



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERIA



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL  
HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR  
OROPEZA”, UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN  
CARACAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.**

(Trabajo presentado como requisito parcial para optar al  
Título de Licenciado en Enfermería)

Autoras:

T.S.U.E Rodriguez, Daisy

CI 16.301.681

T.S.U.E Rojas, Miriam

CI 6.904.357

Tutora: Lic. Maribel Osorio

Caracas, Julio de 2009.

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE  
LABORA EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO  
INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR OROPEZA”, UBICADO EN LA  
PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS DURANTE EL PRIMER  
SEMESTRE DE 2009.**

## TABLA DE CONTENIDOS

	p.p
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
LISTA DE CUADROS.....	v
LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ix
RESUMEN.....	x

### CONTENIDO

#### INTRODUCCIÓN

#### CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	10
1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	11

#### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
---	----

2.1.1 INVESTIGACIONES INTERNACIONALES.....	14
2.1.2 INVESTIGACIONES NACIONALES.....	15
2.2 BASES TEÓRICAS.....	18
2.2.1 SATISFACCIÓN LABORAL.....	19
2.2.2 LA MOTIVACIÓN.....	28
2.2.2.1 LA TEORÍA DE las NECESIDADES.....	33
2.2.3 LA TEORÍA BIFACTORIAL DE HERZBERG.....	36
2.3 SISTEMA DE VARIABLES.....	52
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	54
2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	56

### **CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

3.1 TIPO DE ESTUDIO.....	59
3.2 POBLACIÓN.....	62
3.3 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	63
3.4 PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	64
3.5 PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	65
3.5.1 VALIDEZ.....	65
3.5.2 CONFIABILIDAD.....	67
3.6 PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS.....	69

<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>70</b>
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>112</b>

## DEDICATORIAS

A dios por sobre todas las cosas, por iluminarme en cada paso asertivamente dado.

A mi familia por su apoyo y comprensión, a mi papa y a mi mama por su amor infinito, comprensión y apoyo.

A Ismael por su amor incondicional, por acompañarme en mis noches de dedicación, por su comprensión y por ser mi compañero perseverante.

A mi compañera de tesis por formar parte del equilibrio en la realización de esta investigación, a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron para lograr esta gran meta. Muchas gracias.

*Daisy Rodriguez*

## DEDICATORIAS

Primeramente a la Misericordia de Jesús y a la generosa bondad de Dios Padre Todo poderoso,

A todos los miembros de mi hermosísima familia, a mi madre, mi padre, y mi hermano por cuidar de mi pequeño Néstor en los momentos que estaba estudiando.

A mi esposo por su inmensa comprensión y su estímulo financiero, a mis morochos por acompañarme en las horas de traspasado

A mis compañeras de trabajo por su grandioso apoyo en el ámbito laboral,

A mi compañera de tesis por formar parte del equilibrio en la realización de esta investigación, a la tutora por ser tan comprensiva, y a todas esas personas que de una u otra forma significaron un valioso aporte para el logro de esta meta. A todos muchas gracias.

*Miriam Rojas*

## AGRADECIMIENTOS

Esta tesis ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de las autoras y el tutor de la misma, no hubiese sido posible su culminación sin la cooperación de todas y cada una de las personas que a continuación citaremos y muchas de las cuales han sido soporte muy fuerte en los momentos de angustia y preocupación.

Primero y antes que a nada, dar gracias a Dios por estar con nosotras en cada paso que dimos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a todas aquellas personas que han sido soporte y compañía durante el periodo de estudio. A nuestras familias personas que desde el primer momento nos brindaron apoyo, colaboración y cariño sin ningún interés.

A nuestra tutora Lic. Maribel Osorio por sus acertadas orientaciones, su apoyo, comprensión y amistad y en general a todas aquellas personas que vivieron con nosotras la realización de esta tesis desde lo más profundo de nuestros corazones les agradecemos habernos brindado colaboración y apoyo.

*Daisy Rodríguez, Miriam Rojas*

## LISTA DE CUADROS.

Nº	Pág.
01 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL.	54
02 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR DESARROLLO PROFESIONAL EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.	72
03 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR RECONOCIMIENTO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.	76
04 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR AUTORREALIZACIÓN EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.	81
05 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE	84

ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR  
SOCIALES EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL  
MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR  
OROPEZA” UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2  
EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.

- 06 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS 91  
RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE  
ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR  
ECONÓMICO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL  
MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR  
OROPEZA” UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2  
EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.
- 07 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS 95  
RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE  
ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR  
SISTEMA DE TRABAJO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL  
HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR.  
PASTOR OROPEZA” DEL UBICADO EN LA PARROQUIA  
CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE  
DE 2009.
- 08 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN 117  
DE DATOS. CUESTIONARIO APLICADO A MUESTRA  
PILOTO DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS ÁREA QUIRÚRGICA.  
MÉTODO: ALPHA CRONBACH.

## LISTA DE GRÁFICOS.

Nº	Pág.
01	75
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR DESARROLLO PROFESIONAL EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR OROPEZA” UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.	
02	80
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR RECONOCIMIENTO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR OROPEZA” UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.	
03	83
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR AUTORREALIZACIÓN EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR OROPEZA” UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.	
04	90
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR SOCIALES EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR	

OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2  
EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.

- 05 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS 94  
RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE  
ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR  
ECONÓMICO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL  
MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR  
OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2  
EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.
- 06 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS 98  
RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE  
ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR  
SISTEMA DE TRABAJO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL  
HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR.  
PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA  
CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE  
DE 2009.

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi carácter de tutor del T.E.G; presentado por las T.S.U.E Daisy Rodríguez CI 16.301.681 y Miriam Rojas CI.6.904.357; para optar al título de LICENCIADO EN ENFERMERÍA, considero que dicho trabajo reúne los requisitos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Caracas, a los \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 2009

---

Lic. MARIBEL OSORIO

C.I V.- N° 6.447.381

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA EXPERIMENTAL DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE  
LABORA EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO  
INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR OROPEZA”, UBICADO EN LA  
PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS. DURANTE EL PRIMER  
SEMESTRE DE 2009.**

**Autoras:** T.S.U.E Rodríguez, Daisy

T.S.U.E Rojas Miriam

**Tutora:** Lic. Maribel Osorio

**Año:** Mayo de 2009

## **RESUMEN**

La presente, investigación tuvo como objetivo general: Determinar la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Labora en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la UD-2 de esa localidad en Caracas durante el primer semestre del 2009, la variable objeto de la investigación es la Satisfacción Laboral y se estructuró en dos dimensiones: Factores Intrínsecos y Factores Extrínsecos según la Teoría Bifactorial Herzberg. El estudio se realizó en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”. La población estuvo conformada por 20 profesionales de Enfermería. La recolección de la información se realizó mediante la aplicación del instrumento construido en escala tipo Likert, conformado por 23 ítems.

Para la confiabilidad interna del instrumento se utilizó el Alpha Cronbach, cuyo resultado indica un coeficiente de 0,82. La investigación fue descriptiva, transversal y contemporáneo y el diseño no experimental de campo. El análisis estadístico de los datos se hizo mediante la aplicación de estadística descriptiva. Los resultados indicaron que los (las) profesionales de Enfermería están medianamente satisfechas en los Factores Intrínsecos y Extrínsecos.

## INTRODUCCIÓN

Se ha considerado que la satisfacción influye de una manera determinante sobre el desempeño laboral de los trabajadores, hoy día las organizaciones de avanzada procuran mantener en las mas óptimas condiciones el ambiente de trabajo, debido a que no solo las instalaciones, la tecnología, y una excelente planificación determinan la eficiencia de la labor que estos desempeñan, sino que además hay factores que tienen que ver con las necesidades de más alto nivel, como es la autorrealización, la motivación y el reconocimiento, elementos que son consideradas en el marco de gestión del talento humano a fin de generar satisfacción laboral, por cuanto los trabajadores constituyen un pilar fundamental del éxito en grandes empresas entre ellas las instituciones de salud.

Se puede considerar que la satisfacción es un conjunto de sentimientos y factores favorables o desfavorables con lo que un individuo percibe su trabajo, por esa razón se puede afirmar que un empleo debe tener características similares a la actitud que se asemejen al empleado.

Para comprender el comportamiento de las personas es necesario entender el significado de la motivación, la cual se define como todo aquel estímulo externo, proviene del ambiente o el estímulo interno que es el

sentimiento personal, que impulsa a un individuo a actuar de determinada manera, considerando que cada persona es distinta y por ende sus necesidades también.

En este mismo orden de ideas se toma en cuenta las condiciones de trabajo relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo; el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

Ante estas circunstancias laborales en las que influye la motivación se puede considerar al profesional de Enfermería, como un personal altamente calificado, que proporciona cuidados a las personas sanas o enfermas, bien para prevenir la enfermedad o para recuperar la salud, en otros casos para rehabilitar o colaborar en el proceso de degeneración humana por concepto de enfermedades terminales o avanzadas que afectan la prolongación de la vida de los individuos, para ello requiere de un gran esfuerzo físico y psíquico por las demandas que condiciona su trabajo para que la prestación del cuidado sea eficiente y oportuna.

Considerando lo señalado anteriormente, es importante destacar la significación que tiene la satisfacción del profesional de Enfermería, pues a lo largo de la historia, la (el) enfermera (o) ha desempeñado un importante

papel en el cuidado de la salud de las personas, familias y comunidad. Cabe señalar que la motivación y las condiciones de trabajo ha sido objeto de interés, especialmente en el sector salud; sociólogos, psicólogos, médicos, enfermeras y otros profesionales y también para los administradores de personal, que se están ocupando de estudiar y analizar todo lo referente a la satisfacción, valorando este como factor primordial en el éxito o fracaso de las instituciones.

Es significativo señalar que esta investigación se encuentra orientada a Determinar La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas en el Primer Semestre de 2009.

Pretendiendo con los resultados de la investigación proporcionar fundamentos importantes a los gerentes que manejan todos los factores relacionados a satisfacer las necesidades del profesional de Enfermería con el fin de que se sienta agradable para así optimizar el servicio de salud.

Metodológicamente es una investigación descriptiva, transversal, prospectiva y contemporánea y el diseño no experimental de campo.

Por consiguiente la investigación se encuentra dividida en cinco capítulos, en el Capítulo I: Se exponen las ideas relacionadas con el problema de la investigación, tomando en consideración el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación del estudio.

En el Capítulo II: Se abordan contenidos relacionado con el Marco Teórico: contiene los antecedentes, bases teóricas de la investigación, el sistema y operacionalización de la variable y la definición de los términos básicos.

En el Capítulo III: Corresponde al diseño metodológico, en el se explica el tipo de estudio, población y muestra, métodos e instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos procedimiento para la recolección de información y las técnicas de análisis.

Capítulo IV: Se presentan los análisis de los resultados en las tablas y gráficos con la distribución absoluta y porcentual de la investigación, producto de la aplicación del instrumento elaborado y aplicado por las autoras.

Capítulo V: Se refiere a las conclusiones y recomendaciones arrojadas por la investigación, desde donde se interrelacionan los datos obtenidos con

el marco teórico de la investigación, cuya finalidad es determinar La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas, siendo de importancia destacar las investigaciones en el campo de la administración que son aplicadas en el sector salud y particularmente a la Enfermería.

Se incluyen como material de referencia para futuras investigaciones y como muestra del trabajo de campo realizado, el cuestionario utilizado en la recolección de la información y los datos estadísticos de la prueba Alpha Cronbach.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.-Planteamiento del Problema**

Diversos autores desde el campo de las ciencias sociales se han preocupado por abordar la satisfacción laboral como una categoría de análisis que ofrezca respuesta al comportamiento organizacional de las instituciones, evidenciando la importancia de los sentimientos y la sensibilidad de cada persona, circunstancias que además influyen en el desempeño de las actividades laborales.

En este sentido, el autor Chiavenato, I. (2000), señala que se debe considerar la satisfacción laboral como el factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores.

En este mismo orden de ideas, los autores Robbins, P. y Coulter, M. (2000) se refieren sobre la satisfacción laboral como “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el

puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que esta insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él". (p.157).

La satisfacción laboral se encuentra inmersa en la actitud del trabajador frente a su propio medio de supervivencia, y esta actitud está basada en las creencias y valores que la persona desarrolla de él y de lo que hace, entonces las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales tanto de su puesto como por las percepciones que tenga de lo que pudiera llamarse el "deber ser".

Por otro lado, es con la postura Teórica de Herzberg, F. (1950-1960) cuando se comienza a tener en cuenta los motivos que influyen en el trabajo de las personas en las empresas, Herzberg, F. propone dos tipos de factores a saber: Los factores intrínsecos y los factores extrínsecos.

Partiendo de esta postura teórica, muchos investigadores se dedicaron a la tarea de realizar la relación de la satisfacción laboral con los movimientos de salud que desde la década pasada se caracterizaron por cuestionamientos al ambiente laboral, con la finalidad de buscar la racionalización y humanización de la práctica en los hospitales, los cuales son los espacios en donde el profesional de Enfermería se desenvuelve y se enfrenta a condiciones que intervienen en el desempeño laboral.

El profesional de Enfermería en el hospital dirige sus acciones a personas sanas o enfermas, realiza actividades de promoción y protección a la salud, ofrece y proporciona el mejor servicio asistencial posible a la comunidad, en síntesis se dedica al cuidado de la salud con carácter humano, técnico asistencial, docente y de investigación.

Dadas las características y funciones del profesional de Enfermería, el cual diariamente se encuentra expuesto a jornadas intensas, con situaciones extremas de estrés, sometido a riesgos potenciales para su salud como son: los biológicos, químicos, físicos y muchos otros, además de los factores de riesgo ocupacional. Por otro lado, este profesional es también un ser humano que tiene deberes y derechos y que en ocasiones esos derechos se enfrentan con las remuneraciones percibidas de las instituciones donde desempeña sus funciones.

Este acercamiento de lo que se concibe como el personal de Enfermería, evidentemente que encaja con los profesionales que laboran en el Hospital Materno Infantil de Caricuao "Dr. Pastor Oropeza" Ubicado en la UD-2 de esa localidad en Caracas, en donde se ha podido apreciar que el personal es muy calificado, competente y esmerado en su calidad de servicio.

En este sentido, se ha observado de forma recurrente en la institución, una tendencia hacia el ausentismo laboral, retardo en las horas de llegada, problemas de interrelaciones personales entre los miembros del equipo de trabajo, dificultad en la comunicación entre las (los) mismas enfermeras (os) y en cierto modo con algunos de los profesionales del equipo de salud, algunos de los cuales han manifestado de manera verbal en diferentes ocasiones sentirse desmotivadas (os), cansadas (os) e incluso con deseos de abandonar la profesión, situación que es sumamente preocupante.

Partiendo de la realidad expuesta, estos factores que de inmediato son los más evidentes, nos llevaron a indagar sobre La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas, surgiendo la siguiente interrogante:

¿Cuál es la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que Labora en el Área de Pediatría B en el Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” durante el primer semestre de 2009?

## **1.2.- Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1.- Objetivo General:**

Determinar La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas durante el Primer Semestre del 2009 en la Dimensión: Factores intrínsecos y factores extrínsecos.

### **1.2.2.-Objetivos Específicos**

Identificar la satisfacción laboral que expresa el profesional de Enfermería referida a los Factores Extrínsecos.

Identificar la satisfacción laboral que expresa el profesional de Enfermería referida a los Factores Intrínsecos.

### **1.3.-Justificación del Estudio**

La principal motivación de esta investigación es determinar La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas, durante el Primer Semestre del 2009, ya que este conocimiento pudiera generar aportes para lograr un servicio de salud exitoso y eficiente.

El aporte fundamental de la investigación, no es algo que corresponda sólo a la institución objeto de la investigación, sino que se trata de exponer un caso que probablemente se repita en centros asistenciales con situaciones laborales similares a las que se enfrenta el profesional de Enfermería, que labora en el Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” ubicado en la UD-2 en Caracas.

En este sentido, en el contexto práctico, el estudio se justifica ya que se intentará detectar el problema que pueda estar afectando la satisfacción laboral, de manera tal que los resultados de esta investigación puedan beneficiar directamente a todos los profesionales de Enfermería, que prestan sus servicios para esta institución y así brindar a los usuarios una mejor calidad de atención y mejorar el índice de excelencia de la institución.

Adicionalmente, podrá aportar información importante que permita desarrollar estrategias para crear un clima organizacional eficaz que contribuya a mantener a sus profesionales de Enfermería satisfechos en el desempeño de sus funciones y obtener objetivos organizacionales óptimos.

En lo que se refiere a la pertinencia metodológica es necesario señalar que la investigación aporta información relevante para futuras investigaciones sobre satisfacción laboral, debido a que el instrumento diseñado podrá ser utilizado en otros trabajos.

Los resultados obtenidos permitirán identificar cuales aspectos de la organización del trabajo deberán ser intervenidos a fin de propiciar y aumentar la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería objeto de estudio y las recomendaciones orientaran la búsqueda de soluciones al problema detectado.

Se pretende que los resultados puedan sea de gran ayuda para la institución, ya que con un personal que labore satisfecho en sus funciones, los resultados se traducirá en el logro y en los objetivos institucionales los cuales están orientados a prestar un buen servicio a la comunidad y sociedad en general.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

A continuación se presentan los antecedentes de estudio de la satisfacción laboral del profesional de Enfermería, aporte fundamental que permitió establecer el estado del arte de la investigación.

Adicionalmente, se toma en cuenta los aspectos centrales de carácter teórico que se relacionan con la satisfacción laboral, elementos que ha sido abordado desde diversas perspectivas por diferentes escuelas de la administración.

Cabe destacar que se asumió la Teoría Bifactorial o Teoría de los Dos Factores de Herzberg, como orientación teórica para explicar los asuntos referidos a la satisfacción laboral, ya que se consideró que desde la rama de la administración psicológica es el autor cuyos planteamientos coinciden con los objetivos planteados en la investigación.

## **2.1. Antecedentes de la Investigación**

### **2.1.1 Investigaciones Internacionales**

Parra, B. y Paravic, M. (1999) realizaron un estudio sobre la Satisfacción Laboral en Enfermeras (os) que Trabajan en Chile en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). La investigación tuvo como propósito de estudio la satisfacción laboral de las (los) enfermeras (os) que trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), en La Región Metropolitana y Octava Región, Chile. El diseño de investigación fue de tipo descriptivo, prospectivo y correlacionar, realizada con el universo de 70 enfermeras (os) que trabajaban en esos servicios.

La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por los autores de este estudio para la recolección de datos sociodemográficos. El análisis de los datos mostró que existía tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo era con la que se encontraban más satisfechas(os) las (los) enfermeras (os), las variables promociones y remuneraciones indicaron una gran insatisfacción en las (los) enfermeras (os).

Se encontró que no existía diferencias entre el grado de satisfacción laboral general de las (los) enfermeras (os) que se postularon en primera opción a la carrera Enfermería a su ingreso a la Universidad, de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral general de las (los) enfermeras (os) y la satisfacción con su vida personal.

Cabe resaltar que la relación entre esta investigación y la presente es que ambas tienen como principio estudiar los factores motivacionales y el tipo de investigación es descriptivo.

### **2.1.2 Investigaciones Nacionales.**

Como un aporte fundamental a los estudios realizados sobre satisfacción laboral, se encuentra la investigación de López, R. y Ramos, I. (1999), sobre Condiciones de Trabajo y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermeras (os) Profesionales que Laboran en el Área de Emergencia de Adultos del Hospital Universitario “Antonio Patricio de Alcalá” (1998 – 1999) Cumaná – Estado Sucre.

En este estudio determinaron las condiciones de trabajo y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermeras (os) profesionales, que

laboran en el área de emergencia de adultos del Hospital Universitario “Antonio Patricio de Alcalá”.

Fue una investigación descriptiva, transversal y de campo, en donde se utilizó un cuestionario de alternativas múltiples para recolectar la información, en los resultados se evidenció que los profesionales de Enfermería estudiados no tenían buenas condiciones sanitarias, y un alto grado de insatisfacción laboral principalmente relacionada a los Factores Motivadores según la Teoría Bifactorial de Herzberg.

Ibarra, J; Pereira, P. y Vargas, G. (2003), realizaron en Caracas una indagación sobre La Satisfacción del Profesional de Enfermería con los Beneficios Laborales en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital “Dr. José María Vargas” de Caracas. Fue una investigación de tipo descriptiva.

Entre las conclusiones más resaltantes se señaló que los profesionales de Enfermería, en cuanto a la autorrealización se encontraban en un alto nivel responsabilidad y progreso, no obstante, en otros aspectos como crecimiento personal, estima y satisfacción de las relaciones de trabajo con sus demás compañeros, arrojó no ser óptimo, y con poca satisfacción en cuanto a la remuneración.

Por su parte los autores, Mayo, A; Palacio, I. y Rivero, Y. (2004), realizaron en Caracas, una investigación titulada, Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en la Clínica Vista Alegre y la Calidad de Atención Brindada a los Usuarios Hospitalizados. Presentaron una investigación experimental, con diseño de la investigación de tipo transversal y prospectivo. Como instrumento se aplicó un cuestionario con múltiples alternativas, para obtener la información.

En los resultados se dio a conocer que los profesionales de Enfermería que laboran en ese Centro de Salud, no se encuentran satisfechos con la recompensa ni con los Factores Extrínsecos; medianamente satisfechos, con la calidad al usuario y altamente satisfechos con las metas de asistencia.

Flores, E. y Sánchez, D. (2006), realizaron en Caracas, una investigación titulada Condiciones de Trabajo Bajo las Cuales se Desempeña el Personal de Enfermería de la Unidad Clínica Cirugía III del Hospital Universitario de Caracas. Fue un estudio tipo descriptivo y transversal, utilizaron un cuestionario tipo escala de Likert, que evidenció resultados de insatisfacción relacionados a los factores higiénicos, el 84,62% en la remuneración salarial y en la asistencia al usuario un 84,52%.

Las investigaciones anteriormente señaladas guardan relación con la presente investigación por cuanto en cada una de ellas se abordaron elementos relacionados con la satisfacción laboral, de manera que permitieron conocer desde diferentes perspectivas, la forma en que este aspecto influye en las personas y en el desempeño laboral.

Como elemento relevante se encontró que existe desde la última década del siglo XX, un incremento en el interés por medir la satisfacción laboral del personal de Enfermería, ya que este aspecto pudiera influir de forma silenciosa pero contundente en el desempeño y atención del personal de la salud en instituciones hospitalarias, bien sean de carácter público o privado.

## **2.2 Bases Teóricas**

Durante el siglo XX la administración fue evolucionando en la medida en que las organizaciones fueron haciéndose más complejas, comenzaron a existir nuevas respuestas por parte de las llamadas ciencias administrativas, existiendo un amplio cúmulo de teorías sobre la motivación laboral y la satisfacción laboral, que culminan a efectos de la investigación en la Teoría de los Dos Factores de Herzberg o Teoría Bifactorial.

En virtud de determinar La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas, durante el Primer Semestre del 2009, se consideró oportuno basar el análisis en los postulados de la Teoría Bifactorial de Herzberg o Teoría de los Dos Factores.

### **2.2.1. Satisfacción Laboral**

Existen diversas definiciones de lo que se ha considerado como satisfacción laboral, a continuación se exponen algunas de las posturas más resaltantes que han influido en las investigaciones sobre este tópico.

Según Blum, M. y Naylor J. (1986) señalan que la satisfacción laboral es el resultado de las diversas actitudes que poseen los empleados, “es una actitud en general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos de trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera de trabajo” (p. 6).

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su

puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

De acuerdo a lo planteado por los autores Chruden, H. y Sherman, A. (1986), la satisfacción del trabajador es una dimensión de importancia en el proceso motivacional, que refleja el grado hasta el cual la persona percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas.

En este sentido, las actitudes que el empleado mantiene hacia varios aspectos de su puesto y de su ambiente de trabajo, su propia personalidad y las influencias del medio ambiente social, contribuyen al grado de satisfacción que experimente.

Por su parte, el autor Locke, E. (1976) citado en García, A. y Uscanga, M. (2008) define la satisfacción como “un agradable o positivo estado emocional resultante de la estimulación del trabajo que uno realiza, o las experimentaciones que el trabajo nos proporciona” (p. 67).

De acuerdo a lo anteriormente señalado, la satisfacción laboral debe ser tomada en cuenta dentro de las organizaciones, ya que de esta manera, se puede motivar a los empleados proporcionándoles condiciones que contribuyan al mejoramiento de su desempeño laboral, aun más cuando se

trata de los profesionales de Enfermería, por las características propias del desenvolvimiento de su ambiente laboral.

Herzberg, F. (1959) considera a la satisfacción como “una actitud provocada por factores relativos al contenido del puesto” (p. 112), por ende factores extrínsecos son determinantes para el desempeño laboral de las personas.

De acuerdo al planteamiento de Herzberg, no sólo corresponde el desempeño laboral de las personas a sus actitudes, las cuales influyen en la satisfacción laboral, sino que también existen factores extrínsecos que influyen de manera proporcional y que están ligadas a las funciones correspondientes del puesto de trabajo.

Al respecto, Davis, K. y Newstrom, D. (1993), define la satisfacción laboral como:

Un conjunto de sentimientos favorables y/o desfavorables, mediante los cuales los empleados perciben su trabajo, se considera que la satisfacción es el resultado de las experiencias del trabajador dentro de la organización con relación a su interacción con otros y que guardan relación con los motivos y la motivación. (p. 144).

De manera que, cuando los empleados llegan a una organización llevan con ellos una serie de deseos, necesidades, anhelos y experiencias que se combinan entre sí, para formar la expectativa de cada trabajador y en el sistema de compensación de la organización, se produce un estado de satisfacción, entendido como un sentimiento experimentado por el trabajador una vez realizada la actividad.

La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, al respecto Strauss, I. y otros (1995), afirman que para encontrar esa actitud en un empleado en su trabajo debe tener características que se adapten a las necesidades del individuo.

Robbins, S. y Coulter, M. (2000) expresan que cuando la gente habla de “las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”. (p. 157). En este sentido, la satisfacción laboral se analiza como un sentimiento frente al trabajo y las consecuencias derivadas de él, e implica tanto la cobertura de necesidades básicas, como la relación entre las expectativas o recompensas percibidas como adecuadas frente a la recompensa real obtenida.

Alguien estará satisfecho con su trabajo, de acuerdo a García, A. y Uscanga, M. (2008) cuando “como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensable y aceptable a la ejecución de la tarea”. (p. 63). Las necesidades de las personas, no tienen un límite en particular, pero si existen niveles o circunstancias en el que los sujetos pueden experimentar sentimientos de bienestar relacionados con las actividades laborales realizadas.

De acuerdo con las definiciones señaladas, se observó un punto en común entre ellas, como lo son las actitudes, donde la satisfacción variará de acuerdo a las actitudes adoptadas por las personas con respecto al trabajo y todos aquellos factores relacionados con el mismo.

Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere, el primero corresponde a la satisfacción general, un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su labor cotidiana.

El segundo es la satisfacción por facetas, que condensa el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, entre ellos el reconocimiento, los beneficios, las condiciones del trabajo, la supervisión recibida, los compañeros del trabajo, y las políticas de la empresa.

Según la Teoría de las necesidades de Maslow, A. citado por García, A. y Ovejero, A. (2000) señala que:

Todos los individuos tienen la capacidad de subir por todo los escalones de la motivación, y la voluntad de seguir haciéndolo será una constatación de su madurez emocional. Quién llega al último escalón ha satisfecho las demás necesidades y se dispone para iniciar el proceso para llegar a lo que puede ser. (p. 41).

Se podría decir pues, que todos los determinantes de la satisfacción laboral en sus dimensiones intrínsecas y extrínsecas son esenciales para el desenvolvimiento uniforme de cualquier organización, y es de grandísima importancia para los servicios de Enfermería, ya que de ella depende la coordinación de los cuidados que se brindan al paciente.

Adicionalmente, se puede tomar en consideración los factores situacionales, los cual según el autor Shultz, P. (1985) son importantes pero

también hay otros de gran trascendencia, sus características personales. “En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción” (p. 102) que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

Particularmente sobre la antigüedad en el trabajo llama la atención la relación existente con la satisfacción laboral, sí se toma en cuenta que en los primeros de los años de trabajo las personas recién egresadas tienden a sentirse contentas, en esta etapa, el aprendizaje en el trabajo produce interés y estimulación, esta satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el empleado reciba constantes pruebas de su progreso y crecimiento, aunque después de unos años de trabajo empiece a desmoralizarse.

De acuerdo a Shultz, P. (1985) “esta actitud se debe a que no avanza con la rapidez que se desea, al cabo de seis o siete años en el puesto, la satisfacción laboral empieza a intensificarse otra vez y de ahí en adelante mejora el ritmo constante”. (p. 120).

De este supuesto, se puede abordar los momentos en los que se presentan la insatisfacción en el trabajo, que contribuye a que exista una tasa muy alta de cambio en los individuos y una disminución de la productividad,

originando que se requiera de mucho tiempo y dinero para realizar el proceso de reclutamiento y selección, de quien remplazara a alguien que deja su puesto de trabajo.

Entre las causas de la insatisfacción se pueden mencionar la mala planificación y comunicación que afecta el trabajo, exceso de actividades, carga de trabajo que afectan negativamente su calidad, falta de personal, obligaciones ajenas al profesional, siendo una de las consecuencias de la insatisfacción en el puesto de trabajo.

La satisfacción de algunas necesidades son transitoria y pasajeras, lo que equivale a decir que la motivación humana es cíclica, el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo.

El ciclo motivacional, plantea que algunas veces la necesidad puede satisfacerse, así como puede originar frustración o en algunos casos compensación. Cuando se presenta la frustración de la necesidad en dicho ciclo, se encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación; al no hallar la salida normal, la tensión representada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico a través de la agresividad, el descontento, la tensión emocional, la apatía, la indiferencia, o

bien mediante lo fisiológico, la tensión nerviosa, el insomnio, las repercusiones cardiacas o las digestivas.

### **Importancia de la Satisfacción Laboral**

La satisfacción en el trabajo es una meta convincente de la prácticas de la gerencia, ya que las medidas de satisfacción de los trabajadores pueden ser utilizadas como criterio, que permite evaluar el éxito de esas prácticas y las políticas de la gerencia tales como la ampliación del trabajo, entrenamiento de los supervisores, gerencia participativa, programa de prestación para la empresa, entre otros. También estas mediciones pueden usarse para predecir ausencia y/o rotación, y para conocer el porcentaje de la población de los trabajadores que están satisfechos o insatisfechos con sus labores.

En el caso de esta investigación, se buscó determinar La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas, elemento que puede servir como sustento para evidenciar la práctica gerencial y mejorar aquellos aspectos que influyen en la eficacia y eficiencia del servicio que se brinda a la comunidad, así como los Factores Intrínsecos y Extrínsecos relacionados

con la satisfacción laboral que están influyendo en el desempeño de los profesionales de Enfermería.

Por otro lado, a veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación, por ello se expone a continuación algunos aspectos de relevancia que son tomados en consideración para los efectos de la investigación.

### **2.2.2. La Motivación.**

La motivación dentro del contexto laboral para Robbins, P. y Coulter, M. (2000) puede ser entendida como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos” (p. 130).

En este sentido, la motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación, su comprensión no pasa por entender un concepto sencillo, se dice que es como la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga alguna necesidad individual.

Para los psicólogos es difícil describir el impulso que existe detrás de un comportamiento, esta se refiere de modo general al esfuerzo hacia cualquier meta o de cualquier organismo e incluso de la más sencilla y puede implicar necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas.

Según Gutiérrez C. (2007) se refiere al comportamiento como:

El comportamiento subyacente es movimiento: un presionar o jalar hacia la acción. Esto implica que existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre el individuo y su medio: identifica las metas y siente la necesidad de llevar a cabo determinado comportamiento que los llevará hacia el logro de esas metas; causa del comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada. (p. 77).

El comportamiento es un elemento importante a tomar en consideración cuando se hace referencia a la motivación y a la satisfacción laboral, debido a que son expresión de los intereses de las personas dentro de su ambiente de trabajo. Se pueden considerar dos tipos de motivaciones por factores Intrínsecos y extrínsecos, es intrínseca cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas; es extrínseca

cuando la persona sólo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta le puede ofrecer.

### **La Motivación Intrínseca**

La motivación intrínseca puede ser considerado como el estado de ánimo que permite al ser humano desarrollar ciertas conductas en su vida personal, en su trabajo, y en la socialización de las culturas.

El autor Reeve, J. (1994) ha determinado que las actividades intrínsecamente motivantes suelen ser complejas, novedosas e imprevisibles. Los estímulos y acontecimientos nuevos provocan en la persona curiosidad y tendencia a la exploración. la complejidad, la novedad y la imprevisibilidad son propiedades que conducen a la exploración, la investigación, la manipulación y, en definitiva a la motivación personal.

Según Gutiérrez C. (2007) la Motivación Intrínseca es:

Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo. Aquí se relacionan varios constructos tales como la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca y, finalmente, la Motivación Intrínseca para aprender. (p. 79).

Esto indica que La motivación intrínseca se evidencia cuando la persona realiza una actividad por el simple placer de realizarla, sin que medie de manera obvia ningún incentivo externo.

### **La Motivación Extrínseca**

La Motivación Extrínseca, pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas. De manera tradicional la motivación extrínseca se ha utilizado para motivar a empleados a través de recompensas tangibles tales como pagos, promociones o castigos, o recompensas intangibles tales como la alabanza o el elogio en público.

Asimismo la motivación extrínseca puede ser considerada siguiendo a García, A. y Uscanga, M. (2008) “como la conducta de trabajo atribuible a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo (compañeros de trabajo, supervisor del empleado o la organización misma)”, (p. 62), es decir, recibir recompensas o incentivos extras por el trabajo desempeñado.

Los Incentivos, son utilizados, para demostrar que el personal es tomado en cuenta, el desarrollo de los recursos humanos y la disposición del

trabajador a participar más activamente en la empresa, están estrechamente vinculados con este tipo de motivación.

Según Gutiérrez, D. (2007), la motivación extrínseca tiene tres tipos, entre las cuales nos encontramos: Regulación externa, Regulación introyectada e identificación. En referencia a la regulación externa es la conducta regulada a través de medios externos tales como premios y castigos.

En la regulación introyectada, la persona comienza a internalizar las razones para sus acciones, pero esta internalización no es verdaderamente autodeterminada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas contingencias externas.

La identificación, es la medida en que la conducta es juzgada importante para la persona, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación.

En este sentido, la motivación extrínseca e intrínseca son fundamentales en el desenvolvimiento de las personas y en la dinámica interna de las

organizaciones, siendo un asunto complejo que requiere de mayores análisis e investigaciones.

Existen supuestos teóricos sobre la motivación desarrolladas por los autores como Maslow, A.; Mc Gregor, D. y Herzberg, F., quienes escribieron sobre la superación personal de las personas. Desde esta perspectiva se crearon nuevos conceptos en cuanto a la posibilidad de ordenar las relaciones para beneficio de las organizaciones. Además, determinaron que las personas pretendían obtener algo más que recompensas o placer al instante, dado que los seres humanos son complejos, entonces las relaciones en la organización deberían sustentar dicha complejidad.

#### **2.2.2.1 La Teoría de las Necesidades**

Maslow, A. (1943) planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o hiperactividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la motivación es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, por lo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente.

La Teoría de las Necesidades de Maslow, se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes en lo que se encuentra explícito satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico, las cuales son:

**Básicas o Fisiológicas:** Son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño. Según Maslow, en tanto estas necesidades no sean satisfechas en el grado indispensable para conservación de la vida, las demás no motivarán a los individuos.

**Seguridad:** Son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

**Sociales (de afiliación o pertenencia):** Dado que los seres humanos son seres sociales, las personas experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.

**Estimación:** Una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo.

Autorrealización: Maslow consideró a ésta como la necesidad más alta de su jerarquía, se trata del deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Según García, A. y Ovejero A. (2.000), señalan:

De acuerdo a la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, la motivación de las personas depende de cinco distintos tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se disponen jerárquicamente de acuerdo con su capacidad para motivar la conducta y la satisfacción laboral. (p. 39).

En lo que se refiere a la motivación, las personas son diferentes, las necesidades varían de un individuo a otro y estos producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzarlos también son diferentes, además las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante ese proceso que dinamiza el comportamiento es más o menos similar en todas las personas. En otras palabras, aunque varíen los patrones de comportamiento, en esencia, el proceso es el mismo para todos.

### **2.2.2.3 Teoría Bifactorial de Herzberg.**

Herzberg, F. fue psicólogo y consultor estadounidense, formuló en su obra *Work and Nature of Man* (1966), la Teoría de los Dos Factores o Teoría Bifactorial, con la finalidad de explicar el comportamiento de las personas en situaciones laborales o de trabajo, llegó a la conclusión de que existen dos factores que orientan el comportamiento: Factores Extrínsecos y Factores Intrínsecos.

Al respecto Chiavenato, I. (2007), señala sobre la Teoría de Herzberg F.:

Los factores higiénicos se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. (p. 53).

Los Factores Extrínsecos o Higiénicos, de acuerdo a la Teoría corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados; aunque estos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento.

La expresión higiene refleja, de acuerdo al autor Chiavenato, I. (2007) “precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indican que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio” (p. 53). Cuando estos factores son óptimos simplemente evitan la insatisfacción, se debe tomar en cuenta que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera, es por ello que se llaman factores de insatisfacción.

Sobre los Factores Intrínsecos, Chiavenato, I. (2007), señala sobre la Teoría de Herzberg que se refieren al:

Contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término de motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. (Ídem)

La Teoría de los Dos Factores de Herzberg, afirma que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes o de los llamados factores motivadores y por otra parte la insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión de los colegas y del contexto general del cargo o llamados Factores Higiénicos.

Herzberg, F. citado por Marriner, A.; Tomey, R. y Faan, PH. (1994), plantea que:

Los satisfactores e insatisfactores se incluyen mutuamente; él clasifica el sentido de logro, el reconocimiento de éste, el trabajo en sí, la responsabilidad, el potencial de progreso y la posibilidad de crecimiento como factores que motivan o satisfacen, mientras que las condiciones de trabajo, las políticas, la supervisión, las relaciones interpersonales, el salario, la posición y la seguridad en el puesto los clasifica como factores de higiene o insatisfactorios. (p. 359).

En síntesis y de acuerdo a los preceptos que fundamentan la Teoría de Herzberg, los Factores Extrínsecos, afectan a la satisfacción de necesidades de jerarquía inferior, el sueldo, la supervisión técnica, las condiciones de trabajo, las reglamentaciones y el modo de operar de la empresa, las relaciones personales, y Los Factores Intrínsecos, afectan a la satisfacción de necesidades de jerarquía superior entre las que se mencionan las posibilidades de logro personal, reconocimiento de los logros, naturaleza de la propia tarea, responsabilidad, y las posibilidades de promoción.

Hasta cierto punto, las conclusiones de Herzberg, F. coinciden con la Teoría de las Necesidades desarrolladas por Maslow, A. si se toma en consideración que cuando el estandarte vida es elevado, las necesidades

humanas de niveles más bajos tienen relativamente poco efecto motivacional.

Ambos planteamientos tienen puntos de coincidencia que permiten una configuración más amplia y rica de la motivación de la conducta humana, aunque también existen ciertas diferencias importantes.

Los tres primeros escalafones de la pirámide en la escala de Necesidades de Maslow, A. se refieren a Los Factores Extrínsecos, es decir, las necesidades sociales, de seguridad y las fisiológicas las cuales se encuentran íntimamente ligadas y los otros dos escalafones a los Factores Intrínsecos, las necesidades de ego o estima, y las necesidades de autorrealización, es decir, la Teoría de Maslow se basa en una estructura uniforme y jerárquica de las necesidades y la de Herzberg en dos clases de factores.

De acuerdo al autor Chiavenato, I. (2007), se puede decir que ambas teorías reposan sobre la suposición implícita de que existe “una mejor manera” de motivar a las personas, ya sea mediante el reconocimiento de la pirámide de necesidades humanas o a través de la aplicación de los factores motivacionales y el enriquecimiento del puesto.

## **Determinantes de la Satisfacción Laboral**

Según Korman, L. (1978) las variables ambientales de las que depende la satisfacción laboral son el nivel profesional, el contenido del puesto, el tipo de liderazgo participativo, el salario y promoción, ambas interrelacionadas, los grupos de trabajo, la aceptación por los miembros del grupo y el reconocimiento. De acuerdo a este autor, existen indicadores a través de los cuales se puede determinar la satisfacción laboral, aporte que es fundamental ya que nos encontramos frente a los sentimientos y percepciones, que por su carácter subjetivo suele ser de complejo análisis.

En este sentido, Locke, E. fue uno de los primeros autores que intentó identificar las dimensiones de la satisfacción laboral. Locke, E (1976) citado en García, A. y Uscanga, M. (2008), estableció la existencia de eventos o condiciones de satisfacción laboral, que dependían de la satisfacción con el salario, entendida como la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución; la satisfacción con las promociones, oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción; la satisfacción con el reconocimiento que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

En este mismo orden de ideas consideró la satisfacción con los beneficios tales como las pensiones, los seguros médicos, las vacaciones, las primas o compensaciones; la satisfacción con las condiciones de trabajo, el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura y por último la satisfacción con la supervisión, con los compañeros, la empresa y la dirección.

### **El Desarrollo Profesional.**

El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.

Según Porter, M. (1998) se refiere a que el:

Desarrollo profesional individual se inicia en cada persona por su disposición a lograr metas por la aceptación de responsabilidades que ello conlleva. Pueden emprenderse varios pasos, considerando posibles resultados como obtención de mejores niveles de desempeño. Es la forma más segura de lograr promociones y reconocimiento en el trabajo. (p.79).

Al respecto, se puede decir que las personas tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades, que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad, y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Sin dejar de tomar en cuenta que los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso.

Por su parte, Marriner, A.; Tomey, R. y Faan, PH. (1992) señalan que “el desarrollo del personal es algo más que la manera de orientación. Constituye la educación liberal continua de la totalidad de la persona para desarrollar plenamente su potencial” (p. 293), es decir, en el desarrollo profesional se evidencia una acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias y exclusivamente relacionadas con un área específica de la ciencia, la sola y sistemática acumulación de este tipo de conocimiento no nos garantiza ni el diseño ni la ejecución de una gestión administrativa, ni mucho menos de su éxito. Se requiere de algo más, de un buen perfil en materia de dirigencia.

## **La Orientación Sobre el Trabajo.**

Según Luciani, F. (1999) el orientador es un puente que comunica ámbitos, agentes y actores de la educación; genera enlaces entre el establecimiento y la familia; entre los alumnos y los profesores; entre los alumnos y su propia identidad.

En la actualidad, con la evolución y diversificación del trabajo, y con el casi infinito número de profesiones, especializaciones y áreas ocupacionales, estamos ante el imperativo cambio fundamental, que se concentra en la necesidad de ajustar la orientación vocacional en el desarrollo de la persona, sus valores y el significado que tiene su área de trabajo para su autorrealización personal.

## **El Adiestramiento.**

Es un proceso educacional a corto plazo mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos. Según el autor Casamayor, G. y Grao S. (1999) refiere que el adiestramiento consiste en las técnicas de capacitación y aprendizaje en el desarrollo de los recursos humanos, que estimula a lograr una mejor calidad,

eficiencia y productividad en las empresas y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal.

El adiestramiento es tan importante como la selección, ambas actividades se complementan entre sí; si no se realiza una, la otra no tendrá éxito, ya que al seleccionar un empleado debe de comprobarse que el individuo contratado tenga la suficiente inteligencia y aptitudes, así como la actitud adecuada para ejercer un cargo, la empresa una vez que contrata una persona tiene la obligación de adiestrarlo en las destrezas.

### **La Educación Continua.**

Es una necesidad imperiosa que se plantea para la actualización de los profesionales, ante la velocidad de los cambios en el conocimiento y de la tecnología, la actividad académica organizada, dirigida a los profesionales o personas con formación, práctica profesional, técnica o laboral que requieren no sólo de conocimientos teóricos o prácticos que obsolescente, sino de actitudes y hábitos para mejorar el desempeño de su trabajo.

Muchas profesiones y ocupaciones exigen un nivel de instrucción necesario para obtener un buen rendimiento, así las personas que no lo alcanzan se sentirán frustrados, aburridos e insatisfechos.

## **El Reconocimiento.**

Reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en tangibles y positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo costo.

Las personas que se sienten apreciadas poseen una actitud positiva, mayor confianza en sí mismos y habilidad por contribuir y colaborar, la elevada autoestima de los individuos los convierte en mejores empleados. Siendo entonces el reconocimiento una herramienta de gestión, que refuerza la relación de la empresa con los empleados.

El reconocimiento puede ser formal e informal, el reconocimiento informal se plantea como un sistema que, de una forma simple, inmediata y con un bajo costo refuerza el comportamiento de los empleados. Se puede poner en práctica por cualquier directivo, con un mínimo de planificación y esfuerzo y puede, por ejemplo, consistir en una tarjeta de agradecimiento, un correo electrónico, una palmadita en la espalda o un agradecimiento público inesperado.

El reconocimiento formal, es fundamental para construir una cultura de reconocimiento y su efecto, cuando se realiza eficazmente, es muy visible en cuanto a resultados y rentabilidad.

Mc Gregor, D. citado por Marriner, A.; Tomey, R. y Faan, PH. (1994), refiere “que la gente está más interesada en los logros y reconocimientos que por la realización personal” (p. 338). Los reconocimientos se refieren a que existen muy pocas personas que se sienten satisfechas, que por el simple hecho de triunfar requieren que los demás participen de sus éxitos.

### **La Autorrealización.**

Son las necesidades humanas más elevadas, llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como seres humanos durante la vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de las persona.

Las necesidades de autorrealización se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales.

Se compone de la autosatisfacción de alcanzar la plena capacidad que se posee, corresponde al quinto nivel de necesidades según la pirámide de Maslow y se trata de la realización del propio potencial.

### **Medio Ambiente**

Son el conjunto de medidas empleadas para la prevención de accidentes tendientes a eliminar las condiciones inseguras del ambiente.

Según Chiavenato, I. (2000), las condiciones ambientales de trabajo están influidas por las “condiciones ambientales de trabajo: iluminación, temperatura, ruido; condiciones de tiempo: duración de la sociales: organización informal, status”. (p. 363). Estas condiciones corresponden a los Factores Extrínsecos de la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, de esto se entiende las circunstancias físicas a las que se enfrentan los empleados cuando ocupan un lugar en la organización.

### **Relaciones Interpersonales**

Según Dugas, B. (1998) las relaciones interpersonales son el aspecto fundamental de la (el) enfermera (o), ya que es la relación basada en la

confianza y el respeto mutuo, elementos indispensables en el desempeño de sus funciones, actividades y tareas para el logro del trabajo en equipo.

De acuerdo King, D. (1981) citado en Koziar, B. (1992), señala que es “un proceso de interacciones entre dos o más personas que representa una secuencia de conductas verbales y no verbales dirigidas hacia un objetivo” (p. 340). De ahí deriva la importancia de unas relaciones interpersonales basadas en el respeto, en donde el común acuerdo permite la fluidez de las funciones laborales.

Aunque se debe tomar en consideración, que existen unidades clínicas, donde el profesional de Enfermería no puede establecer relaciones interpersonales debido a que sólo tiene tiempo de cubrir necesidades fisiológicas de los pacientes que se encuentran bajo su cuidado, asimismo, cuando la enfermera y el paciente interactúan mutuamente pueden identificar los objetivos trazados y alcanzarlos.

## **Comunicación**

Según Keith, D. (1983), “la comunicación fluye en todas las direcciones cuando se plantea, y resulta fructífera cuando los empleados se

sienten alentados a comentar lo que piensan en lugar de verse limitados a contestar preguntas”. (p. 95).

Mantener una fluidez en la comunicación entre los miembros de la organización de los diferentes departamentos influye en el sostenimiento de efectivas relaciones laborales. Dugas, B. (1998) señala que: un mensaje debe ser claro antes de enviarlo y es útil recordar los siguientes puntos: “Qué, Quién, Por qué, Cómo, En dónde y Cuando” (p. 145).

En este sentido, se puede inferir que una buena información se hará utilizando cada uno de los elementos que componen la comunicación, para así mejorar las funciones del profesional de enfermería en todas las actividades que se realicen.

### **Sueldos y Salarios**

En sentido amplio, se entiende por salario la remuneración del trabajo subordinado, de este concepto general se derivan dos categorías de análisis en economía: “salarido” y “asalarido”.

El primero designa el sistema económico en el que predomina una relación de trabajo con nexo de dependencia asegurado mediante el pago de

la remuneración. El segundo, generalmente suele aplicarse a todo trabajador vinculado a su patrono mediante una relación de trabajo.

En una organización cada cargo tiene su valor individual, sólo se puede remunerar con justicia y equidad al ocupante de un cargo, si se conoce el valor de ese cargo con relación a los demás cargos de la organización y a la situación del mercado. En este sentido, la organización se convierte en un conjunto integrado de cargos en diferentes niveles jerárquicos y en diversos sectores de especialidad.

Por lo tanto, se establece un conjunto de normas y procedimientos tendientes a establecer o mantener estructuras de salarios equitativos y justos en la organización.

### **Definición Legal de Salario**

La Ley Orgánica del Trabajo (1997), establece sobre el salario en su artículo 133, lo siguiente:

Artículo 133. Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones,

primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extras o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Como puede observarse la denominación legal sobre el salario es amplia, en el sentido de que toda remuneración corresponde al préstamo de un servicio, en el que se incluyen todos los beneficios entendidas como las gratificaciones adicionales.

En cuanto a las primas, se debe tener en cuenta que son complementos de los salarios estipulados en función de determinados hechos, muchos de ellos dependen de la voluntad del trabajador, economía de material, la conservación del activo fijo, entre otros.

De los beneficios sociales, según Chiavenato, I. (2007), son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlo total o parcialmente, estos beneficios se traducen en medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad. (p.54)

De acuerdo a todas las Teorías de la Administración, la remuneración se considera como parte vital de la motivación laboral, por ende influye de forma directa en la satisfacción laboral teniendo importantes repercusiones en la eficiencia y eficacia del desempeño de las funciones de las personas dentro de la organización.

Por lo general y de acuerdo a las condiciones del sistema financiero nacional, se deberán realizar ajustes a la tabla de salarios percibidos, con la finalidad de evitar la insatisfacción de las necesidades de los individuos, situación que de no ser tomada en cuenta puede repercutir en manifestaciones laborales, ausentismo laboral, incumplimiento de horarios, entre otros, que finalmente afecta a la institución y la estabilidad emocional de los empleados.

### **2.3.-Sistema de Variables.**

**Variable:** Satisfacción laboral

### **Definición conceptual**

Según Chiavenato, I. (2007) “se refiere al grado o desagrado que expresa el personal de enfermería en relación a los factores Intrínsecos y Extrínsecos en su ambiente laboral” (p.54)

### **2.4.-Operacionalización de variable**

**Variable:** Satisfacción Laboral

### **Definición operacional**

Se refiere al grado o desagrado que expresa el personal de enfermería en relación a los factores Intrínsecos y Extrínsecos en su ambiente laboral.

## 2.5 Definición de Términos Básicos

**Condiciones de Trabajo:** Área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.

**Competencia Profesional:** Idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, para poseer las calificaciones requeridas para ello.

**Insatisfacción Laboral:** Es toda necesidad no satisfecha, por falta de incentivación que motive hacia una labor en un medio ambiente organizacional. Se encuentra enmarcada en función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, el salario, los beneficios recibidos, la supervisión, los compañeros y el contexto general que rodea el cargo ocupado.

**Motivación:** La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

**Motivación Extrínseca:** Es aquella que provoca que las personas participen en una actividad por una recompensa tangible.

**Motivación Intrínseca:** Se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla, sin que medie de manera obvia ningún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico.

**Motivación Laboral:** La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

**Necesidades:** Componente del estado fisiológico de un organismo atendiendo a las condiciones de su existencia y de su desarrollo, la necesidad corresponde a la función de adaptación al medio ambiente para subsistir y crecer.

**Organización:** La organización es la disposición de relaciones entre componentes o individuos que produce una unidad compleja o sistema, dotado de cualidades desconocidas en el nivel de los componentes o individuos.

**Satisfacción:** Acción y efecto de satisfacer, razón y acción que corresponde por entero cumpliendo con el deseo de gusto. Estado de contento, tener lo suficiente en relación con las propias capacidades de absorción o en relación con lo que esperaba.

**Satisfacción Laboral:** Factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, por diferentes causas. Es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes el cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción.

**CUADRO Nº 01. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ÍTEMS
<b>Factores Intrínsecos:</b> Se refiere a las recompensas internas que reciben las enfermeras cuando desempeñan su trabajo, referidos al desarrollo profesional, el reconocimiento y la autorrealización.	<b>Desarrollo Profesional:</b> Se refiere a la motivación derivada de: Orientación sobre el trabajo, adiestramiento, educación continua.	-Orientación sobre el trabajo.  -Adiestramiento.	1  2
	<b>Reconocimiento:</b> Se refiere a la motivación derivada de: Complejidad de actividades, méritos y ascensos.	-Complejidad de actividades.  -Méritos.  -Ascensos.	3  4  5  6
	<b>Autorrealización:</b> Se refiere a la motivación sobre crecimiento personal y logro.	-Crecimiento personal.  -Logros.	7  8

<p><b>Factores Extrínsecos:</b> Son las recompensas externas localizadas en el medio ambiente donde las enfermeras realizan su trabajo referidos a los factores sociales económicos y el sistema de trabajo.</p>	<p><b>Sociales:</b> Se refiere a los elementos incentivadores de naturaleza administrativa basados en el ambiente físico, relaciones interpersonales, comunicación.</p>	<p>-Medio Ambiente</p> <p>-Relaciones Interpersonales</p> <p>-Comunicación</p>	<p>9,10,11</p> <p>12,13</p> <p>14,15,16</p>
	<p><b>Económico:</b> Se refiere a los elementos incentivadores de naturaleza administrativa basados en el sueldo y las compensaciones.</p>	<p>-Sueldos</p> <p>-Compensaciones</p>	<p>17,18</p> <p>19,20</p>
	<p><b>Sistema de Trabajo:</b> Se refiere a los elementos incentivadores basados en la asignación de actividades, planes de trabajo y supervisión.</p>	<p>-Asignación de actividades</p> <p>-Planes de trabajo</p> <p>-Supervisión</p>	<p>21</p> <p>22</p> <p>23</p>

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presentan los diversos procedimientos a través de los cuales se cumplió con los objetivos de la investigación, se describen los elementos que conforman el marco metodológico de la investigación entre ellos: El tipo de estudio, la población objeto de estudio, el tipo de cuestionario aplicado así como a validez y la confiabilidad, además de los procedimientos para la recolección de los datos y la técnica de análisis.

#### **3.1 Tipo de Estudio**

La investigación se encuentra enmarcada dentro del análisis descriptivo, transversal y contemporáneo, con el fin de determinar La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que trabajan el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas.

Es descriptiva porque se encuentra dirigida a determinar la situación de la variable en estudio, de acuerdo a Pardo, C. y Cedeño, M. (1997) “la investigación descriptiva refiere e interpreta minuciosamente lo observado; esta se relaciona con las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actividades, procesos en marcha, efectos experimentados o tendencias que desarrollan”( p.119).

En cuanto al período del estudio es de tipo transversal, ya que se estudia una variable, en un momento determinado y en un tiempo único. Al respecto Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003), refieren que “la investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 270). En este caso se realizó un corte transversal en la situación, a objeto de verificar la manera como se producen los eventos o fenómenos.

Adicionalmente la investigación es contemporánea, porque consistió de acuerdo a Hurtado, J. (1998) en “describir un evento que ocurre o se observa en un momento único del presente, utilizando fuentes vivas y observando el evento sin modificaciones”, (p. 234). De esta manera a través de los resultados se pudo establecer puntos de referencia para constituir estrategias

en cuanto a la satisfacción laboral de las (los) profesionales de Enfermería.

La investigación se circunscribe en un diseño de investigación no experimental de campo, ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, de acuerdo al problema investigado y a los objetivos. Al respecto Pólit, D. y Hungler, B (1999) señalan que el diseño de investigación se refiere a "...el plan general para responder a las preguntas que se investigan, indica las estrategias que se adoptarán para obtener información precisa, objetiva y con significado..." (p. 231).

Hernández, R; Fernández, C y Batista, P. (2003) dicen que "una investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente la variable; lo que se hace es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos". (p. 267)

Respecto a los estudios de campo, Morin L, citado por Tamayo, M. (1998) señala que esta: "...Recolecta la información de una manera directa de la realidad en donde ocurren los hechos. Estudia un determinado grupo de personas para conocer su estructura y sus relaciones sociales. Pueden

ser o no experimental. (p. 76). En todo caso se destacar que el análisis constante de problemas en el sitio, se realizan con la intención de especificar y definir sus fundamentos; todos los datos se ven recolectando en el lugar donde ocurren los hechos.

### **3.2 Población.**

Según Arnau, G. (1980) citado por Hurtado, J. (1998), la población se refiere “a un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información...” (p. 142). A efectos de la investigación, la población está conformada por 20 (veinte) Profesionales de Enfermería que laboran en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” ubicado en la UD-2 en Caracas.

Dadas las características de esta población pequeña y finita, se tomaran como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran. Por consiguiente, no se aplicaron criterios muestrales. Considerando además, cuales son las características de la muestra estadística.

Según Mejía, G. citado en Balestrini, M. señala:

La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población. (p. 141).

Debido a que se trabajó con toda la población, los resultados son completamente representativos de los profesionales de Enfermería que ejecutan sus funciones en el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la UD-2 en Caracas, en el Primer Semestre de 2009, por lo que se establecieron las generalizaciones pertinentes en el universo estudiado.

### **3.3 Métodos e Instrumento de Recolección de Datos**

Parella, S. y Martins, P. (2006), aclaran que una vez “realizado el plan de la investigación (...) empieza el contacto directo con la realidad objeto de la investigación. Es entonces cuando se hace uso de las técnicas de recolección de datos, que son las distintas formas de obtener la información”

(p. 126), para el acopio de los datos se pueden utilizar técnicas como la observación, entrevista, encuesta, pruebas, entre otras.

En este sentido, se consideró que por las características de la investigación fue mejor aplicar la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de acuerdo a la escala tipo Likert con tres (03) alternativas, las cuales son: Alta Satisfacción, Mediana Satisfacción y Ninguna Satisfacción.

El instrumento permitió recolectar información en función de la variable, dimensiones, indicadores y sub indicadores, el cual fue sometido al debido proceso de validez y confiabilidad.

### **3.4 Procedimiento para la Recolección de los Datos.**

Antes de recolectar la información necesaria para la investigación, se procedió a enviar una comunicación escrita a la Dirección del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la UD-2 en Caracas y a la Jefa del Departamento de Docencia, en donde se explicó las razones por las cuales se solicitaba su autorización y colaboración para realizar una encuesta a los profesionales de Enfermería.

Una vez aprobadas las solicitudes, se procedió a la recolección de la información de la siguiente manera:

Se notificó a cada enfermera (o) sobre la investigación, solicitando su apoyo y consentimiento a objeto de recabar la información requerida, garantizando el anonimato de las respuestas.

El instrumento se aplicó de manera individual a cada profesional de Enfermería del servicio de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricua "Dr. Pastor Oropeza", en horas diurnas y nocturnas de lunes a viernes durante 7 días, siendo los encuestadores las autoras de la investigación.

### **3.5 Procedimientos para la Validación y Confiabilidad**

#### **3.5.1 Validez**

En relación con la validez del instrumento Canales, F.; Alvarado, E. y Pineda, E. (1994) expresan que "...el grado de confiabilidad en que el investigador logra medir lo que se pretende", (p. 140). La validez constituye

uno de los elementos más importante para la aplicación del instrumento, está permitió establecer criterios de mediciones a los diferentes indicadores y subindicadores de la variable determinada, a efectos de la investigación, la satisfacción laboral.

De igual manera, Pardo, G. y Cedeño, M. (1998), considera la validez como el “grado con que se puede inferir correctamente de acuerdo con los resultados obtenidos mediante un instrumento y según las características del mismo, las condiciones de aplicación y las características del grupo de estudio”, (p. 336).

En este sentido, la validez del instrumento empleado fue determinada por el Juicio de Expertos, quienes revisaron las preguntas del instrumento en términos de claridad, sencillez comprensión e interpretación, e incluye el análisis del contenido, criterio y constructo.

La validez de contenido se evidenció en la relación existente entre las dimensiones, los indicadores y subindicadores de la variable operacionalizada y el contenido de cada uno de los ítems propuestos en la lista de cotejo.

En cuanto a la validez de criterio se estableció la concordancia entre el instrumento y la variable en estudio, por último la validez de constructor quedó señalada por la índole técnica del enunciado en relación con su formulación y su evaluación.

### **3.5.2 Confiabilidad**

La confiabilidad es uno de los aspectos que determinan la utilidad de los resultados de un instrumento en base a la medición de su grado de reproductividad, está se refiere al hecho de obtener los mismos resultados en la aplicación de una prueba piloto con relación a medir nuevamente la misma categoría en condiciones idénticas. De acuerdo a los autores Pólit, D. y Hungler, B. (1994), señalan que “la confiabilidad de un instrumento es el grado de congruencia con que se mide el atributo para el que fue diseñado”. (p. 393).

En este sentido, Kellinger, F. (1992) expresa que la confiabilidad de un instrumento “permite determinar si el mismo mide con precisión y exactitud los indicadores de una determinada variable”, (p. 193).

Por ello antes de utilizar el instrumento en la población objeto de estudio, se aplicó una prueba piloto a cinco (05) profesionales de Enfermería que forman parte del Equipo de Salud del Hospital Clínicas Caracas (HCC), en el Área Quirúrgica, que presentan características similares a los profesionales de Enfermería del Hospital Materno Infantil “Dr. Pastor Oropeza” con la finalidad de perfeccionar el instrumento y otorgar mayor confiabilidad a los resultados. Dado el nivel de comprensión de las preguntas formuladas en el instrumento, no se realizaron modificaciones.

Con relación a la confiabilidad del cuestionario que se aplicó para recolección de la información, se comprobó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es una técnica que permite establecer el nivel de confiabilidad, que es junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con la escala tipo Likert, utilizada en la elaboración del instrumento.

Se aplicó el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach a través del paquete estadístico SPSS 17.0, resultando  $\alpha = 0,87$ , lo cual revela que la consistencia interna del cuestionario es altamente confiable.

### **3.6 Plan de Tabulación y Análisis**

Las encuestas fueron tabuladas por las propias investigadoras y presentadas en cuadros de distribución absoluta y porcentual. Se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo considerando los resultados para cada una de las categorías de la variable en estudio.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

En esta parte de la investigación se llevó a cabo el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario cuya finalidad fue Determinar La Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que trabajan el Área de Pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” Ubicado en la Parroquia Caricuao UD-2 en Caracas en el Primer Semestre de 2009.

Con el objeto de visualizar los resultados obtenidos se presenta una tabla de resultados e inmediatamente la representación gráfica del mismo con su respectivo análisis de tipo descriptivo.

#### **4.1 Tipo de análisis**

Se realizó un análisis de nivel descriptivo, debido a que se procedió a reflejar los resultados evidenciados y establecer las comparaciones con los aspectos planteados en el marco teórico de esta investigación.

#### **4.2 Presentación de los resultados**

Los datos obtenidos fueron presentados en cuadros de frecuencia simple, los cuales estuvieron estructurados con las informaciones relativas a ítems, alternativas y porcentajes de cada uno de los indicadores de la variable en estudio, expresados a través de los respectivos instrumentos aplicados.

Asimismo, los resultados se presentaron en gráficos de barras, a través de los cuales se evidenció de una manera mucho más visual las tendencias porcentuales para cada una de las alternativas presentadas.

**CUADRO Nº 02**

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR DESARROLLO PROFESIONAL EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR OROPEZA” UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.

Subindicador	SATISFACCIÓN							
	Alta		Mediana		Ninguna		Total	
	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%
Orientación sobre el trabajo.	5	25	9	45	6	30	20	100
Adiestramiento.	5	25	7	35	8	40	20	100
Educación continúa.	1	5	13	65	16	30	20	100

Fuente: Instrumento aplicado

**Análisis:**

Sobre el Desarrollo Profesional se obtuvo los siguientes resultados: El 25% de los profesionales de Enfermería expresa alta satisfacción en cuanto a las orientaciones que recibe por realizar su trabajo, el 45% manifiesta mediana satisfacción y el 30% restante expresó no tener ninguna satisfacción.

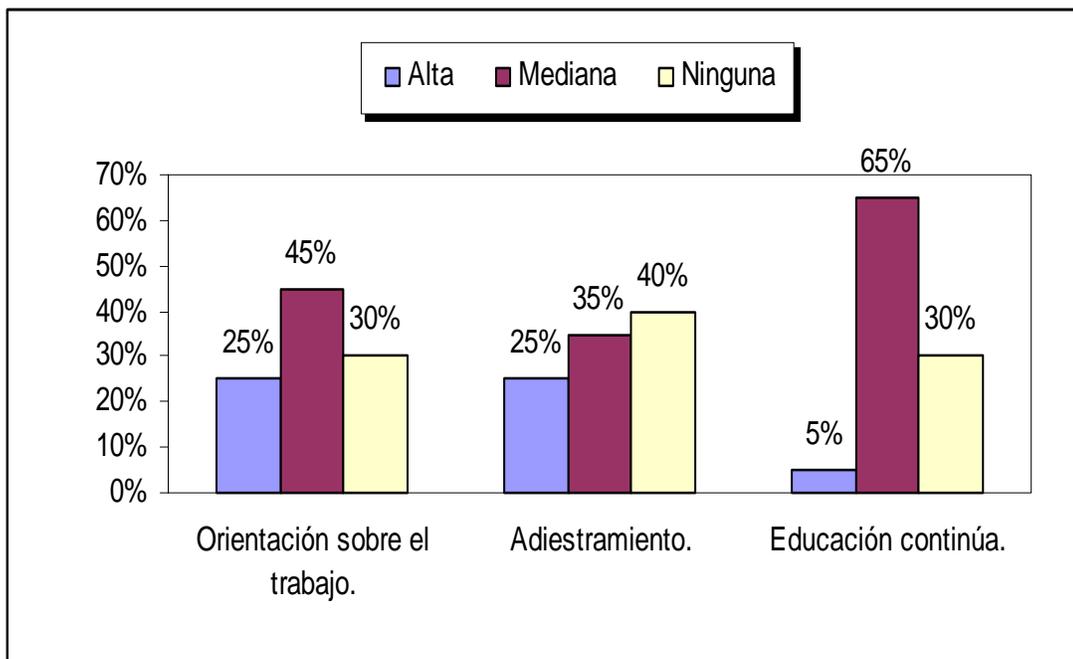
En cuanto al adiestramiento que recibe un 25% manifiesta alta satisfacción, el 35% mediana satisfacción y el 40% ninguna satisfacción laboral. Con relación a la Educación Continúa señalaron 5% alta satisfacción, 65% mediana satisfacción y el 30% ninguna satisfacción.

Los presentes resultados son preocupantes puesto que un grupo importante de la población estudiada manifiesta mediana o ninguna satisfacción en un aspecto tan fundamental como el desarrollo profesional, que además según la Teoría de Herzberg, es un factor intrínseco que indica los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.

En este caso, al no existir el apoyo por parte de la institución, las (los) enfermeras (os), sentirán que no cuentan con el respaldo suficiente para su crecimiento como personas y mucho menos como profesionales. Por lo que se puede decir que el desarrollo profesional ocasiona insatisfacción al profesional de Enfermería.

### GRAFICO Nº 01.

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR DESARROLLO PROFESIONAL EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR OROPEZA” UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS. EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.



Fuente: Cuadro Nº 02.

**CUADRO N° 03.**

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR RECONOCIMIENTO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.

Subindicador	SATISFACCIÓN							
	Alta		Mediana		Ninguna		Total	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Complejidad de actividades laborales.	8	40	8	40	4	20	20	100
Méritos	1	5	6	30	13	65	20	100
Ascensos.	0	0	4	20	16	80	20	100

Fuente: Instrumento aplicado.

**Análisis:**

Sobre el Reconocimiento, se evidenció los siguientes resultados: El 40% de los profesionales de Enfermería manifiesta alta satisfacción por la complejidad de actividades laborales, un 40% mediana satisfacción y el 20% restante ninguna satisfacción.

El 80% de la población de los profesionales de Enfermería expresa ninguna satisfacción por los ascensos, el restante 20% manifestó mediana satisfacción. En lo referente a los méritos el 65% manifestó no tener ninguna satisfacción, el 30% mediana satisfacción y el restante 5% expresó alta satisfacción.

En el cuadro N° 03, se pueden observar los resultados de las respuestas emitidas por los profesionales de la Enfermería sobre la satisfacción laboral, dimensión factores intrínsecos, indicador reconocimiento.

Los presentes resultados indican que un grupo representativo de la población estudiada no identifica la existencia de reconocimiento de sus méritos así como de los ascensos. Esto evidenció la necesidad de

implementar estrategias gerenciales con el fin de atender las necesidades de reconocimiento de los profesionales de Enfermería.

En este sentido, Keith, D. y Newstrom, J. (1987), consideran que “el reconocimiento del desempeño cubre una función clave en los sistemas de recompensas (...) y es el proceso de evaluación del desempeño de los empleados” (p. 143), para que las (los) profesionales de Enfermería sientan que se reconoce sus méritos es necesario que se le reconozca su labor dentro de la institución, y por ello la importancia de establecer programas de reconocimiento que las (los) motive en el desempeño de sus funciones.

Las personas quieren políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo, la situación contraria produce insatisfacción.

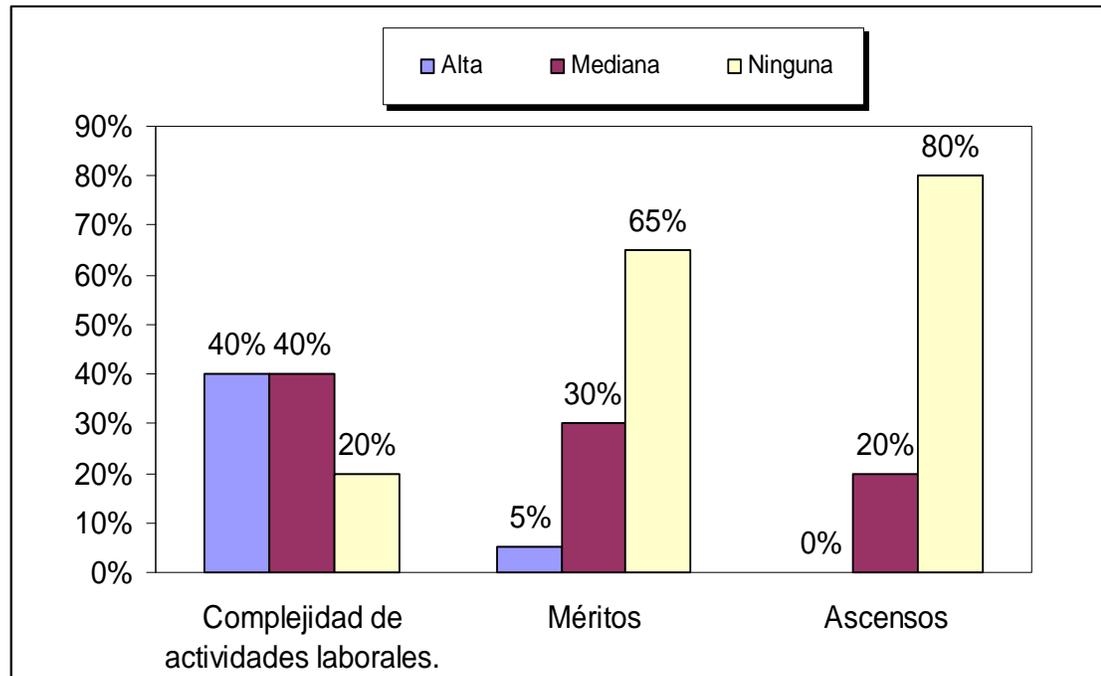
De acuerdo a los preceptos que fundamentan la Teoría de Herzberg, los factores intrínsecos, afectan a la satisfacción de necesidades de jerarquía superior, entre las que se mencionan las posibilidades de logro personal, el

reconocimiento de los logros, la naturaleza de la propia tarea, la responsabilidad, y las posibilidades de promoción.

En este sentido, existe insatisfacción laboral por la ausencia de eficientes políticas de ascensos y reconocimiento de méritos, para el profesional de Enfermería que trabaja en el hospital cumpliendo en múltiples ocasiones guardias las 24 horas del día, atendiendo las situaciones que se presentan, sin ninguna recompensa personal.

### GRÁFICO N° 02.

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR RECONOCIMIENTO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.



Fuente: Cuadro N° 03.

**CUADRO Nº 04**

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR AUTORREALIZACIÓN EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.

	<b>SATISFACCIÓN</b>							
	<b>Alta</b>		<b>Mediana</b>		<b>Ninguna</b>		<b>Total</b>	
	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>
<b>Subindicador</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>
Crecimiento personal.	4	20	14	70	2	10	20	100
Logros.	6	30	10	50	4	20	20	100

**Fuente:** Instrumento aplicado.

## **Análisis**

En el cuadro N° 04, se pueden observar los resultados de las respuestas emitidas por los profesionales de la Enfermería sobre la satisfacción laboral, dimensión factores intrínsecos, indicador autorrealización, manifestando tener mediana satisfacción.

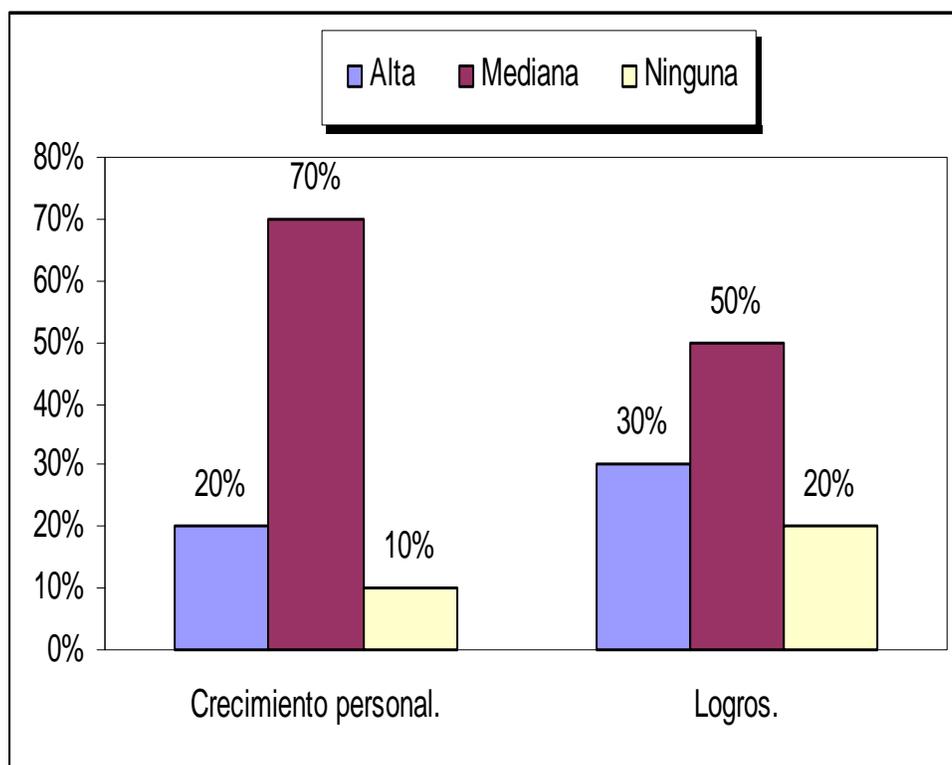
Con respecto a la autorrealización se arrojó los siguientes resultados: El 20% de los profesionales de Enfermería expresa alta satisfacción en cuanto a su crecimiento personal, un 70% manifestó mediana satisfacción y el 10% restante ninguna satisfacción

Asimismo, el 50% de la población manifiesta por sus logros mediana satisfacción, un 30% alta satisfacción, y el restante 20% ninguna satisfacción.

En este sentido, los profesionales de Enfermería se encuentran satisfechos por su autorrealización dentro de la institución, lo que se traduce en que a nivel personal han alcanzado las metas que provienen de la motivación intrínseca.

### GRÁFICO N° 3.

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS INDICADOR AUTORREALIZACIÓN EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.



Fuente: Cuadro N° 04.

**CUADRO N° 05.**

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR SOCIALES EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.

Subindicador	SATISFACCIÓN.							
	Alta		Mediana		Ninguna		Total	
	Fr	%	fr	%	fr	%	Fr	%
Medio ambiente laboral en lo que se refiere a iluminación.	2	10	13	65	5	25	20	100
El medio ambiente laboral en lo que se refiere a higiene.	3	15	12	60	5	25	20	100
El medio ambiente laboral en lo que se refiere a ambiente físico.	2	10	10	50	8	40	20	100
Relaciones interpersonales que sostiene con su supervisor.	7	35	10	50	3	15	20	100

### Continuación CUADRO Nº 05

Las relaciones interpersonales que sostiene con sus compañeros de trabajo.	10	50	50	50	0	0	20	100
Comunicación que sostiene con los pacientes.	15	75	4	20	1	5	20	100
La comunicación que sostiene con sus compañeros de trabajo	13	65	7	35	0	0	20	100
La comunicación que sostiene con sus supervisores.	10	50	9	45	1	5	20	100

**Fuente:** Instrumento aplicado.

### **Análisis**

Sobre los aspectos sociales destacan los siguientes resultados: El 60% de los profesionales de Enfermería manifiesta mediana satisfacción por el medio ambiente laboral (iluminación), el 10% expresa alta satisfacción y el restante 25% ninguna satisfacción.

Por el medio ambiente laboral en lo que se refiere a Higiene, un 15% manifestó tener alta satisfacción, 60% mediana satisfacción y 25% ninguna satisfacción. En cuanto al medio ambiente laboral en lo que se refiere al ambiente físico, el 50% manifiesta mediana satisfacción, un 40% ninguna satisfacción y el restante 10% expresa alta satisfacción.

De acuerdo, a los resultados obtenidos por las relaciones interpersonales el 35% manifestó tener alta satisfacción por las relaciones interpersonales que sostiene con su supervisor, 50% mediana satisfacción y sólo un 15% ninguna satisfacción.

Los profesionales de Enfermería sienten alta satisfacción en un 50% por las relaciones interpersonales que sostiene con sus compañeros de trabajo y el otro 50% mediana satisfacción, no existiendo valores que representen ninguna satisfacción.

Por la comunicación que sostiene con los pacientes el 75% manifiesta alta satisfacción, el 20% mediana satisfacción y sólo un 5% ninguna satisfacción.

En cuanto a la comunicación que sostiene con sus compañeros de trabajo 65% manifiesta alta satisfacción y 35% mediana satisfacción.

El 50% de los profesionales de Enfermería manifiesta alta satisfacción por la comunicación que sostiene con sus supervisores, 45% expresa mediana satisfacción y el restante 5% ninguna satisfacción.

En el cuadro N° 05, se puede observar los resultados de las respuestas emitidas por los profesionales de la Enfermería sobre la satisfacción laboral, dimensión factores extrínsecos, indicador sociales, evidencian que la mayor parte de los profesionales de Enfermería, refieren alta y median satisfacción por los aspectos sociales, lo cual es positivo, aunque es importante señalar que esto tiene que ver con los Factores Extrínsecos que son los que de acuerdo a Herzberg, F. (1959) “una actitud provocada por factores relativos al contenido del puesto” (p. 112), por ende Factores Extrínsecos son determinantes para el desempeño laboral de las personas.

Los empleados tienden a preocuparse por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo, prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar, permitirá un mejor desempeño.

De acuerdo a los resultados obtenidos existe mediana satisfacción por las condiciones en el medio ambiente laboral (físico, higiene e iluminación), esta situación de acuerdo a la Teoría de Herzberg, constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados; a pesar de que poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los empleados, circunstancia en la cual se insertan los profesionales de Enfermería.

En cuanto a las relaciones interpersonales existe mediana satisfacción con el supervisor y los compañeros de trabajo, se puede destacar que para el profesional de Enfermería, este Subindicador es indispensable en el desempeño de sus funciones, actividades y tareas para el logro del trabajo en equipo, por lo que se deberá trabajar a profundidad para mejorar las relaciones interpersonales a fin de generar mayor satisfacción laboral.

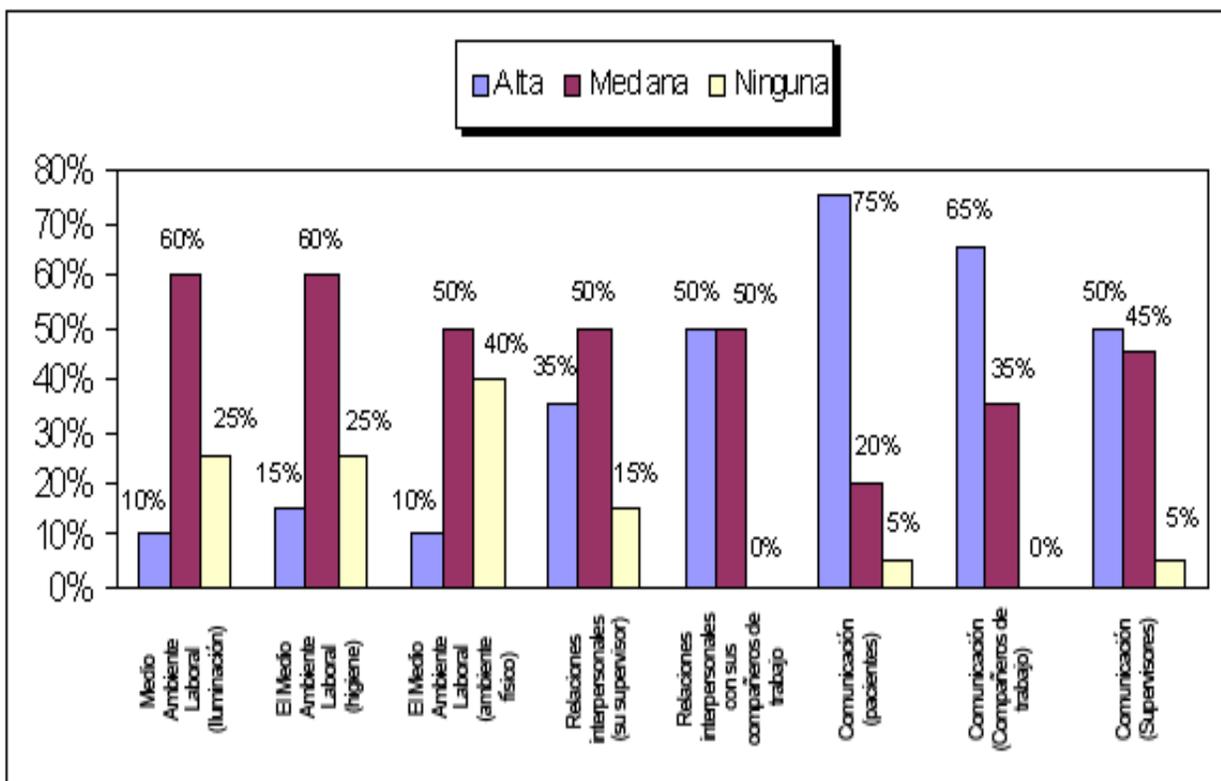
En este sentido, las personas de acuerdo a Robbins S. y Decenzo, D. (2000), obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles “para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral” (p. 168).

En los tres niveles de la comunicación, se observa el predominio de la respuesta alta satisfacción, según la comunicación refiera O' Brien, M. (1998), el arte de la comunicación “es un componente esencial en la vida de las enfermeras, que cuando se utiliza adecuadamente, puede proporcionar: satisfacción, alegría, acercamiento y estímulo en las relaciones interpersonales” (p. 29).

Cabe destacar que a pesar de existir mediana satisfacción por las relaciones interpersonales, se presenta alta satisfacción en cuanto a la comunicación, elementos fundamentales para el desarrollo de las actividades cotidianas de la jornada laboral, que se expresa en un buen funcionamiento del Área de Pediatría B.

#### GRÁFICO N° 4.

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR SOCIALES EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.



Fuente: Cuadro N° 05

**CUADRO N° 06.**

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR ECONÓMICO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO “DR. PASTOR OROPEZA” UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.

	<b>SATISFACCIÓN</b>							
	<b>Alta</b>		<b>Mediana</b>		<b>Ninguna</b>		<b>Total</b>	
<b>Subindicador</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>
Sueldos: La cancelación puntual.	0	0	7	35	13	65	20	100
El monto de dinero que recibe como sueldo.	0	0	5	25	15	75	20	100
Compensaciones: la cancelación puntual de la prima de profesionalización	0	0	4	20	16	80	20	100
Compensaciones: la cancelación puntual de la prima de especialización	0	0	3	15	17	85	20	100

**Fuente: Instrumento aplicado**

## **Análisis**

Sobre los Aspectos Económicos se ubican los siguientes resultados: En lo que respecta a los sueldos (cancelación puntual), el 65% los profesionales de Enfermería de forma preocupante expresa ninguna satisfacción, mientras que el restante 35% expresa mediana satisfacción.

En cuanto al monto de dinero que recibe como sueldo, el 75% expresa ninguna satisfacción y el restante 25% manifestó mediana satisfacción.

Por las compensaciones: la cancelación puntual de la prima de profesionalización, el 20% de la población manifestó tener mediana satisfacción y la gran mayoría representada por el 80% ninguna satisfacción.

De forma contundente y preocupante el 85% manifiesta ninguna satisfacción por las compensaciones: la cancelación puntual de la prima de especialización, mientras que sólo el 15% expresó mediana satisfacción.

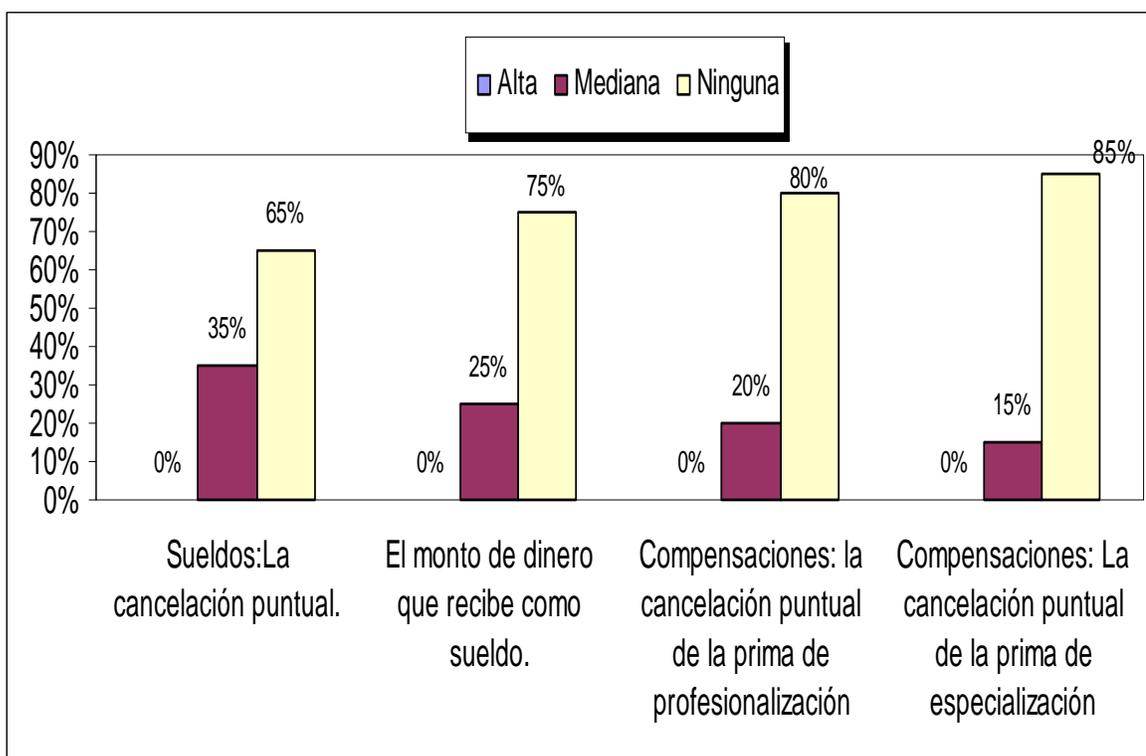
En el cuadro N° 06, se pueden observar los resultados de las respuestas emitidas por los profesionales de la Enfermería sobre la satisfacción laboral, dimensión factores extrínseca, indicador económico, en donde se evidencian altos porcentajes para la respuesta ninguna satisfacción por los sueldos y compensaciones recibidos.

Esta situación es preocupante ya que refleja la insatisfacción de los profesionales de Enfermería por la remuneración de los servicios prestados, lo que evidencia que el sueldo que perciben no cubren las expectativas de las (los) profesionales de Enfermería en función al cargo que desempeñan.

Los sueldos o salarios, incentivos o gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, por ello el departamento de personal debería garantizar la satisfacción de los empleados, entre otras las condiciones favorables de trabajo.

### GRÁFICO Nº 05.

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR ECONÓMICO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.



Fuente: Cuadro Nº 06.

**CUADRO Nº 07.**

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR SISTEMA DE TRABAJO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.

	<b>SATISFACCIÓN</b>							
	<b>Alta</b>		<b>Mediana</b>		<b>Ninguna</b>		<b>Total</b>	
<b>Subindicador</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>
Asignación de actividades	6	30	10	50	4	20	20	100
Planes de Trabajo	5	25	10	50	5	25	20	100
Supervisión	5	25	10	50	5	25	20	100

**Fuente:** Instrumento aplicado.

## **Análisis**

Sobre el sistema de trabajo, se estiman los siguientes resultados: Por la asignación de actividades, las (los) profesionales de Enfermería manifiesta en un 50% mediana satisfacción, el 30% expreso alta satisfacción, y el restante 20% ninguna satisfacción.

Por los planes de trabajo, el 50% manifiesta mediana satisfacción, el 25% expresa alta satisfacción y el restante 25% ninguna satisfacción. En cuanto a la Supervisión, el 25% manifestó alta satisfacción, el 50% mediana satisfacción y sólo el 25% ninguna satisfacción.

En el cuadro N° 10, se pueden observar los resultados de las respuestas emitidas por los profesionales de la Enfermería sobre la satisfacción laboral, dimensión factores extrínsecos, indicador sistema de trabajo, en el que se expresa mediana satisfacción.

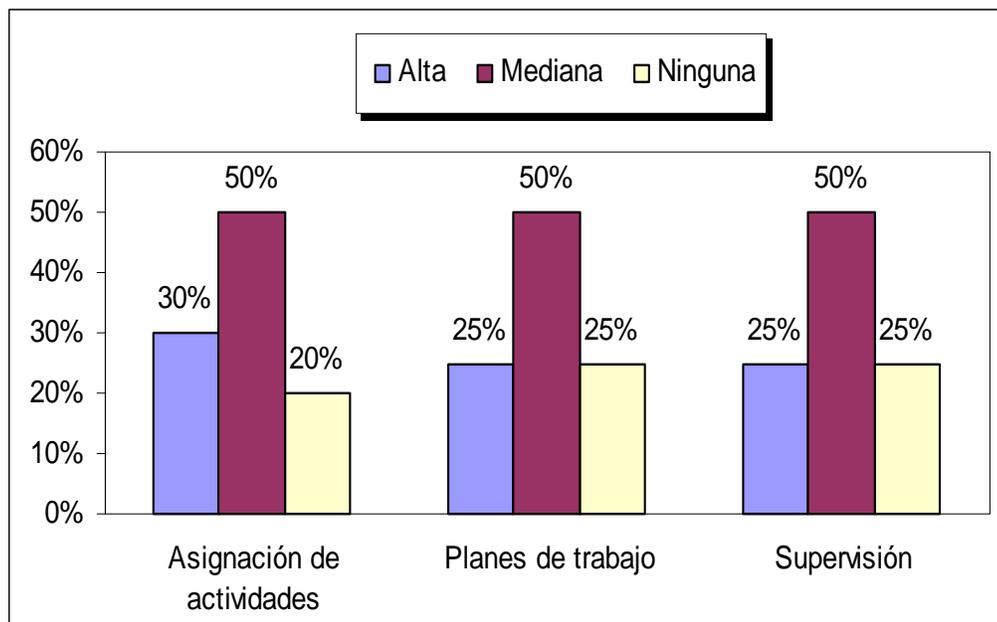
La índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal, si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del profesional de Enfermería.

En cuanto a la supervisión, constituye un lazo entre la dirección de la organización y el personal operante, Duran, I. (1992) señala que la supervisión “ayuda a estimular y aumentar el desarrollo personal a fin de mejorar el cuidado del usuario involucrando funciones administrativas que sirven de ayuda para obtener este objetivo” (p. 15).

La supervisión genera en el 50% de la población mediana satisfacción ya que se encuentra encaminada a la vigilancia u observación del trabajo realizado por profesionales que a su vez se convierten en subalternos, los cuales se encuentran de acuerdo con los planes de trabajo y la asignación de actividades.

### GRÁFICO N° 06.

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS INDICADOR SISTEMA DE TRABAJO EN EL ÁREA DE PEDIATRÍA B DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA" UBICADO EN LA PARROQUIA CARICUAO UD-2 EN CARACAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2009.



Fuente: Cuadro N° 07.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Una vez realizados todos los procedimientos contemplados por el método científico y analizados los resultados obtenidos en la recolección de los datos a través del instrumento diseñado para determinar la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” ubicado en la UD-2 de Caracas, durante el Primer Semestre de 2009. En la dimensión: Factores intrínsecos y Factores Extrínsecos, se pueden presentar las siguientes reflexiones finales.

En cuanto a la satisfacción laboral con los Factores Intrínsecos referidos a desarrollo profesional, reconocimiento y auto realización se encontró mayor tendencia de respuestas hacia mediana y ninguna satisfacción, en particular se obtuvo muy alto porcentaje de insatisfacción en los subindicadores reconocimientos y ascensos.

Con respecto a los Factores Extrínsecos referidos al medio ambiente hay mediana satisfacción, mientras que en el subindicador comunicación existe alta satisfacción, en el indicador económico (sueldo, compensaciones,

puntualidad) no genera satisfacción en la mayoría de los encuestados y acerca del sistema de trabajo la mayoría expresa mediana satisfacción.

Entre los factores extrínsecos que generan sentimientos de satisfacción y están presentes en la institución se encuentran los aspectos sociales y el sistema de trabajo.

En este sentido, los subindicadores de mayor importancia fueron el medio ambiente laboral en lo que se refiere a la iluminación, higiene y el medio ambiente físico, las relaciones interpersonales con el supervisor y los compañeros de trabajo, así como las comunicaciones entre los pacientes, supervisores y compañeros de trabajo.

Por lo expuesto anteriormente se puede afirmar que entre los factores extrínsecos y los factores intrínsecos generan mediana satisfacción en los profesionales de Enfermería que labora en el área de pediatría B del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” ubicado en la UD-2 de Caracas durante el Primer Semestre del 2009.

## **Recomendaciones**

Con la finalidad de elevar el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería se presentan una serie de ideas, para mantener y mejorar la producción, eficiencia y eficacia en el Hospital Materno Infantil de Caricua. “Dr. Pastor Oropeza”, sobre todo en aquellos tópicos en los que existe insatisfacción laboral.

Informar a las autoridades de la institución acerca de los resultados de la investigación a fin de implementar los correctivos en aquellos factores Intrínsecos y Extrínsecos que incrementen la satisfacción laboral del profesional de Enfermería.

Realizar investigaciones de mayor complejidad a fin de establecer relaciones causales de la satisfacción laboral.

Estudiar la posibilidad de reconocer periódicamente el mérito del personal adscrito a las diferentes unidades así como realizar concursos a fin de que los ascensos se cumplan como está establecido en el Baremo, para ello se propone revisar las políticas de promoción y ascenso del profesional de

Enfermería con la finalidad de comprobar si se están cumpliendo con las normas establecidas.

Aplicar políticas de mejoramiento profesional con la finalidad de actualizar los conocimientos del personal de Enfermería.

Solicitar al ente empleador y organismos actualizar la escala de salarios vigentes establecidos en la Ley Orgánica del Trabajo.

Mejorar las condiciones físicas (infraestructura) del hospital y mantener los insumos necesarios para el desarrollo eficaz y eficiente de las actividades laborales.

Revisar el estilo de supervisión a fin de detectar posibles situaciones de insatisfacción laboral presentes en el profesional de Enfermería y aplicar medidas pertinentes y reales para subsanarlos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALCINA, O. y BLANCO, R. (1993). **Estudio sobre la Satisfacción Laboral Basado en la Teoría Bifactorial planteada por Frederick Herzberg.**

Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Psicología. Escuela de Psicología. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

ATALAYA P. (1999). "Satisfacción laboral y productividad". **Revista de Psicología.** 3. (5). pp. 46 - 56

BALDERAS, M. (1.998). **Administración de los Servicios de Enfermería.** Segunda edición. Mc. Graw-Hill. México.

BALESTRINI, M. (2001). **Como se elabora el Proyecto de Investigación (Para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos y formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles).** Sexta edición, Caracas: BL Consultores Asociados, servicio Editorial.

BETANCOURT, L.; JIMÉNEZ, C. y LÓPEZ, G. (1995). **Investigación Aplicada al Área de Enfermería II.** Trabajo de Grado para optar al título de

Licenciado en Enfermería. Escuela Experimental de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

BLUM, M. y NAYLOR, J. (1986). **Psicología Industrial**. Editorial Trillas. México.

CALENDER, T. (2002). **Administración Hospitalaria para Enfermeras**. Editorial Interamericana. México.

CANALES, F.; ALVARADO, B. y PINEDA, E. (1994). **Metodología de la Investigación**. Segunda edición. OPS-OMS. Estados Unidos de América.

CHIAVENATO, I. (2000). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Quinta edición. Mc Graw – Hill. México.

\_\_\_\_\_. (2007). **Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones**. Octava edición. Mc Graw – Hill. México.

CHRUDEN, H. y SHERMAN, J. (1986). **Administración de Personal**. Editorial Continental. México

DAVIS, K. y NEWSTROM, J. (1993). **EL Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional** Octava edición. Mc Graw-Hill. México.

DESSLER, G. (1998). **Administración de Personal**. Sexta edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

DUGAS, B. (1998). **Tratado de Enfermería Práctica**. Cuarta edición. Mc Graw – Hill. México.

DURAN, C. (1992). **Aplicación del Proceso Administrativo en la Atención del Paciente en el Departamento de Enfermería del HULA**. Mérida.

FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE ENFERMERAS DE VENEZUELA, COMITÉ EJECUTIVO. (1.999). Código Deontológico de Venezuela. Caracas.

FLORES, E. y SANCHEZ, D. (2006). **Condiciones de Trabajo bajo las Cuales se Desempeña el Personal de Enfermería de la Unidad Clínica Cirugía III del Hospital Universitario de Caracas**. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Enfermería. Escuela Experimental de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

GARCÍA, A. y OVEJERO, A. (2000). **Feedback Laboral y Satisfacción.**

Ediciones de la Universidad de Oviedo. España.

GARCÍA, A. y USCANGA, M. (2008). “Desarrollo y comportamiento de la

motivación en el trabajo” Edición electrónica. Texto completo en

[www.eumed.net/](http://www.eumed.net/) Universidad de Málaga. [Revisado: abril 2009]

GIBSON, D. (1999). **Las Organizaciones Comportamiento, Estructura y**

**Procesos.** Décima Edición. Mc. Graw - Hill.

GUTIÉRREZ, D. (2007). **Motivación Intrínseca y Extrínseca.** Plenum

Press. New York.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ C. y LUCIO P. (2003). **Metodología de la**

**Investigación.** Mc. Graw - Hill. Colombia.

HERZBERG, F. (1959). **Motivation to Work.** Second Edition. Wiley

International. New York.

HURTADO, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holística.** Ediciones

Sypal. Caracas.

IBARRA, J.; PEREIRA, A. y VARGAS, L. (2003). **La Satisfacción del Profesional de Enfermería con los Beneficios Laborales en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital “Dr. José María Vargas” de Caracas Venezuela.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Enfermería. Escuela Experimental de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela. Caracas

KEITH, D. y NEWSTROM, J. (1983). **El Comportamiento Humano en el Trabajo.** Sexta edición. Mc. Graw - Hill. México.

KERLINGER, F. (2002). **La Ciencia y el Enfoque Científico.** Mc. Graw - Hill. México.

KOZIER, B. (1992). **Enfermería Fundamental.** Segunda edición. Mc. Graw - Hill. México.

LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO (1997). Gaceta Oficial N° 5.152 Extraordinario, 19 de junio de 1997. Caracas – Venezuela.

LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (2005). Gaceta Oficial N°. 38.236, 26 de Julio de 2005. Caracas- Venezuela.

LÓPEZ, C.; MALAVÉ, L. y RAMOS, S. (1999). **Condiciones de Trabajo y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermeras(os) Profesionales que Laboran en el Área de Emergencia de Adultos del Hospital Universitario “Antonio Patricio de Alcalá” (1998 – 1999). Cumaná, Estado Sucre.** Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Enfermería. Escuela Experimental de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela. Caracas

MARRINER, A.; TOMEY, R. y FAAN, PH. (1994). **Manual para la Administración de Enfermería.** Cuarta edición. Mc Graw – Hill. México.

MASLOW, A. (1994). **Una Teoría de la Motivación Humana. En Hitos de la Gestión Empresarial.** McKinsey & Company Ediciones Apóstrofe. Madrid.

MAYO, E. (1978). **Problemas Humanos de una Sociedad Industrial.** Editorial Nueva edición. Buenos Aires.

MAYO, L.; PALACIOS, M. y RIVERO, A. (2004). **Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería que Laboran en la Clínica Vista Alegre y la Calidad de Atención Brindada a los Usuarios.** Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Enfermería. Escuela Experimental de

Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela.  
Caracas.

O' BRIEN, M. (1998). **Comunicación y Relación en Enfermería**. Editorial Manual Moderno. México.

PALELLA, S. y MARTINS, P. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas.

PARRA, S. y PARAVIC, T. (2000). "Satisfacción Laboral en Enfermeras que trabajan en el SAMU en región Metropolitano y Octava". **Revista Iberoamericana Ciencia y Enfermería**. 8. (2). pp. 1 – 18.

PARDO, G. y CEDEÑO, M. (1997). **Investigación en Salud. Factores Sociales**. Mc Graw – Hill. México.

PÓLIT, D. y HUNGLER, B. (1994). **Investigación Científica en Ciencias de la Salud**. Mc Graw – Hill. Colombia.

REEVE, J. (1994). **Motivación y Emoción**. Mc Graw Hill, Madrid.

ROBBINS, P. y DECENZO, D. (2000a). **Fundamentos de la Administración. Conceptos Elementales y Aplicaciones.** Tercera edición, Prentice Hall. México.

ROBBINS, P. y COULTER, M. (2000b) **Administración.** Quinta edición. Prentice Hall Hispanoamericana. Bogotá.

SHULTZ, P. (1985). **Psicología Industrial.** Nueva Editorial Interamericana. México.

## **ANEXOS**

## **Instrumento**

### **Instrucciones:**

Con el fin de lograr una información confiable se hace necesario que revise las siguientes instrucciones:

- Lea cuidadosamente el formulario antes de proceder a dar respuestas al mismo
- Tómese el tiempo que usted considere necesario para responder
- Seleccione la opción que se ajuste a su opinión
- Consulte cualquier duda a la persona que le facilito el instrumento
- No lo firme, este instrumento tiene carácter anónimo
- A continuación se le hacen unas preguntas con relación a la satisfacción laboral en su trabajo coloque una (X) a la alternativa que se ajuste a su situación.

<b>Alta satisfacción</b>	<b>Mediana satisfacción</b>	<b>Ninguna satisfacción</b>
--------------------------	---------------------------------	-----------------------------

<b>Alta satisfacción</b>			
<b>Mediana satisfacción</b>			
<b>Ninguna satisfacción</b>			
1-La orientación que usted recibe para realizar sus actividades laborales	1	2	3
2-El adiestramiento que usted recibe en su lugar de trabajo	1	2	3
3-La educación continua que usted recibe en su lugar de trabajo	1	2	3
4-La complejidad de actividades laborales que usted desempeña	1	2	3
5-El reconocimiento a sus meritos por la labor que usted desempeña	1	2	3
6-Los ascensos que usted recibe por la labor que usted desempeña	1	2	3
7-El crecimiento personal que usted desempeña en su ambiente laboral	1	2	3
8-Los logros que usted obtiene en su lugar de trabajo le producen	1	2	3

9-El medio ambiente laboral en lo que se refiere a iluminación	1	2	3
10- El medio ambiente laboral en lo que se refiere a higiene	1	2	3
11-El medio ambiente laboral en lo que se refiere a ambiente físico	1	2	3
12-Las relaciones interpersonales que usted sostiene con sus supervisor	1	2	3
13-Las relaciones interpersonales que usted sostiene con sus compañeros de trabajo	1	2	3
14-La comunicación que usted sostiene con los pacientes	1	2	3
15-La comunicación que usted sostiene con sus compañeros de trabajo	1	2	3
16-La comunicación que usted sostiene con sus supervisores	1	2	3
17-La cancelación puntual de su sueldo	1	2	3

18-El monto de dinero que usted recibe como sueldo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
19-la cancelación puntual de la prima de profesionalización	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
20-La cancelación puntual de la prima de especialización	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
21-La asignación de actividades en su servicio	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
22-Los planes de trabajo asignados por su supervisor	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
23-El estilo de supervisión que recibe	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**CUADRO N° 08**

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS. CUESTIONARIO APLICADO A MUESTRA PILOTO DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE CLINICAS CARACAS ÁREA QUIRÚRGICA. MÉTODO: ALPHA CRONBACH**

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
<b>Muestra piloto</b>																								
<b>1</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	<b>60</b>
<b>2</b>	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	<b>64</b>
<b>3</b>	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	<b>56</b>
<b>4</b>	2	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	<b>52</b>
<b>5</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>46</b>
<b>Fi</b>	11	11	12	11	11	9	13	14	13	13	13	12	13	14	13	13	13	14	13	11	9	10	12	<b>278</b>

**Respuestas:**

**Alta satisfacción: 3**

**Mediana satisfacción: 2**

**Ninguna satisfacción: 1**