



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
"Dr Francisco basttistini Casalta"  
DEPARTAMENTO DE  
ENFERMERIA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS  
DEL HOSPITAL RUIZ Y PÁEZ CIUDAD BOLIVAR  
JULIO- SEPTIEMBRE 2008**

**Asesores:**

**Aliria Meza**

**Co-Asesora:**

**Licda.: Silvia Orienti**

**Trabajo de Grado Presentado Por**

**Br. Johana Dos Santos**

**C.I: V 17.961.000**

**Cuidad Bolívar, julio 2009**



## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso nuestro creador por darme esfuerzos que con tesón, perseverancia, voluntad y aplicación logré superar los obstáculos y alcanzar la meta más preciada para mi persona, la profesión más linda.

A mis tíos, y padres por su apoyo.

A mi hermana Joselyn por estar siempre.

Enfermería!!!

Johana Dos santos



## **AGRDECIMIENTO**

A un gran ser supremo nuestro creador “Dios”, por darme valor y sabiduría.

A la Universidad de Oriente, pertenecemos a ella.

Al Hospital Universitario Ruíz y Páez, personal administrativo y de enfermería por suministrarnos la información necesaria para la realización de mi trabajo de investigación.

A nuestros compañeros, quienes gustosamente también colaboraron.

A mi Tutora Licenciada Aliria Meza por su asesoría metodológica y apoyo en la realización de mi trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que de una u otra forma me brindaron la ayuda necesaria en la culminación de tan anhelada meta especialmente; Betti Díaz, Jaissé España, José G. Páez, Ronald Ramos, Luis García, Jessica Gutiérrez entre otras.

A mi perseverancia...

Johana Dos santos



## RESUMEN

El propósito de este estudio consistió en determinar los factores de trabajo relacionados con la Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Atención Directa (EAD), realizado en el servicio de medicina del Hospital Universitario Ruíz y Páez, de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Para ello se realizó un diseño no experimental de tipo descriptivo-transversal. La población fue conformada por cincuenta y ocho (58) profesionales de enfermería, calificada como enfermeras de atención directa (EAD), la muestra seleccionada aleatoriamente, la conformaron cincuenta (50) enfermeras. Para la recolección de la información se construyó un instrumento tipo cuestionario, estructurado en dos partes: la primera enfoca los datos demográficos del elemento muestral y la segunda contiene datos de las variables; el análisis estadístico de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva frecuencia y porcentaje, y aplicación del cálculo del Chi Cuadrado, revelando los siguientes resultados: para la variable factores del trabajo asociados a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería; 56, 66% manifestó estar “Altamente Satisfecho” y 6,0% “Medianamente Insatisfecho”. No resultó significativa la relación factores de trabajo con la satisfacción laboral ( $X^2$  5,86,  $p > 0,05$  GL = 8). Los factores de trabajo quedaron representados con un 33,33% en cada uno de ellos. A través de estos resultados se concluyen que se debe incrementar la comunicación en el personal para facilitar la libre expresión en relación a la satisfacción laboral, además de establecer estrategias de evaluación continua para identificar con mayor precisión los diversos factores que afectan la satisfacción laboral y así elevar el grado de satisfacción que propicie un mejor servicio proporcionado al paciente. Palabra Clave: Satisfacción Laboral/ Variedad de Tarea/ Autonomía/ Retroalimentación/ Factores de Trabajo/ Hospital Ruiz y Páez/ Ciudad Bolívar.



## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRDECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>iv</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>v</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVSTIGACION</b> .....	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>16</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>26</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>27</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>28</b>
<b>APENDICES</b> .....	<b>30</b>



## INTRODUCCION

Baldera, (2004), explica que en la sociedad actual, en donde la globalización y la interdependencia mundial crean un nuevo contexto para el trabajo en las instituciones hospitalarias, es evidente que el progreso hacia una mejor calidad de vida se sustenta en la suma de esfuerzos conjuntos. La responsabilidad histórica que se vive obliga a enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que hoy se presenta.

Donde el Colegio Internacional de Enfermería (CIE), (2006) resume que la administración de enfermería, se enfrenta a la disyuntiva de transformar y modernizar sus estructuras y procesos del personal de enfermería con el fin de hacerse más productiva, o verse inmersas en una posible crisis que puede acarrear graves consecuencias en la administración de las mismas. Lo que demanda de parte de ellas, la implementación de sistemas de sus recursos humanos, que les permita mantenerse a la vanguardia con los cambios tecnológicos ocurridos, con miras a constituirse en organizaciones eficientes, lo que garantizará la misión de un servicio de calidad de enfermería los 365 días, las 24 horas en beneficio del individuo, la familia y la comunidad.

Según, Beltrán, (1997) en el mundo están surgiendo rápidamente nuevas funciones de la enfermería, para facilitar una comprensión común y orientar el desarrollo de estas importantes funciones para mejorar sus condiciones socio económicas y su estatus social en la búsqueda de la satisfacción laboral, el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), ha elaborado una definición “La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Las funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y la gestión de los pacientes de los sistemas de salud, así como su formación”.



Baldera, (2004), refiere que el interés de las características en las funciones de las enfermeras de atención directa, han aumentado, pues los países buscan opciones de atención de salud innovadoras para las poblaciones del mundo, porque las enfermeras están presentes en la mayoría de los contextos de atención de salud y prestan servicios de salud competentes, accesibles y cercanos. Así mismo plantea que es importante impulsar el avance del ejercicio de la enfermería, de manera que contribuya directamente a mejorar la atención de salud, sin embargo las satisfacciones laborales no se ven compensadas en el ejercicio de las funciones. En consecuencia la fuerza de trabajo se ha vuelto diversa asumiendo retos que la administración debe resolver y establecer criterios en su estructura organizacional, las relaciones formales de trabajo.

Igualmente, Beltrán, (1997) hace referencia que, los servicios de enfermería requieren la aplicación permanente del proceso administrativo adicionando la gestión gerencial de los servicios de enfermería mediante el cual se establece un enlace afectivo y humano entre los dirigentes y subordinados para implementar y estructurar nuevos programas de supervisión, comunicación y asesoría que permita orientar las acciones del personal de atención directa y responder en forma eficiente y oportuno a las necesidades del paciente-cliente ofreciendo satisfacción a los miembros del equipo de salud, para lograr un cuidado óptimo mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisado.

Además se debe considerar no solo la complejidad de los recursos humanos, tecnológicos y científicos sino también el ambiente organizacional en el cual las enfermeras laboran de tal manera de obtener las características de los elementos constituyentes del trabajo que realiza la enfermera (o) relacionados con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales ligada con el trato del personal para brindar una calidad de atención y lograr los bienes comunes de la personas, incluyendo los factores del trabajo asociados a la satisfacción laboral de las enfermeras de atención directa (EAD) en su dimensión y características del trabajo.



En este sentido Ponce, et al (2006) en las últimas décadas, el interés de la promoción para la satisfacción laboral de las enfermeras, según estudios realizados en los EE.UU., señala que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución hospitalaria, donde trabajaban, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras, en el mismo orden de ideas, Linarez, et al (2005), en México, las enfermeras participantes en su estudio manifestaron satisfacción en todos los aspectos del trabajo a excepción del clima y la armonía intragrupo, por otra parte López, et al (2005), nuevamente en México, mostraron que las enfermeras participantes en su investigación tenían un nivel moderado de satisfacción laboral.

Fernández, et al (1999), en la Provincia de Concepción en Chile, realizaron una investigación cuya finalidad fue conocer los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras académicas y de las restantes académicas de una universidad. De acuerdo con los resultados del estudio, las investigadoras encontraron diferencias significativas entre los puntajes promedio obtenidos por las académicas pertenecientes a profesionales liberales y las no liberales, estas últimas estaban menos satisfechas laboralmente.

Así mismo, Fernández, et al (1999), en su estudio obtuvieron en las enfermeras académicas, que las actividades desarrolladas son agotadoras, estresantes, frustrantes y con riesgos existentes para su salud, los dos aspectos del trabajo que menos satisfacción les producía, en un 52% fueron la falta de reconocimiento de los jefes y pares; 43% el exceso de trabajo; 33% los bajos salarios; 24% pérdida de tiempo en reuniones y trabajo de secretaria y 19% las malas relaciones interpersonales. Concluyen señalando la importancia que tiene el jefe y la interacción con los pares en la satisfacción laboral, hace necesario que estos desarrollen la práctica olvidada del reconocimiento a las actividades realizadas, mencionadas por las académicas estudiadas como ausentes que producen gran insatisfacción para ellas.

Otro estudio efectuado en Chile por Hernández, et al (1998), investigaron los factores que se asocian al grado de satisfacción laboral de las enfermeras adscritas al área intra-hospitalaria del servicio de salud Metropolitana Sur Oriente, cuyo propósito fue orientado a conocer el grado de satisfacción laboral en las enfermeras(os).



Según los resultados las investigadoras encontraron un 62,4% de satisfacción laboral en las enfermeras(os) estudiadas; 34% se mostraron regularmente satisfechas y solo el 4,1% señaló sentirse satisfecha laboralmente, concluyendo que existe relación entre los factores de trabajo y la satisfacción que generan en las enfermeras(os).

En lo que respecta en Venezuela de acuerdo con López, et al (2006), hace referencia en sus investigaciones que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el país era leve, entre las siguientes investigaciones se citan: Linares M., et al (2001), realizaron en Acarigua Estado Portuguesa una investigación cuyo propósito fue determinar la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), del Hospital "Dr. Jesús María Casal Ramos" de Acarigua Araure.

En los resultados, Linares, et al (2001), señala que el 36% de las enfermeras se muestran insatisfechas y muy insatisfechas por la motivación que reciben, en lo referente a los factores de higiene, evidenciaron un alto porcentaje (42%) de insatisfacción, dado por el ambiente físico que envuelve su entorno laboral. Destacan así mismo, una baja satisfacción laboral a causa de las relaciones laborales establecidas entre el grupo de trabajo, por lo que, recomiendan mejorar la comunicación a través de reuniones y entrevistas que faciliten la retroalimentación y la libre expresión de opiniones personales con respeto a la satisfacción laboral.

Medina, et al (2000), realizaron en Valencia Estado Carabobo, una investigación cuyo propósito fue determinar la satisfacción laboral de las enfermeras Coordinadoras con las políticas de rotación del personal del Hospital Universitario "Dr. Ángel Larralde", adscrito al instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS).

Estos resultados, muestran un alto porcentaje de enfermeras coordinadoras medianamente satisfechas, en lo relacionado con la comunicación (53,3%) información (73,3%) y apoyo técnico (46,7%); con respecto a las políticas de rotación del personal. Concluyen las investigadoras enfatizando que la comunicación requiere ser incrementada por los administradores de enfermería para facilitar en las enfermeras coordinadoras la



comprensión de las políticas de rotación. Se recomiendan establecer de manera continua y permanente talleres sobre políticas de rotación del personal a fin de sensibilizar a todo el personal de enfermería y promover la satisfacción laboral de las enfermeras coordinadora sobre dichas políticas de rotación.

López, et al (1999), realizaron en Cumaná Estado Sucre, una investigación para determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción de las enfermeras(os) profesionales adscritas al servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Universitario "Antonio Patricio de Alcalá". En sus resultados las investigadoras señalan un alto nivel de insatisfacción en las enfermeras(os) profesionales dada por las condiciones de trabajo, ya que el ambiente laboral es inapropiado para la atención de los pacientes y para la ejecución del trabajo de enfermera; además de ello, la dotación de insumos es insuficiente.

En lo relacionado con la satisfacción laboral, López, et al (1999), plantea que las investigadoras manifestaron una comunicación medianamente satisfecha entre el equipo de salud, las relaciones laborales y las políticas de promoción con (81,88%), con las oportunidades de mejoramiento profesional (61,8%), y con el reconocimiento del nivel profesional (81,7%). Tales resultados llevaron a las investigadoras a recomendar dar cumplimiento profesional para satisfacer laboralmente a los profesionales de enfermería.

Fernández, et al (2003), señaló en sus diversos estudios que la satisfacción laboral influye en el rendimiento del trabajador, resaltando que los diversos problemas que surgen dentro del ambiente de trabajo, provocarán ausentismo, la rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, que van en desmedro de la organización. Como contrapartida, los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen pre-editor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.



Para, Fernández, et al (2003), estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo.

Así mismo, Sarella, et al (2002), destaca de esta manera que la práctica de enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal en la sociedad, donde debe ser capaz de responder a los cambios que experimentan las organizaciones con autonomía e identidad profesional centrada en los modelos de enfermería, y en el trabajo de equipo lo cual contribuye a lograr estilos de gerencia que se adapten a los nuevos paradigmas, donde requiere desde el plano profesional, conocimientos del manejo avanzado de situaciones de alto riesgo en salud y desde el punto de vista personal implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que el trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral o una gran fuente de riesgos, estrés, e insatisfacción en el trabajo.

Pérez, Señaló en el editorial el Diario, El Progreso (2008), que las características del trabajo de enfermería parecieran estar creando insatisfacción, se ha podido constatar a través de la observación los problemas y dificultades a los que se ven enfrentadas diariamente derivados tanto de la atención directa del paciente, la administración y coordinación del equipo de salud. Lo que podría estar indicando que el nivel de satisfacción laboral de éstas no es el mejor, las expectativas del personal asistencial se basa a mi entender en el aspecto de la retribución económica, dado los niveles salariales que perciben, además incide también en su desempeño, el clima organizacional; por tanto, es necesario que el área de recursos humanos deba realizar una medición de las principales razones por las que son afectados básicamente a través de las jornadas laborales que realizan de manera continua.

Así mismo, se refiere que el Estado Bolívar específicamente en Ciudad Bolívar la problemática de la satisfacción laboral de las enfermeras según el Diario el Progreso fechado el 25/05/2008 hace referencia que la gobernación del Estado Bolívar, es el mayor empleador en el área de la salud y que la relación patrono-laboral se ha desempeñado con un alto



nivel de profesionalismo, que ha sido el estado con menos conflictos laborales en el país, en el sector de enfermería, la dinámica laboral se ha mantenido a la vanguardia de la promoción de la satisfacción en el ámbito de las remuneraciones salariales que paulatinamente han llegado en este sector.

Según datos del sindicato de trabajadores de la salud (Sunet salud) (2007), explica que en el Complejo Hospitalario Universitario Ruiz y Páez de Ciudad Bolívar la problemática de la satisfacción laboral en enfermería se plantea sobre la base de las distribución de los cargos de enfermería, las remuneraciones especiales, consideraciones del disfrute de los altos riesgos, seguridad con pacientes de alto riesgo de contaminación y aunado a esto la nomina del hospital es del 75% contratado suplentes y otro 25% de nomina fija, evidentemente la satisfacción laboral en el personal de enfermería es cuestionable.

Además para el sindicato de trabajadores de la salud (Sunet salud) (2007), muchas veces las estrategias y tácticas de negociación de contratos pueden ser parte del proceso de satisfacción laboral, en este sentido señala que si los trabajadores se están cambiando de una posición unida a una no unida o viceversa las relaciones laborales-administrativas con la organización, necesita de la formulación de procedimientos, políticas y reglas tentativas que se aplicarán al futuro ambiente, con frecuencia las provisiones de seguridad del sindicato requiere del trabajador esfuerzos y capacitación. Las nuevas exigencias hacia el trabajador en fecha futura pueden ser áreas de actual o futuro descontento laboral. Por tanto, cuando cambia la composición del establecimiento de los empleados, cambian también los métodos de compensación financiera o no.

Bajo estos hechos existe la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar ciertos fenómenos que ocurren dentro de las organizaciones hospitalarias y la relación que tiene con la satisfacción laboral, la organización y con la sociedad. Por lo anteriormente expuesto surge la necesidad de desarrollar un estudio que determine la satisfacción laboral de las enfermeras del hospital Ruiz y Páez.



Paravic, hace referencia que el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad donde hoy en día existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Mediante el estudio de la satisfacción se puede identificar los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de dicha organización y eliminar las fuentes de insatisfacción, para lograr un mejor rendimiento del trabajador reflejado en una actitud positiva frente a la organización, productividad y una mejor calidad en los servicios proporcionado hacia los usuarios.

En la actualidad el profesional de enfermería cuenta con un potencial desarrollo académico de alto nivel, que lo hace ser competitivo en el proceso de atención de enfermería capaz de superar los retos y obstáculos presentes en función de contribuir con el cuidado del individuo, la familia y la comunidad, caracterizada por el manejo de situaciones críticas, y un desempeño eficiente y efectivo, de ahí diversos autores han señalado que esta profesión conlleva a una gran responsabilidad y por ende a presiones, conflictos y cambios continuos donde debe ser recompensada, motivada y satisfecha dentro del marco laboral.

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



## **OBJETIVOS DE LA INVSTIGACION**

### **Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de atención directa (EAD) En la unidad de medicina I del Hospital Ruiz y Páez-Ciudad Bolívar-Estado. Bolívar durante el tercer trimestre del 2008.

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar el sexo de mayor proporción del personal objeto de estudio.
2. Determinar en el personal objeto de estudio con el tiempo de servicio laboral.
3. Analizar el estado de satisfacción de los enfermeros/as de atención directa de acuerdo al nivel académico.
4. Investigar las características del trabajo referidas a la variedad de la tarea que ofrecen satisfacción a las enfermeras de atención directas en el área de hospitalización.
5. Establecer la característica del trabajo referidas a la autonomía por parte del enfermero de atención directa en la libertad para tomar decisiones.
6. Precisar las características del trabajo referido a la retroalimentación que ofrecen satisfacción a las enfermeras de atención directa en el área de hospitalización.



## **METODOLOGIA**

### **Tipo de Investigación**

La presente investigación se clasificó entre el diseño descriptivo de campo transversal.

### **Población y Muestra**

Quedó conformada por cincuenta (50) enfermeras seleccionadas aleatoriamente, que laboran en el servicio de Medicina, del Complejo Hospitalario Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar, Estado Bolívar.

### **Criterios de inclusión**

- Enfermeras (os) que trabajen el área asistencial
- Enfermeras (os) que tengan mas de seis meses trabajando en el servicio de medicina.

### **Criterio de Exclusión**

- Enfermeras (os) que tengan menos de seis meses trabajando en el servicio de medicina.
- Enfermera que no deseen participar en el estudio.



## **Técnicas e Instrumento de la Investigación**

La elaboración del instrumento consistió en una encuesta tipo cuestionario (Apéndice A) que se estructuró con los requerimientos de las variables en el estudio, relacionándolo en la formulación de las preguntas y respuestas politómicas, dividido en dos partes:

- La primera, colecciona datos demográficos del elemento muestral, relacionados al sexo, formación académica, tiempo de servicio y área de hospitalización.
- La segunda parte, mide la variable en estudio, mediante 34 ítems, en escala Likert de cinco puntos, valorada desde: altamente satisfecha (5); Medianamente satisfecha (4); ni satisfecha ni insatisfecha (3); medianamente insatisfecha (2) hasta nada satisfecha. (1)

## **Validación del Instrumento**

En este sentido en la investigación, la validación de la encuesta tipo cuestionario se fundamentó en la evaluación a juicio de expertos en el áreas del tema de estudio, las cuales fueron cinco (5) Licenciadas en Enfermería para evaluar lo relacionado al contenido de las preguntas en términos de precisión, claridad, comprensión, especificidad e imparcialidad quienes aportaron ideas para la construcción definitiva del cuestionario.

## **Confiabilidad del Instrumento**

Se procedió aplicar la prueba piloto a diez (10) enfermeras(os) con características idénticas a la población, las cuales no participaron en la muestra definitiva de la investigación, se determinó mediante la aplicación del Coeficiente de Alpha Crombach el grado de consistencia para la aplicación de el estudio de la confiabilidad con la metodología estadística inferencial, al cuestionario conformado por 34 ítems en escala tipo Likert, se le aplicó la prueba del alfa de Crombach, que tiene la siguiente fórmula :



$$\text{OC} = \frac{K}{K-1} \left( \begin{array}{c} 1 - \frac{Si_2}{St_2} \\ \frac{Si_2}{St_2} \end{array} \right)^*$$



Donde:

OC = Coeficiente de confiabilidad

K = número de ítems

$\sum S^2$  = Sumatoria de la varianza por ítems

$St^2$  = varianza total del instrumento

**Los resultados se interpretaron de acuerdo con el siguiente cuadro de relación**

ESCALA	CATEGORÍA
0 - 0,20	Muy Baja
0,21 - 0,40	Baja
0,41 - 0,60	Moderada
0,61 - 0,80	Alta
0,81 - 1	Muy Alta

Sustituyendo en el instrumento aplicado al personal de Enfermería para medir la Variable Factores de trabajo asociados a la satisfacción laboral:

$$OC = \frac{34}{34 - 1} \left[ 1 - \frac{21,98}{619} \right]$$

$$OC = 1,03 \quad [1-0,035]$$

$$OC = 0,97$$

El valor obtenido 0.97 refleja una confiabilidad "Alta", los valores de los índices de confiabilidad alrededor de 0.97 son muy satisfactorios, lo que confirma que de ser aplicado el instrumento en otros grupos los resultados serían similares porque la confiabilidad sobrepasa el 60% en todos los casos (7)



### **Procedimiento de la Aplicación de la Encuesta Tipo Cuestionario al Personal de Enfermería**

Se realizó el proceso de recolección de datos de las siguientes formas:

1. Se visitó la Dirección de Enfermería del servicio de medicina en solicitud del permiso para aplicar la encuesta tipo cuestionario al personal de Enfermería.
2. Una vez obtenido el permiso se procedió a visitar en la unidad de medicina Interna contactando con el personal de enfermería.
3. Se le explicó el motivo del estudio al personal de enfermería en la unidad de medicina.
4. Se especificó a las enfermeras que la encuesta tipo cuestionario tiene carácter de confidencialidad.
5. Se aplicó el proceso de encuesta tipo cuestionario a los elementos muestrales conformado por las (enfermera (os) en turnos y horas diferentes (mañana, tarde y noche).
6. Se recolectó dicha información en término de una semana, al finalizar se agradeció la participación a los elementos muestrales para aplicar la estadística y presentarla en cuadros que explican la información en términos de variable que se sustentó en gráficos para facilitar su interpretación.



## **Análisis Estadísticos**

Una vez recolectada la información se procedió aplicar la estadística para presentarla en cuadros estadísticos que explicitan la información en términos de los subindicadores, indicadores, dimensión de la variable que se sustentó en gráficos para facilitar su interpretación. Para su análisis se utilizó los porcentajes y así relacionar algunas variables, empleando la prueba estadística Chi Cuadrado  $X^2$  por medio del EXCEL para su cálculo y el programa computarizado SPSS.



## RESULTADOS

**CUADRO 1**

Distribución de Enfermeras, según el sexo. Servicio de Medicina, “Hospital Universitario Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, julio-septiembre 2008.

<b>SEXO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Femenino	48	96,0
Masculino	2	4,0
<b>TOTALES</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta sobre Satisfacción Laboral

**GRÁFICO 1**



Fuente: Cuadro 1

### Análisis del CUADRO 1

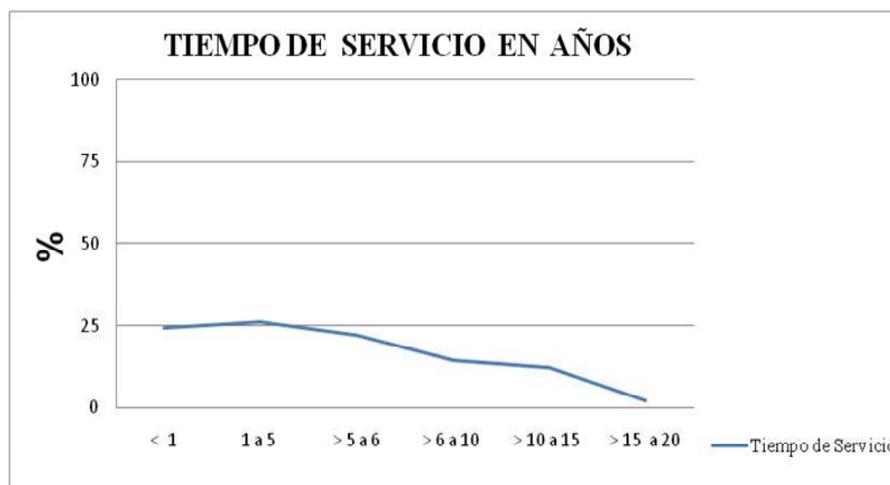
El Cuadro y Gráfico 1 muestran que del total de encuestados, 96,0 % corresponde al sexo femenino y 4,0 % al sexo masculino.

**CUADRO 2**

Distribución de Enfermeras, según el Tiempo de Servicio por Años. Servicio Medicina, “Hospital Universitario Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, julio-septiembre 2008.

<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
< 1	12	24,0
1 a 5	13	26,0
> 5 a 6	11	22,0
> 6 a 10	7	14,0
> 10 a 15	6	12,0
> 15 a 20	1	2,0
<b>TOTALES</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta sobre Satisfacción Laboral

**GRÁFICO 2**

Fuente: Cuadro 2

**Análisis del CUADRO 2**

En el Cuadro y Gráfico 2 se evidencia que del total de encuestados 26,0% tiene entre 1 a 5 años, 24,0% menos de 1 año, 22,0% más de 5 a 6 años, 14,0% más de 6 y 10 años, 12,0% más de 10 y 15 años y el 2,0% más de 15 años de servicio.



**CUADRO 3**

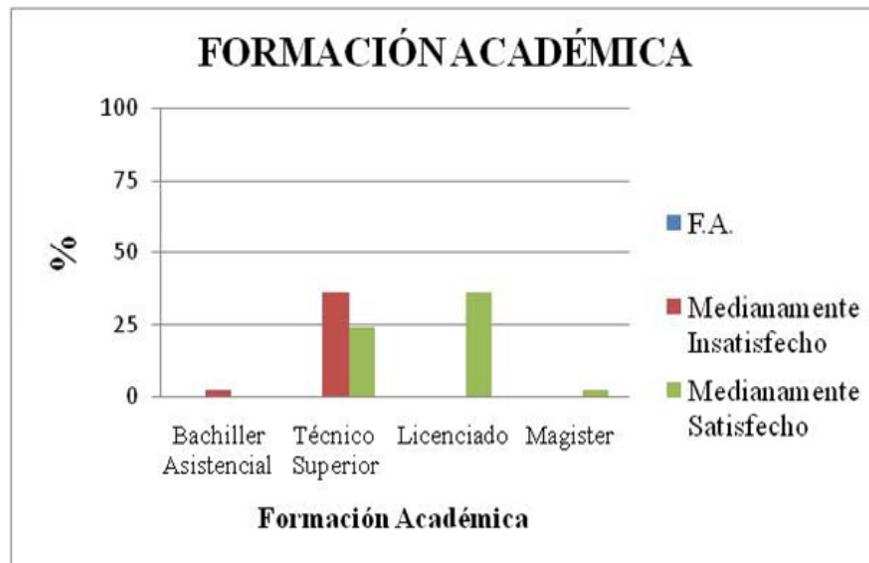
Personal de Enfermería, según el Grado de Satisfacción y Formación Académica. Servicio de Medicina, “Hospital Universitario Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, julio-septiembre 2008.

FORMACIÓN ACADÉMICA	MEDIANAMENTE INSATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bachiller Asistencial	1	2,0	0	0,0	1	2,0
Técnico Superior	18	36,0	12	24,0	30	60,0
Licenciado	0	0,0	18	36,0	18	36,0
Magister	0	0,0	1	2,0	1	2,0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>38,0</b>	<b>31</b>	<b>62,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

$\chi^2$  19,440,  $p < 0,05$  GL = 3.

Fuente: Encuesta sobre Satisfacción Laboral

**GRÁFICO 3**



Fuente: Cuadro 3

**Análisis del CUADRO 3**

En el Cuadro y Gráfico 3 se evidencia que del total de encuestados 38,0% esta medianamente Insatisfecho y 62,0% manifestó sentirse Medianamente Satisfecho; representado con 60,0% por los Técnicos Superiores, 2,0% los Bachilleres y Magister cada uno, y 36,0% en los Licenciados. Evidenciando que del 60% que representan a los técnicos superiores del total de la muestra el 36,0% esta Medianamente Insatisfecho y 24,0% refirió sentirse Medianamente Satisfecho.



**CUADRO 4**

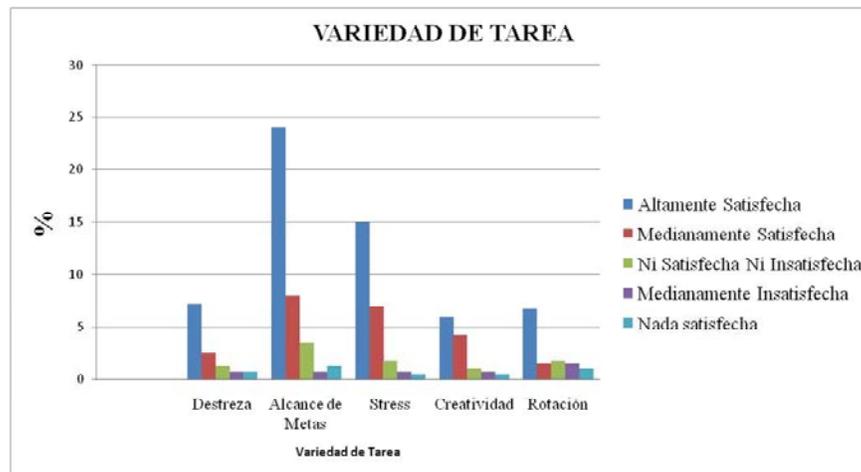
Distribución de los resultados según opinión de las Enfermeras de Atención Directa (EAD) al indicador variedad de la tarea. Servicio Medicina, “Hospital Universitario Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, julio-septiembre 2008.

VARIEDAD DE TAREA	Altamente Satisfecha		Medianamente Satisfecha		Ni Satisfecha Ni Insatisfecha		Medianamente Insatisfecha		Nada satisfecha		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Destreza	29	7,25	10	2,5	5	1,25	3	0,75	3	0,75	50	12,5
Alcance de Metas	96	24,0	32	8,0	14	3,5	3	0,75	5	1,25	150	37,5
Stress	60	15,0	28	7,0	7	1,75	3	0,75	2	0,5	100	25,0
Creatividad	24	6,0	17	4,25	4	1,0	3	0,75	2	0,5	50	12,5
Rotación	27	6,75	6	1,5	7	1,75	6	1,5	4	1,0	50	12,5
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>59,0</b>	<b>93</b>	<b>23,25</b>	<b>37</b>	<b>9,25</b>	<b>18</b>	<b>4,5</b>	<b>16</b>	<b>4,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>

$\chi^2$  43,160053,  $p < 0,05$  GL = 16.

Fuente: Encuesta sobre Satisfacción Laboral

**GRÁFICO 4**



Fuente: Cuadro 4

**Análisis del CUADRO 4**

En el Cuadro y Gráfico 4 se evidencia que del total de encuestados 59,0% está Altamente Satisfecho y 4,0% Nada Satisfecho. Representado con 37,5% en alcance de metas y 12,5 % en Creatividad, Rotación y Destreza cada uno, y 25.0% con Stress. Evidenciando que del 37,5% del Alcance de Metas un 24,0% manifestó estar Altamente Satisfecho y 1,25% Nada Satisfecho.



**CUADRO 5**

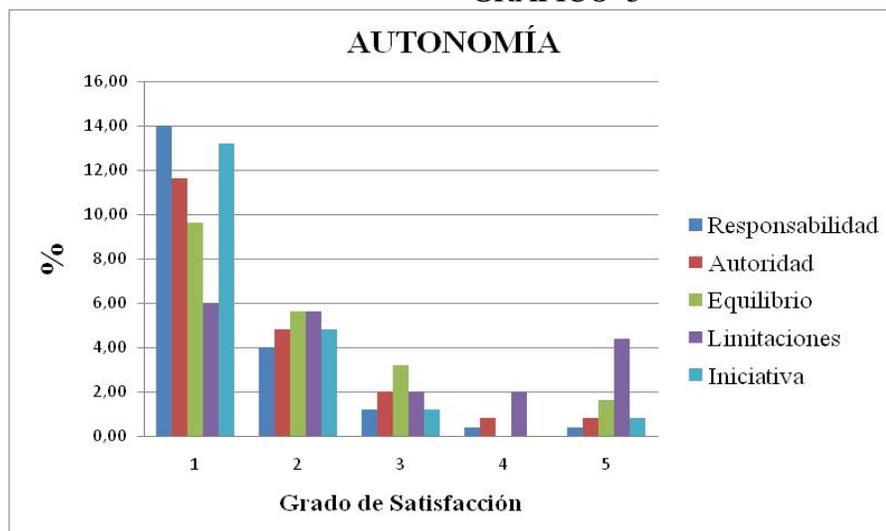
Distribución de los resultados según opinión de las Enfermeras de Atención Directa (EAD) al indicador variedad de la tarea. Servicio Medicina, “Hospital Universitario Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, julio-septiembre 2008.

AUTONOMÍA	Altamente Satisfecha		Medianamente Satisfecha		Ni Satisfecha Ni Insatisfecha		Medianamente Insatisfecha		Nada Satisfecha		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Responsabilidad	35	14,0	10	4,0	3	1,2	1	0,40	1	0,4	50	20,0
Autoridad	29	11,6	12	4,8	5	2,0	2	0,80	2	0,8	50	20,0
Equilibrio	24	9,6	14	5,6	8	3,2	0	0,00	4	1,6	50	20,0
Limitaciones	15	6,0	14	5,6	5	2,0	5	2,00	11	4,4	50	20,0
Iniciativa	33	13,2	12	4,8	3	1,2	0	0,00	2	0,8	50	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>54,4</b>	<b>62</b>	<b>24,8</b>	<b>24</b>	<b>9,6</b>	<b>8</b>	<b>3,2</b>	<b>20</b>	<b>8,0</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>

$\chi^2$  73,094,  $p < 0,05$  GL = 16.

Fuente: Encuesta sobre Satisfacción Laboral

**GRÁFICO 5**



Fuente: Cuadro 5

**Análisis del CUADRO 5**

En el Cuadro y Gráfico 5 se observa que el total de encuestados 54,4% se encontraban Altamente Satisfecho y 3,2% Medianamente Insatisfecho, sin embargo el 9,6% manifestó sentirse Ni Satisfecho Ni Insatisfecho. Representado por un 20,0% para cada uno de ellos. Donde el 14,0% manifestó sentirse Altamente Satisfecho en Responsabilidad, 2,0% Medianamente Insatisfecho en Limitaciones y 3,2% señaló Ni Satisfecho Ni Insatisfecho en relación al Equilibrio.



**CUADRO 6**

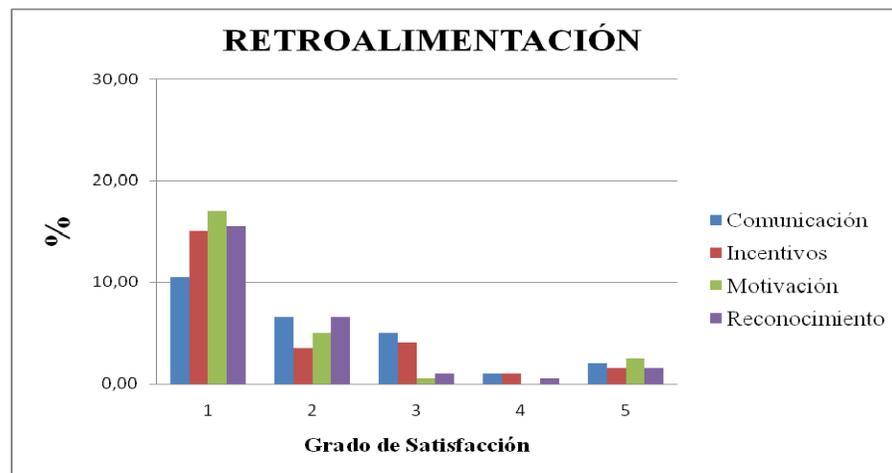
Distribución de los resultados según opinión de las Enfermeras de Atención Directa (EAD) al indicador Retroalimentación. Servicio Medicina, “Hospital Universitario Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, julio-septiembre 2008.

RETROALIMENTACIÓN	Altamente Satisfecha		Medianamente Satisfecha		Ni Satisfecha Ni Insatisfecha		Medianamente Insatisfecha		Nada Satisfecha		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Comunicación	21	10,5	13	6,5	10	5,0	2	1,0	4	2,0	50	25,0
Incentivos	30	15,0	7	3,5	8	4,0	2	1,0	3	1,5	50	25,0
Motivación	34	17,0	10	5,0	1	0,5	0	0,0	5	2,5	50	25,0
Reconocimiento	31	15,5	13	6,5	2	1,0	1	0,5	3	1,5	50	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>58,0</b>	<b>43</b>	<b>21,5</b>	<b>21</b>	<b>10,5</b>	<b>5</b>	<b>2,5</b>	<b>15</b>	<b>7,5</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>

$\chi^2$  19,668,  $p > 0,05$  GL = 12.

Fuente: Encuesta sobre Satisfacción Laboral

**GRÁFICO 6**



Fuente: Cuadro 6

**Análisis del CUADRO 6**

En el Cuadro y Gráfico 6 se refleja que del total de encuestados 58,0% esta Altamente Satisfecho y 2,5% Medianamente Insatisfecho, representado por 25,0% cada uno de ellos. Donde el 17,0% refirió sentirse Altamente Satisfecho en la Motivación y el 1,0% manifestó sentirse Insatisfecho en Incentivo y Comunicación.



**CUADRO 7**

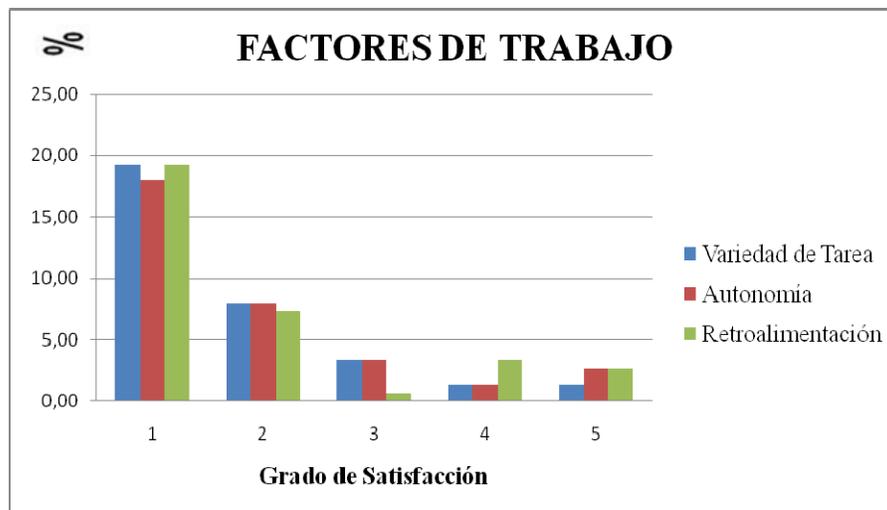
Distribución de los resultados según opinión de las Enfermeras de Atención Directa (EAD) al indicador Factores de Trabajo. Servicio Medicina, “Hospital Universitario Ruiz y Páez”, Ciudad Bolívar, julio-septiembre 2008.

FACTORES DE TRABAJO	Altamente Satisfecha		Medianamente Satisfecha		Ni Satisfecha Ni Insatisfecha		Medianamente Insatisfecha		Nada Satisfecha		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Variedad de Tarea	29	19,33	12	8,0	5	3,33	2	1,33	2	1,33	50	33,33
Autonomía	27	18,0	12	8,0	5	3,33	2	1,33	4	2,66	50	33,33
Retroalimentación	29	19,33	11	7,33	1	0,67	5	3,33	4	2,66	50	33,33
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>56,66</b>	<b>35</b>	<b>23,33</b>	<b>11</b>	<b>7,33</b>	<b>9</b>	<b>6,0</b>	<b>10</b>	<b>6,66</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

$\chi^2$  5,86,  $p > 0,05$  GL = 8.

Fuente: Encuesta sobre Satisfacción Laboral

**GRÁFICO 7**



Fuente: Cuadro 7

**Análisis del CUADRO 7**

En el Cuadro y Gráfico 7 se refleja que del total de encuestados 56,66% esta Altamente Satisfecho y 6,0% Medianamente Insatisfecho, representado con 33,33% para cada uno de ellos. Donde el 19,33% señaló sentirse Altamente Satisfecho en Variedad de Tarea y Retroalimentación y el 3,33% manifestó sentirse Medianamente Insatisfecho en la Retroalimentación.



## Discusión

La satisfacción laboral del personal de enfermería se ve influenciada por diversos factores que pueden ser fuente o no de insatisfacción; a través de la siguiente investigación se obtuvo:

En el presente estudio concierne al sexo de mayor proporción del personal objeto de estudio de la investigación, se evidenció que el 96,0% correspondió al sexo femenino, esto indica que la distribución del sexo observada en el personal de enfermería no se encuentra equilibrada por ser una profesión que se identifica más con el sexo femenino.

En relación al tiempo de servicio laboral del personal se obtuvo que del total de encuestados el 26,0% tiene un tiempo de servicio entre uno a cinco años, esto indica que existe una diferencia en la distribución del tiempo de servicio en el personal.

De acuerdo al nivel académico y el estado de satisfacción de los enfermeros/as de atención directa (EAD) se evidencia que un 38,0% está Medianamente Insatisfecho y el 62,0% manifestó Medianamente Satisfecho, al aplicar el cálculo del Chi Cuadrado resultó estadísticamente significativa ( $\chi^2 19,440$ ,  $p < 0,05$ ,  $GL = 3$ ). Indicando así que el grado de satisfacción se encuentra relacionado con la formación académica. Este resultado es acorde con el planteamiento de Beltrán (1997) el cual refiere en su investigación, que los servicios de enfermería no solo requieren la aplicación de un proceso administrativo que permita orientar las acciones del personal además de un potencial desarrollo académico capaz de superar los obstáculos presentes así como su actualización de sus conocimientos para el desarrollo y capacitación de sus diversas funciones.

Referente a las características del trabajo referidas a la variedad de la tarea que ofrecen satisfacción a las enfermeras de atención directas (EAD) en el área de hospitalización. Se evidenció que del total de encuestados 59,0% está Altamente Satisfecho, 4,0% Medianamente Satisfecho, 17,0% Medianamente Insatisfecho y 20,0% Altamente Insatisfecho.



significativa ( $X^2 = 43,160$ ,  $p < 0,05$ ,  $GL = 16$ ). Indicando que la variedad de tarea del personal de enfermería si influye en el grado de satisfacción del personal. En este sentido Baldera plantea que las funciones de enfermería han aumentado siendo importante el avance de estas de manera que contribuya a mejorar el servicio proporcionado hacia los pacientes, además que el personal de enfermería debe de ejercer diferentes funciones para mejorar sus condiciones socioeconómicas y estatus social en la búsqueda de la satisfacción laboral.

Relativo a la característica del trabajo referidas a la autonomía por parte del enfermero de atención directa (EAD) en la libertad para tomar decisiones. Evidenciaron que el 54,4% esta Altamente Satisfecho y un 3,2% Medianamente Insatisfecho.

Al aplicar el Chi Cuadrado resultó estadísticamente significativo ( $X^2 = 73,094$ ,  $p < 0,05$ ,  $GL = 16$ ). Indicando que la Autonomía por parte del personal de enfermería se relaciona fuertemente con la satisfacción laboral. Tales resultados se asimilan a la investigación que realizó Ponce, donde manifiesta que el interés en la satisfacción laboral según estudios realizados en EEUU, señaló que la autonomía y el estilo de gestión influían de forma muy importante en la satisfacción del personal.

Con Respecto a las características del trabajo referidas a la Retroalimentación que ofrecen satisfacción a las enfermeras de atención directa (EAD) en el área de hospitalización, los resultados mostrados evidencian que el 58,0% esta Altamente Satisfecho y un 2,5% Medianamente Insatisfecho. Al aplicar la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2 = 19,668$ ,  $p > 0,05$ ,  $GL = 12$ ). Indicando que el trabajo referido a la retroalimentación es independiente a la satisfacción de las enfermeras/os de atención directa en el área de hospitalización. Asimismo en la investigación realizada por Linares, señaló que el 36,0% de las enfermeras se mostraron muy insatisfechas por la motivación que recibían, por lo que recomendó mejorar la comunicación que facilite la libre expresión de opiniones personal con respecto a la satisfacción laboral.



Y finalmente se buscó determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de atención directa (EAD) asociado con los factores de trabajo.

Los datos obtenidos muestran que del total de encuestados un 56,66% está Altamente Satisfecho y un 6,0% Medianamente Insatisfecho. Al aplicar la prueba estadística Chi Cuadrado resultó no significativa ( $\chi^2 = 5,86$ ,  $p > 0,05$ ,  $GL = 8$ ). Indicando que el grado de satisfacción del personal de enfermería es Independiente de los parámetros de trabajo: variedad de tareas, autonomía y retroalimentación. El resultado obtenido en este estudio es diferente al resultado obtenido por Hernández, que destacó que los factores de trabajo sí se relacionaban con la satisfacción que se genera en las enfermeras. Con un porcentaje del 4,1% señaló sentirse satisfecho laboralmente con estos factores.



## CONCLUSION

El Sexo de mayor proporción en el personal objeto de estudio correspondió al sexo femenino (96,0%).

De acuerdo al grado de satisfacción de las enfermeras de atención directa (EAD) con su Nivel Académico más de la mitad manifestó estar Medianamente Satisfecho.

Referente a las características del trabajo referidas a la variedad de la tarea que ofrecen satisfacción a las enfermeras de atención directas (EAD) se obtuvo que el 59,0% esta Altamente Satisfecho y un 4,0% Nada Satisfecho.

Concerniente al tiempo de servicio laboral del personal de enfermería se obtuvo que un 26,0% tiene un tiempo mayor entre uno a cinco años.

Relativo a las características del trabajo referidas a la autonomía por parte del enfermero de atención directa (EAD) en la libertad para tomar decisiones. Se obtuvo como resultado que un 54,4% esta Altamente Satisfecho y un 3,2% Medianamente Insatisfecho.

Inherente a las características del trabajo referidas a la Retroalimentación que ofrecen satisfacción al personal de enfermería se obtuvo un 58,0% Altamente Satisfecho y un 2,5% Medianamente Insatisfecho.

En definitiva la satisfacción laboral del personal de enfermería de atención directa (EAD) asociado con los factores de trabajo revelan que del total de encuestados un 56,66% esta Altamente Satisfecho y un 6,0% Medianamente Insatisfecho.



## RECOMENDACIONES

Presentar los resultados del estudio a las autoridades de enfermería del Área de Medicina, “Hospital Universitario Ruiz Y Páez”, Ciudad Bolívar, Estado Bolívar, y a los elementos muestrales, para mostrarles los aspectos significativos de los factores del trabajo que ofrecen satisfacción laboral, a los profesionales de enfermería, clasificados como Enfermeras de Atención Directa (EAD).

Promover la creación de equipos de trabajo, con participación plena de las Enfermeras de Atención Directa (EAD), para reflexionar sobre las características del trabajo en las áreas de medicina y buscar estrategias para fortalecer la satisfacción laboral en los miembros del equipo.

Crear entre el equipo directivo y departamento de enfermería de la Universidad de Oriente (UDO), acciones para introducir sí es necesario, cambios en algunos elementos de la variedad de la tarea, autonomía y retroalimentación con el fin de traducir en altamente satisfecho aquellos, devaluados en la categoría Medianamente Insatisfecho y Nada Satisfecho, que garanticen un alto desempeño laboral.

Reconocer en el equipo directivo de enfermería, su competencia gerencial para establecer planes de trabajo que propician satisfacción laboral en el personal de enfermería.

Ofrecer a otros interesados en la temática, el instrumento aplicado que alcanzo un alto grado de confiabilidad para replicar la investigación y constatar los resultados.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Balderas M. (2004) Administración de los Servicios de Enfermería (cap. 5.) Edit. Mc.Graw Hill Interam., México [mayo, 2008].

Beltrán EE. (1997) Modelo Administrativo para lograr la excelencia en enfermería. Rev. Desarrollo Científico de Enfermería. México (10): 313-320.

Blanco G. (2004) Estrés Laboral y Salud en las Enfermeras Instrumentistas. 27 (1): 29-35. [Julio, 2008].

Caligiore C. Enfermería Global Satisfacción Del Usuario Del Área De Hospitalización De Un Hospital Del Tercer Nivel. Mérida. Venezuela. [Serie en línea] [http://www.erevistas.csic.es/ficha\\_articulo.php?url=oai:www.um.es/ojs/index.php/index/oai:article/659&oai\\_iden=oai\\_revista53](http://www.erevistas.csic.es/ficha_articulo.php?url=oai:www.um.es/ojs/index.php/index/oai:article/659&oai_iden=oai_revista53) [mayo,2008]

Colegio Internacional De Enfermería “C.I.E” (2006), Intervención en La Declaración Universal sobre la Ética Moral y Bioética y Derechos Humanos en la Organización de la Naciones Unidas, “ONU” [serie en línea] disponible en [http://www.icn.ch/icnpbulno2\\_2006sp.htm](http://www.icn.ch/icnpbulno2_2006sp.htm) [junio, 2008].

Fernández L, y Paravic K. (2003) Nivel De Satisfacción Laboral En Enfermeras De Hospitales Públicos Y Privados De La Provincia De Concepción, Chile. *Cienc. Enferm.* 9(2) : 57 al 66.

Hernández S, Paula A. (1998). Factores que se asocian al grado de satisfacción laboral de las enfermeras del área intrahospitalaria del servicio de salud metropolitano sur oriente. Santiago de Chile. Trabajo Especial de Grado [publicado] disponible <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScriptiah/iah.xis&src=google&sb a=L=ILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=261182&indexSearch=ID>[Junio, 2008].



Fayad C. (1979), Estadísticas Médicas y de Salud Pública Universidad de los Andes, Mérida. Venezuela. Pág. 246-255 [junio, 2009].

Linares M, y Lombano B. (2001). Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de La Unidad de Cuidados Intensivos Hospital” Dr. Jesús María Casal Ramos”. Acarigua Araure. Estado Portuguesa. Trabajo de Grado. Dpto. de Enfermería. Fac. de Med. UCV. Pag120 [Multígrafo].

López C, y Malave L. (1999). Condiciones de Trabajo y la Satisfacción Laboral Manifestado por el Personal de Enfermeras (Os) Profesionales. Hospital Universitario “Antonio Patricio De Alcalá”. Cumana. Estado Sucre. Trabajo de Grado Dpto. de Enfermería. Fac. de Med. UCV. Pág. 100 [Multígrafo].

Medina G, y Navas B. (2000). Satisfacción Laboral Del Personal De Las Enfermeras Coordinadoras Con Las Políticas de rotación Del Personal En El Hospital Universitario “Dr. Ángel Larralde”. Valencia. Estado Carabobo. Trabajo De Grado. Dpto. de Enfermería. Fac. de Med. UCV. Pág. 150 [Multígrafo].

Pérez W. (2008). Editorial Trabajadores de la Salud Diario El Progreso e Integración. Cuerpo Dominical Social (pág. 13) fechado 25/05/ 2008 Ciudad Bolívar, Estado Bolívar Venezuela. [Mayo, 2008].

Ponce G, y Reyes-Morales H, Ponce-Gómez G. (2006). Satisfacción Laboral y Calidad de atención de enfermería. 14 (2): 65-73.

Sarella P, y Paravic K. (2002). Satisfacción Laboral en Enfermeras/os Que Trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (Samu). *Cienc. enferm.* 8 (2): 37 al 48.

Sunet salud (2007). Gestión Administrativa año 2007 Sindicato Único de Trabajadores



## **APENDICES**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
"Dr Francisco Bastistini Casalta"  
DEPARTAMENTO DE  
ENFERMERÍA

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE FACTORES DEL  
TRABAJO ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LAS ENFERMERAS(OS) DE ATENCIÓN DIRECTA**

Anteproyecto Presentado Por  
Autora: Br. Johana Dos Santos  
C.I: V 17.961.000

Cuidad Bolívar, agosto 2008



## **PRESENTACIÓN**

El presente instrumento tiene como propósito obtener de Ud., información relacionada con los factores del trabajo asociados con la satisfacción laboral de las enfermeras(os) de Atención Directa, la misma permitirá finalizar una investigación que es requisito académico para optar al título de Licenciado en Enfermería en la Universidad de Oriente Núcleo. Ciudad Bolívar Estado Bolívar.

Dicho instrumento está estructurado en dos partes, la primera solicita datos demográficos específicos y la segunda contiene las preguntas propiamente dichas en función de los indicadores seleccionados, fue elaborado en escala Likert de cinco puntos.

La información que Ud., ofrezca es de carácter confidencial, le solicitamos sinceridad al responder cada pregunta.

**Muchas Gracias por su colaboración**



## INSTRUCCIONES

Estimada(o) colega:

Lee con detenimiento cada interrogante, si tienes dudas, pregunte a la investigadora.

Coloque un círculo en el número de la alternativa que en tu opinión responde a tu nivel de satisfacción. Ejemplo:

La escala responde a lo siguiente:

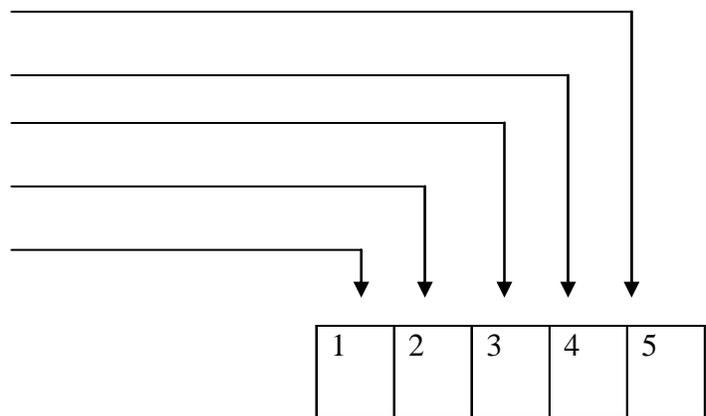
Altamente satisfecha

Medianamente satisfecha

Ni satisfecha, ni insatisfecha

Medianamente insatisfecha

Nada satisfecha



Por favor, no deje preguntas sin responder, no lo firme, es anónimo.

GRACIAS.

**PRIMERA PARTE: DATOS DEMOGRÁFICOS**

Coloque una equis (X) en el espacio correspondiente.

**SEXO**

Femenino: \_\_\_\_\_

Masculino: \_\_\_\_\_

**FORMACIÓN ACADÉMICA:**

Bachiller asistencial: \_\_\_\_\_

Técnico Superior: \_\_\_\_\_

Licenciado \_\_\_\_\_

Magíster \_\_\_\_\_

**TIEMPO DE SERVICIO**

< 1 \_\_\_\_\_

1 a 5 años \_\_\_\_\_

>5 a 6 años \_\_\_\_\_

>6 a 10 años \_\_\_\_\_

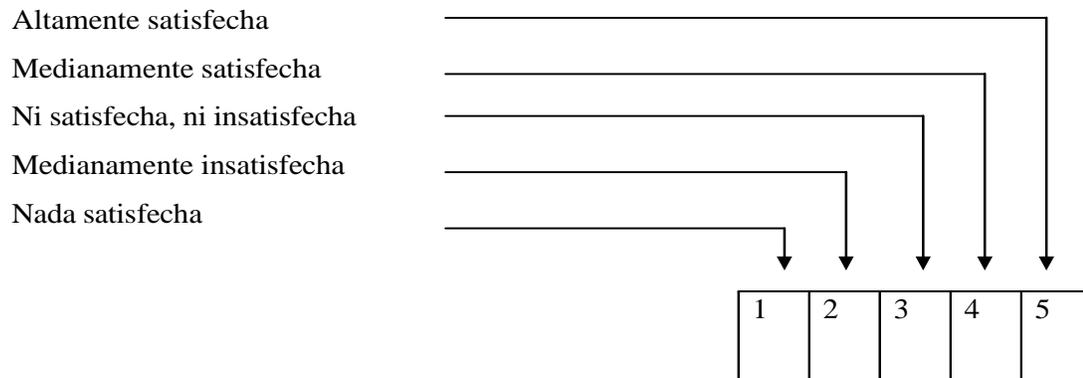
>10 a 15 años \_\_\_\_\_

>15 a 20 años \_\_\_\_\_

INDIQUE ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN \_\_\_\_\_



**SEGUNDA PARTE**

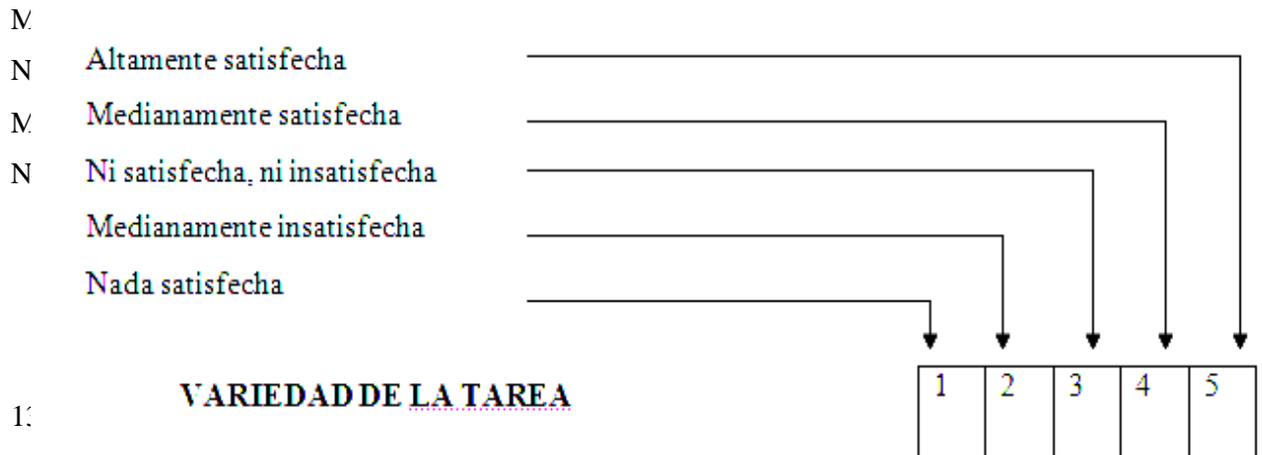


**VARIEDAD DE LA TAREA**

1	Combinar actividades, en el cumplimiento de mi labor me hace sentir...	1	2	3	4	5
2	Demostrar destrezas en el cumplimiento de mi labor, me hace sentir...	1	2	3	4	5
3	Hacer lo correcto para el logro del bienestar del cliente me hace sentir...	1	2	3	4	5
4	Hacer lo correcto, para el logro de los objetivos del área me hace sentir...	1	2	3	4	5
5	Contribuir al alcance de las metas institucionales, me hace sentir...	1	2	3	4	5
6	Contribuir al alcance de las metas de salud del cliente hospitalizado, me hace sentir...	1	2	3	4	5
7	Realizar actividades, difíciles para mi competencia, me hace sentir...	1	2	3	4	5
8	Realizar diferentes actividades para lograr la recuperación del cliente, me hace sentir...	1	2	3	4	5



- A 9 Recibir apoyo de mis colegas, para manejar con acierto el 1 2 3 4 5  
9 estrés en el área de trabajo, me hace sentir...
- 10 10 Participar en programa de bienestar personal, apoyados por 1 2 3 4 5  
10 la organización me hace sentir...
- 11 11 Buscar estrategias para reducir la sobrecarga de trabajo, 1 2 3 4 5  
11 me hace sentir...
- 12 12 Ofrecer alternativas al inmediato superior, para reducir en 1 2 3 4 5  
12 el equipo la sobrecarga de trabajo, me hace sentir...



- 13 13 Crear ideas, para facilitar la toma de decisiones en el área 1 2 3 4 5  
13 de hospitalización me hace sentir
- 14 14 Aportar ideas para la resolución de conflictos inherentes a la 1 2 3 4 5  
14 organización, me hace sentir...
- 15 15 Rotar por las diferentes áreas de hospitalización, me hace 1 2 3 4 5  
15 sentir...
- 16 16 Mostrar competencia en las diferentes áreas donde soy 1 2 3 4 5  
16 asignada, me hace sentir...



## AUTONOMÍA

- 17 Asumir responsabilidades dentro del equipo de trabajo me hace sentir... 1 2 3 4 5
- 18 Actuar con libertad, en la satisfacción de necesidades del cliente, me hace sentir 1 2 3 4 5
- 19 Actuar con autoridad, en el desempeño de las funciones asignadas, me hace sentir 1 2 3 4 5
- 20 Actuar con autoridad, en la conducción del equipo de trabajo, me hace sentir 1 2 3 4 5
- 21 Mostrar equilibrio ante los cambios en los métodos de trabajo me hace sentir 1 2 3 4 5
- 22 Mostrar equilibrio ante las exigencias del diente hospitalizado me hace sentir 1 2 3 4 5
- 23 Reconocer mis limitaciones para la práctica profesional en el área de hospitalización me hace sentir.. 1 2 3 4 5
- 24 Hacer uso del recurso material con criterio de escasez, para cumplir las actividades asignadas, me hace sentir 1 2 3 4 5

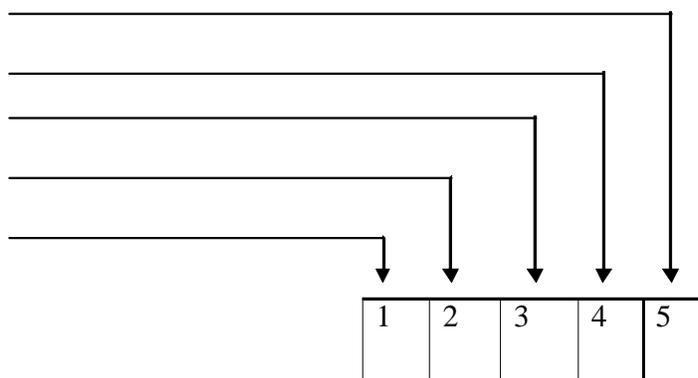
Altamente satisfecha

Medianamente satisfecha

Ni satisfecha, ni insatisfecha

Medianamente insatisfecha

Nada satisfecha





## **AUTONOMÍA**

- 25 Mostrar iniciativa en el desempeño del trabajo en equipo me hace sentir... 1 2 3 4 5
- 26 Mostrar iniciativa en la ejecución de acciones que fortalezcan la calidad del cuidado, en el cliente hospitalizado, me hace sentir... 1 2 3 4 5

## **RETROALIMENTACIÓN**

- 27 Establecer diálogo auténtico con mis superiores, me hacen Sentir... 1 2 3 4 5
- 28 Recibir instrucciones precisas sobre las actividades que debo cumplir, me hace sentir... 1 2 3 4 5
- 29 Recibir incentivos económicos en reconocimiento a la labor cumplida me hace sentir... 1 2 3 4 5
- 30 Recibir incentivos materiales en reconocimiento a la labor cumplida me hace sentir... 1 2 3 4 5
- 31 Recibir estímulo de mis superiores, por las actividades cumplidas me hace sentir... 1 2 3 4 5
- 32 Recibir estímulo de los integrantes del equipo de trabajo, me hace sentir... 1 2 3 4 5
- 33 Recibir ascenso, en reconocimiento a la labor cumplida me hace sentir... 1 2 3 4 5
- 34 Recibir diplomas, en reconocimiento a la labor cumplida, me hace sentir... 1 2 3 4 5



## Apéndice B



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
NUCLEO BOLIVAR**

**VALIDACION DE INSTRUMENTO**

Hago constar que he revisado el instrumento planteado para recopilar la información para la elaboración del anteproyecto titulado **Instrumento Para Medir la Variable Satisfacción Laboral de las Enfermera (os) de Atención Directa del Servicio de Medicina**. Presentado por la Bachiller Johana Dos Santos C.I. N° 17.961.000 para optar al título de Lic. En Enfermería de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar.

En ciudad Bolívar a los 30 días del mes de Junio del 2008

NOMBRE: Magdalena Fernandez

FIRMA: Magdalena Fernandez

C.I.: 8302176

ESPECIALIDAD: MSc. Educación Atención Planificación



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
NUCLEO BOLIVAR**

**VALIDACION DE INSTRUMENTO**

Hago constar que he revisado el instrumento planteado para recopilar la información para la elaboración del anteproyecto titulado **Instrumento Para Medir la Variable Satisfacción Laboral de las Enfermera (os) de Atención Directa del Servicio de Medicina**. Presentado por la Bachiller Johana Dos Santos C.I. N° 17.961.000 para optar al título de Lic. En Enfermería de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar.

En ciudad Bolívar a los 30 días del mes de Junio del 2008

NOMBRE: Rayo Freire Guillen  
 FIRMA: Rayo Freire  
 C.I.: 5550959  
 ESPECIALIDAD: Mgsc. Docencia en Salud



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
NUCLEO BOLIVAR

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Hago constar que he revisado el instrumento planteado para recopilar la información para la elaboración del anteproyecto titulado **Instrumento Para Medir la Variable Satisfacción Laboral de las Enfermera (os) de Atención Directa del Servicio de Medicina**. Presentado por la Bachiller Johana Dos Santos C.I. N° 17.961.000 para optar al título de Lic. En Enfermería de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar.

En ciudad Bolívar a los 30 días del mes de Junio del 2008

NOMBRE: Yudaris Rodriguez  
FIRMA: [Firma manuscrita]  
C.I.: 8475364  
ESPECIALIDAD: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
NUCLEO BOLIVAR

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Hago constar que he revisado el instrumento planteado para recopilar la información para la elaboración del anteproyecto titulado **Instrumento Para Medir la Variable Satisfacción Laboral de las Enfermera (os) de Atención Directa del Servicio de Medicina**. Presentado por la Bachiller Johana Dos Santos C.I. N° 17.961.000 para optar al título de Lic. En Enfermería de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar.

En ciudad Bolívar a los 30 días del mes de Junio del 2008

NOMBRE: Cruz Galindo  
FIRMA: Cruz Galindo  
C.I.: 8846445  
ESPECIALIDAD: Lic. Enfermería



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD  
NUCLEO BOLIVAR

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Hago constar que he revisado el instrumento planteado para recopilar la información para la elaboración del anteproyecto titulado **Instrumento Para Medir la Variable Satisfacción Laboral de las Enfermera (os) de Atención Directa del Servicio de Medicina**. Presentado por la Bachiller Johana Dos Santos C.I. N° 17.961.000 para optar al título de Lic. En Enfermería de la Universidad de Oriente, Núcleo Bolívar.

En ciudad Bolívar a los 30 días del mes de Junio del 2008

NOMBRE: Anell Davis  
FIRMA: Anell Davis  
C.I.: 14.516.910  
ESPECIALIDAD: Enfermera II



## Apéndice C



VARIABLE INDICADORES      MATRIZ DE LA PRUEBA PILOTO PARA EL CALCULO DE LA CONFIABILIDAD ( ALPHA COMBACH) SOBRE LAS FACTORES DE TRABAJO ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL DE LAS ENFERMARAS (OS)

sujetos /item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1
3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	5	4
5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4
6	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5
7	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5
8	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5
9	2	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5
10	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	2	4	5	4
SUMATORIA	35	41	46	43	39	46	39	39	44	45	39	35	44	40	25	41	41	43
MEDIA	3,5	4,1	4,6	4,3	3,9	4,6	3,9	3,9	4,4	4,5	3,9	3,5	4,4	4	2,5	4,1	4,1	4,3
DESV/EST.	1,27	1,45	1,26	0,95	1,2	1,26	1,29	1,29	1,26	0,85	1,29	1,58	0,7	1,15	1,4	1,29	1,25	1,25
VARIANZA	1,45	1,89	1,44	0,81	1,29	1,44	1,49	1,49	1,44	0,65	1,49	2,25	0,44	1,2	1,76	1,49	1,41	1,41

**Suma de las Varianzas de los puntajes de cada Item= 21,90**  
**Varianza de los puntajes totales= 819**

sujetos /item	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	Puntaje
1	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	61
2	1	3	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	27
3	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	71
4	3	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	63
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	60
6	5	5	4	4	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72
7	4	5	5	4	3	1	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	67
8	5	4	5	4	4	1	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	69
9	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	61
10	5	5	4	3	3	1	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	68
SUMATORIA	41	44	39	35	32	17	43	44	37	36	44	43	42	44	37	41	619
MEDIA	4,1	4,4	3,9	3,5	3,2	1,7	4,3	4,4	3,7	3,6	4,4	4,3	4,2	4,4	3,7	4,1	61,9
DESV/EST.	1,45	1,26	0,95	1,2	1,26	1,29	1,29	1,26	0,85	1,29	1,58	0,7	1,15	1,4	1,29	1,25	19,47
VARIANZA	1,89	1,44	0,81	1,29	1,44	1,49	1,49	1,44	0,65	1,49	2,25	0,44	1,2	1,76	1,49	1,41	21,98
OC= 0,97																	



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso

<b>Título</b>	Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Ruiz y Páez Ciudad Bolívar Julio-Septiembre 2.008
<b>Subtítulo</b>	

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Dos Santos J; Johana M.</b>	<b>CVLAC</b>	<b>17.961.000</b>
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

### Palabras o frases claves:

<b>Satisfacción Laboral</b>
<b>Variedad de Tarea</b>
<b>Autonomía</b>
<b>Retroalimentación</b>
<b>Factores de Trabajo</b>
<b>Hospital Ruiz y Páez</b>
<b>Ciudad Bolívar</b>



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Departamento de Enfermería	Administración de los Servicios

### Resumen (abstract):

El propósito de este estudio consistió en determinar los factores de trabajo relacionados con la Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Atención Directa (EAD), realizado en el servicio de medicina del Hospital Universitario Ruiz y Páez, de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Para ello se realizó un diseño no experimental de tipo descriptivo-transversal. La población fue conformada por cincuenta y ocho (58) profesionales de enfermería, calificada como enfermeras de atención directa (EAD), la muestra seleccionada aleatoriamente, la conformaron cincuenta (50) enfermeras. Para la recolección de la información se construyó un instrumento tipo cuestionario, estructurado en dos partes: la primera enfoca los datos demográficos del elemento muestral y la segunda contiene datos de las variables; el análisis estadístico de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva frecuencia y porcentaje, y aplicación del cálculo del Chi Cuadrado, revelando los siguientes resultados: para la variable factores del trabajo asociados a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería; 56, 66% manifestó estar “Altamente Satisfecho” y 6,0% “Medianamente Insatisfecho”. No resultó significativa la relación factores de trabajo con la satisfacción laboral ( $X^2$  5,86,  $p < 0,05$  GL = 8). Los factores de trabajo quedan representados con un 33,33% en cada uno de ellos. A través de estos resultados se concluye que se debe incrementar la comunicación en el personal para facilitar la libre expresión en relación a la satisfacción personal, además de establecer estrategias de evaluación continua para identificar con mayor precisión los diversos factores que afectan la satisfacción laboral y así elevar el grado de satisfacción que propicie un mejor servicio proporcionado al paciente.



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso

**Contribuidores:**

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>ROL / Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Meza de Rangel; Aliria</b>	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	5.200.528
	<b>e-mail</b>	Aliriameza@gmail.com
	<b>e-mail</b>	
<b>Cermeño Freites; Mercy</b>	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	3.656.936
	<b>e-mail</b>	Mercycf2009@gmail.com
	<b>e-mail</b>	
<b>Branchi; Maria</b>	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	3.020.251
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

**Fecha de discusión y aprobación:**

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>
2.009	08	05

**Lenguaje:**   SPA



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso

### Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
<b>Tesis.</b> Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Ruiz y Páez Ciudad Bolívar Julio-Septiembre 2.008	<b>MS.doc</b>

### Alcance:

**Espacial:** Servicio de Medicina, Hospital Ruiz y Páez, Municipio Heres, Edo Bolívar

**Temporal:** 5 años

### Título o Grado asociado con el trabajo:

LICENCIATURA EN ENFERMERIA

**Nivel Asociado con el Trabajo:** PREGRADO

### Área de Estudio:

DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERDISAD DE ORIENTE



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso

### Derechos:

De acuerdo al artículo 44 del reglamento de trabajos de grado "Los Trabajos de grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizadas a otros fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien lo participara al Consejo Universitario.

AUTOR 1

\_\_\_\_\_

AUTOR 2

\_\_\_\_\_

AUTOR 3

TUTOR

JURADO 1

JURADO 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

\_\_\_\_\_