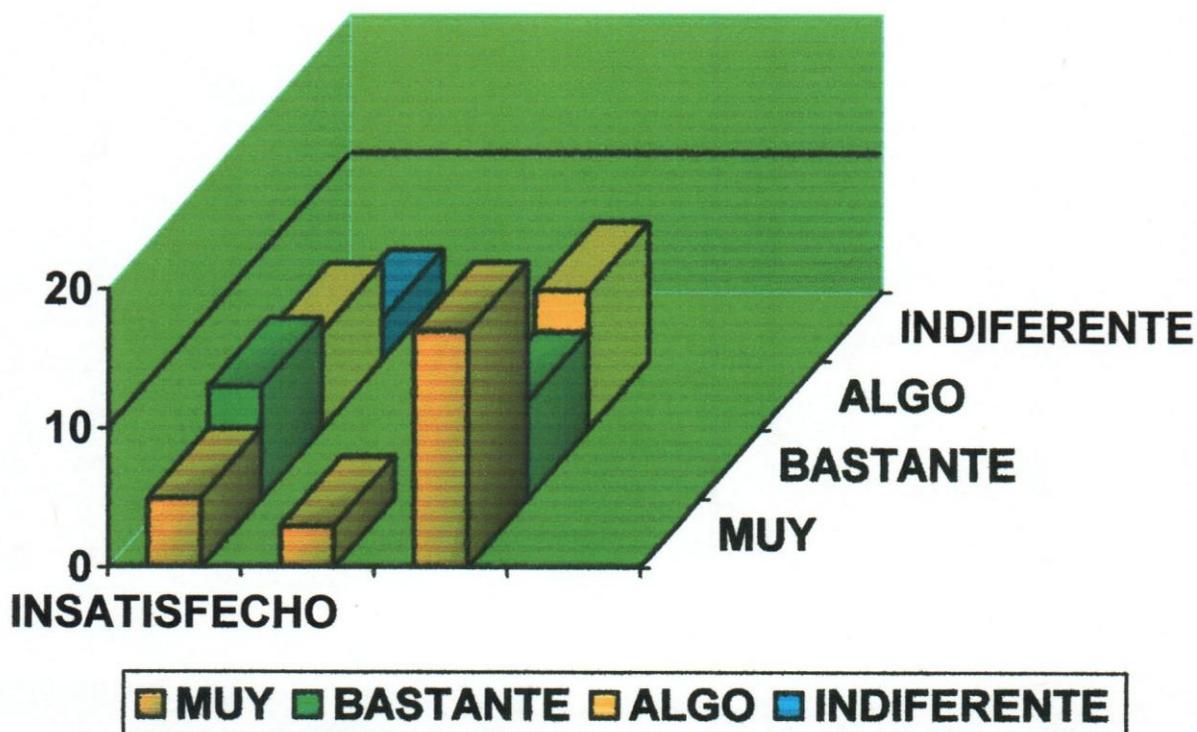


TABLA N° 18

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su centro de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFE RENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	02	-----	-----	01	-----	-----
Supervis.	01	02	-----	02	03	02	01
Coordin.	-----	02	-----	02	01	04	02
Enf. AD	07	-----	07	04	09	02	01
%	15.2	10.16	11.8	13.55	23.72	13.55	6.77

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 15.2% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 10.16% bastante insatisfecho; el 11.8% algo insatisfecho; el 13.55% indiferentes; 23.72% muy satisfechas; 13.55% bastantes satisfechas y 6.77% algo satisfechas. Predomina la Satisfacción, sin embargo existe una Indiferencia marcada.

GRÁFICO N° 18
"LA DISTANCIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE SU DOMICILIO A SU CENTRO DE TRABAJO"

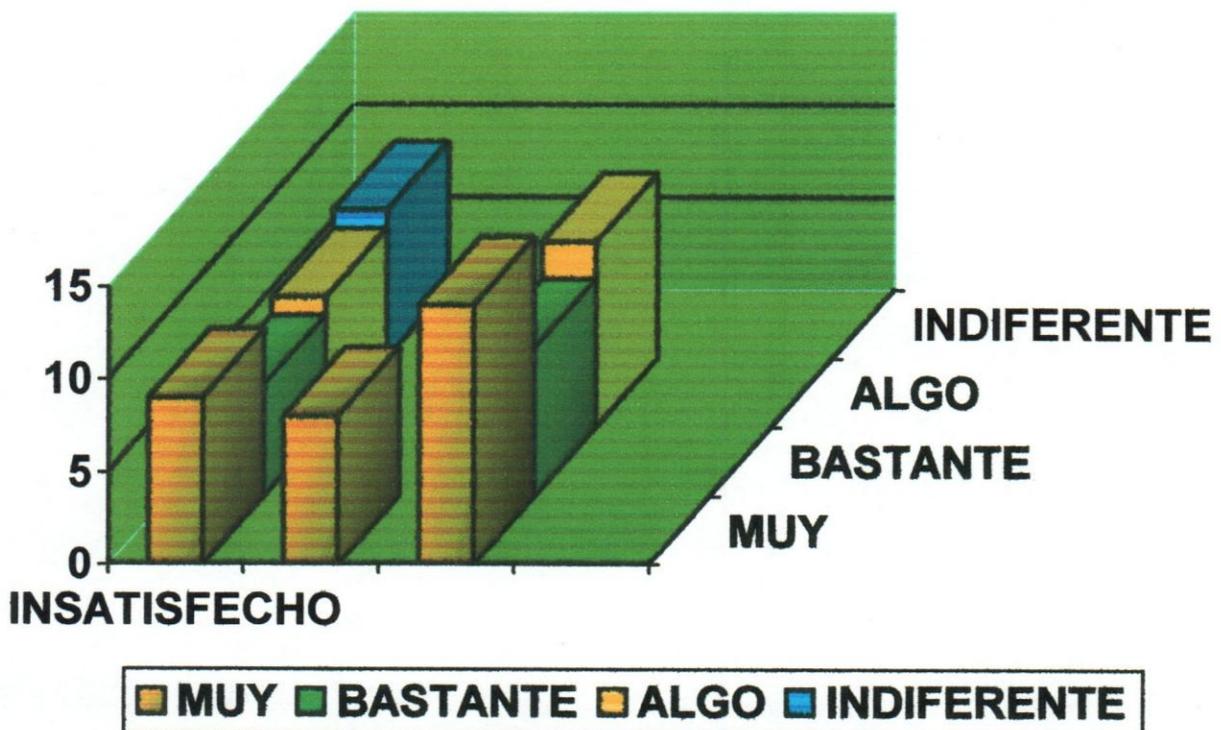


TABLA N° 19

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Los sanitarios y los servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	04	----	----	01	----	----
Supervis.	02	07	01	----	----	----	01
Coordin.	02	03	----	----	02	----	02
Enf. AD	10	02	02	----	11	05	01
%	23.7	27.11	5.08	----	23.72	8.47	6.77

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 23.72% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 27.11% bastante insatisfecho; el 5.08% algo insatisfecho; 23.72% muy satisfechas; 8.47% bastantes satisfechas y 6.77% algo satisfechas. Predomina la Insatisfacción.

GRÁFICO N° 19
"LOS SANITARIOS Y LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE SU CENTRO DE TRABAJO Y SU SALUBRIDAD"

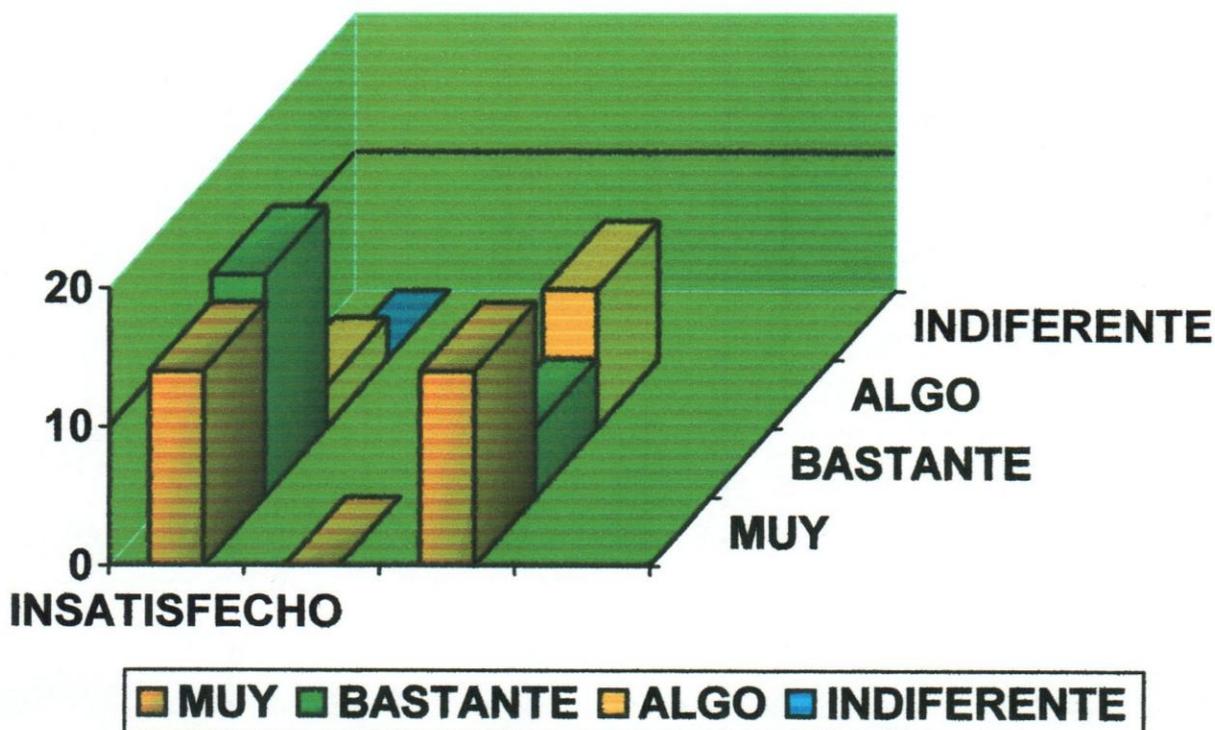


TABLA N° 20

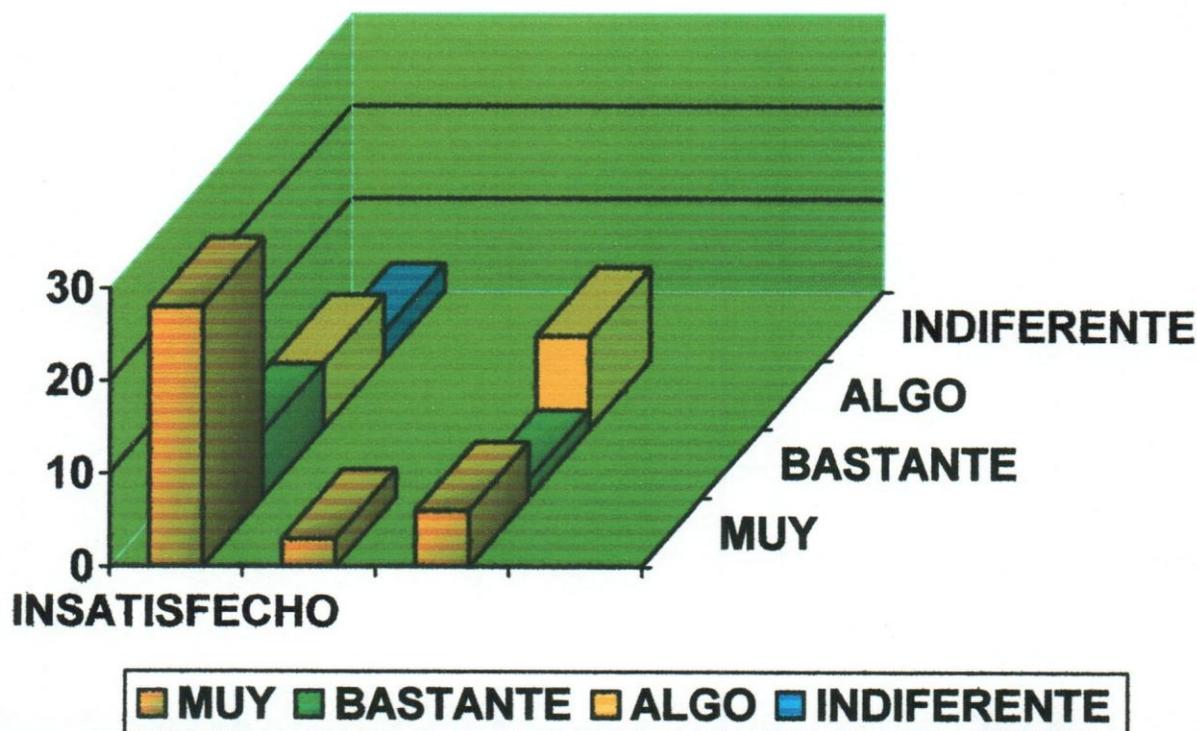
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las taquillas y vestuarios de su centro de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	02	----	02	----	----	----	----
Supervis.	07	02	----	01	----	----	01
Coordin.	05	02	02	01	----	----	----
Enf. AD	14	03	03	01	06	02	01
%	47.4	11.86	11.8	5.08	10.16	3.38	3.38

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 47.4% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 11.8% bastante insatisfecho; igual porcentaje algo insatisfecho; 5.08% indiferente; 10.16% muy satisfechas; 3.38% bastantes satisfechas e igualmente algo satisfechas. Predominio marcado de Insatisfacción.

GRÁFICO N° 20
"LAS TAQUILLAS Y VESTUARIOS DE SU CENTRO DE TRABAJO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 21

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Los servicios de agua o bar en su lugar de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	03	-----	-----	-----	-----	-----
Supervis.	07	-----	-----	02	-----	-----	01
Coordin.	02	03	-----	03	-----	-----	-----
Enf. AD	11	03	05	06	04	-----	01
%	33.8	15.25	8.47	18.64	6.77	-----	3.38

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 33.8% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 15.25% bastante insatisfecho; el 8.47% algo insatisfecho; 18.64% indiferente; 6.77% muy satisfechas y 3.38% algo satisfechas. Marcada Insatisfacción al respecto.

GRÁFICO N° 21

"LOS SERVICIOS DE AGUA O BAR EN SU LUGAR DE TRABAJO"

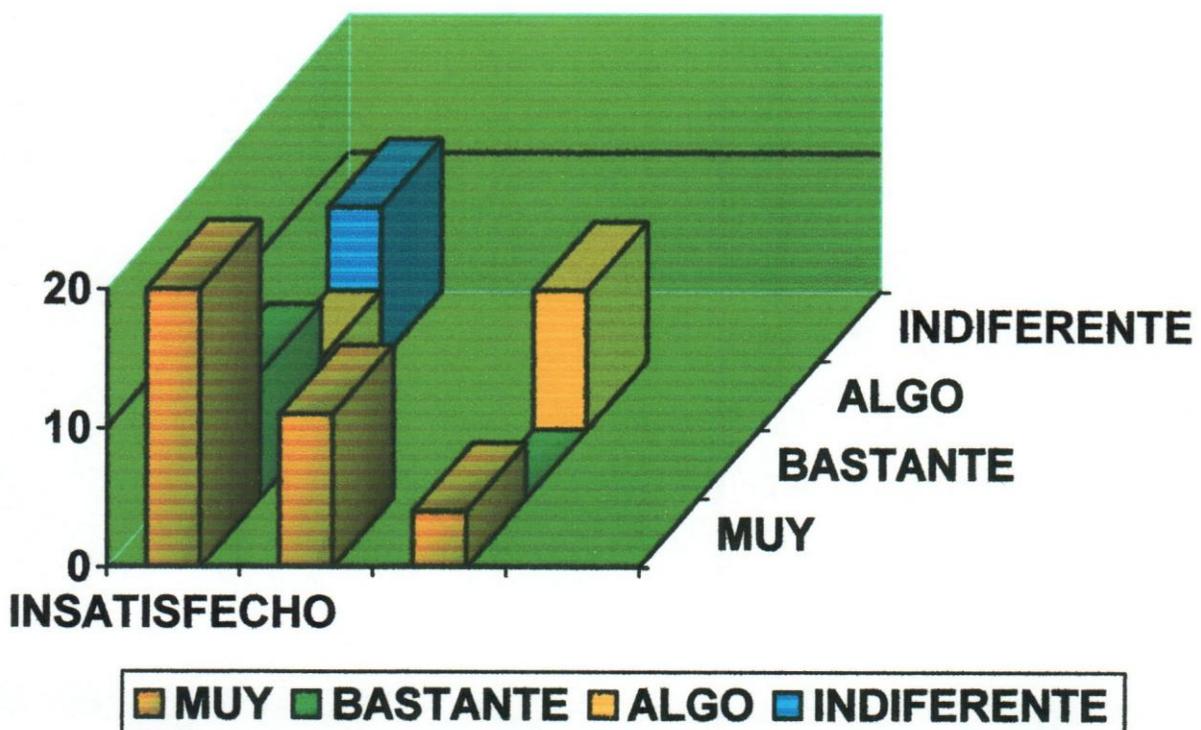


TABLA N° 22

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	03	01	----	----	----	----	----
Supervis.	09	----	----	02	----	----	01
Coordin.	06	01	----	03	----	----	----
Enf. AD	18	05	03	----	02	01	----
%	61	11.86	5.08	5.47	3.38	1.69	1.69

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 61% de las enfermeras están muy insatisfechas; (La Central Telefónica tiene 3 años dañada); el 11.86% bastante insatisfecho; el 5.08% algo insatisfecho; 5.47% indiferente; 3.38% muy satisfechas; el 1.69% tanto para bastante y algo satisfechas. Igual

GRÁFICO N° 22

"LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE SU LUGAR DE TRABAJO"

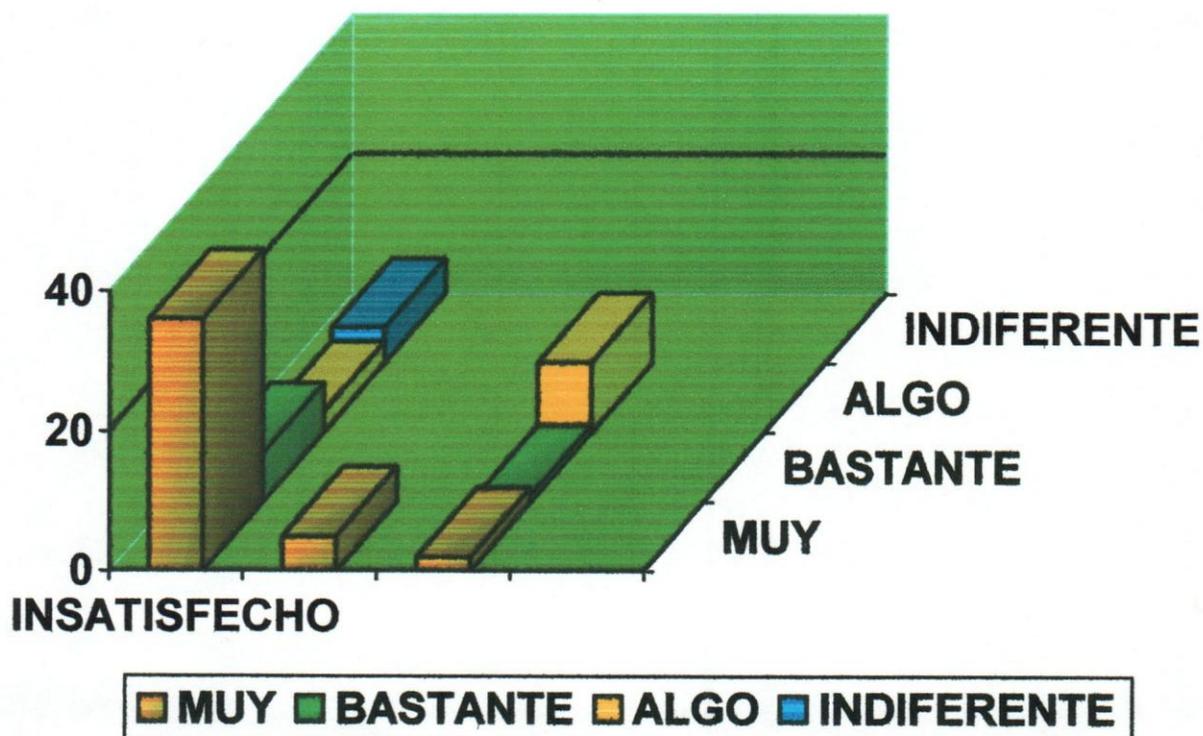


TABLA N° 23

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	03	----	----	----	----	----
Supervis.	05	----	03	----	02	----	01
Coordin.	----	03	----	05	02	----	----
Enf. AD	07	05	04	02	08	03	01
%	22.0	18.64	11.8	11.86	20.33	5.08	3.38

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 22% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 18.64% bastante insatisfecho; el 11.8% algo insatisfecho; 11.86% indiferente; 20.33% muy satisfechas; el 5.08% bastante y 3.38% algo satisfechas. Opiniones divididas con un porcentaje de Indiferencia.

GRÁFICO N° 23
"LAS OPORTUNIDADES DE FORMACIÓN QUE LE OFRECE LA EMPRESA"

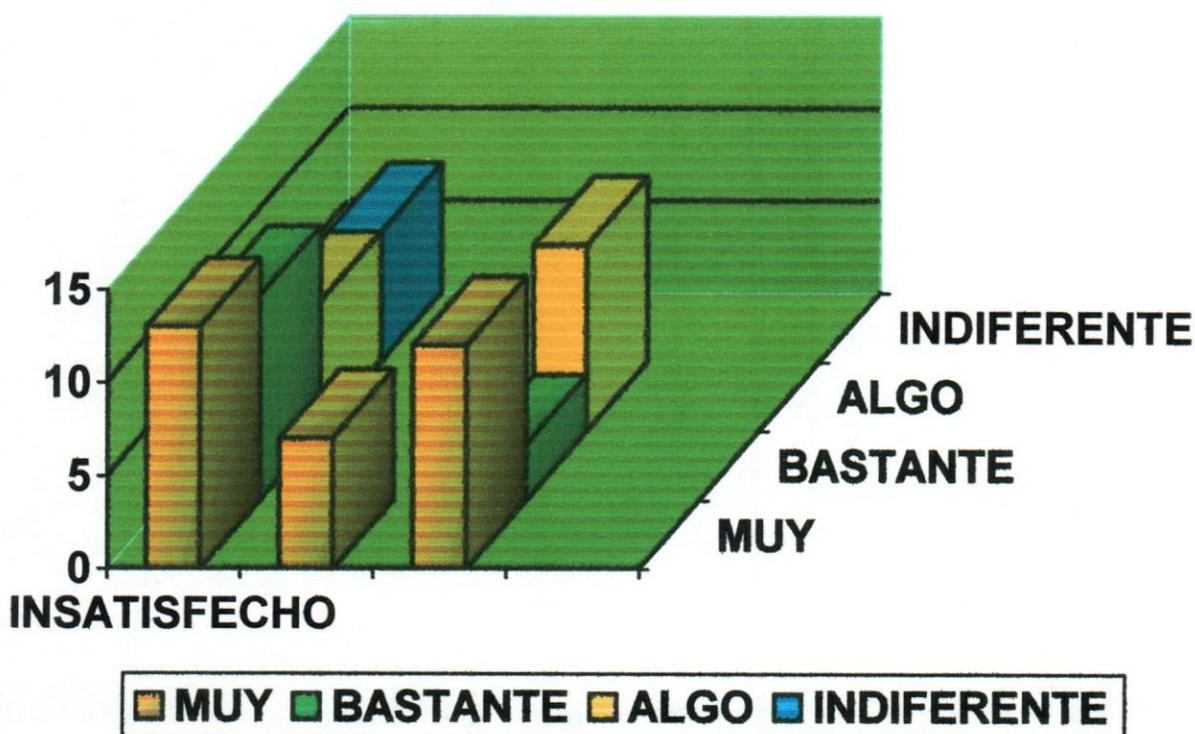


TABLA N° 24

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La posibilidad de asistencia médica que le ofrece su empresa"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	-----	-----	-----	01	01
Supervis.	04	-----	02	-----	02	02	01
Coordin.	-----	01	-----	03	-----	05	01
Enf. AD	11	04	05	-----	08	-----	01
%	27.1	10.16	11.8	5.08	16.94	13.55	6.77

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 27.1% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 10.16% bastante insatisfecho; el 11.8% algo insatisfecho; 5.08% indiferente; 16.94% muy satisfechas; el 13.55% bastante y 6.77% algo satisfechas. Igual al items anterior.

GRÁFICO N° 24

"LA POSIBILIDAD DE ASISTENCIA MÉDICA QUE LE OFRECE SU EMPRESA"

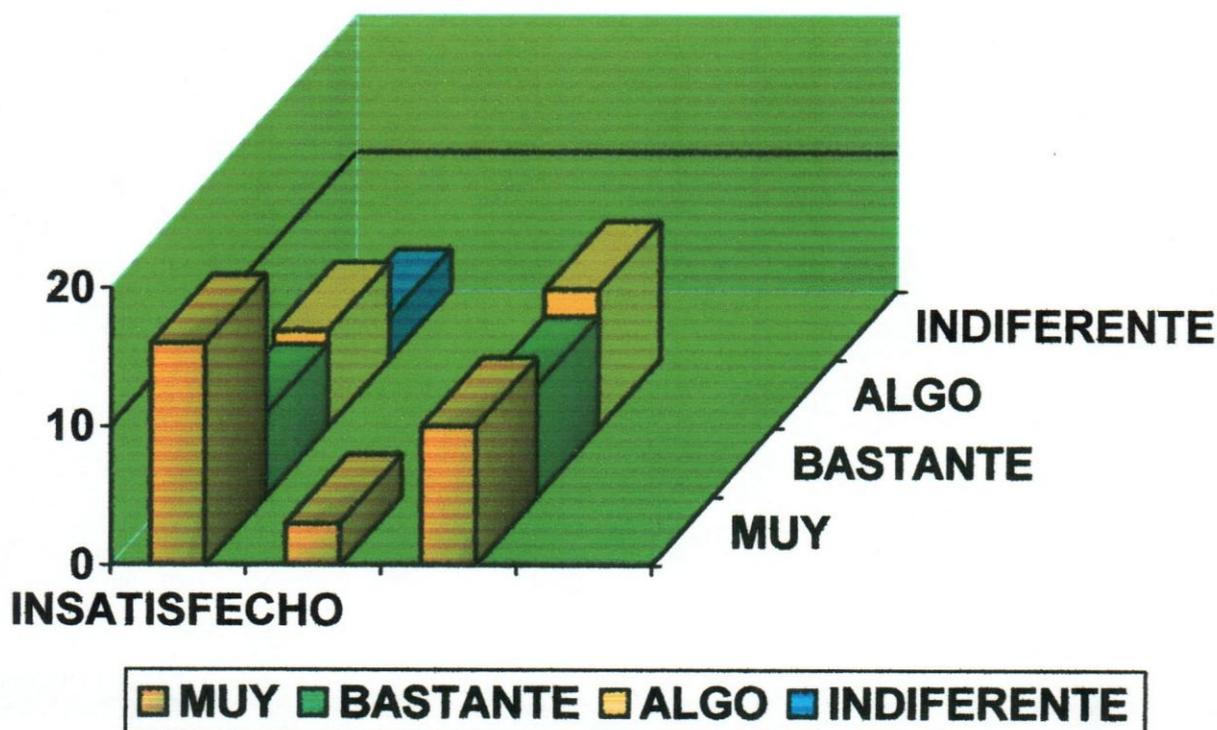


TABLA N° 25

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las prestaciones de seguridad social que recibe"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	----	----	01	01	----
Supervis.	03	----	02	----	02	02	01
Coordin.	05	01	----	01	02	01	----
Enf. AD	07	04	08	----	09	01	01
%	27.1	10.16	16.9	1.69	23.72	8.47	3.38

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 27.1% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 10.16% bastante insatisfecho; el 16.94% algo insatisfecho; 1.69% indiferente; 23.72% muy satisfechas; el 8.47% bastante y 3.38% algo satisfechas. Existe predominio de Insatisfacción.

GRÁFICO N° 25

"LAS PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL QUE RECIBE"

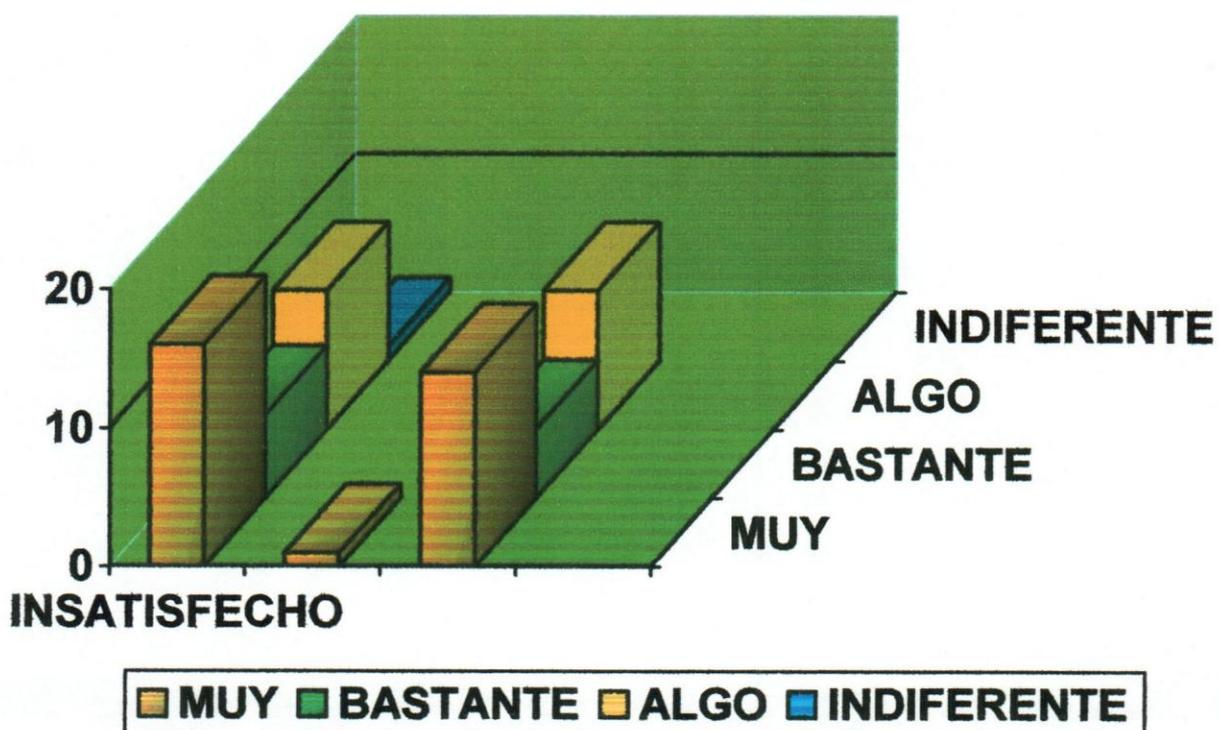


TABLA N° 26

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las vacaciones remuneradas que obtiene"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	-----	-----	02	-----	-----
Supervis.	02	03	02	-----	-----	01	02
Coordin.	05	-----	-----	01	02	02	-----
Enf. AD	09	-----	04	-----	08	07	02
%	28.8	6.77	10.1	1.69	20.33	16.94	6.77

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 28.8% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 6.77% bastante insatisfecho; el 10.1% algo insatisfecho; 1.69% indiferente; 20.33% muy satisfechas; el 16.94% bastante y 6.77% algo satisfechas. Predomina la Insatisfacción.

GRÁFICO N° 26
"LAS VACACIONES REMUNERADAS QUE OBTIENE"

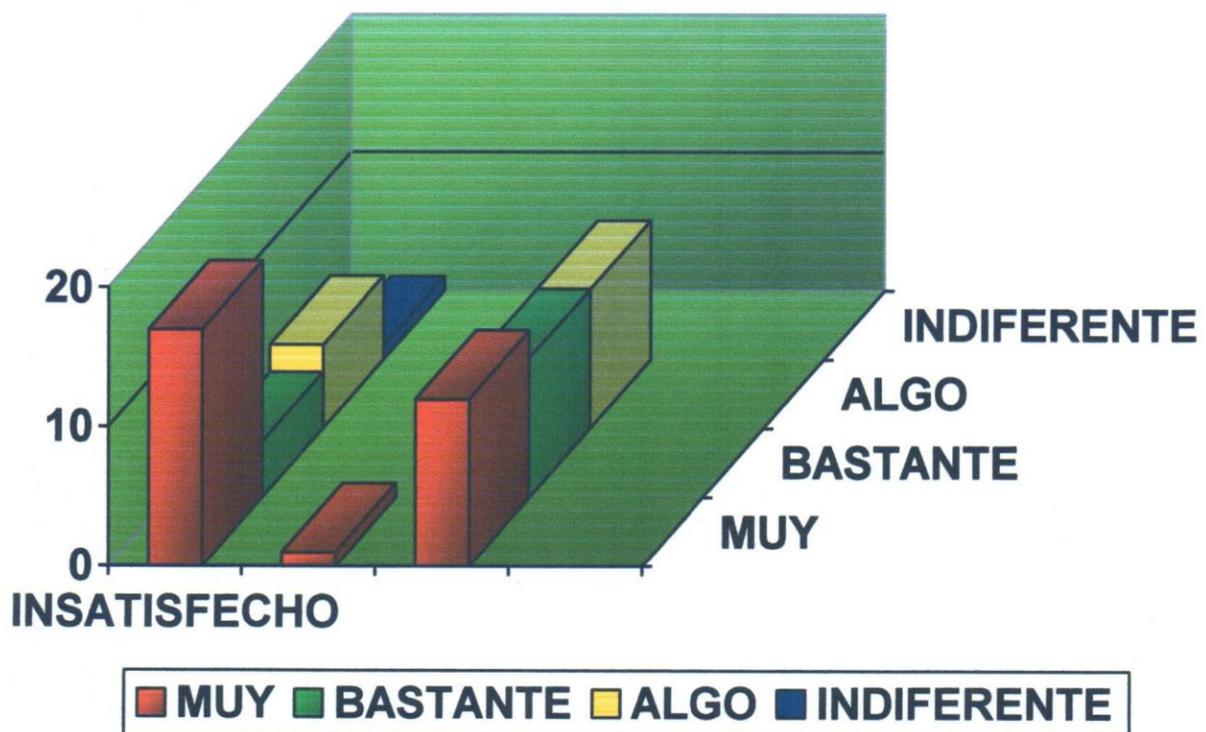


TABLA N° 27

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las oportunidades de promoción"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	-----	01	01	-----	-----
Supervis.	03	-----	02	03	02	-----	01
Coordin.	-----	01	-----	04	01	04	-----
Enf. AD	11	03	06	06	02	-----	-----
%	25.4	8.47	13.5	23.72	10.16	6.77	1.69

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 25.4% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 8.47% bastante insatisfecho; el 13.5% algo insatisfecho; 23.72% indiferente; 10.16% muy satisfechas; el 6.77% bastante y 1.69% algo satisfechas. Predomina la Insatisfacción con elevado porcentaje de indiferencia.

GRÁFICO N° 27
"LAS OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN"

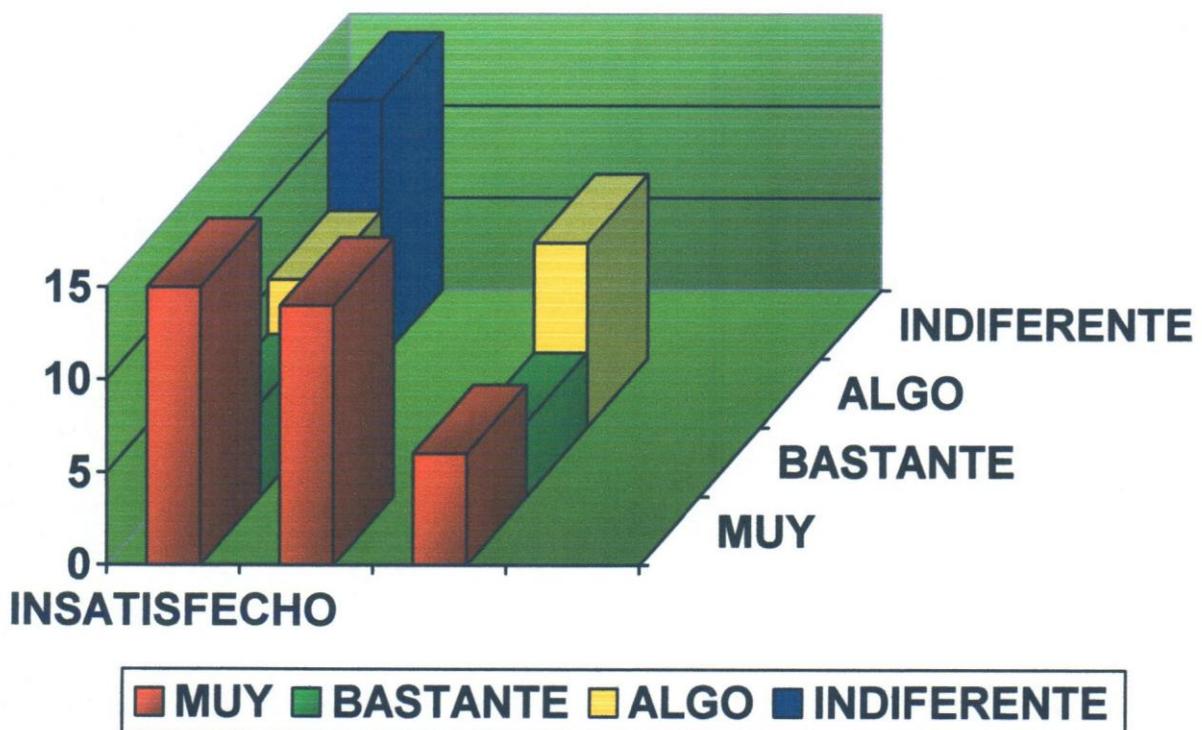


TABLA N° 28

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las prestaciones que podría percibir"

	INSATISFECHO			INDIFE RENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	-----	02	-----	-----	-----
Supervis.	07	02	01	-----	-----	-----	01
Coordin.	05	01	-----	04	-----	-----	-----
Enf. AD	11	03	13	03	-----	-----	-----
%	40.6	11.8	23.7	15.25	-----	-----	1.69

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 40.6% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 11.8% bastante insatisfecho; el 23.7% algo insatisfecho; 15.25 % indiferente y 1.69% algo satisfechas. Gran Insatisfacción al respecto.

GRÁFICO N° 28
"LAS PRESTACIONES QUE PODRÍA PERCIBIR"

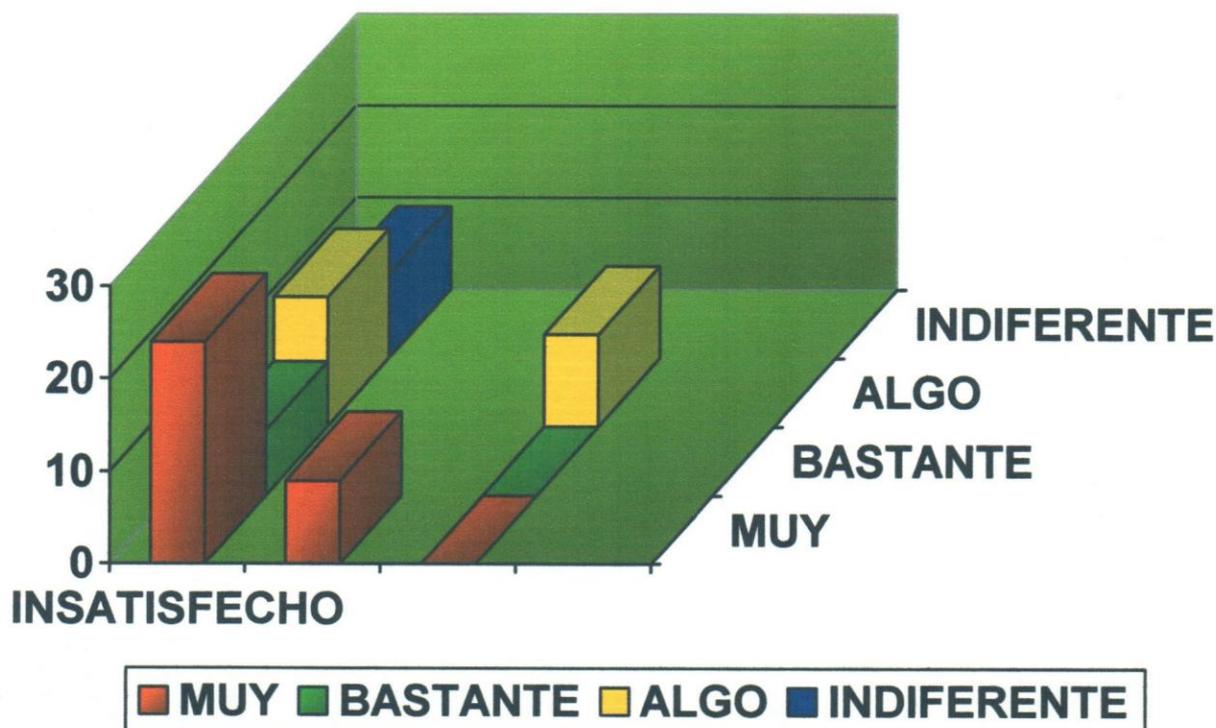


TABLA N° 29

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las condiciones de jubilación que ofrece la empresa"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	-----	-----	01	01	-----
Supervis.	07	03	-----	-----	-----	-----	01
Coordin.	06	01	-----	01	02	-----	-----
Enf. AD	05	07	10	-----	07	01	-----
%	32.2	20.33	16.9	1.69	16.94	3.38	1.69

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 32.2% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 20.33% bastante insatisfecho; el 16.9% algo insatisfecho; 1.69 % indiferente; el 16.94% muy satisfechas; el 3.38% bastante satisfechas y 1.69% algo satisfechas. Marcada Insatisfacción.

GRÁFICO N° 29

"LAS CONDICIONES DE JUBILACIÓN QUE OFRECE LA EMPRESA"

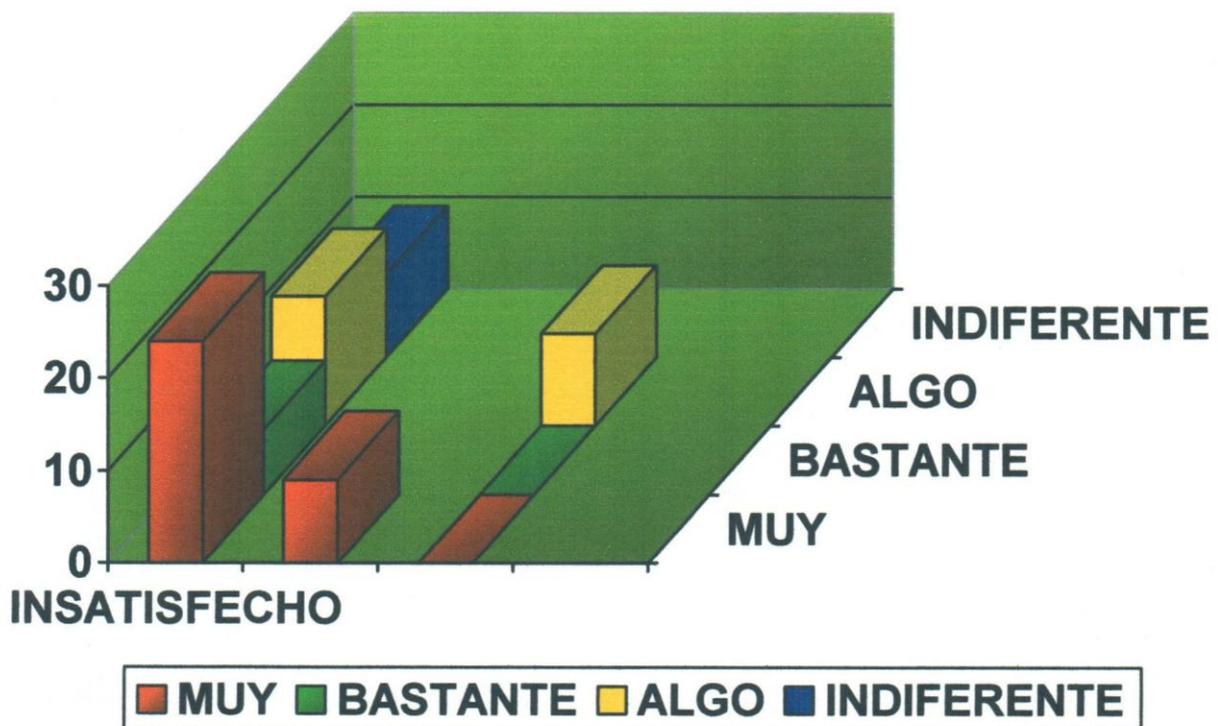


TABLA N° 30

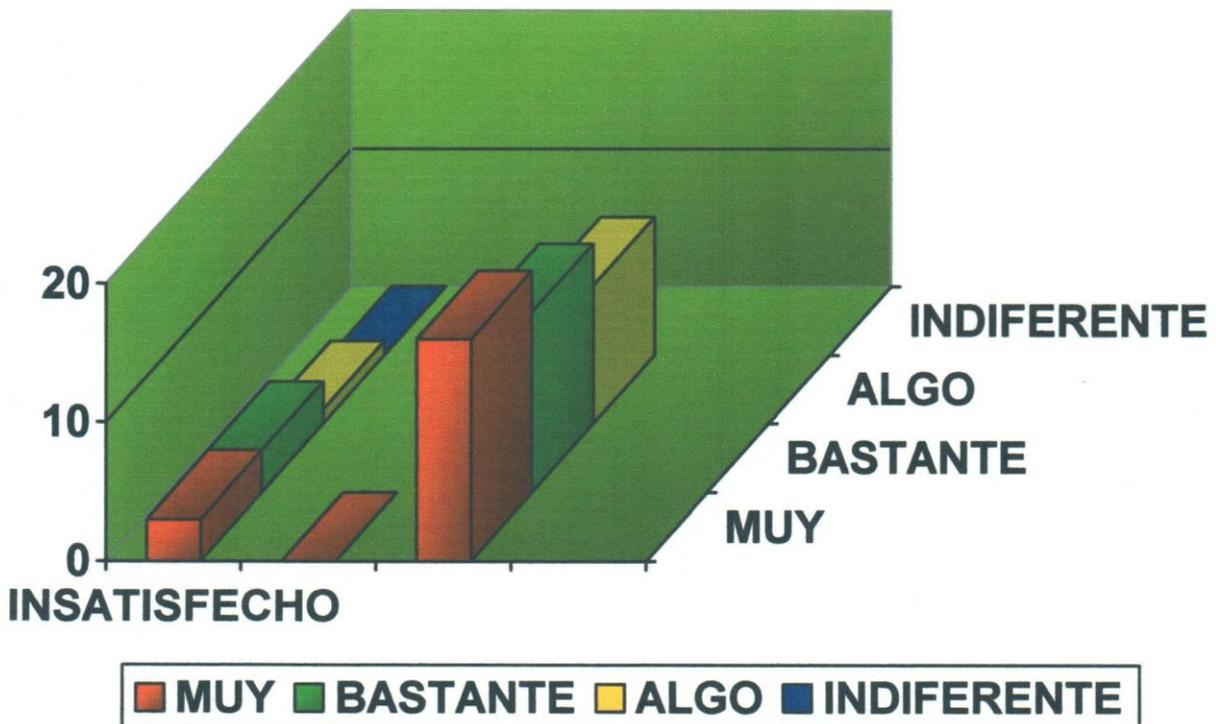
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	01	----	----	01	01	01
Supervis.	----	----	----	----	03	01	07
Coordin.	----	----	01	----	02	01	06
Enf. AD	03	02	----	----	10	10	05
%	5.08	5.08	1.69	----	27.11	22.03	23.72

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 5.08% de las enfermeras están muy insatisfechas; igual porcentaje bastante insatisfecho; el 1.69% algo insatisfecho; el 27.11% muy satisfechas: el 22.03% bastante satisfechas y 23.72% algo satisfechas. Predominio de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 30
"LAS RELACIONES PERSONALES CON PERSONAS DE NIVEL
JERÁRQUICO SIMILAR AL SUYO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 31

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las relaciones con sus subordinados"

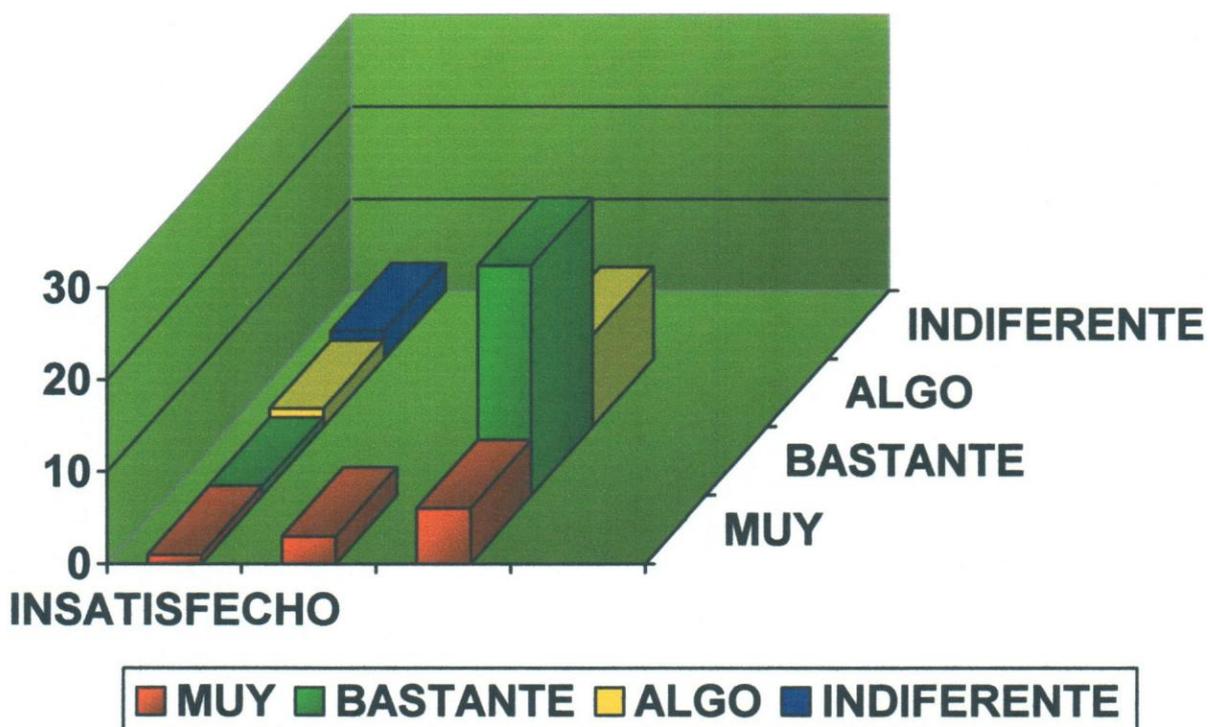
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	----	01	----	01	01	01
Supervis.	----	----	01	----	----	04	05
Coordin.	----	----	----	----	01	06	03
Enf. AD	01	01	----	03	04	14	07
%	1.69	1.69	3.38	5.08	10.16	42.37	27.11

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 1.69% de las enfermeras están muy insatisfechas; igual porcentaje bastante insatisfecho; el 3.38% algo insatisfecho; el 5.08% indiferente; en tanto 10.16% muy satisfechas: el 42.37% bastante satisfechas y 27.11% algo satisfechas. Igual al items anterior.

GRÁFICO N° 31

"LAS RELACIONES CON SUS SUBORDINADOS"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 32

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Las relaciones con sus superiores"

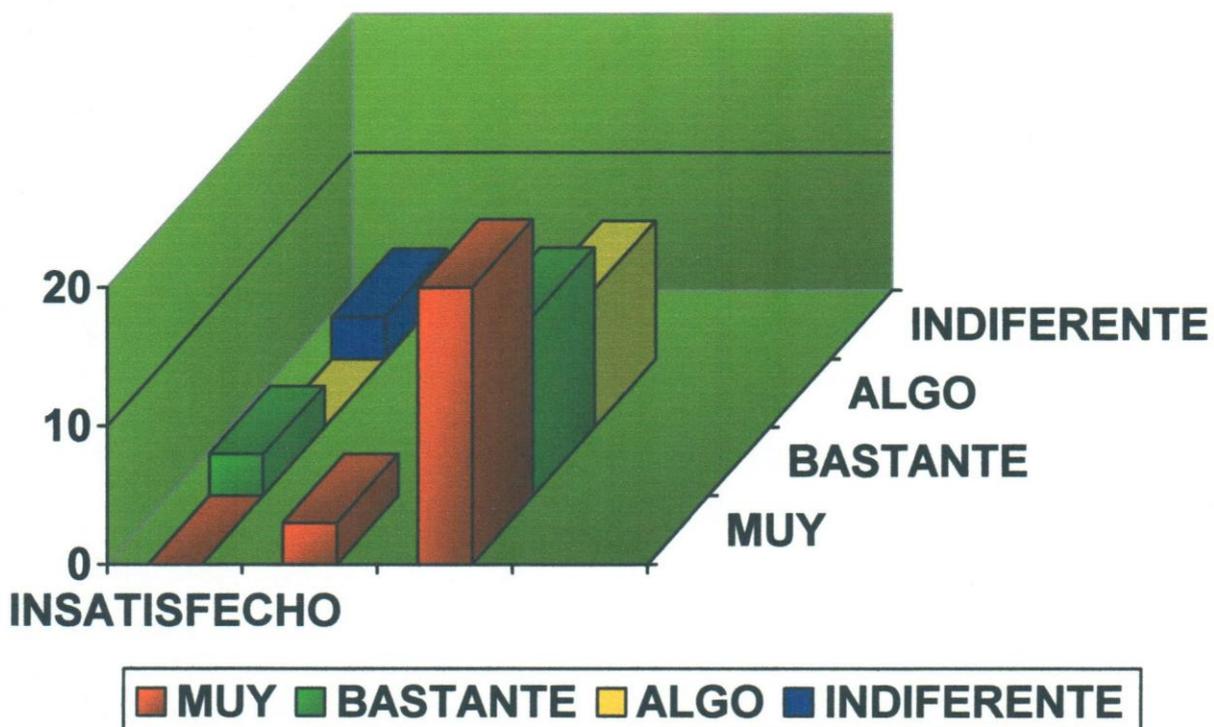
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	-----	-----	-----	-----	03	01	-----
Supervis.	-----	-----	-----	-----	02	03	06
Coordin.	-----	-----	-----	-----	04	01	05
Enf. AD	-----	03	-----	03	11	08	05
%	-----	5.08	-----	5.08	33.89	22.03	27.11

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 5.08% de las enfermeras están bastante insatisfechas; igual porcentaje indiferente; el 33.89% muy satisfecho; el 22.03% bastante satisfecho; en tanto 27.11% algo satisfechas. Altamente Satisfechas.

GRÁFICO N° 31

"LAS RELACIONES CON SUS SUPERIORES"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 33

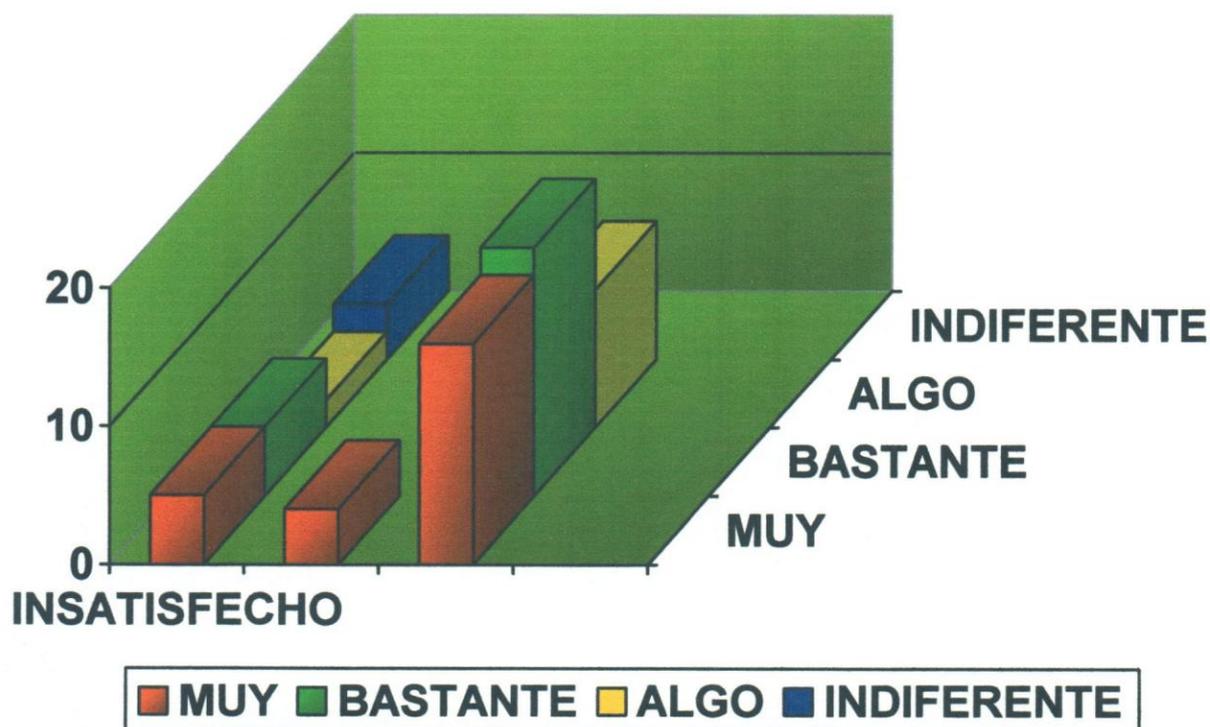
Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La supervisión que ejercen sobre usted"

	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	02	-----	-----	-----	02	----	-----
Supervis.	-----	-----	-----	-----	04	03	03
Coordin.	02	-----	-----	-----	03	06	-----
Enf. AD	01	05	02	04	07	09	02
%	8.47	8.47	3.38	6.77	27.11	30.50	8.47

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 8.47% de las enfermeras están muy insatisfechas; igual porcentaje bastante insatisfechas; el 3.38% algo insatisfecho; el 6.77% indiferente; el 27.11% muy satisfecho; en tanto 30.50% están bastante satisfechas con la supervisión que reciben; 8.47% algo satisfechas. Predominio de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 33
"LA SUPERVISIÓN QUE EJERCEN SOBRE USTED"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 34

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La forma en que sus supervisores juzgan su tarea"

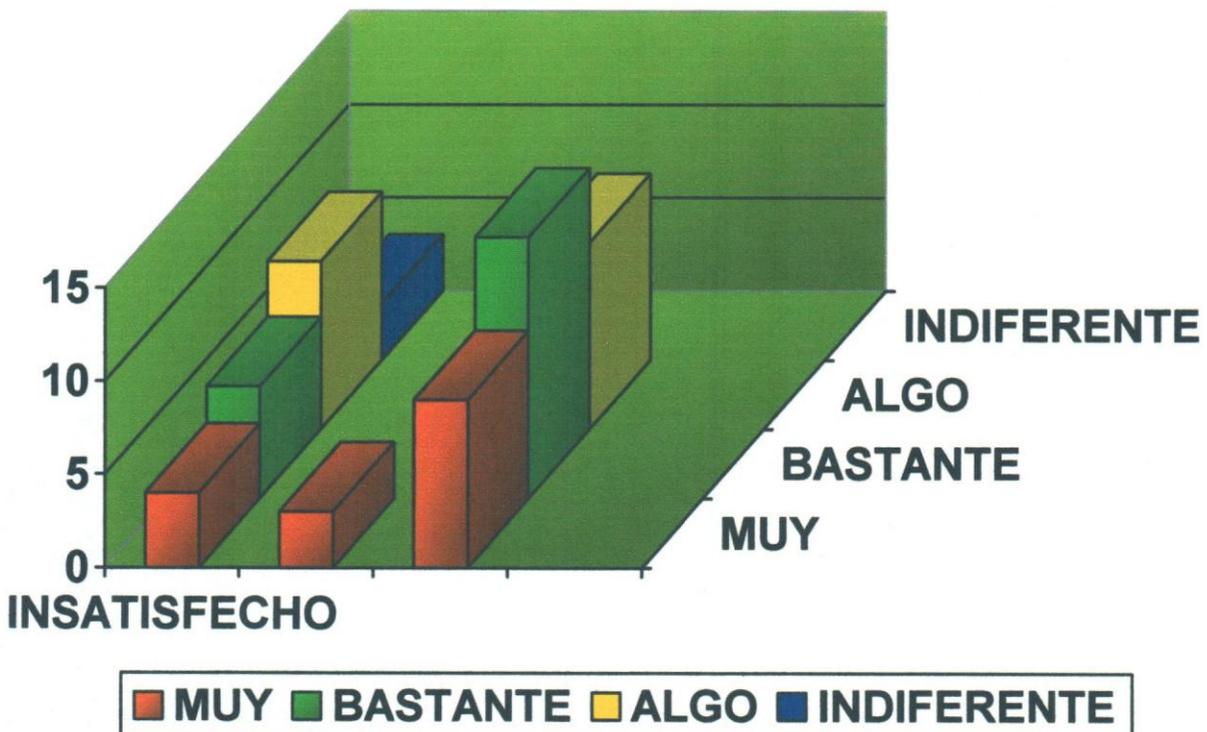
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	----	01	----	01	----
Supervis.	----	----	02	01	01	02	05
Coordin.	01	03	----	----	----	07	----
Enf. AD	03	02	07	01	08	04	05
%	6.77	10.16	15.2	5.08	15.25	23.72	16.94

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 6.77% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 10.16% bastante insatisfechas; el 15.2% algo insatisfecho; el 5.08% indiferente; el 15.25% muy satisfecho; en tanto 23.72% están bastante satisfechas; 16.94% algo satisfechas. Predomina la Satisfacción.

GRÁFICO N° 34

"LA FORMA EN QUE SUS SUPERVISORES JUZGAN SU TAREA"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 35

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La igualdad y justicia de trato que recibe"

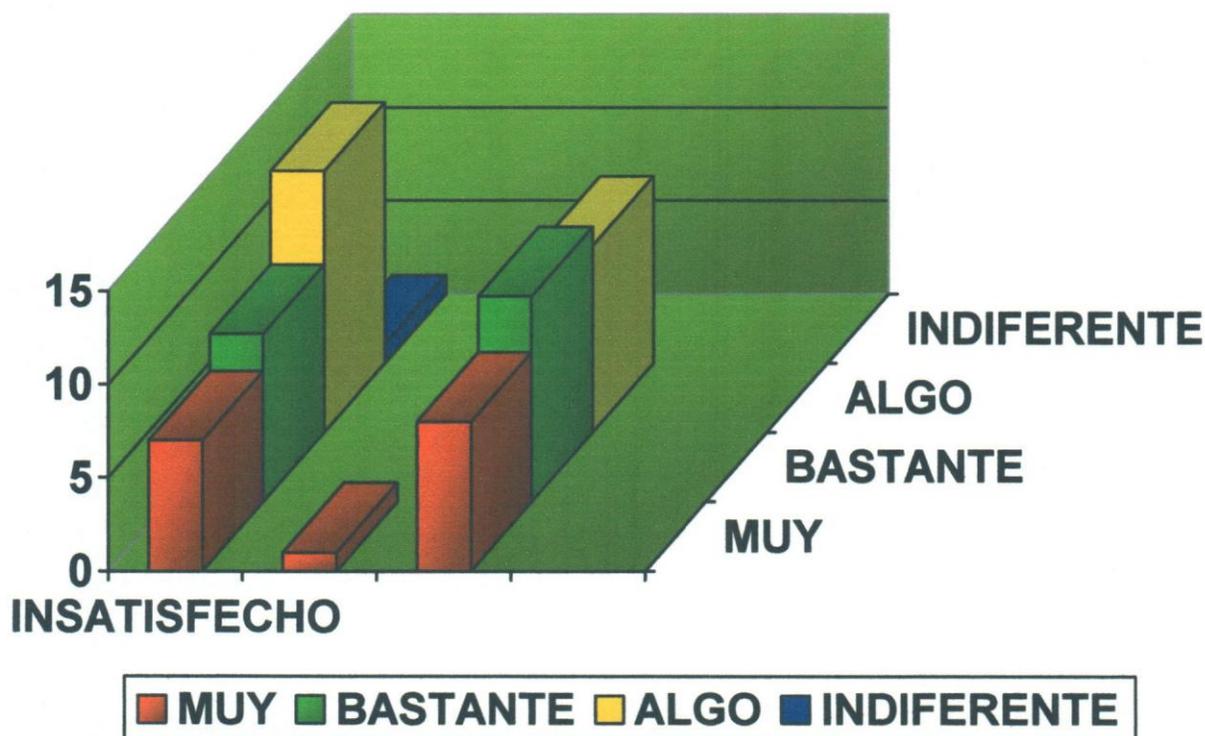
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	02	02	----	----	----	----
Supervis.	----	02	01	01	04	----	03
Coordin.	02	02	01	----	----	06	----
Enf. AD	05	03	10	----	04	05	03
%	11.8	15.25	23.7	1.69	13.55	18.64	10.16

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 11.8% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 15.25% bastante insatisfechas; el 23.72% algo insatisfecho; el 1.69% indiferente; el 13.55% muy satisfecho; en tanto 18.64% están bastante satisfechas; 10.16% algo satisfechas. Opiniones muy divididas.

GRÁFICO N° 35

"LA IGUALDAD Y JUSTICIA DE TRATO QUE RECIBE"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 36

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "El apoyo que recibe de sus superiores"

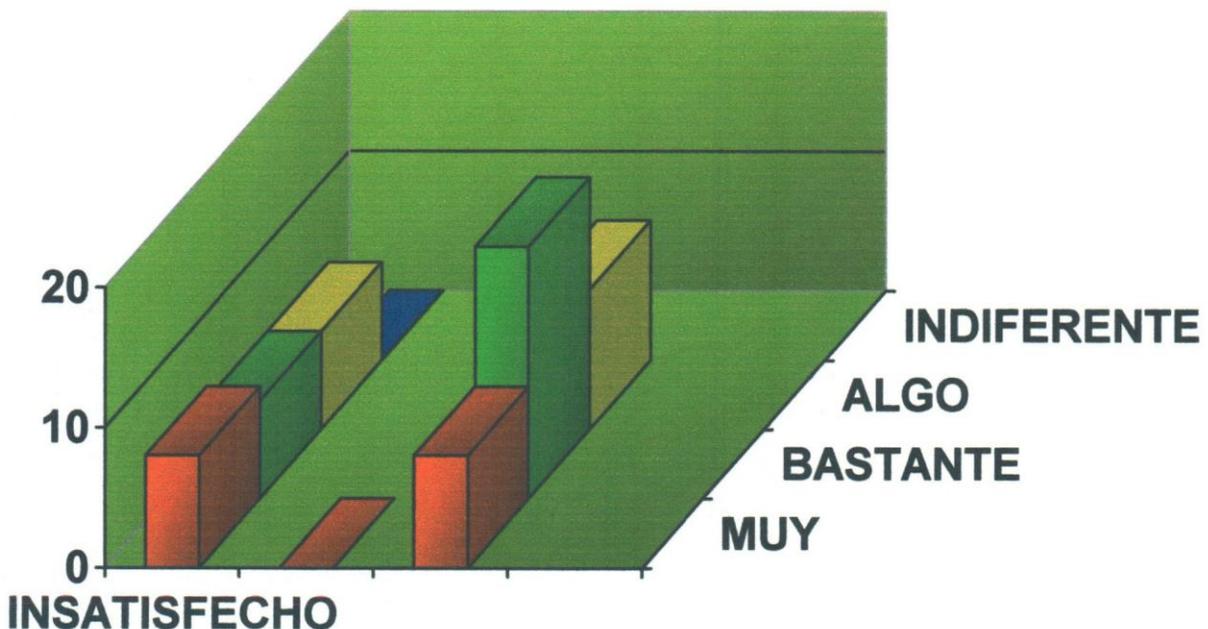
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	01	-----	01	-----	-----
Supervis.	-----	-----	01	-----	01	06	03
Coordin.	03	01	-----	-----	01	05	02
Enf. AD	04	05	05	-----	05	07	04
%	13.5	11.86	11.8	-----	13.5	30.50	15.25

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 13.5% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 11.86% bastante insatisfechas; el 11.8% algo insatisfecho; el 13.55% muy satisfecho; en tanto 30.50% están bastante satisfechas; 15.25% algo satisfechas. Igual al items anterior.

GRÁFICO N° 36

"EL APOYO QUE RECIBE DE SUS SUPERIORES"



■ MUY ■ BASTANTE ■ ALGO ■ INDIFERENTE

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 37

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "La capacidad para decidir aspectos del trabajo"

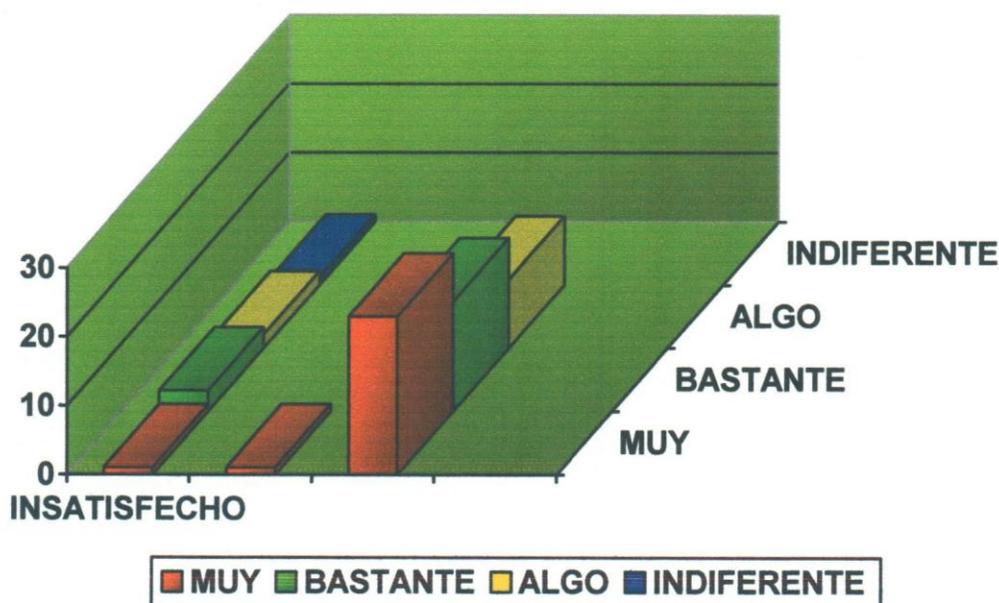
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	-----	-----	-----	-----	03	-----	01
Supervis.	-----	-----	-----	-----	03	05	03
Coordin.	-----	-----	-----	-----	05	05	01
Enf. AD	01	03	02	01	12	06	05
%	1.69	5.08	3.38	1.69	38.98	27.11	16.94

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada el 1.69% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 5.08% bastante insatisfechas; el 3.38% algo insatisfecho; Indiferentes el 1.69%; el 38.98% muy satisfecho; en tanto 27.11% están bastante satisfechas; 16.94% algo satisfechas. Existe marcado predominio a favor de la Satisfacción.

GRÁFICO N° 37

"LA CAPACIDAD PARA DECIDIR ASPECTOS DEL TRABAJO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 38

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Participación en las decisiones del Departamento"

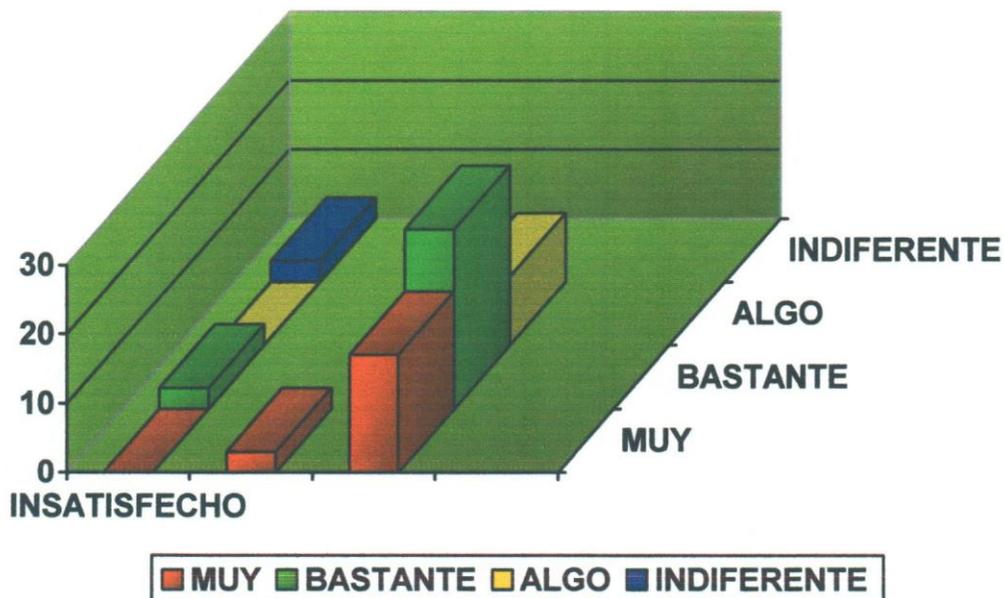
	INSATISFECHO			INDIFE RENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	----	-----	-----	-----	03	01	-----
Supervis.	-----	-----	----	-----	03	05	03
Coordin.	-----	-----	-----	-----	01	10	-----
Enf. AD	-----	03	-----	03	11	10	03
%	-----	5.08	-----	5.08	28.81	44.06	10.16

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada; el 5.08% bastante insatisfechas; Indiferentes el 5.08%; el 28.81% muy satisfecho; en tanto 44.06% están bastante satisfechas; 10.16% algo satisfechas. Igual al items anterior.

GRÁFICO N° 38

"PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DEL DEPARTAMENTO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 39

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa"

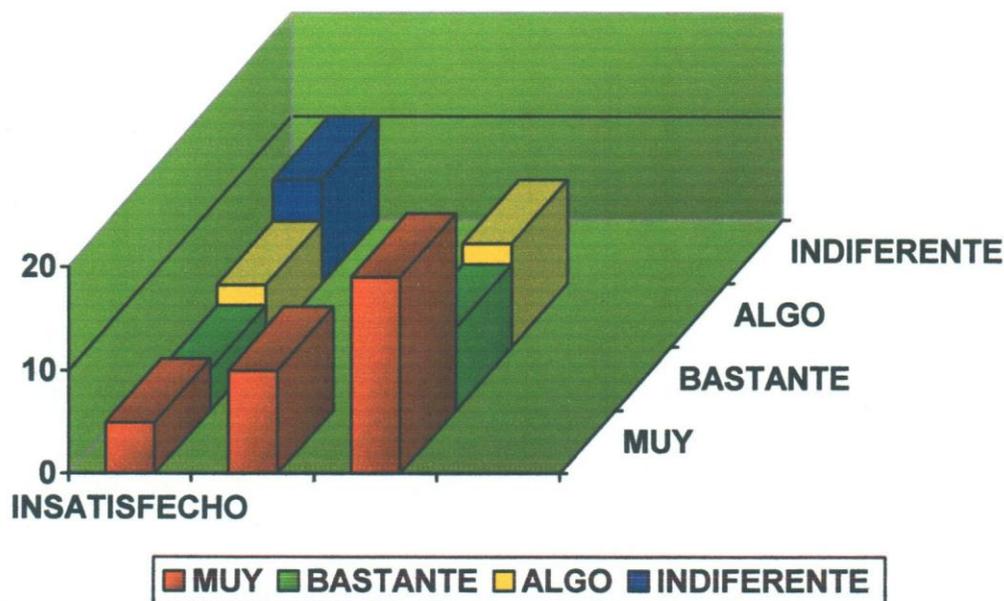
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	-----	01	-----	-----	02	01	-----
Supervis.	02	01	----	02	02	01	03
Coordin.	03	-----	-----	-----	04	06	-----
Enf. AD	-----	02	06	08	11	-----	03
%	8.47	6.77	10.1	16.94	32.20	13.55	10.16

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada; el 8.47% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 6.77% bastante insatisfechas; el 10.16% algo insatisfechas; Indiferentes el 16.94%; el 32.20% muy satisfecho; en tanto 13.55% están bastante satisfechas; 10.16% algo satisfechas. Predomina la Satisfacción.

GRÁFICO N° 39

"PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 40

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "El grado de seguridad de su empleo"

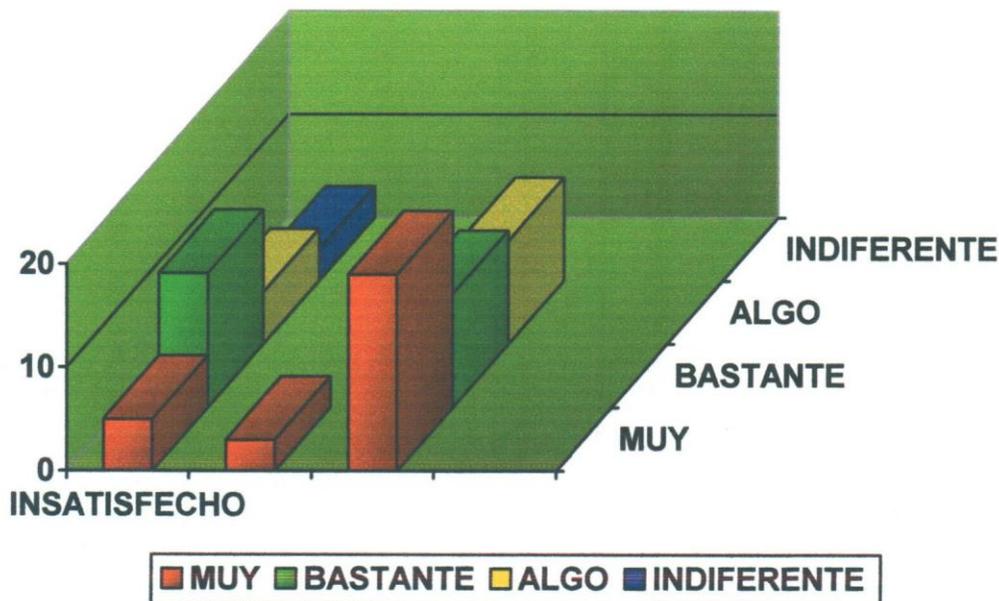
	INSATISFECHO			INDIFE RENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	01	01	01	-----	-----	01	-----
Supervis.	-----	02	02	-----	01	03	03
Coordin.	03	01	-----	02	07	07	02
Enf. AD	01	09	02	01	11	-----	03
%	8.47	22.03	8.4	5.08	32.20	18.64	13.55

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada; el 8.47% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 22.03% bastante insatisfechas; el 8.47% algo insatisfechas; Indiferentes el 5.08%; el 32.20% muy satisfecho; en tanto 18.64% están bastante satisfechas; 13.55% algo satisfechas. Opiniones muy divididas.

GRÁFICO N° 40

"EL GRADO DE SEGURIDAD DE SU EMPLEO"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

TABLA N° 41

Frecuencia absoluta y porcentaje de las respuestas emitidas por las enfermeras (Gerencia, Supervisoras, Coordinadoras y Enfermeras de Atención Directa) en relación a "Abuso de autoridad de que es objeto por parte de la empresa"

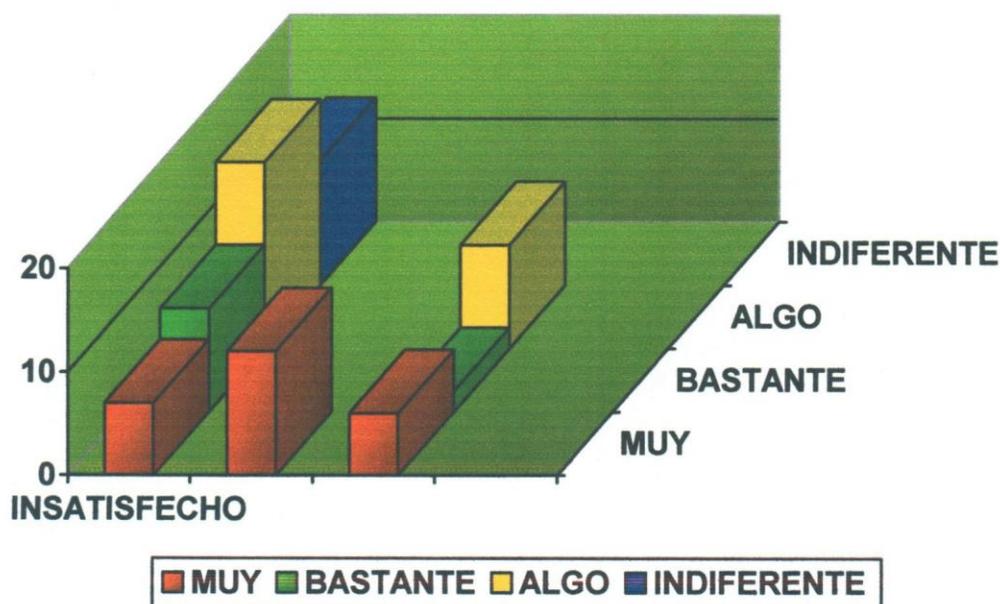
	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	algo		Muy	Bastante	Algo
Gerencia	02	01	01	-----	-----	-----	-----
Supervis.	-----	-----	01	05	04	-----	01
Coordin.	04	01	04	02	-----	-----	-----
Enf. AD	01	08	12	05	02	02	-----
%	11.8	16.94	30.5	15.25	10.16	3.38	1.69

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

- ❖ En relación a los datos obtenidos tenemos que de acuerdo a la pregunta planteada; el 11.8% de las enfermeras están muy insatisfechas; el 16.94% bastante insatisfechas; el 30.5% algo insatisfechas; Indiferentes el 15.25%; el 10.16% muy satisfecho; en tanto 3.38% están bastante satisfechas; 1.69% algo satisfechas. Predomina la Insatisfacción con marcada Indiferencia.

GRÁFICO N° 41

"ABUSO DE AUTORIDAD DE QUE ES OBJETO POR PARTE DE LA EMPRESA"



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

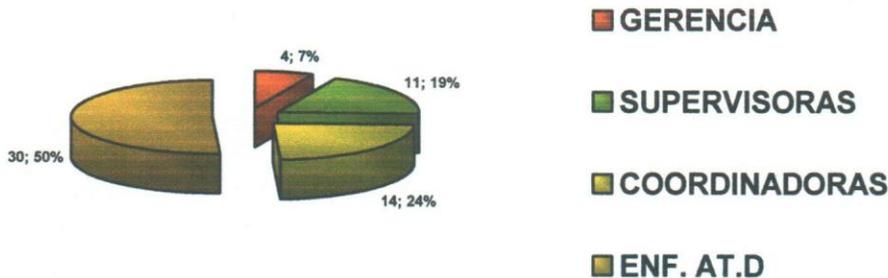
DATOS DESCRIPTIVOS.-

A.- OCUPACIÓN: Como se describió en la muestra seleccionada, de un total de la población conformada por todas las enfermeras (os) adscritos a la Maternidad "Concepción Palacios" se tomó en cuenta para esta investigación:

Es decir, formarán parte de la muestra:

Alta Gerencia (Jefe de Enfermeras, Adjuntas):	04	100%	€	04
Gerencia media (Supervisoras):	22	50%	€	11
“ “ (Coordinadoras):	28	50%	€	14
(Enfermeras de Atención Directa):	300	10%	€	30
Total:				59 Enf.

**GRÁFICO N° 42
OCUPACIÓN**



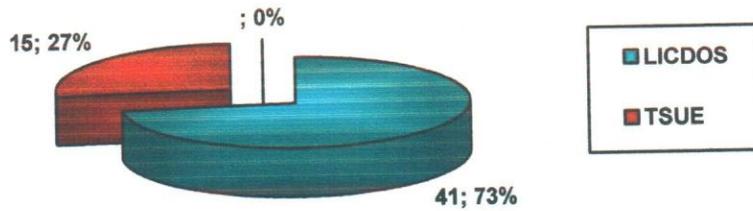
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

**GRÁFICO N° 43
SEXO**



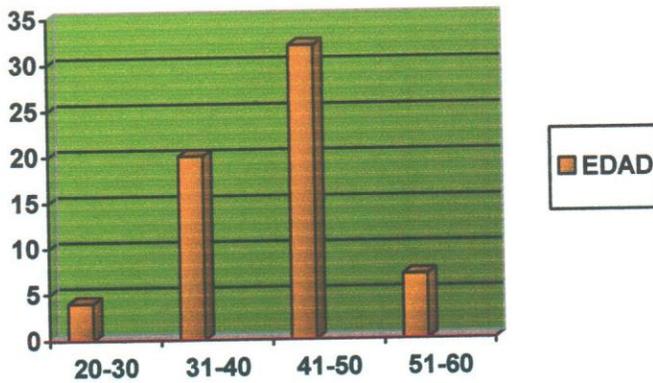
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

**GRÁFICO Nº 44
NIVEL DE ESTUDIOS**



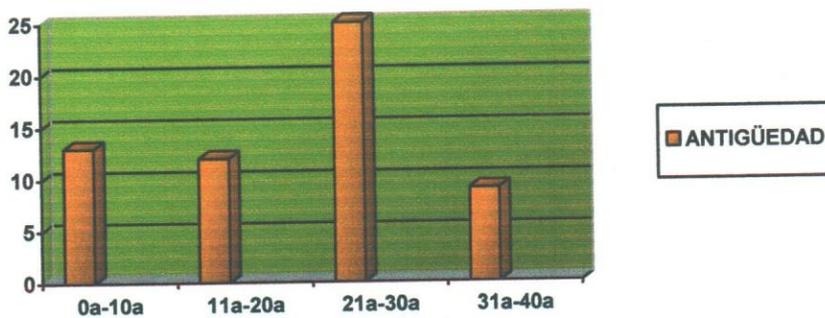
Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

**GRÁFICO Nº 45
EDAD**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998).

**GRÁFICO Nº 46
ANTIGÜEDAD**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 (1998)

2.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.-

El tema de la satisfacción laboral ha resultado ser un problema muy complejo. Existen diversas conceptualizaciones, en el marco de la Psicología se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos del trabajo. En consecuencia, estas respuestas vendrán condicionadas por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona.

“Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias”.

De lo anterior se deduce que, la satisfacción laboral está ampliamente ligada al comportamiento organizacional de la institución, se logra un mayor nivel de satisfacción cuando añadimos una estructura formal a nuestros conocimientos previos tanto de la conducta individual como de grupos, cada organización tiene una función o propósito que se manifiesta en su misión, visión y objetivos. La cultura de la organización se relaciona con las suposiciones, los valores y las creencias compartidas por los miembros de esa organización. La personalidad de una organización se ve configurada por su sistema de incentivos. Para que una organización tenga buen desempeño a través de la satisfacción de los trabajadores debe contar con mecanismos que estimulen a los empleados a trabajar en beneficio de sus intereses.

La Maternidad “Concepción Palacios” es una institución pública, especializada, destinada a la atención materno-fetal, con características de infraestructura, técnicas, académicas y humanas que la hacen única en el país con prestigio de referencia nacional, motivo por el cual la afluencia de pacientes es altamente considerable, repercutiendo en sus trabajadores, que cada vez son menos por diferentes motivos. Siendo una fortaleza nacional, internamente se convierte en una debilidad manifiesta por la insatisfacción laboral de sus trabajadores debido a las condiciones de trabajo.

La presente investigación arroja los resultados evidenciados en las respuestas de las enfermeras al instrumento aplicado para tal fin. Se realiza una explicación porcentual en cada respuesta seleccionada por su relevancia en el medio objeto de estudio. Sin embargo, podemos concluir lo siguiente:

En relación a los datos descriptivos:

- ❖ El 72.8% de las enfermeras encuestadas son Lic en Enfermería, lo que se traduce en conocimientos con bases científicas a la orden de las usuarias que asisten a nuestra Maternidad.

- ❖ El 42.37% de las enfermeras encuestadas tienen edad comprendida entre 40 y 50 años de edad lo que se traduce en la imperiosa necesidad de ingresar a la institución profesionales jóvenes, una generación de relevo, que permita la garantía de atención a la usuaria.
- ❖ En cuanto a la antigüedad el trabajo, el 43.37% tiene entre 30 y 40 años de antigüedad: así mismo, el 15.25% tienen entre 31 y 40 años. La ley establece un máximo de 25 años de servicio para optar por la jubilación, si sumamos ambos porcentajes tendríamos un total de 58.62% de enfermeras jubilable, algunas ya en lista de espera, lo que se traduce en un gran déficit de enfermeras, la crisis total.
- ❖ Otros aspectos generales como el turno, las horas laboradas, etc., obedecen a un convenio con las respectivas autoridades, no depende de la institución propiamente dicha.
- ❖ Entre los factores que modifican la satisfacción laboral de las enfermeras, o sea, causan insatisfacción tenemos: En primer lugar el salario que percibimos (la mayoría de las enfermeras tienen dos cargos para compensar el déficit salarial); la limpieza, la higiene, la salubridad del lugar de trabajo (existe marcada deficiencia en estos aspectos, sobre todo en los sanitarios, residencias y vestuarios de las enfermeras); El entorno físico y el espacio de que dispone; La iluminación (es deficiente en algunas unidades, el tipo de luz no ayuda muchas veces a la práctica de algunos procedimientos); El servicio de agua (la empresa suspendió el suministro por falta de pago); Servicio telefónico (La central telefónica tiene años que se dañó).
- ❖ Otros factores que modifican la variable dependiente son: las oportunidades de formación, promoción, seguridad social, prestaciones (las mismas son deficientes y demoran muchísimo para pagarlas, muchas veces el extrabajador muere sin percibir el beneficio); La jubilación (la pensión que le otorgan a la enfermera jubilada es el equivalente al 82% del sueldo).
- ❖ En cuanto a la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa las enfermeras tienen opiniones divididas, es decir, unas respondieron estar satisfechas e igual o semejante porcentaje insatisfechas; igualmente en relación a la seguridad en el empleo.
- ❖ Existe abuso de autoridad de parte de las autoridades (una orden del jefe al trabajador contraria a las condiciones legales de trabajo o pactadas); más que todo es abuso de poder.
- ❖ Se dio el caso de muchas opiniones divididas, infiero que de acuerdo a sus propias experiencias.
- ❖ Es de hacer notar, como se evidencia en algunas tablas, que respuestas a interrogantes importantes, las enfermeras respondieron con indiferencia, lo que demuestra desconocimiento.

Se lograron todos los objetivos planteados para la presente investigación.

RECOMENDACIONES.-

- ❖ La Gerencia de la Maternidad “Concepción Palacios” debe adoptar nuevos enfoques que contribuyan al éxito organizacional, especialmente en la gestión de recursos humanos, incorporar técnicas de captación al proceso de selección de nuevos ingresos a través de los Colegios Universitarios y/o Universidades.
- ❖ Estimular al nuevo ingreso (Suplentes) con compensaciones contractuales o dentro del marco legal ejemplo: Cesta-ticket.
- ❖ Favorecer las condiciones ambientales, de higiene y salubridad en las áreas de descanso de las enfermeras, eso es causa de motivación y modifica la actitud del trabajador para con la institución.
- ❖ Promover la educación continua y actualizada en servicio, como un instrumento válido, de reconocimiento a las acciones de cuidado, realizados por las enfermeras, lo que incentiva a alcanzar nuevas metas en el desarrollo profesional.
- ❖ Propiciar reuniones interdepartamentales periódicas que analicen los procesos desmotivacionales en el personal adscrito a la Maternidad en general de manera que se busquen las posibles soluciones.
- ❖ Ofrecer asesoría al personal de enfermería que ofrezca resistencia al cambio.
- ❖ Hacer reconocimiento público como estímulo al buen desempeño.
- ❖ Iniciar campaña de concientización en relación a los deberes y derechos de las enfermeras consagrados en forma general en la Carta Magna y en lo particular en la Ley de Ejercicio de la Profesión, Código Deontológico y Ley de La Función Pública entre otros.
- ❖ Estimular la participación de la enfermera en las problemáticas que aquejan a la Maternidad como parte integrante de esta gran familia.
- ❖ Dividir del trabajo: Separar y delimitar las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo. Ayuda a ahorrar capital, tiempo y simplifica las funciones de cada persona.

BIBLIOGRAFÍAS

- ✚ Alfonso, I. (1983). Técnicas de investigación bibliográficas. (2ª ed.). Caracas: Contexto Editores.
- ✚ Audirac, C., León, V., González, A., López M., Puerta, L. (1994). ABC del desarrollo organizacional. México: Trillas.
- ✚ Balestrini, M. (2002). Como se elabora el proyecto de investigación (6ª ed.). Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- ✚ Bernabeu T. Ma. Dolores. Enfermería Psiquiátrica y Salud Mental o Instituto Monsa de Ediciones. S.A. Barcelona. España.
- ✚ Bernal, C (2000). Metodología de la Investigación. Primera edición. Bogotá. Mc Graw-Hill.
- ✚ Claret Véliz, A. (2005) Cómo hacer y defender una tesis. 4ta. Edición. Caracas. Editorial Texto. C.A.
- ✚ Cook J. S. y Fontaine K. L. (1.989) Enfermería Psiquiátrica. (1ra. Ed.)
 - Madrid. McGraw- Hill. Interamericana de España.
- ✚ Chiavenato, I., Villamizar, G., García, R., Peña, O., (2000). Administración de recursos humanos, Quinta Edición. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- ✚ Chiavenato, I., Villamizar, G., Madariaga, R., (1999). Introducción a la teoría general de la administración, 5ta Ed. México: McGraw Hill.

- ✚ Fidas, Arias (2004) El Proyecto de Investigación. 4ta. Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- ✚ Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., Baptista-Lucio, P. (2003). Metodología de la Investigación, Tercera Edición. Chile: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- ✚ Jacobson, James. (2002). Secretos de la Psiquiatría. (3ra. Ed.) México.
 - Editorial Interamericana. McGraw- Hill. Tomo I-II.
- ✚ Ley del Estatuto de la Función Pública G. O. 37.522 del 6 de septiembre de 2002.
- ✚ Ley del Estatuto de la Función Publica G.O. N° 37.482 de fecha 11 de Junio de 2002.
- ✚ Ley Orgánica del Trabajo, G. O. 5.152 Del 19 de junio 1997.
- ✚ Malagón-Londoño, G., Galán, R., Potón, G. (2000). Administración Hospitalaria, 2ª ed. Bogotá: Editorial Medica Internacional LTDA.
- ✚ Malagón-Londoño, G., Galán, R., Potón, G. (2001). Garantía de calidad en salud. Bogotá: Editorial Medica Internacional LTDA.
- ✚ MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS. "Manual de Oficina Central de Personal" Gobernación del Distrito Federal. 1994.
- ✚ Méndez, C., (2004). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Tercera Edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- ✚ Reglamento de la Ley del trabajo G. O. 3.6.536 del 26 de septiembre de 2002.

- ✚ Sabino, Carlos A. (2002). El Proceso de Investigación. (1ª.Ed.) Venezuela. Panapo de Venezuela.
- ✚ Santalla, Z. (2003) Guía para la elaboración formal de reportes de investigación. Caracas: Publicaciones UCAB.
- ✚ Silva Elena y Rodríguez María U.(2001) Enfermería Salud Mental y
 - Psiquiatría. (1ra.Ed.) Los Teques. Fondo Editorial Fundación
 - Universitaria Cecilio Acosta.
- ✚ Zorrilla, S y Torres, M. (1992). Guía para elaborar la tesis. México . Mc Graw-Hill
- ✚ UPEL (2005). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas: FEDUPEL.
- ✚ Análisis factorial exploratorio de la escala de Satisfacción Laboral en empleados de un Hospital de Psiquiatría de Bucaramanga. Colombia.
- ✚ Desempeño Laboral de la Auxiliares de Enfermería que se han profesionalizado en el Hospital Central Dr. "Antonio María Pineda" Barquisimeto. Edo. Lara.
- ✚ Estudios de Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral. Argentina.
<http://www.laenfermerahoy.com.ar/articulo.php>.
- ✚ Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Médicos del Hospital Universitario de Los Andes. Mérida. Venezuela.
<http://www.saber.ula.ve/.../alexand/db/saber/E doc.s/>

✚ Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de Enfermería de Sala de Partos del Hospital Central Universitario Dr. "Antonio María Pineda" Barquisimeto. Edo. Lara.
<http://www.monografias.com/trabajos12/facmot/facmot>.

✚ Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una Unidad Médica de alta especialidad.

✚ Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería del sector Público. Hospital "Angel C. Padilla" Tucumán. Argentina.
<http://cielo.sld.com/cielo>.

Satisfacción Laboral y Burnout en personal de Enfermería en la Unidad Médica de alta especialidad. Hospital de Pediatría. Centro Médico Nacional de Occidente. España.
<http://www.invenia.es/oai:dialnet>. Unirioja.es.

Satisfacción Laboral y su relación con el daño a la salud mental de los trabajadores.

✚ Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud en el IMSS. Jalisco. México. 1.999-2001
<http://www.imss.gov.mex>.