



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS (OS) PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DE ATENCIÓN DIRECTA EN LA CLÍNICA
RESCARVEN. EL PARAÍSO. CARACAS.
DTO. CAPITAL. PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011.**

(Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciada en Enfermería)

Autoras:

**T.S.U. Benítez, María Irene
C.I.N° 11.991.592**

**T.S.U. Benítez de M, Betti
C.I.N° 10.634.860**

**T.S.U. Espinoza Roxana
C.I. N°19.066.168**

Tutora: Mgs. Dilia Bohórquez.

Caracas, 2011.

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS (OS) PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DE ATENCIÓN DIRECTA EN LA CLÍNICA
RESCARVEN. EL PARAÍSO. CARACAS.
DTO. CAPITAL. PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011.**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutora del Trabajo Especial de Grado Titulado: **Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería de Enfermería de Atención Directa en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre del Año 2011** presentado por las Técnicas Superiores: Benítez, María Irene C.I. No.11.991.592; Benítez de Moisés, Betti C.I. No. 10.634.860 y Espinoza, Roxana C.I. No. 19.066.168 para optar al Título de Licenciada en Enfermería, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Caracas, a los ____ días del Mes _____ del Año 2011.

**Mgs. Dilia Bohórquez de C.
C. I. No. 3.927.408**

DEDICATORIA

A Dios y mis santos quienes me dieron la fuerza para alcanzar mis metas propuestas

A la memoria de mi abuelo quien hubiera disfrutado de este éxito como propio.

A mis Padres por ser mis grandes consejeros, orientadores y por darme el don maravilloso de la vida, por haber depositado su confianza en mí, por estar siempre conmigo con amor, comprensión y ayuda. ¡Los amo!

A mis hermanas Elide e Irene quienes forman parte de mi existencia gracias por su amor y ayuda en cada instante de mi vida. Por siempre ocuparán un lugar privilegiado en mi corazón!

A mi compadre Manuel Torres gracias por su compañía y apoyo para seguir adelante.

A mi amado esposo Benito quien me brindó su hombro para con su infinita paciencia, ayudarme y motivarme a la feliz culminación de este trabajo, gracias por tu infinito amor. ¡Te amo!

A mis hijos Xandu y José por ser la energía que me mueve, mi brújula y la inspiración para seguir adelante

A mi querida amiga Otilia Peña incentivándome y apoyándome en todo momento.

A todos los profesores excelentes profesionales, insuperables seres humanos gracias por el apoyo y los consejos que me dieron.

A todos que no menciono pero que creyeron en mí **MIL GRACIAS**

DEDICATORIA

A Dios y la Virgen quienes con su inmenso amor rodeado de bendiciones y alegrías me impulsaron para finalizar una etapa de gran significado e importancia en mi vida.

A Mis Padres quienes con sus sabios consejos y con palabras de aliento en los momentos mas difíciles les escuchaba decir con inmenso e infinito amor ¡hija tu puedes! Gracias por existir.

A Gianfranco Colucci motor que impulsa mis acciones. Te amo. Gracias por darme la alegría mas grande que un ser puede experimentar como fue el de ser madre de una hermosa niña llamada Giannire.

A Mi hermosa e inteligente hija Giannire que con todo amor y ternura se constituyó en un verdadero milagro que se manifestó en mi vida en una notable elevación de energía, eres la llama divina que late en mi corazón en una vertiente de amor y alegría; ¡eres la luz de mi existencia!.

A Mis hermanas Betty y Elide por confiar en mí y quienes con su infinita sabiduría, y habilidad me levantaron generándome alegría y resistencia espiritual.¡Gracias, que Dios me las bendiga !

A Lila Rafael, quien a través del tiempo me ayudó a descubrir el prodigioso valor de la solidaridad y de la compañía. Gracias amiga por tus consejos, afecto y amor.

A mi cuñado Manuel Torres por estar allí siempre con amor, y apoyo, y a mi sobrino Manuider eres parte de mi vida. Gracias. Los amo.

DEDICATORIA

A Dios ante todo por darme la vida, verdadero milagro que se manifiesta en nuestros logros.

A mi amada abuela Gladys con todo mi corazón porque fuiste la razón principal que me impulsó a seguir adelante para que vieras tu sueño hecho realidad, aplaudirme en el Aula Magna de la UCV Gracias por confiar en mí. Te amo abu.

A mis padres estímulo permanente para mi superación, siempre fieles, seres especiales que con sus palabras de ánimo fueron objeto de apoyo para jamás desvanecerse. Representan para mí una verdadera dicha y ciertamente una fuente de bienaventuranzas. Su constancia y tierno amor me llenaron de alegría y protección. ¡Los amo!

A mis hermanas y hermanos por ser mi razón de ser, representan para mí , fortaleza, bondad, sabiduría y alegría. ¡Para Uds. mi infinito amor!

A ti Eulices que en todo momento me brindas tu incondicional e incomparable ayuda, nunca desmayaste en tu confianza en mi. Gracias por tu constancia y amor.

A todos mis seres queridos y amados que de una u otra forma han estado siempre allí. Por eso lo logré. ¡GRACIAS POR SIEMPRE!

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por habernos dado la sabiduría, la fuerza y el amor necesario para poder llegar a la feliz culminación de este trabajo.

A la Mgs. Dilia Bohórquez, por sus estimulantes ideas, compromiso de calidad, entusiasmo, su sentido de lo necesario y su competencia han beneficiado en todos los aspectos la culminación de la presente investigación.

A la Universidad Central de Venezuela por cobijarnos en su seno y permitir la continuidad de nuestra formación profesional.

A las Autoridades de la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital, por su apoyo y facilitación para alcanzar esta meta

A las Colegas de la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital, por facilitar información la cual contribuyó a la consolidación de este estudio.

Y a todas aquéllas personas que con su amor, ayuda y atención incondicional, contribuyeron al feliz término de este proyecto, para todos (as) **¡INFINITAS GRACIAS!**

INDICE GENERAL

pp.

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
LISTA DE CUADROS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.....	5
1.2 Objetivos de la Investigación	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
1.3 Justificación.....	14

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	17
2.2 Bases Teóricas	22
Satisfacción Laboral.....	22
Motivación.....	27
Características del Trabajo	30
Relaciones Interpersonales.....	42
Recompensas	48
2.3 Sistema de Variable	55
2.4 Operacionalización de la Variable.....	56
2.5 Definición de Términos	57

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la Investigación	59
3.2 Tipo de Estudio	60
3.3 Población y Muestra.....	60

pp.

3.4	Método e Instrumento para la Recolección de Datos.....	61
3.5	Procedimiento para la validez y confiabilidad	61
3.5.1	Validez	61
3.5.2	Confiabilidad	62
3.6	Procedimiento para la Recolección de la información.....	63
3.7	Técnicas de Análisis	63

CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Presentación y Análisis de los Resultados.....	64
-----	--	----

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	86
5.2	Recomendaciones	88

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
---	----

ANEXOS

A	Instrumento Aplicado.....	96
B	Validez del Instrumento	103
C	Confiabilidad.....	106

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°	Pág.
1. Distribución Absoluta y Porcentual de los Años de Servicio de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa. Clínica Rescarven. EL Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre. Año.2011.	65
2. Distribución Absoluta y Porcentual de la Formación Académica de las (os) Profesionales de Enfermería de Enfermería .Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre. Año. 2011.	67
3 .Distribución Absoluta y Porcentual de las Respuestas de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa relacionadas con las Características del Trabajo. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre. Año. 2011.	70
4 .Distribución Absoluta y Porcentual de las Respuestas de las (os) profesionales de Enfermería de Atención Directa relacionadas con las Relaciones Interpersonales. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre. Año. 2011.	76
5. Distribución Absoluta y Porcentual de las Respuestas de las (os) profesionales de Enfermería de Atención Directa relacionadas con las Recompensas. Clínica Rescarven. el Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre Año. 2011.	81

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico.No.	Pàg
1. Distribución Porcentual de los Años de Servicio de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa .Clínica Rescarven.El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre Año 2011.	66
2. Distribución Porcentual de la Formación Académica de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre Año 2011.	68
3. Distribución Porcentual de las Respuestas de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa relacionadas con las Características del Trabajo. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto.Capital. Primer Semestre. Año 2011.	71
4. Distribución Porcentual de las Respuestas de las (os) profesionales de Enfermería de Atención Directa relacionadas con las Relaciones Interpersonales. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre. Año 2011.	77
5. Distribución Porcentual de las Respuestas de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa relacionadas con las Recompensas. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre .Año. 2011.	82

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS (OS) PROFESIONALES
DE ENFERMERÍA DE ATENCIÓN DIRECTA EN LA CLÍNICA
RESCARVEN .EL PARAÍSO .CARACAS. DTO. CAPITAL
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011.****Autoras:****T.S.U. Benítez, María Irene
C.I.N° 11.991.592****T.S.U. Benítez de M, Betti
C.I.N° 10.634.860****T.S.U. Espinoza Roxana
C.I. N° 19.066.168****Tutora: Mgs, Dilia Bohórquez de C.****RESUMEN**

El presente estudio, tiene como Objetivo General Determinar la Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital en su Dimensión: Motivación. El diseño metodológico de este estudio es, de campo, no experimental, univariable. La Población estuvo conformada por 30 Profesionales de Enfermería de Atención Directa. Para la recolección de la información se utilizó como instrumento un cuestionario contentivo de 30 ítems en escala tipo Lickert de tres alternativas: Muy Satisfecha (o), Poca (o) Satisfecha (o) y Nada Satisfecha (o). Para la Validez del Instrumento se sometió a juicio de expertos y para la Confiabilidad se aplicó la prueba piloto a través del coeficiente de Alpha de Crombach obteniéndose un resultado de 0.87. Los datos se procesaron aplicando la estadística descriptiva expresándose en frecuencias, promedio y porcentajes. Los resultados obtenidos permiten concluir que existe un alto grado de insatisfacción en éstas (os) Profesionales, por lo cual se recomienda ejecutar actividades que permitan eliminar los factores que la producen para lograr así un alto nivel de motivación que ayuden a optimizar las Características del trabajo, las relaciones Interpersonales y las Recompensas, implementando Políticas de Reconocimiento, y Crecimiento Profesional, lo cual influirá en la satisfacción laboral de las (os) Enfermeras (os) de atención directa ofreciendo al usuario una atención de calidad dirigida hacia la excelencia.

INTRODUCCIÓN

A la luz de los acontecimientos actuales, existe la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, de ahí se deriva la inquietud de investigar todos aquéllos fenómenos que ocurren dentro de la organización siendo uno de ellos la satisfacción laboral, la cual ha sido de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución y como tal, es medidor del comportamiento del personal que la integran y de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales por la serie de relaciones que éste fenómeno tiene con la calidad de vida del trabajador, con la organización en sí y con la sociedad.

En este sentido, numerosos estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor 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, aspectos relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial en las (os) enfermeras (os) de atención directa (EAD), pues ellas (os) deben cuidar la salud física, mental y espiritual de quienes están a su cargo a través de una atención de calidad de servicio con conocimientos técnicos científicos, éticos, y humanísticos que requiere la población usuaria de los servicios de salud.

Es por ello, que deben considerarse a éstas (os) profesionales como individuos que tienen necesidades propias con sentimientos, expectativas, deseos y aspiraciones y quienes dentro de las instituciones tienen responsabilidades propias de la profesión, con la finalidad de ofrecer un cuidado humano dirigido hacia la excelencia para el logro de los objetivos organizacionales, personales y profesionales

De allí, que la medición de la satisfacción laboral es importante porque representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la salud de una empresa, y gracias a eso, se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar los factores que generan insatisfacción en el personal que labora dentro de las instituciones.

En las organizaciones de salud, se destaca la importancia de que los gerentes de enfermería conozcan las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación entre otros aspectos, pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan satisfechos.

En este sentido, puede decirse que factores como las características del trabajo, las relaciones interpersonales y las recompensas permitirían vencer los obstáculos y las limitaciones personales de las (os) EAD, ampliando los horizontes de comprensión de su labor manteniendo

niveles altos de satisfacción laboral que se traduce en mejoras de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia, en una interacción armónica de las diferentes áreas consideradas indicadores de calidad.

De allí la relevancia de esta investigación, la cual se realizó con el objetivo principal de determinar la Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. en su Dimensión: Motivación.

Para ello, el trabajo se estructuró de la siguiente manera en capítulos:

El Capítulo I. Señala el Planteamiento del Problema, el Objetivo General, los Objetivos Específicos y la Justificación del Estudio

El Capítulo II. Desarrolla el Marco Teórico, los Antecedentes del Estudio, las Bases Teóricas que sustentan la Investigación, el Sistema de Variable y su Operacionalización, así como también la Definición de los Términos Básicos.

El Capítulo III. Describe el Marco Teórico señalando el Diseño y el Tipo de Estudio, la Población, el Método e Instrumento para la Recolección de Datos, el Procedimiento que se realizó para la Validez y la

Confiabilidad del Instrumento, el Procedimiento para la Recolección de Datos y las Técnicas de Análisis.

El Capítulo IV. Dirigido a presentar los Resultados de la Investigación, y el Análisis e Interpretación de los mismos.

El Capítulo V. Se refiere a las Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente, se incluyen las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

En este capítulo, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la misma.

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, las organizaciones como es de esperarse viven constantes cambios no sólo en el orden económico sino también cambios tecnológicos, organizacionales y sociales, obligando a ir al compás de las transformaciones.

La realidad en un mundo moderno, ha penetrado culturas sin tomar en cuenta fronteras un entorno globalizado que exige de los integrantes de la organización ,una mayor disposición al cambio para optimizar las actividades a desarrollar dirigidas a enriquecer el trabajo en sí, y de esta manera, elevar su desempeño orientado hacia la calidad buscando estrategias internas que le ayuden a garantizar el logro de los objetivos organizacionales, y la satisfacción laboral del personal en búsqueda de la excelencia.

De allí, que el trabajo es una actividad de varios alcances que se refleja e influye en casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar su labor no sólo trasladan sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades.

Los trabajadores, son pieza clave para lograr la dinámica el desarrollo y el cambio que requieren las organizaciones ya que pasan la mayor parte de su tiempo en ellas, por lo que persona y organización se encuentran en una constante interacción que se fundamenta en una expectativa recíproca entre ambos respecto al desempeño esperado y la retribución que recibirá a cambio.

Por lo tanto, dicha articulación se refiere al contrato psicológico que interviene en el comportamiento de las personas y que influye en mayor o menor medida en su desempeño laboral, por lo que el trabajo no sólo debe considerarse como un factor de producción sino como un bien susceptible de proporcionar utilidad, lo cual posibilita hablar de la calidad de las experiencias y de los empleos, por lo tanto abre la puerta a la preocupación de propiciar cambios dirigidos a lograr el bienestar del área laboral y por ende la satisfacción de sus trabajadores.

En este escenario, la sociedad globalizada del siglo XXI requiere de organizaciones dinámicas que se adapten a dichos cambios y que los

administradores, desarrollen en sus empleados comportamientos más flexibles y creativos que sean capaces de satisfacer en un medio ambiente dinámico las necesidades específicas que le permitan mejorar la calidad de vida en el trabajo, haciendo énfasis, en su relación con el medio ambiente en el cual está inserto a fin de lograr su satisfacción laboral.

Hay muchos tipos de organizaciones con diversas actividades, la sociedad moderna está conformada por las mismas entre ellas, las de salud en donde el profesional de enfermería, se constituye en un factor humano de creciente interés para ellas por lo tanto, como administradores que son deben estar familiarizados e identificarse con las políticas de salud y con los requisitos de su propia práctica, dirigidas a realizar actividades integrales de asistencia directa con respecto a la salud que requiere la población.

En este contexto, los gerentes de enfermería deben participar en la toma de decisiones y en el diseño de las políticas institucionales de salud y tratar de conocer, las bases del comportamiento organizacional lo cual implica, crear confianza en función de Integrar a todo el equipo en pro de un buen ambiente laboral en donde las (os) EAD se sientan motivadas (os), trabajen mas productivamente y sean mas eficientes.

Al respecto, Balderas, M. (2004), refiere que: "para dirigir se requiere contar con los conocimientos acerca del comportamiento humano...Significa conocer los factores que motivan a las personas a desempeñar su trabajo correcta e incorrectamente". (Pág.74).

De allí, que se requiere hoy día dentro de las organizaciones de atención de salud que exista una fusión entre el desempeño laboral de las (os) EAD, la organización y el paciente ya que esto posibilita tomar de manera oportuna medidas que contribuyan a la mejora del desempeño de este personal puesto que, son ellas (os) quienes deben realizar cuidados de enfermería de calidad al usuario, familia y comunidad propiciando su motivación lo cual conlleva al logro de las metas de la organización y por ende, a su satisfacción laboral.

Tal como lo señala, Pisco, M. (2000), la satisfacción en el empleo se puede describir como: "una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos". (Pág.12).

De lo citado, se destaca la importancia que tiene la gerencia de enfermería cuya misión esencial debe estar dirigida a crear, transformar y desarrollar el interés de las (os) enfermeras (os) de atención directa(EAD) en un ambiente laboral que reúna condiciones óptimas que

las motive a ejecutar sus funciones de manera exitosa, sintiendo que reciben información clara y directa acerca de su efectividad profesional asegurando de esa manera, la ejecución eficiente de las actividades que realizan logrando la satisfacción laboral repercutiendo favorablemente en la prestación del servicio dirigido al usuario, familia y comunidad.

La motivación para el trabajo, es vital para cualquier organización que quiera tener buenos resultados constituyéndose en el gerente una habilidad esencial, teniendo presente que el elogiar el buen trabajo es más efectivo que el castigo o el reproche, ya que, cada persona se motiva y tiene fuerzas distintas a los demás.

Por lo tanto , el supervisor (a) debe tomar en cuenta que en las (os) Profesionales de Enfermería de atención directa la construcción de su propio significado sobre la motivación dependerá de la interacción que se dé entre ellas (os) Y la situación que estén viviendo, la cual, puede influir sobre su conducta de manera satisfactoria e insatisfactoria de tal manera ,que se requiere dentro de las instituciones de salud el mantenimiento de ambientes de trabajo que les generen actitudes gratificantes y positivas en éstas (os) Profesionales y por ende su satisfacción laboral, personal y profesional.

Es así, como se seleccionó para realizar esta investigación la Clínica Rescarven creada el 03 de Marzo del año 2003, la misma está ubicada en el Centro Comercial el Paraíso en el Nivel 3. Caracas- Dto.Capital. La Clínica es una institución de salud con una sola planta física y trabaja las 24 horas. Cuenta con treinta (30) Habitaciones de Hospitalización, una Sala de Emergencia de Adultos con siete cubículos para mujeres y cuatro para hombres, y Emergencia Pediátrica con cuatro cubículos; una Sala de Trauma Shock con dos camas; una Sala de Terapia Intensiva con tres camas; dos Quirófanos; una Sala de Cirugía Menor; una Sala de Yeso; un Consultorio de Triage para Adultos y uno Pediátrico que funcionan de 7am a 6pm; una Sala de Nebulizaciones con tres camas Pediátricas y tres de Adulto.

Esta Institución, dentro de su estructura organizativa cuenta con el Departamento de Enfermería conformado por 34 Profesionales de Enfermería, de éstas cuatro (4) ejercen funciones de Supervisión la Gerente que trabaja de 7.a.m. a 1 p.m., la subgerente de 1pm. a 7pm. Las otras dos Enfermeras se alternan para trabajar de 7p.m a 7.a.m. Y 30 Enfermeras (os) que ejercen funciones asistenciales.

Cabe destacar, que bajo esta estructura funciona el Departamento de Enfermería donde se observa que las (os) EAD no tienen asignación de servicio fijo situación que ha generado descontento y nerviosismo en este personal luego de recibir la asignación limitando de esta manera, su

autonomía, responsabilidad y expectativas al no saber hacia donde dirigir sus esfuerzos para contribuir positivamente con la organización y brindar un cuidado humano de enfermería de calidad. En lo referente a las relaciones interpersonales existen inadecuadas relaciones humanas entre los miembros del equipo de trabajo y los superiores, generando desmotivación en el personal al no poder expresarse libremente imperando un clima de desconfianza, y escasa comunicación, entre otros.

Otro posible factor, que estaría incidiendo en estas (os) Profesionales referente a la satisfacción laboral según lo expresado por ellas (os), es lo concerniente a la ausencia de capacitación y adiestramiento continuo, lo cual incide a que no desarrollen plenamente su potencial para mejorar su rendimiento presente y futuro.

A su vez éstas Enfermeras (os) expresan que pocas veces cuentan con una supervisión orientadora, por lo que existe en ellas (os) bajos niveles de satisfacción laboral.

Bajo estas circunstancias se hace evidente la formulación de las siguientes interrogantes:

¿Las Características de Trabajo que existen en la Clínica Rescarven le ofrecen Satisfacción Laboral a las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa?

¿Las Relaciones Interpersonales imperantes en la Clínica Rescarven le ofrecen Satisfacción Laboral a las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa?

¿Las Recompensas que otorga la Clínica Rescarven le ofrecen Satisfacción Laboral a las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa?

Las autoras plantean el siguiente problema de investigación para dar respuestas a éstas interrogantes

¿Cuál es el grado de Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Durante el Primer Semestre del año 2011?

1.2 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital en su Dimensión: Motivación.

Objetivos Específicos

1. Identificar la Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa por la Motivación que ejerce la Gerente de Enfermería en función de las Características del Trabajo.

2. Identificar la Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa por la Motivación que ejerce la Gerente de Enfermería en función de las Relaciones Interpersonales.

3. Identificar la Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención directa por la Motivación que ejerce la Gerente de Enfermería en función de las Recompensas.

1.3 Justificación de la Investigación

En todas las organizaciones de salud, es de vital importancia la necesidad de buscar una participación activa de las (os) Profesionales de enfermería de atención directa, ya que son ellas (os) quienes tienen un contacto de atención integral con los usuarios que acuden a dichos centros.

En consecuencia, estas instituciones deben crear condiciones óptimas e influir de manera positiva en éste personal que las integra para así minimizar el rechazo al cambio, logrando con su participación activa sus metas personales y profesionales, así como también los objetivos organizacionales lo cual le genera satisfacción laboral.

Para ello se hace necesario, que los gerentes de enfermería tomen en cuenta la importancia que tiene propiciar un ambiente armónico y saludable que satisfaga las necesidades de las (os) EAD, dado que las relaciones interpersonales influyen en el aspecto biopsicosocial y espiritual de éstas (os) Enfermeras (os) afectando su desempeño laboral.

Para la Clínica Rescarven en cuestión, tiene relevancia ya que le proporcionará las estrategias y herramientas requeridas que propicien cambios positivos tanto a nivel administrativo como asistencial en los

miembros y la organización, contribuyendo así, a optimizar procesos y actividades intercambiando experiencias, conocimientos, opiniones, sentimientos e ideas en una atmósfera gratificante y sana.

Desde el punto de vista teórico, se justifica esperando que los resultados permitan corregir su repercusión en la motivación de éstas (os) enfermeras (os) de atención directa, permitiéndoles de esta manera ejercer su práctica profesional dirigida hacia la excelencia, propiciando su satisfacción profesional y personal.

Igualmente es importante señalar, que este estudio resultará beneficioso para el personal de enfermería puesto que le proporcionará una serie de herramientas para fomentar aspectos positivos en la relación enfermera-paciente, enfermera-otros miembros del equipo de salud y así ejercer un cuidado de enfermería seguro, oportuno y libre de riesgos, logrando satisfacer sus necesidades fisiológicas, de seguridad, pertenencia, afecto y autorrealización y su influencia en la satisfacción laboral.

Para la Práctica, el presente estudio tiene un relevante significado porque busca determinar la satisfacción laboral de las (os) Profesionales de enfermería de atención directa en sus dimensiones: características del trabajo, relaciones interpersonales y las recompensas en aras de hacer mas humana la práctica del ejercicio profesional, como base

para realizar cuidados humanos eficientes dentro de un clima receptivo y cordial.

Por otro lado, la investigación proporciona aporte metodológico dado que los resultados permitirán hacer un análisis crítico de los factores que afectan la satisfacción laboral y así implementar acciones que puedan ser llevados a la práctica en pro del fortalecimiento de las debilidades existentes dentro de la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital.

Finalmente se considera relevante, puesto que sus resultados servirán como aporte a futuros investigadores que quieran indagar sobre el estudio realizado.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se citan los antecedentes relacionados con el tema, las bases teóricas que sustentan la variable, la operacionalización de la variable y la definición de términos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Hernández, E. (2009), realizó una investigación titulada: "Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería asignado a los Operativos de la Misión Milagro en la Ciudad Hospitalaria "Dr. Enrique Tejera". Valencia. Edo. Carabobo. El estudio fue descriptivo de campo. La población estuvo constituida por 22 Profesionales de Enfermería que participan en dichos operativos. La muestra fue del 100% de la población. El instrumento utilizado para la recolección de la información fue un cuestionario en escala tipo Lickert, estructurada por 24 ítems con cuatro alternativas: Muy Satisfecho, Medianamente satisfecho, Poco Satisfecho e Insatisfecho. Los resultados indican que 33% de los profesionales de enfermería proporcionó respuestas que evidencian insatisfacción y el 23% poca satisfacción con las Condiciones de infraestructura física. El 58% se encuentran medianamente satisfechos

con las relaciones interpersonales. Investigación que guarda relación con este estudio dado, la importancia que reviste para las (os) supervisores de enfermería propiciar un ambiente laboral agradable y gratificante en las (os) EAD a fin de lograr los objetivos organizacionales, profesionales y personales.

Infante, H. (2005), realizó un trabajo titulado: "Satisfacción de las Enfermeras de Atención Directa en cuanto a Condiciones de Trabajo, Incentivos y Ambiente Laboral en el Servicio de Pediatría del Hospital Universitario. "Dr. Ángel Larralde". Valencia-Edo. Carabobo. La población estuvo conformada por 23 enfermeras de atención directa del servicio de pediatría de dicho hospital, siendo la muestra el 100% de la población. Metodológicamente, es un diseño no experimental, transversal, descriptivo, de campo. El instrumento seleccionado para la recolección de la información fue el cuestionario en escala tipo Lickert con opciones de respuestas: Insatisfecho, Poco Satisfecho y Muy Satisfecho. Los resultados arrojaron que más del 50% de las encuestadas se sienten Insatisfechas con las Condiciones Laborales. Este estudio proporciona un aporte importante ya que se relaciona ampliamente con la variable estudiada.

Flores, A Y Pacheco, L. (2004), realizaron un trabajo Titulado: "La Motivación Laboral de las Enfermeras (os) de Atención Directa que

trabajan en el Centro Policlínico de Valencia”. Edo. Carabobo. Metodológicamente corresponde a un estudio con diseño no experimental, de tipo descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 32 enfermeras de atención directa. Para la recolección de la información utilizaron un cuestionario en escala tipo Lickert. Los resultados evidenciaron que en el establecimiento de salud, las enfermeras (os) tienen una débil motivación laboral en función de la Motivación al Logro (25%) y al Trabajo en Sí mismo (31%). Este trabajo de investigación se relaciona con la dimensión estudiada dado que proporciona importante aporte teórico.

Sanabria, A y Triana, V. (2003), realizaron una investigación Titulada: “Satisfacción Laboral de las Enfermeras (os) y los Factores que la determinan en la Atención al Usuario de Pediatría del Servicio Autónomo. Hospital Dr.:”Antonio María Patricio de Alcalá” en Cumaná- Edo. Sucre. Metodológicamente es un estudio con diseño de tipo descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 13 enfermeras (os) siendo la muestra el 100% de la población. Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario es escala tipo Lickert, contentivo de 36 ítems con tres opciones de respuestas: Satisfecho, Medianamente satisfecho e Insatisfecho. Los resultados evidenciaron un nivel deficiente de satisfacción laboral de las enfermeras (61.53%) cuando opinaron sentirse Insatisfechas (os) ya que no reciben las

orientaciones requeridas por parte del supervisor, ni se les permite actuar de manera independiente, guardando estrecha relación con la presente investigación debido a que en este estudio de la satisfacción laboral se consideró el aspecto referido al tipo de supervisión y autonomía.

Ramírez, B y Rozo, A. (2001), realizaron una investigación titulada: “El Proceso Administrativo y la Satisfacción Laboral de las Enfermeras de atención directa que laboran en el Hospital “Dr. Régulo Pachano Añez”. Maracaibo- Edo. Zulia. La muestra estuvo conformada por el 60% de la población a estudiar. Para la recolección de la información se elaboraron dos instrumentos: el primero con escala dicotómica, el segundo en escala tipo Lickert. Los resultados evidenciaron que el proceso administrativo en sus etapas de planeación y organización presenta deficiencias, no existen Manuales de Normas Administrativas y Procedimientos, no se programa la Educación en Servicio ni se planifican reuniones de Trabajo entre otros. Igualmente los resultados evidenciaron un nivel deficiente de Satisfacción Laboral en éstas (os) enfermeras (os) cuando opinaron que nunca o casi nunca se les estimula para su Crecimiento Profesional ni se les hace Reconocimiento por la tarea realizada, como tampoco se les orienta acerca de su responsabilidad ante la organización, ante el usuario y ante sí misma. Su relación con el presente trabajo de grado, se pone de relieve en los resultados de la investigación, ya que la variable

satisfacción laboral juega un papel determinante en la motivación de las(os) Enfermeras (os) de atención directa.

2.1.2 Antecedente Internacional

Leonel Adela, A. (2008), llevó a cabo una investigación Titulada: "Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital General de México". Se realizó un estudio transversal, descriptivo en el personal de Enfermería del HGM. Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la plantilla del personal de enfermería, el muestreo fue probabilística, estratificado, obteniéndose un tamaño de muestra de 179 enfermeras que representó el 100% del total del personal de enfermería del hospital. Se diseñó un cuestionario ex profeso a partir de un instrumento previamente validado, en escala tipo Lickert de 1 a 6 puntos en las siguientes categorías: Muy Satisfecho (6), Bastante satisfecho (5), Poco Satisfecho (4), Algo Satisfecho (3), Muy Satisfecho (2) y No Contestó (1). Los resultados evidenciaron que los factores que le ocasionaron Insatisfacción o disgusto fueron: "la falta de Insumos Médicos y de Personal", que incluyó las Condiciones de Trabajo, La Dirección y las Relaciones Humanas, así como la incompetencia de su jefe inmediato superior. En cuanto a la Insatisfacción por "Falta de Apoyo y Reconocimiento", los factores presentes fueron: las Condiciones de Trabajo, la Remuneración, y los Reconocimientos. Ref. www.conamed.gob.mx..

Las investigaciones señaladas, guardan relación con el presente trabajo destacándose como fundamentos esenciales para sustentar la variable estudiada, por lo que al seleccionarlas como antecedentes demuestran la importancia y pertinencia del estudio realizado.

2.2 BASES TEÓRICAS

Satisfacción Laboral

Dirigir dentro de las organizaciones, es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo, organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en el cual vive y en el que labora. Dentro de la administración, para conducir al personal es menester conocer en profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminen estos impulsos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios.

Por consiguiente, se requiere que la gerencia de enfermería motive a las (os) EAD y tome en cuenta la labor realizada por éstas (os) Profesionales, su experiencia y las necesidades personales.

Es así que, Chiavenato, I (2000), propugna que: "un clima con gran motivación permite establecer relaciones satisfactorias, de animación, interés, colaboración.... un clima con escasa motivación tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento hasta llegar a estados de agresividad, agitación e inconformidad". (Pág.85).

Es así, como la satisfacción en el trabajo se constituye en un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables a través del cual los empleados lo perciben puesto que, representa parte de la satisfacción de la vida, en donde las características del ambiente de trabajo, influyen en los sentimientos que se tienen con respecto al empleo.

De allí, la importancia de obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción.

En este contexto, se hace sumamente importante que las organizaciones tengan como objetivo fundamental lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores, la cual podría servir como punto de referencia para medir el éxito alcanzado por éstas.

Para Davis, K y Newstrom, J. (2003), la satisfacción laboral es: "un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo". (Pág. 246).

Es decir, que la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con la calidad de vida en el trabajo, de allí la importancia que tienen las instituciones en este caso las de salud, de mantener un clima laboral armónico que haga agradable la ejecución de la labor del profesional de enfermería de atención directa, motivándolas (os) a ser más productivas (os).

Según Chiavenato, I. (2006), enfatiza que las: "organizaciones no son absolutas, no están solas en el mundo, ni existen en el vacío...como sistemas abiertos las organizaciones operan en un ambiente que las envuelve y rodea". (Pág.39).

De lo citado por éste autor, se deduce que en toda organización todos sus elementos se interrelacionan (los recursos humanos, tecnología, información, enseñanza e investigación), orientados a lograr las metas comunes en este caso las de salud: mejorar la salud y obtener satisfacción en el empleo.

En este sentido, las organizaciones encargadas de brindar servicios de salud deben proporcionarles a las (os) Enfermeras (os) de atención directa beneficios que satisfagan sus necesidades, expectativas, motivación y desempeño lo cual se traduce en satisfacción laboral y en la excelencia del cuidado.

Es allí, donde Balderas, M. (2009), cita que para Maslow (1982) es importante: "satisfacer las necesidades de los trabajadores, las cuales son susceptibles de lograr por medio del trabajo tanto las primarias como las secundarias". (Pág. 53).

De este enfoque se deduce que, el gerente de enfermería debe propiciar acciones gerenciales dirigidas hacia aquéllos factores que indaguen en la perspectiva de las (os) EAD para descubrir lo que sienten ante determinadas condiciones de trabajo favorables o desfavorables, y el modo en que tales condiciones pueden favorecer u obstaculizar el rendimiento laboral de este personal para poder lograr su satisfacción en el trabajo.

Al respecto, Gillies, E. (2000) al referirse a la satisfacción laboral la define como: "es la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo". (Pág. 33). De lo plasmado, se infiere que los gerentes de enfermería se constituyen en la pieza clave dentro de la organización para estimular e incentivar al personal de EAD en el área de trabajo, y de esta manera, el

esfuerzo humano de éstas (os) profesionales se torne verdaderamente productivo porque sienten que sus metas organizacionales y personales no son opuestas sino que coinciden.

Atendiendo a lo planteado anteriormente, Pisco, M. (op.cit), sostiene que:

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a sus facilidades, para realizar un buen trabajo prefieren entornos seguros, cómodos, limpios, la gente obtiene del trabajo algo más que solo dinero o logros tangibles, para la mayoría también satisface necesidades de trato personal. (Pág. 15).

En una línea de pensamiento similar, Robbin, S. (1998), mencionado por la precitada autora destaca que: "no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral". (Pág. 16).

De los argumentos anteriores, se puede concluir que en la medida que las (os) EAD gocen dentro de la organización de condiciones de trabajo saludables, que se les trate justa y equitativamente, que existan adecuadas relaciones interpersonales, que no haya favoritismo en la determinación de salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito, en esa medida aumentará su grado de satisfacción y mejorará la cantidad y la calidad de su rendimiento en el trabajo.

En tal sentido, Moronta, I. (2006), expresa que la satisfacción en el trabajo es: "el resultado de diversas actitudes ante factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales": (Pág. 20).

De allí pues, se desprende el hecho de que los gerentes de enfermería en este caso el supervisor debe adoptar una actitud positiva o constructiva desarrollando mecanismos que eviten conflictos entre el personal, brindándole la orientación requerida sobre las metas de la organización y las metas establecidas por el grupo al cual pertenece, siendo un criterio que permite valorar el clima humano existente en la institución y que favorece la satisfacción en la persona.

Motivación

La motivación, como eje central fundamental en la vida de los seres humanos se constituye en un elemento primordial en el área administrativa de allí, que las personas al incorporarse al área laboral, además de satisfacer una necesidad para sobrevivir encuentran en su trabajo la posibilidad de superación personal, lo cual se debe en gran parte a los factores que la motivan.

Garette, M. (2001), cita que la motivación:

Hoy en día se ha convertido en un elemento primordial en la administración de personal, por lo que se hace necesario conocer sobre el tema y tener dominio del mismo, ya que es la única forma como una empresa puede poseer una cultura organizacional sólida y confiable. (Pág. 6).

En relación a lo expuesto por la autora citada, la motivación se constituye en este caso en un aspecto central en las instituciones de atención de salud y en la gerencia de enfermería, concediéndole la

importancia que tiene para los seres humanos, sobre todo para las (os) profesionales de enfermería de atención directa quienes además de vivir diferentes situaciones propias del mundo organizacional, también se enfrentan al dolor humano, a la muerte, y otras eventualidades que pueden de una u otra manera afectar sus emociones y por ende su impulso a actuar.

Es así, como Medina, E y Otros. (2007), enfatizan que la motivación es: "el soporte que activa todo nuestro capital humano en busca de resultados, la autorrealización, la autonomía, y el poder tanto cuanto mayor sea nuestra calificación". (Pág. 3).

De acuerdo a la cita, como fenómeno humano de gran trascendencia la motivación genera cambios en las personas y se manifiesta de manera personal y selectiva, por lo que debe ser tomada en cuenta por los supervisores cuando las (os) EAD desempeñen sus actividades en el campo laboral con ideas e impulsos generados por estímulos concretos, que les hace experimentar al ser realizadas satisfactoriamente una serie de sentimientos gratificantes que forman parte de su vida diaria, y que ha estado presente en todas las culturas desde tiempos inmemorables.

Por su parte Chiavenato, I. (2000), expresa que los: "factores emocionales involucran los sentimientos de crecimiento personal, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo". (Pág. 574).

Así pues, que el profesional de enfermería al estar motivado para alcanzar sus metas cumple con una serie de actividades dirigidas a lograr el desarrollo profesional, tal como lo señalan, Davis, K y Newstrom, J. (op.cit), la motivación es: "la intensidad del impulso que lleva a una acción". (Pág.566).

De lo citado, se asume que cuando los gerentes de enfermería motivan a las (os) EAD su comportamiento hace posible que un elevado nivel de motivación se materialice en un alto nivel de rendimiento, lo cual permitirá brindar un cuidado humano de calidad, asumiendo la responsabilidad de sus acciones con alto sentido ético sintiendo satisfacción por la labor ejecutada en beneficio de los usuarios y de sí misma (o).

Por otra parte, surgen teorías que tratan de explicar como se produce el proceso de la motivación en el ser humano, así tenemos al Psicólogo Abraham Maslow quién diseñó una jerarquía motivacional, éste teórico consideraba que todos los seres humanos tienen necesidades básicas que deben ser satisfechas con la finalidad de que la persona se sienta saludable, y segura dentro de su medio ambiente.

Según Martínez, J. (2001), expone que:

El escalón básico de Maslow es el de las necesidades fisiológicas, cuando el ser humano tiene ya cubiertas estas necesidades empieza a preocuparse por la seguridad frente a cualquier daño, una vez que el individuo se siente físicamente seguro, empieza a buscar la aceptación social, quiere identificarse y compartir las aficiones de un grupo social y quiere que este grupo lo acepte como miembro. Cuando el individuo está integrado a grupos sociales empieza a sentir la necesidad de obtener prestigio, éxito, alabanza de los demás. Finalmente los individuos que tienen cubiertos todos éstos escalones llegan a la culminación y desean sentir que están dando de sí todo lo que pueden y desean crear.
Ref.<http://www.eumed.net/htm>.

Según éste autor, las necesidades del ser humano están jerarquizadas y escalonadas de forma tal, que cuando queda cubierta o satisfecha una necesidad puede que no motive ningún

Comportamiento, pero si no se satisface produce reacción en la persona lo cual se refleja en su comportamiento.

En tal sentido, se requiere de la gerencia de enfermería que conozca las necesidades de las (os) EAD ya que éstas, se constituyen en el núcleo principal de su motivación en el trabajo, permitiéndoles alcanzar su potencial en la búsqueda de su satisfacción.

Por otro lado Herzberg, F en su teoría de la motivación-higiene citado por Robbins, S. (2003), propugna que: "los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción en el trabajo, si se quiere motivar a la gente en su trabajo sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el trabajo y el crecimiento". (Pág. 396).

Dentro de este enfoque, se destaca la importancia que tiene en el ámbito de enfermería puesto que, cuando a las enfermeras (os) de atención directa se les reconoce su labor, se les brinda oportunidades dirigidas a contribuir con su crecimiento profesional y personal, producirá en ellas (os) motivaciones internas que le son propias y que las (os) Incentivarán a encontrar satisfacción en el trabajo y en sí mismas.

Características del Trabajo

La efectividad de cualquier organización, está bastante influenciada por el comportamiento humano en donde cada persona es distinta, cada una tiene percepciones, personalidades y experiencias de vida únicas, por lo tanto, los gerentes deben diseñar estructuras y

procesos organizacionales que faciliten las comunicaciones entre los empleados.

De allí, que el trabajo propicia el desarrollo de las capacidades e interacción social en donde las personas aportan recursos, energía, habilidades, conocimientos y experiencias a cambio de obtener recompensas material, psicológica, social y espiritual.

Según, Pérez, M. (2006), se pueden establecer dos tipos de niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere por facetas:

- 1) De mayor o menor grado de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, supervisión recibida, condiciones de trabajo, beneficios, políticas de la empresa, compañeros de trabajo. Y 2) Satisfacción laboral relacionada al clima organizacional y al desempeño laboral. (Pág. 7)-

Sobre la base de lo planteado, se puede inferir que la efectividad de cualquier organización, en este caso las prestadoras de salud está bastante influenciada por el comportamiento humano, de allí que los gerentes de enfermería deben determinar la manera de mejorar las características del trabajo, enfrentar los desafíos y conocer las características propias de su personal brindándoles a las (os) EAD la oportunidad de usar sus habilidades en trabajos que ofrezcan una variedad de tareas y libertad ,ofreciéndoles la retroalimentación sobre su desempeño, permitiéndoles así que consigan su labor mas interesante y desafiante, lo cual generará un máximo rendimiento a largo plazo y su desarrollo personal logrando obtener de esta manera, su satisfacción y desarrollo personal al ofrecer una atención dirigida hacia la excelencia.

Rojas, F. (2004), enfatiza que una de las características básicas de un gerente debe ser:

Motivar a las personas con un estilo de liderazgo participativo, democrático que impere el trabajo en equipo, que permita desarrollar una actitud positiva en las personas con sentido de pertenencia activación hacia el trabajo y compromiso real con la organización. (Pág. 34).

En relación a lo señalado, se puede decir que el trabajo adquiere mayor valor y significado cuando a las personas se las motiva para la realización de sus actividades, ya que tiende a generar enriquecimiento continuo del trabajo y la competencia para realizarla, potenciando sus capacidades y satisfaciendo el deseo de crecer, realización y éxito para alcanzar el beneficio de las personas, del equipo y de la organización.

El profesional de enfermería de atención directa, bajo esta perspectiva no se encuentra exento, ya que como trabajador establece dentro de una institución de salud una relación de carácter humanista-social en cada área donde se desempeña poniendo en práctica sus conocimientos, habilidades, destrezas y experiencias, con una disposición de sentimientos afectivos frente a su labor, buscando satisfactores de índole personal, profesional y social para el logro de las metas organizacionales.

Rodríguez, K. (2002), manifiesta en este sentido que:

Las reacciones y sentimientos de la persona que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran por lo general como actitudes despertando mayor interés en el trabajo, su aspecto afectivo y cognitivo, su conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización. (Pág.3).

De lo manifestado por el autor, se puede destacar la importancia que tiene la creación y el mantenimiento de ambientes armónicos, y creativos por parte de los gerentes de enfermería, que contribuyan a desarrollar en las (os) EAD todo el potencial de conocimientos que contribuyan con su crecimiento personal y profesional, lo cual elevará la calidad de atención que se le brinda a los usuarios y la satisfacción laboral en la ejecución de las actividades a realizar en beneficio de la institución y de la sociedad en general.

A su vez, Ramos, I y Otros. (2004), opinan que la organización consiste en:

Ensamblar y conducir los recursos humanos, financieros, físicos, de Información y otros para lograr las metas, especificar responsabilidades del puesto, agrupar tareas, dirigir y distribuir recursos, crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen bien y así alcanzar el máximo éxito. (Pág. 115).

Así pues, el trabajo en las instituciones de salud reviste gran importancia para el profesional de enfermería de atención directa, en donde su satisfacción laboral se ve reflejada en su vida particular en tal sentido, la gerencia de enfermería debe conocer las necesidades que experimenten éstas trabajadoras y trabajadores y crear vías necesarias dirigidas a mantener eficientes condiciones de trabajo que le permita la mayor satisfacción en la realización del mismo, ya que ésta, se constituye en el núcleo principal de su motivación dado que es la fuerza que mueve a las personas a realizar una acción o actividad humana.

Dentro de las características del trabajo tenemos la **Supervisión** que es un sistema importante de control dentro de las organizaciones, es por ello que se presenta como la herramienta necesaria para asegurar el éxito en la realización de las actividades.

Por ello, en las instituciones prestadoras de salud dependiendo del tipo de supervisión que reciban las (os) EAD, sentirán satisfacción o frustración en el desempeño de sus labores.

Al respecto, López, N. (2002), refiere que hay que:” comprobar cuáles son las habilidades técnicas y la utilidad que poseen los miembros de su equipo de trabajo, en caso de encontrar alguna debilidad el supervisor debe aprovechar ese momento para ofrecer la información o la enseñanza necesaria”. Ref.www.scielo/...es/rtg.

En este marco referencial, se resalta que la supervisión de enfermería no tendrá éxito sin enfermeras (os) supervisores (as) que se comprometan a trabajar en equipo desde el mismo contacto donde las (os) EAD practican los cuidados solo así, podrán producirse a través de la retroalimentación que le den a éstas (os) profesionales cambios positivos que han de transformar las debilidades en fortalezas originándoles a este personal satisfacción por la labor realizada.

Balderas, M. (2005), indica que:”la supervisión es función de personal bien calificado conocedor del trabajo que realiza, responsable de aplicar medidas disciplinarias sin detrimento de logros de objetivos, capacitados en el liderazgo y manejo de conflictos y muy creativos”. (Pág.81).

De lo expuesto por ésta autora, se deduce que el Supervisor (a) debe poseer conocimientos técnicos-científicos-humanísticos, para que la función de supervisión que ejerza en las (os) EAD en lugar de ser controladora estimule la creatividad y la iniciativa en éste personal, ya que el atributo mas importante del ser humano no sólo consiste en estar abierto a las experiencias interpersonales sino también poseer la capacidad de influir sobre los demás y sobre sí mismo.

Aunado a esto, Bach Bach, C y Otoya, L. (2004), puntualizan que la supervisión es: "la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas". Ref. www.monografía.com>salud>general.

A la luz de lo expresado por éstos autores se deduce que el supervisor (a) es visto (a) por el profesional de enfermería de atención directa como una persona de autoridad a quien le deben respeto, por lo que debería invertir la mayor parte del tiempo de servicio no para controlar sino para escuchar, comunicarse, verificar directamente la forma de trabajo de cada uno de sus supervisados, y retroalimentar el proceso motivándolas con palabras de aliento en el ejercicio de su labor.

Según Chiavenato, I. (2001) la supervisión requiere efectivamente: "planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente". (Pág. 187).

En línea general, la misma dinámica de la gestión supervisora requiere entrelazar esfuerzos poniendo en práctica todos los conocimientos administrativos necesarios dentro de una atmósfera de democracia en donde, las (os) EAD asuman el compromiso que tienen con los usuarios, con la profesión, consigo misma (o) y con la institución donde prestan sus servicios, manteniéndolos informados acerca de su progreso, empleando palabras de aliento lo cual llena ese vacío que a veces existe entre el supervisor (a) con éste personal, reconociendo los aspectos gratificantes por la ejecución de las actividades que realizan, corrigiendo con habilidad y tacto los errores que puedan cometer y demostrar sinceridad dirigida al mejoramiento de su práctica profesional, creando un ambiente favorable a la productividad, lo que redundará en su satisfacción tanto en lo laboral como en lo profesional y personal.

El proceso de la **toma de decisiones**, no es un tema del cual se puede ejercer con menor conocimiento, siendo una responsabilidad del gerente o administrador de enfermería quién se enfrenta a situaciones para evitar múltiples conflictos, por lo que es necesario, antes de tomar una decisión efectúe un análisis de las variables externas e internas que pueden afectar el desarrollo normal de las actividades de una organización, y por ende de los servicios de salud.

Para López Cerero, L. (2005). La toma de decisiones es: "el proceso de identificar los problemas y las oportunidades de resolverlos". Ref. www.cybertesis.edu.pe/sisbib.

Se evidencia entonces, que el objetivo fundamental de la toma de decisiones se constituye en un medio eficaz para solucionar problemas que se derivan de las divergencias que puedan surgir relacionadas a una situación particular y así tomar la decisión más acertada evitando conflictos.

Guillén Gestoso, C y Guil, R. (2000), citan a Boonstra y Benezbrock quienes mencionan que: "la toma de decisiones se basa en la consulta y en el intercambio de ideas y experiencias entre todos los implicados en procesos de cambio" (Pág. 324).

En consecuencia el gerente de enfermería, debe propiciar y fomentar el intercambio de ideas y opiniones entre las (os) EAD, permitiendo que la experiencia y el conocimiento de estas personas ayuden a la solución de problemas de manera significativa contribuyendo así, a mantener la armonía y la cohesión grupal para de esta manera alcanzar la productividad y la satisfacción laboral a través de un cuidado humano eficaz y eficiente.

Es así como Herrera, N. (2009), enfatiza que la toma de decisiones lleva implícita:

Una conducta reflexiva que es modificada por el hombre, en el quehacer práctico y permite la expresión del mundo interior incorporándose a la intimidad del hombre, pudiéndose decir entonces que en ella se manifiesta la prudencia, la sabiduría y la justicia y los ejes de la reflexión ética en todas las áreas del ejercicio profesional; en salud se encuentran manifiestas las implicaciones éticas en el comportamiento del profesional de enfermería; por ello la reflexión ética se debe conjugar por medio del diálogo en donde el hombre consigue una relación con los otros que le permite descubrir la felicidad en la resolución de los problemas en beneficio de todos los implicados en ella.
Ref. www.agoradeenfermeria.enf/files/...

De lo citado, se entiende que un buen gerente se caracteriza porque demuestra con su actitud una apertura abierta a todos los involucrados en los cambios que se generen en el quehacer diario de la profesión de enfermería, para ello ,debe demostrar sinceridad frente al otro abriendo el camino para escuchar, conducir y descubrir la verdad, encontrando la alternativa de solución evitando que las cosas ocurran al azar puesto que cada situación es diferente y así dar respuesta a los requerimientos de cada usuario y la mayor satisfacción del personal bajo su cargo.

En la actualidad la **Responsabilidad** es una característica indispensable de los individuos que desean ejercer la autoridad y actuar con autonomía, de allí la relación intrínseca con los actos humanos.

De tal manera que la responsabilidad, para el profesional de enfermería representa dentro de las instituciones de salud un factor preponderante para brindar un cuidado de calidad.

De acuerdo a Snow, J. (2002), la responsabilidad es: "el sentimiento que los empleados tienen de esa gran autoridad que se ha delegado en ellos, es el grado en que ellos pueden ejecutar sus trabajos sin tener que verificar todo con sus jefes y sentirse totalmente responsables por el resultado". (Pág.3).

En relación a lo citado por el autor, se podría concluir que la responsabilidad implica obligación y compromiso para aceptar y realizar las funciones delegadas y responder por su ejecución y por las consecuencias que de ellas se deriven, por lo tanto, las (os) EAD deben exigir de las (os) supervisoras de enfermería que las instrucciones sean claras y específicas, para así poder cumplir con ellas de manera efectiva y eficiente, a objeto de brindar un cuidado humano de calidad logrando la satisfacción en el puesto de trabajo.

Por su lado Velásquez, R. (2001), sostiene que:

La responsabilidad forma parte de la dignidad humana y su práctica lleva implícita la observancia de principios morales realizados de manera consciente, para lo que se requiere de formación de la conciencia por lo tanto, que tener la responsabilidad como virtud implica autodeterminación y conocimientos. Ref.www.hedsc.gov.er/biblioteca.es.

En el contexto de enfermería, se hace referencia al principio de la autonomía que tienen que tener las (os) EAD, lo cual implica compromiso, mayor responsabilidad, motivación y creatividad, por lo que deben preocuparse por aumentar sus competencias, y las (os) gerentes de enfermería brindarles la oportunidad a este personal de prepararse y capacitarse a fin de que se actualicen y adquieran nuevos conocimientos y de esta manera, se sientan identificadas (os) con las expectativas ante la institución de ser un profesional eficiente para solucionar problemas con alto sentido de responsabilidad, lo cual le genera satisfacción por la labor realizada.

Tal como lo expresa la ley del Ejercicio Profesional de Enfermería. (2005), en lo concerniente a las disposiciones generales Capítulo I, donde se toma el siguiente articulado. Artículo 2, señala, a los efectos de esta Ley, se entiende por el ejercicio de la enfermería cualquier actividad que propenda a: "... 4) ejercer las prácticas de la dinámica de la docencia e investigación basándose en los principios científicos, conocimientos y habilidades adquiridas de su formación profesional actualizándose mediante la experiencia y educación continua": (Pág. 15).

De lo expuesto, se evidencia la importancia que tiene el hecho de que el supervisor de enfermería tenga en cuenta la relevancia que tiene la formación y la actualización de las (os) EAD , puesto que es a éste personal a quien le corresponde promover y practicar los cuidados de enfermería con responsabilidad, seguridad, eficacia y eficiencia, con el objeto de contribuir con la recuperación holística de los usuarios logrando así, su rendimiento en el trabajo y su satisfacción por el trabajo ejecutado.

En este sentido, Chilma, E. (2009), considera que:

Es innegable la responsabilidad que tiene la enfermera de manejar la información necesaria para apoyar una práctica segura, siendo la preparación académica lo que va a permitir ofrecer respuestas satisfactorias al público en general y a los miembros de su profesión a la institución y a ella misma. (Pág. 4).

Así pues, la enfermera (o) de atención directa debe estar consciente de que su práctica profesional debe estar fundamentada en una sólida base de conocimientos, y basada en principios claros que la conducen a ser responsable ya que , sus actividades repercutirán en la asistencia al usuario, quien tiene el derecho de recibir la mejor atención posible , y los gerentes de enfermería, propiciar la preparación

que requiere éste personal dándoles la oportunidad de formarse y capacitarse para realizar cuidados de calidad lo cual le originaría su satisfacción laboral.

Igualmente, Kozier B; Erb, G; Berman, A y Snyder, S. (2005), señalan que la responsabilidad es la: "capacidad y la voluntad de rendir cuentas por las propias acciones y de aceptar sus consecuencias". (Pág. 5).

De las aseveraciones descritas, se puede afirmar que el gerente de enfermería está en el deber de orientar y guiar a las (os) EAD, haciéndoles tomar conciencia de la obligación que tienen de responder con sus propias acciones a lograr las metas de la organización y de su propia práctica para dar respuestas satisfactorias a través de un cuidado humano de enfermería con sentido de pertenencia, y con alto nivel de excelencia logrando con ello satisfacción laboral en el desempeño de sus funciones.

En el profesional de Enfermería la **Autonomía**, tiene nexos con las distintas funciones que se derivan de una programación para dejar claro el procedimiento que cumplirá durante el ejercicio de sus labores relacionadas con el cuidado del usuario, familia y comunidad a objeto de brindar una atención eficaz y eficiente, de allí, que el gerente de enfermería debe generar un clima que propicie en este personal desarrollar todo su potencial de conocimientos, que implica el crecimiento individual partiendo de su valor intrínseco tales como: autoestima, creatividad, motivación, innovación toma de decisiones y comunicación, entre otras, que le ofrezcan satisfacción laboral en las actividades a ejecutar en beneficio de la institución y de la sociedad.

De acuerdo a Bermejo, F. (2002), la autonomía hace referencia a: "la capacidad que tiene cada cual a darse a sí mismo sus propias normas procurando construir la propia vida a partir de ellas". (Pág. 105).

En virtud de lo citado por el autor, permite concluir que los sentimientos que experimentan las personas están íntimamente relacionados con la autonomía puesta de manifiesto en esa gran autoridad que se ha delegado en ellas, y en esa gran satisfacción personal y profesional que sienten al ejecutar su trabajo sin tener , que verificar todo con sus jefes sintiéndose responsable y comprometido por los resultados de sus acciones.

De allí, que Márquez, M. (2002), plantea que el compromiso con el trabajo puede definirse como: "el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia".
Ref.<http://www.monografías.com...>...>R.H>.

Visto así, se considera importante que el gerente de enfermería proporcione libertad, independencia y discreción sustancial a las (os) EAD en la programación de su trabajo y en la utilización de herramientas necesarias para ello, reconociendo su labor como un acto de mérito profesional al logro.

En tal sentido, Carrera, J. (2010), propugna que la autonomía es: "la capacidad del individuo de autodeterminarse ya sea por su propia voluntad (cae en la cuenta de la ley universal, Kant), o ya sea porque nada interfiere con su decisión en el trabajo".
Ref.www.monografías.com>filosofía.

Es decir, que cada persona debe actuar sobre la base de sus propios criterios y que dejarse someter implica perderla, en este caso las (os) enfermeras (os) de atención directa como responsables de los cuidados que le brindan a los usuarios en un contexto particular deben contar con el apoyo de la organización, por lo que, se requiere de la alta gerencia de enfermería y de los supervisores (as) en particular la creación de un clima de confianza y ayuda que fortalezca las potencialidades de su personal para actuar con libertad y autoridad en el cumplimiento de sus funciones y actividades asignadas acordes a su área de competencia lo cual redundará en su satisfacción laboral.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales, son básicas dentro de cualquier situación en la vida del ser humano tanto en su trabajo como en el estudio, en lo personal y en lo social, por lo que el profesional de enfermería requiere para relacionarse con los demás estar inmersa en un ambiente de armonía, entre los sentimientos personales de todo el equipo de trabajo, los cuales son considerados como los mas importantes y los que mayor satisfacción ejercen en el sujeto.

Bastidas, E. (2003), expresa que:

Los gerentes deben buscar que los equipos sean eficaces es decir, que logren ideas innovadoras, alcancen sus metas y se adapten al cambio, si los empleados de la empresa conforman grupos de trabajo sus relaciones interpersonales mejorarán notablemente haciéndose satisfactorio y se desarrollará la confianza mutua entre los miembros del equipo y la gerencia. (Pág. 334).

Atendiendo a lo citado, podemos destacar la importancia que tienen los gerentes de enfermería en el mantenimiento de unas relaciones interpersonales adecuadas que permitan a las (os) EAD desenvolverse con eficacia en el ámbito laboral y no exclusivamente del desempeño de la tarea meramente productiva puesto que, la interacción efectiva mejorará la comunicación del equipo y de otros grupos, por cuanto se concientizarán que trabajan para una empresa en particular, surgiendo así el sentimiento de identidad y compromiso hacia ella, por lo tanto sus temores se minimizan y el personal entiende más a sus directivos y éstos comprenden más a sus empleados ocasionándoles su satisfacción en las tareas asignadas.

Vemos como Muñoz, C; Plaza, S y Otros. (2006), consideran las relaciones interpersonales como:

El apoyo social que puede resultar particularmente beneficioso en el lugar de trabajo a través del intercambio y la movilización de recursos psicosociales de diversa índole (afecto, información, ayuda instrumental, entre otros) que ayudan a crear un clima apropiado para llevar a cabo un trabajo de calidad. Ref.www.gestiopolis.com//.ers.

De esta aseveración, se puede afirmar que las relaciones interpersonales ocupan un papel fundamental en el entorno laboral donde realizan sus actividades las (os) EAD, ya que si éstas son adecuadas aumenta su nivel de bienestar, ayudándolas (os) a afrontar positiva y eficazmente las situaciones de conflicto reduciendo el estrés, mejorar el entorno de trabajo, y por ende aumentar su rendimiento laboral, lo cual redundará en su satisfacción, personal y profesional. .

Hoy día, se puede apreciar por medio de **la Comunicación** que los procesos de cambios implican una variación en la vida de la empresa y

por ende del recurso humano, lo cual conlleva a cambios de actitudes y comportamientos de los miembros de la organización buscando a través de ella que los individuos trabajen juntos de la manera más eficaz.

En esta línea de ideas, Chiavenato, I. (2001), manifiesta que la comunicación es:

La manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores implica transferencia de información y significado de una persona a otra. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación puesto que ésta es la red que integra y coordina todas sus dependencias. (Pág.87).

Atendiendo a lo expresado por el autor señalado, se puede deducir que la comunicación es fundamental en enfermería en particular, ya que, como profesión científica y práctica se relaciona con sus compañeros, usuarios, y con otros miembros del equipo de salud durante el ejercicio de sus funciones.

Así, Contreras, B. (2003), reseña que una comunicación es correcta:” cuando hay claridad del mensaje propio y comprensión correcta del mensaje de los otros”. (Pág. 23)

Es por ello, que la comunicación es un componente esencial en todas las organizaciones, especialmente en las instituciones prestadoras de servicios de salud, por lo que el gerente de enfermería debe tomar en cuenta la importancia que ella reviste y propiciar un ambiente donde prevalezca la armonía, la paz, la cooperación y la convivencia que permita a las (os) EAD mantenerse en constante interacción, trabajando en equipo tomando en cuenta el lugar significativo que ocupa en los procesos

psicosociales y espirituales como factor determinante en la satisfacción laboral de éstas (os) Profesionales.

De allí, que la habilidad para comunicarse es un proceso que dura toda la vida y que se perfecciona mientras no se debiliten los esfuerzos en tal misión y en la exploración de nuevas sendas para enriquecerla.

Al respecto, Marriner, A. (2000), sostiene que: "el supervisor en su función de emisor sepa que el mensaje ha sido recibido e interpretado con exactitud". (Pág. 212).

De tal manera, que la comunicación tiene un carácter dinámico que requiere del gerente de enfermería una constante revisión y adaptación para que fluya de manera efectiva utilizándola oportunamente, y la información llegue clara, idónea y concreta a las (os) EAD para evitar en ellas(os) efectos negativos, elevando el nivel de calidad en la organización y lograr su satisfacción laboral.

Por otro lado, la **Confianza** entre otros es la condición que permite desarrollar nuestras relaciones con los demás compañeros de trabajo en base al ánimo, aceptación, colaboración y estímulo para crecer y madurar en forma independiente.

Es así, que para Koontz, H y Weirich, H (2001), la confianza es: "el centro de la comunicación, la colaboración y la disposición a cambiar. Tradicionalmente, el concepto de confianza se ha identificado con la integridad, la lealtad y el cumplimiento de promesas en las relaciones entre individuos". (Pág. 73).

Lo afirmado por éstos autores permite deducir que, se requiere dentro de las instituciones de salud crear un ambiente laboral dirigido a propiciar una convivencia sana y positiva, en base a la comprensión, la confianza y la ayuda mutua entre enfermera—usuario, enfermera- (os) ,enfermera-superiores, y enfermera (os) y otros miembros del equipo de salud, esta conexión referida en aceptación, lealtad, y estímulo para interactuar es lo que trae como resultado una expresión de satisfacción por parte de las (os) EAD cuando sienten que son escuchadas (os), respetadas (os) y aceptadas (os), trayendo como consecuencia, una relación interpersonal saludable caracterizada por una alta confianza mutua entre los miembros que creen en la integridad, la personalidad y la honestidad de los demás.

Dentro de este contexto, Carbonell, F. (2004), concibe la confianza como: "fundamento esencial de la eficacia organizacional y se hace necesario construir un ambiente para ello en aras de evitar malos entendidos entre las partes". Ref. www.eumed.net/ce/2010/a/gln2.

Lo expresado por éste autor, pone de manifiesto que la confianza mutua que se establece entre los empleados y el supervisor y viceversa es imprescindible para el buen funcionamiento dentro de las instituciones, en este caso que nos compete las de salud ,puesto que permitirá a las (os) EAD asumir ante el gerente de enfermería desarrollar las actividades y funciones de manera efectiva por el compromiso asumido con el supervisor (a), y la seguridad y la confianza de que, les proporcionará la ayuda requerida ante cualquier eventualidad que se les presente para brindar una atención integral al usuario y alcanzar su satisfacción personal y profesional.

Es así, como Kozier, B; Erb, G; Blais, K; y Wilkinson, J. (1999), definen la confianza como: "la dependencia de alguien sin que haya dudas ni problemas, o la creencia de que la otra persona es capaz de ayudar en momentos difíciles". (Pág.383).

Esto implica, que el gerente de en enfermería debe en su relación con las (os) EAD brindarles las herramientas y argumentos necesarios para generar una dependencia sana entre ambos, permitiéndoles expresar abiertamente sus ideas sin reservas ni temores , y las (os) enfermeras (os) de atención directa vean a éste gerente como una persona honesta, competente, leal y abierta (o) que se preocupa por su bienestar y es capaz de ayudarlo en situaciones difíciles, lo que aumentará su satisfacción en el trabajo.

En las personas **el Respeto**, es una valoración positiva del otro por ser persona, lleva consigo una aceptación incondicional de la persona tal y como es, o sea, una aceptación sincera de sus cualidades, actitudes y opiniones, una comprensión de sus defectos, en el plano humano implica no considerarse superior a nadie, por ello la comunicación que se establece entre el gerente con las enfermeras (os) de atención directa, con los usuarios y otros miembros del equipo de salud debe estar impregnada de respeto.

En este marco de ideas Marlins, D. (2004), dice el respeto significa: "valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad, se acoge siempre a la verdad, no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño". (Pág. 123).

Por su lado, Wong, D. (2002), destaca que el respeto: "se enmarca desde el mismo momento que es aceptado la adopción de una circunstancia física y social sin importar raza ni etnia". (Pág.20).

Lo citado, evidencia que el respeto lleva consigo una aceptación incondicional de la persona tal y como es, es decir una aceptación sincera de sus cualidades, actitudes y opiniones, una comprensión de sus defectos, y en el plano humano el respeto es no considerarse superior a nadie; por ello relacionándolo con la investigación, deriva en gran parte el hecho de que el gerente de enfermería debe dirigirse con respeto, tolerancia y aceptación a las (os) EAD, tomando en cuenta que como seres humanos que son tienen diferentes valores, por lo que, debe apoyarlos y reconocer en cada una de ellas (os) que requieren de una valoración positiva por el simple hecho de ser personas trayendo como consecuencia su satisfacción laboral, personal y profesional.

Recompensas

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificación son compensaciones que los empleados reciben a cambio de su labor, por ello la administración del Departamento de personal a través de esta actividad garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la institución a lograr, obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productiva, ya que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de satisfacción de los empleados.

Según Márquez, M (op.cit), propugna que: "en el sistema de recompensa justa por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo no deben permitirse ambigüedades y deben estar acordes con sus expectativas". Ref. <http://www.monografias.com...>...>R.H.>

Cabe destacar de acuerdo a lo expresado por este autor, que las recompensas están estrechamente vinculados al desempeño del empleado, por lo que en las organizaciones de salud, se deben implementar un sistema de salario y políticas de ascensos y reconocimientos que sean percibidos por las (os) EAD como justo y que produzcan un alto nivel de satisfacción y mantenimiento de la productividad en ellas (os) hasta niveles de excelencia, garantizándose la responsabilidad de sus funciones en pro de la salud de los usuarios, y el logro de los objetivos organizacionales.

Las (os) Profesionales de Enfermería como seres humanos que son, tienen expectativas se preocupan e interesan por su **crecimiento profesional** como personal, por lo que requiere de las organizaciones donde prestan sus servicios sean tomadas en cuenta y les brinden la oportunidad de crecer.

Por ello, Chiavenato, I (2001), manifiesta que: "dar oportunidades de crecimiento y de efectiva participación a todos los miembros de la organización". (Pág. 365).

De hecho el administrador de enfermería, debe dar oportunidad a las (os) EAD a que adquieran nuevos conocimientos y actualicen los que tienen, convirtiendo sus debilidades en fortalezas con el objeto de que alcancen su máximo potencial para estar de acuerdo a las exigencias de la profesión de enfermería para lograr realmente satisfacción en su desempeño diario.

Al respecto, Carribero, A. (2007), menciona que la capacitación implica: "la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, y a las actitudes frente a aspectos de la organización".
Ref. Wikilearning.com/...capacitación-y-desarrollo.

Por otro lado, Prieto, A. (2001), opina que el crecimiento profesional permite: "compartir el conocimiento y la experiencia con otros colegas, permite el intercambio con aquéllos que se encuentran en la fase de adquisición de experiencias mediante la retroalimentación de resultados y evaluación de las mejoras". Ref. Aprendeenlínea.udea.edu/co/revistas/index.

En el marco de lo citado por éstos autores , se puede señalar que el gerente de enfermería debe propiciar la actualización a través de talleres y cursos entre otros, y la capacitación de las (os) EAD dado que , la enfermería como profesión prestadora de servicios de salud requiere de la evaluación constante de la calidad de atención que le brindan al usuario, familia y comunidad ya que, unos planes de cuidados adecuados incrementan en gran medida las oportunidades de una resolución exitosa de problemas de salud, generando en éstas (os) profesionales un sentimiento de orgullo y satisfacción laboral.

Por su parte, Kozier, B; Erb,G; Berman, A; y Snyder, S. (op.cit), indican que la: "Profesionalización es el proceso de hacerse profesional, es decir, de adquirir características que se consideren profesionales". (Pág.12).

Se puede señalar entonces, que la profesionalización de las (os) profesionales de enfermería les permite adoptar cambios positivos, relevantes y gratificantes a nivel académico proporcionándoles las herramientas requeridas para resolver problemas, y descubrir alternativas viables para su desempeño con alto sentido de responsabilidad ,compromiso, autoridad y autonomía en el ejercicio de sus funciones sintiendo satisfacción por el logro alcanzado, lo cual

conlleva a alcanzar los objetivos organizacionales, personales y profesionales.

En el mundo, han sido mucho los estudios que se han realizado sobre la importancia del **Reconocimiento** dentro de las organizaciones y su repercusión en la satisfacción laboral, de allí, la importancia que tiene el hecho de que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho.

En este sentido, Jhonson, M. (2007), refiere que :”la apreciación del trabajo de una persona debería ir acompañada de formas mas tangibles de reconocimientos tales como: aumento de salario y promociones”. (Pág.59).

Lo manifestado por ésta autora, permite inferir que cuando el supervisor de enfermería es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño de las (os) EAD, escucha su opinión y muestra interés personal en ellas (os), su comportamiento va a ir dirigido a potenciar el desarrollo de sus competencias a través del trabajo coordinado, utilizando para ello estrategias viables dirigido al mejoramiento continuo de habilidades y destrezas, así como también, de sus actitudes y aptitudes en pro del beneficio del paciente de la institución, de sí misma (o), y de su satisfacción laboral.

En este aspecto, Ramírez, T. (2006), afirmó que:

el salario, la promoción, y el puesto de trabajo de manera que se revalore su tarea deberían estar vinculados con un sistema de aliento mediante análisis de puesto y la evaluación de modo que se pueda gratificar a los mejores empleados, estimularlos y ayudar a mejorar a los deficientes Ref.www.scielo.com/pdf/rhcm.

De allí, que el administrador de enfermería tiene la obligación de evaluar el desempeño de las (os) EAD ,dedicando tiempo y esfuerzo para lograr que realicen su trabajo correctamente dando la retroalimentación necesaria buscando desarrollar los talentos y cualidades innatas de éstas (os) profesionales, reconocer y elogiar la labor realizada la cual servirá para incentivar y motivar al resto del personal , dado que la motivación es una necesidad fundamental y universal, va mas allá del simple trabajo y se eleva hasta el aspecto del reconocimiento personal a partir de los demás abriendo así el camino hacia la eficacia y productividad en las acciones propias de enfermería, en beneficio de los usuarios, de la profesión y de la institución, logrando así obtener su satisfacción por el trabajo realizado.

Otro aspecto importante dentro de las recompensas , es el **Trabajo Interesante** ya que reviste gran significado para las (os) profesionales de enfermería de atención directa como una manera de lograr sistematizar sus experiencias para abrirse a los desafíos de la información que les permitan brindar cuidados de enfermería de calidad obteniendo con ello satisfacción en el ejercicio de su labor asistencial por los resultados logrados en las unidades de atención de salud.

Al respecto, Álvarez, L. (2005), Propugna que:"cuando las enfermeras desempeñan actividades con creatividad y autonomía sienten que su trabajo es interesante lo cual conlleva a la identidad organizacional basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales". Ref.www.monografias.com...html>.

Lo expresado por éste autor, conlleva a pensar que las (os) EAD tienden a preferir que les den oportunidad para usar sus habilidades en actividades que le ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, éstas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante, ya que, los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso, pero en condiciones de reto moderado la mayoría de los empleados experimentan placer y satisfacción.

En la misma línea de pensamiento del autor mencionado, Chiavenato, I. (2000), expone que: "aunque no exista un estándar para medir la satisfacción de un empleado en el trabajo, en la medida en que sus actividades sean menos repetitivas, menos monótonas, se encuentren definidas, sean interesantes y exigentes mejores resultados se obtendrán": (Pág.104).

En relación a lo citado por el autor, indica que cuando a las personas se les asignan funciones, el trabajo adquiere para ellas mayor valor, puesto que corresponden a la percepción del significado del cargo, a la autonomía y a la retroalimentación.

Por otra parte, López, A. (2002), indica que lo más importante para el supervisor o coordinador es que: "...las personas sean tratadas como individuos, alentar la participación, la colaboración y ofrecer la retroalimentación (feed-back) precisa y oportuna". (Pág.52).

De acuerdo a lo planteado, se puede inferir que a nadie le gusta ser ignorada con respecto a su propio desempeño, principalmente al profesional de enfermería de atención directa

ya que , durante el ejercicio de sus funciones asistenciales siempre ha sido dirigida por el supervisor (a) de enfermería, quién debe ejercer una supervisión adecuada tomando en cuenta que dichas (os) profesionales son seres humanos que requieren que se les tome en cuenta, y que, la asignación de sus actividades sean claras para cumplir con la obligación y el compromiso contraído de manera efectiva y eficaz para brindar un cuidado humano seguro, oportuno y libre de riesgos a los usuarios, logrando así , su satisfacción en el desempeño de sus labores.

De allí , que las Enfermeras (os) de atención directa al ser motivadas se esfuerzan por ser innovadoras beneficiándose de sus experiencias en general, y tienden a desarrollar un buen trabajo por la satisfacción interna que experimentan al realizarlo , y la estima que reciben de los superiores, compañeros , otros miembros del equipo de salud y de los usuarios en general.

2.3 Sistema de Variable

Variable

Satisfacción Laboral de las (os) Profesionales de Enfermería.

Definición Conceptual

Fernández, B. (2000), expone que la satisfacción Laboral responde “a un estado emocional, positivo, placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo”. Ref.www.scielo.cl/scielo.php.

Definición Operacional

Está referida, al bienestar que percibe el profesional de enfermería en su puesto de trabajo en función a la motivación que le proporciona el gerente de enfermería para programar acciones dirigidas a alcanzar las metas organizacionales.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería

Definición Operacional: Está referida al bienestar que percibe el Profesional de Enfermería en su puesto de trabajo en función a la Motivación que le proporciona el gerente de enfermería para programar acciones dirigidas a alcanzar las metas organizacionales.

Dimensión	Indicador	Sub. Indicadores	Ítems
Motivación: Es la fuerza impulsadora que siente el profesional de enfermería al realizar determinada actividad para lograr los objetivos que conlleven a satisfacer sus necesidades personales y profesionales relacionado con las características del trabajo, las relaciones interpersonales y las recompensas.	Características del Trabajo: Representa el conjunto de actividades que definen la realización de la labor del profesional de enfermería y que tiene un efecto determinante sobre su satisfacción referido a: Tipo de Supervisión, Toma de Decisiones, Responsabilidad, y Autonomía.	-Tipo de Supervisión. -Toma de Decisiones. -Responsabilidad. -Autonomía.	1,2,3,4 5, 6, 7 8, 9,10 11,12,13.
	Relaciones Interpersonales: Se refiere al arte de relacionarse que tiene el profesional de enfermería con sus compañeros de trabajo y con sus superiores, basadas en: Comunicación, Confianza y Respeto.	-Comunicación. -Confianza -Respeto	14,15,16. 17,18,19. 20,21,22.
	Recompensas: Es el sentimiento de agrado que experimenta el profesional de enfermería referente a los incentivos recibidos dentro de la organización a través de elementos básicos tales como: Crecimiento Profesional, Reconocimiento y Trabajo Interesante.	-Crecimiento Profesional. - Reconocimiento. - Trabajo Interesante.	23,24,25. 26,27,28. 29,30.

2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Conducta: Modo de conducirse una persona en la relación con los demás según normas morales, sociales y culturales.

Decisión: Resolución o determinación acerca de algo.

Desempeño: Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y de tiempo.

Estímulo: Es la energía que se origina dentro de la persona o en el ambiente que provoca una respuesta.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

Interacción: Es la acción que se ejerce recíprocamente entre dos ó más grupos, personas y agentes.

Necesidad Básica Humana: Requisitos fisiológicos, afectivos y sociales fundamentales del hombre para mantener su equilibrio interno y con su entorno.

Negligencia: Permitir pasivamente que empeoren las condiciones de trabajo, incluye el ausentismo o retrasos crónicos de esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

Organización: Son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo, están compuestas por subsistemas interrelacionadas que cumplen funciones y actividades.

Trabajo: Es el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidad.

Valores: Son un conjunto de pautas que la sociedad establece para las personas en las relaciones sociales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo contiene, el diseño de la investigación y tipo de estudio a realizar, la población objeto de estudio, el método e instrumento para la recolección de los datos, la prueba de validez y la confiabilidad del instrumento y finalmente el procedimiento para la recolección de la información y la técnica para el análisis estadístico.

3.1 Diseño de la Investigación

El estudio, se enmarcará dentro de lo que se conoce como una investigación de campo, según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003), la reseña como la: "recolección de los datos que realiza el investigador en el mismo lugar donde ocurren los acontecimientos con el propósito de describirlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir su ocurrencia". (Pág. 5). En base a ello, esta investigación se dice que es de campo, porque los datos fueron recolectados directamente de las (os) profesionales de enfermería de atención directa que laboran en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital,.

Por otra parte, el estudio es no experimental definido por Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C; y Baptista Lucio, P. (2003), como: "...estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en sus ambientes naturales para después analizarlos". (Pág.269). Así pues, en este trabajo las autoras del mismo establecen que es no experimental ya que

observarán los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural sin alterarlos para luego analizarlos.

Así mismo es univariable, que de acuerdo a Pólit, B y Hungler, D. (2000), dicen que: "proporciona información sobre la ocurrencia, frecuencia o valor promedio de la variable de investigación sin que se realice alguna interrelación". (Pág.208). En este caso, este trabajo es univariable porque sólo se estudió una variable.

3.2 Tipo de Estudio

Es descriptivo, según Alvarado, L (2006), es aquella que: "refiere e interpreta minuciosamente lo observado, incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos". (Pág.39)". Por ello, la investigación es descriptiva porque se describen las características de la población a estudiar.

Por otra parte el estudio es transversal, según Pineda; E; Alvarado, E y Canales, F (2006) exponen que: "estudian las variables simultáneamente en determinado momento haciendo un corte en el tiempo". (Pág. 136). En este particular, se considera que es transversal porque se determinará la satisfacción laboral de las(os) EAD que laboran en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Durante el Primer Semestre del año 2011.

3.3 Población y Muestra

Según Castillo, J. (2003), define la población finita como: "aquella que está formada por un limitado número de elementos". Ref.www.monografias.com/trabajos15/estadistica/estadistica.shtml. En este sentido la población está conformada por 30 EAD,

estudiándose la totalidad de ella; y por ser pequeña no se consideró necesario aplicar técnicas de muestreo.

3.4 Método e Instrumento para la Recolección de Datos

Para Arias, F. (2006), un instrumento de recolección de datos está referida a: "cualquier recurso dispositivo o formato (en papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información". (Pág. 69). En este estudio, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta aplicando como instrumento un cuestionario contentivo de 30 preguntas dirigidas a recabar información sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo.

Por otro lado, el cuestionario que se diseñó fue estructurado de la manera siguiente: carta de presentación, instrucciones generales. Parte "A" con algunas preguntas que responden a datos socio-laborales, donde los encuestados responderán marcando con una equis (X) en el espacio en blanco indicado para la respuesta correspondiente. En la parte "B" contentiva de 30 ítems en escala tipo Likert de tres alternativas: Muy Satisfecha (o), Poco Satisfecha (o) y Nada Satisfecha (o), lo cual permitirá recabar información en función de la variable, dimensión, indicadores y subindicadores.

3.5 Procedimiento para la Validez y Confiabilidad

3.5.1 Validez

Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2003)., la definen como: "el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir". (Pág.346).

El instrumento antes de aplicarlo fue sometido a juicio de expertos con profesores que laboran en la docencia expertos en el área de metodología de la investigación con estudios de cuarto nivel, y Licenciadas en Enfermería, quienes una vez revisado emitieron su opinión haciéndoles las correcciones requeridas.

3.5.2 Confiabilidad

Para aplicar el cálculo de la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a un grupo de cinco profesionales de enfermería que no forman parte de la población objeto del estudio, pero presentan características similares a los sujetos de la investigación.

La confiabilidad para Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2005), consiste en el: "procedimiento empleado para calcular el grado de error en un instrumento de medición": (Pág. 134).

La confiabilidad o congruencia en la medición se realizó aplicándole a los resultados obtenidos el método de consistencia interna de Alpha de Crombach, utilizando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \frac{S_t^2 - \sum_{vt}}{S_t^2}$$

Donde:

K= el número de preguntas o ítems.

\sum_{vt} = la suma de la varianza de cada ítem.

S_t^2 = la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

Resultando $\alpha = 0,87$ lo cual revela que la consistencia interna del cuestionario es altamente confiable.

3.6 Procedimiento para la Recolección de la Información

Para recolectar la información se procedió de la siguiente manera:

- Se envió comunicación a las Autoridades de la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Explicando los propósitos y objetivos del estudio, solicitándoles al mismo tiempo su apoyo para la realización del mismo.
- Una vez obtenida la autorización se les informó a las (os) profesionales de enfermería de atención directa sobre el objetivo del trabajo a realizar, solicitándoles así mismo su apoyo y garantizándoles la confiabilidad de la información recolectada.
- El instrumento se aplicó de manera individual a todas (os) las (os) EAD en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. En horas diurnas en el horario comprendido de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12: 00 p.m. y de 2: 00p.m. a 6: 00. p.m.

3.7 Técnicas de Análisis

En la tabulación de los datos se diseñó un formato para su organización. Una vez recolectada la información, se procedió a tabular los datos en una matriz de doble entrada para resumirlos y facilitar su análisis, utilizando para ello el programa computarizado Excel para Windows 2005, se aplicó la estadística descriptiva por medio de frecuencias absolutas y porcentajes para elaborar los cuadros estadísticos contentivos de la información, sustentada además en gráficos. Los resultados reflejan las opiniones de las (os) Profesionales de Enfermería de atención directa que participaron en la presente investigación.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo, se refiere en un primer momento a la presentación de los resultados que se obtuvieron tras la aplicación del instrumento, con el objeto de determinar la Satisfacción Laboral de las (os) profesionales de Enfermería en la Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Por otra parte, se describe el análisis e interpretación de los resultados en función de los objetivos formulados para fines del estudio.

4.1. Presentación de los Resultados

Para efecto del análisis de los resultados, se aplicó la estadística descriptiva, se adaptaron las frecuencias absolutas y los porcentajes en función de las tres alternativas de respuestas: Muy Satisfecha (o) , Poca Satisfecha (o) y Nada Satisfecha (o). , considerando la variable, dimensión, indicadores y subindicadores.

Igualmente la interpretación de la información se realizó destacando los datos de mayor significancia en cada uno de los ítems. Obteniéndose los datos a través del programa SPSS V-7 para Windows 2005 y se complementan con gráficos adecuados al tipo de datos procesados.

CUADRO No.1

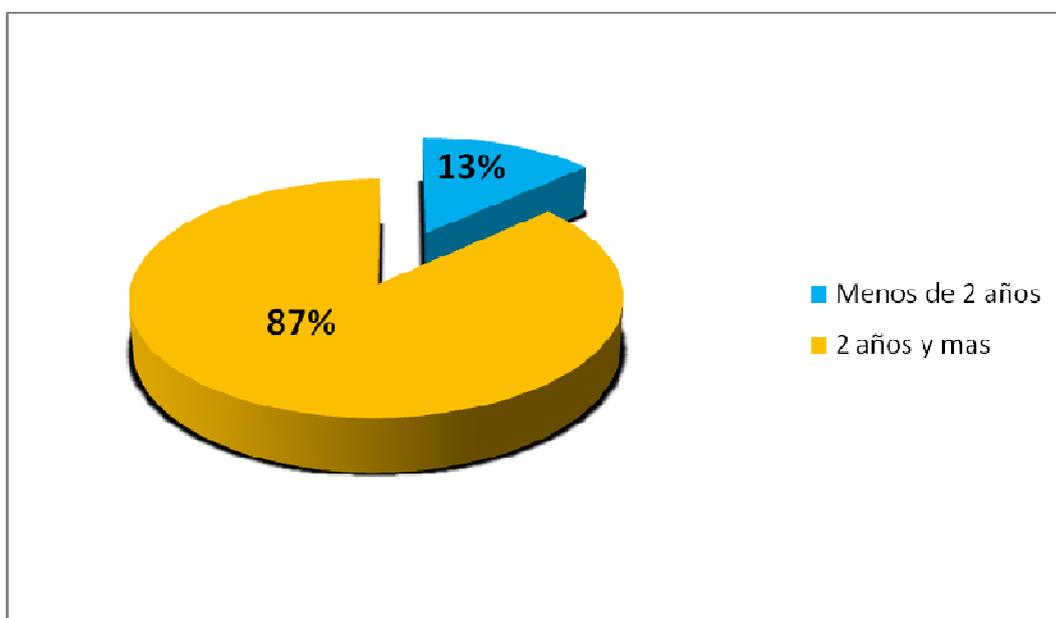
Distribución Absoluta y Porcentual de los Años de Servicio de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre. Año 2011.

AÑOS DE SERVICIO	Fa	%
Menos de 2 años	04	13
2 años y más	26	87
Total	30	100

Fuente: Instrumento Aplicado

GRÁFICO No. 1

Distribución Porcentual de los Años de Servicio de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa. Clínica Rescarven. El Paraíso Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre. Año 2011.



Fuente: Cuadro No. 1

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Cuadro y Gráfico No.1, se evidencia que 13% de las(os) encuestadas (os) respondieron tener menos de 2 años en la institución, y 87% expresaron tener 2 años y más, lo cual puede favorecer al estudio, ya que, mientras más años se tenga en la institución se van afianzando los sentimientos de pertenencia, identidad y compromiso con la misma.

CUADRO No. 2

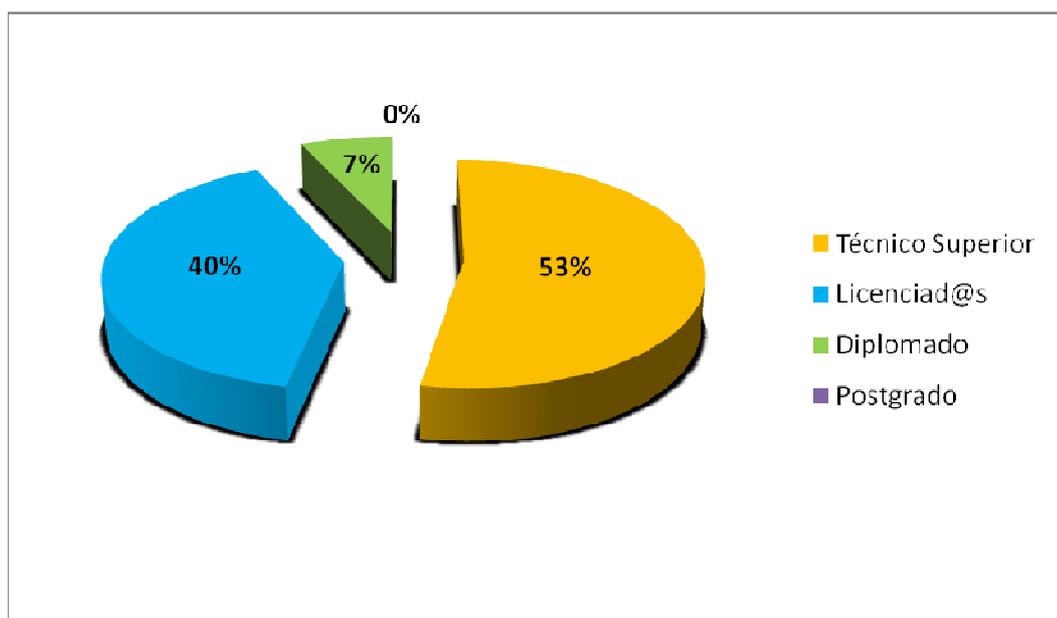
Distribución Absoluta y Porcentual de la Formación Académica de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre 2011.

Formación Académica	Fa	%
Técnico Superior	16	53
Licenciadas (os)	12	40
Diplomado	2	7
Postgrado	0	0
Total	30	100

Fuente: Instrumento Aplicado.

GRÁFICO No.2

Distribución Porcentual de la Formación Académica de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa. Clínica Rescarven .El Paraíso. Caracas. Dto.Capital. Primer Semestre 2011



Fuente: Cuadro No. 2

Análisis

Los datos recolectados en el Cuadro y Gráfico No. 2 en relación a la Formación Académica se observa que 53% de las Enfermeras (os) de Atención Directa son Técnico Superiores; 40% Licenciadas en Enfermería, 7% de ellas han realizado Diplomado y Ninguna (o) tienen estudios de IV Nivel. Situación que pone de manifiesto que éste personal de enfermería tiene el Nivel Universitario requerido, sin embargo apenas

7% de ésta población tiene Diplomado, y ninguna (o) han continuado la prosecución de estudios para la Licenciatura en Enfermería, así como tampoco han realizado estudios de IV nivel, situación que demuestra el poco interés que demuestra la organización y sobre todo la gerencia en enfermería en incentivar a éstas (os) profesionales en continuar con su capacitación a nivel superior, tal como lo expone Chiavenato, I. (2001), al expresar, dar oportunidades de crecimiento y efectiva participación a todos los miembros de la organización.

Por lo tanto, la Gerencia debe propiciar el crecimiento profesional de las (os) EAD dándoles todo el apoyo e incentivo necesario para cultivar en ellas (os) el interés y el ánimo que contribuya con su preparación académica y personal sintiendo satisfacción por el éxito alcanzado durante su trayectoria profesional, en pro de los usuarios, de la organización y de sí misma.

CUADRO No.3

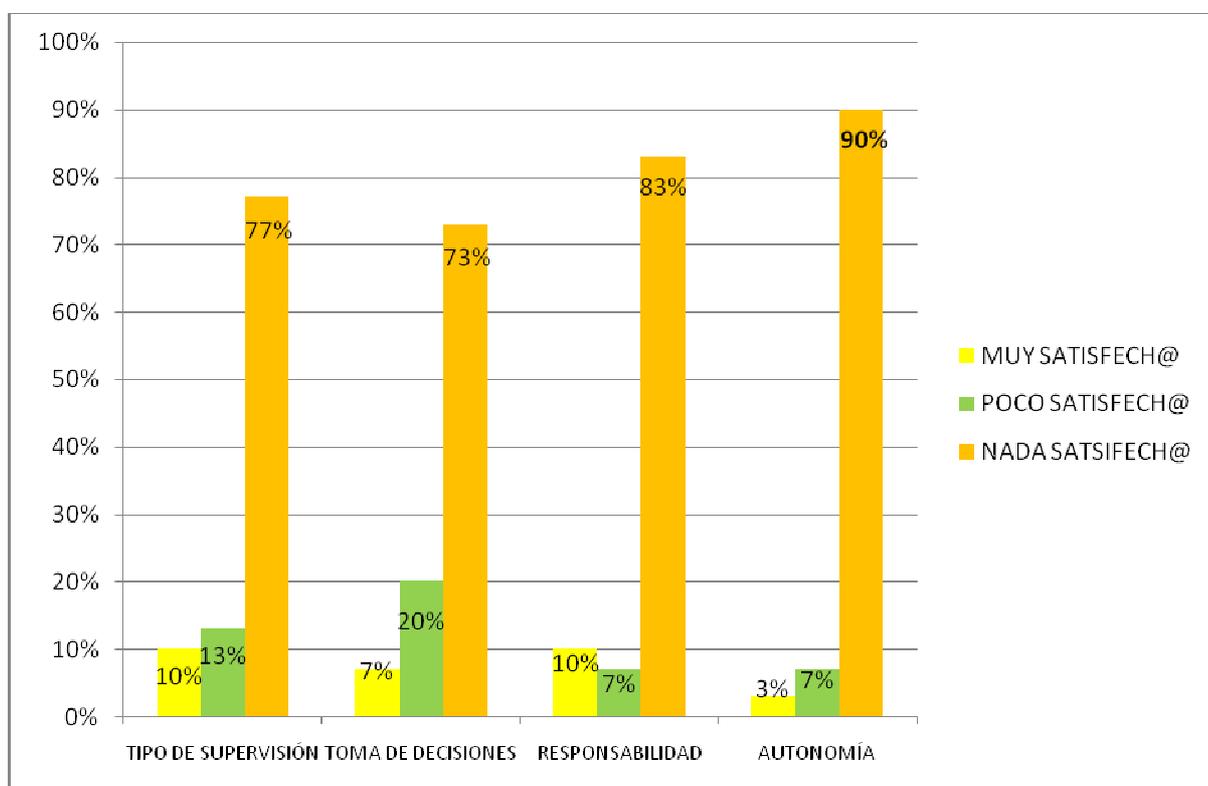
**Distribución Absoluta y Porcentual de las Respuestas de las (os)
Profesionales de Enfermería de Atención Directa
Relacionadas con el Indicador Características del Trabajo. Clínica
Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital.
Primer Semestre 2011**

Ítems	Muy Satisfecha (o)		Poco Satisfecha (o)		Nada Satisfecha (o)		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Subindicadores								
Tipo de Supervisión	3	10	4	13	23	77	30	100
Toma de Decisiones	2	7	6	20	22	73	30	100
Responsabilidad	3	10	2	7	25	83	30	100
Autonomía	1	3	2	7	27	90	30	100

Fuente: Instrumento Aplicado

GRÁFICO No. 3

Distribución Porcentual de las Respuestas de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa Relacionadas con el Indicador Características del Trabajo. Clínica Rescarven. El Paraíso Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre 2011



Fuente: Cuadro No. 3

Análisis

Los resultados expuestos en el Cuadro y Gráfico No. 3 relacionados al Tipo de Supervisión, determinaron que 77% de las (os) encuestadas (os) se sienten Nada Satisfechas (os), 13% señalaron estar Poco Satisfechas (os) y 10% opinó estar Muy Satisfechas(os).

Datos que evidencian, que la Supervisora de enfermería demuestra ciertas debilidades en relación al tipo de supervisión que realiza resultando un obstáculo para que ejerza su función en éstas profesionales, que en lugar de ser controladora estimule la creatividad y la iniciativa para que de esta manera, no sólo esté abierta a las relaciones interpersonales sino también sea capaz de influir sobre los demás y sobre sí misma; tal como propugnan Bach Bach, C y Otoyá,L. (2004), cuando puntualizan que la supervisión es la apreciación valorativa que realiza el trabajador en su relación con el jefe directo y respecto a las actividades cotidianas.

Por lo tanto, se puede afirmar que el supervisor de enfermería debería invertir la mayor parte de su tiempo para escuchar, comunicarse, y verificar directamente la forma de trabajar de sus supervisados, retroalimentando el proceso, dirigiéndose a ellas con palabras de aliento que les produzca satisfacción laboral en el ejercicio de sus actividades.

Por otro lado, referente a la Toma de decisiones para la alternativa Muy Satisfecha (o) se obtuvo 7%; para la alternativa Poco Satisfecha (o) 20% y para la alternativa Nada Satisfecha (o) 73%.

De allí, se infiere que el Gerente de Enfermería no fomenta el intercambio de opiniones entre las (os) EAD para buscar alternativas de solución a los problemas presentados en las unidades de atención, lo que trae como consecuencia que se dificulte la armonía y coherencia del grupo y por ende su eficiencia.

Es así, que López Cerero, L. (2005), dice que la toma de Decisiones consiste en el proceso de identificar los problemas y la oportunidad para resolverlos.

Así pues, que el supervisor de Enfermería debe tomar en cuenta a las personas que integran el equipo para que participen en la búsqueda de las acciones pertinentes para tomar una decisión; este supervisor no debe encaminarse sólo a tomar una decisión sino en buscar los cursos de acción para decidir, tomando en cuenta que la opinión de su personal es muy importante en la solución de problemas.

En lo que respecta a la Responsabilidad, 10% expresaron sentirse Muy Satisfechas (os); 7% Poco Satisfechas (os) y 83 % Nada Satisfechas (os).

Lo cual señala, la importancia que tiene el hecho de que el Gerente de Enfermería entregue y explique las funciones específicas a las (os) EAD a fin de concretar y delimitar la responsabilidad de estas (os) profesionales esperando en ello la eficiencia y la eficacia en el trabajo exigido.

De esta manera, Snow, J. (2002), expresa que la responsabilidad es el sentimiento que los empleados tienen de esa gran autoridad que se ha delegado en ellos es el grado en que ellos pueden ejecutar sus trabajos sin tener que verificar todo con sus jefes y sentirse totalmente responsables por el resultado.

Así pues, se hace necesario que el gerente de enfermería descubra las debilidades de su personal para transformarlas en fortalezas, delegando en ellas la autoridad que requieren lo que garantiza la eficiencia en el trabajo realizado y por ende su satisfacción laboral.

De acuerdo a la Autonomía, 3% respondió sentirse Muy Satisfecha (os); 7% Poco Satisfecha (o); y 90% Nada Satisfecha (o).

Se infiere de estos resultados que el Gerente de Enfermería no proporciona libertad, e independencia a las (os) EAD en la programación de su trabajo.

Tal como lo expone Carrera, J, (2010), al señalar que la autonomía es la capacidad del individuo de autodeterminarse ya sea por su propia voluntad (cae en la cuenta de la Ley Universal , Kant) o ya sea porque nada interfiere con su decisión en el trabajo.

Este enfoque significa, que las (os) EAD deben contar con el apoyo de la organización y de los supervisores en general creando un clima de confianza y ayuda que fortalezca las potencialidades de su personal para actuar con libertad y autoridad en el cumplimiento de sus labores asignadas acorde a su área de competencia , lo cual redundará en su satisfacción laboral.

CUADRO No. 4

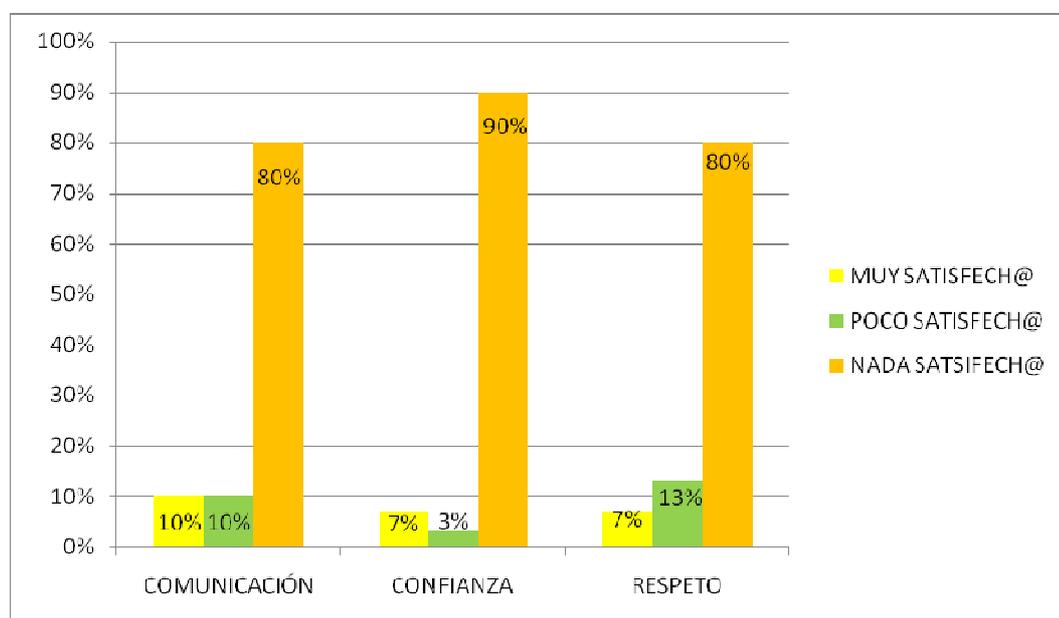
Distribución Absoluta y Porcentual de las Respuestas de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa Relacionadas con el Indicador Relaciones Interpersonales. Clínica Rescarven El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre 2011

Ítems	Muy Satisfecha (o)		Poco Satisfecha (o)		Nada Satisfecha (o)		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Subindicadores								
Comunicación	3	10	3	10	24	80	30	100
Confianza	2	7	1	3	27	90	30	100
Respeto	2	7	4	13	24	80	30	100

Fuente: Instrumento Aplicado.

GRÁFICO No.4

Distribución Porcentual de las Respuestas de las Profesionales de Enfermería de Atención Directa Relacionadas con el Indicador Relaciones Interpersonales. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre 2011.



Fuente: Cuadro. No. 4

Análisis

En el Subindicador Comunicación en el Cuadro y Gráfico.No. 4, se evidencia que en igual porcentaje 10% las Enfermeras de Atención Directa respondieron sentirse Muy y Poco Satisfechas (os), mientras que el 80% respondieron sentirse Nada Satisfechas (os).

De éstos resultados se infiere, que existen limitaciones en el proceso comunicacional que establece el supervisor de enfermería con las (os) EAD limitando el mantenimiento de unas adecuadas relaciones interpersonales que permita la interacción y la convivencia sana entre todos los integrantes de la organización..

Tal como lo menciona Dugas, B. (2000), donde reseña que la comunicación es el proceso por el cual una persona trasmite a otra pensamientos, sentimientos e ideas.

Es por ello, que una adecuada comunicación entre el gerente y las (os) EAD debe ser el eslabón que fomente un clima laboral armónico, donde prevalezca la paz y la convivencia entre los compañeros de trabajo y otros miembros del equipo de salud lo que proporcionará la satisfacción en el trabajo de éstas (os) Profesionales y la eficiencia en el cuidado humano que se le preste a los usuarios.

Referente al subindicador Confianza, se evidenció en el Cuadro y Gráfico.No. 4 que 7% de éstas (os) profesionales se sienten Muy Satisfechas (os); 3% Poco Satisfechas (os) y un 90% Nada Satisfechas (os).

De éstos resultados, se deduce que se requiere del Gerente de Enfermería la creación de un entorno que transmita seguridad, apertura al cambio, autonomía, trabajo en equipo y confianza a las (os) EAD, que permita el acercamiento con éste personal para que actúen en forma enfática en la solución de problemas surgidos del quehacer profesional.

Señalan Kozier, B; ERB, G; Blais, K Y Wilkinson J. 1999, que la confianza es la dependencia de alguien sin que haya dudas ni problemas y la creencia de que otra persona es capaz de ayudar en momentos difíciles.

Esto destaca pues, la importancia que tiene la reciprocidad que debe haber entre el Gerente de Enfermería y las Enfermeras (os) de Atención Directa para el buen funcionamiento de la organización, que permita a éste personal asumir actividades y funciones de manera efectiva por el compromiso contraído con el supervisor (a) con la seguridad y la confianza que les proporcionará la ayuda requerida para enfrentar algunas eventualidades durante la realización de su práctica profesional en beneficio del usuario, familia y comunidad sintiendo satisfacción por la labor ejecutada.

Referente al Respeto, se observa en el Cuadro y Gráfico.No.4 que 7% de las (os) encuestadas (os) respondieron sentirse Muy Satisfechas (os); 13% se sienten Poco Satisfechas (os) Y 80% expresaron sentirse Nada Satisfechas (os).

Es pertinente señalar, la importancia que reviste el respeto para éstas (os) Profesionales por parte del Supervisor de Enfermería ya que el mismo lleva implícito la aceptación incondicional de la persona como tal, de sus cualidades, actitudes y opiniones, aceptarlo con sus defectos y virtudes.

Tal como lo señala Marlins, D. (2004), donde dice que el respeto significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad se acoge siempre a la verdad, no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño.

De lo citado se desprende pues que, el gerente de enfermería debe dirigirse con respeto, tolerancia y aceptación a las (os) EAD ya que como seres humanos que son tienen diferentes valores, por lo que requieren de su apoyo y de una valoración positiva por el simple hecho de ser personas, lo cual le proporcionará su satisfacción laboral, personal y profesional.

CUADRO No. 5

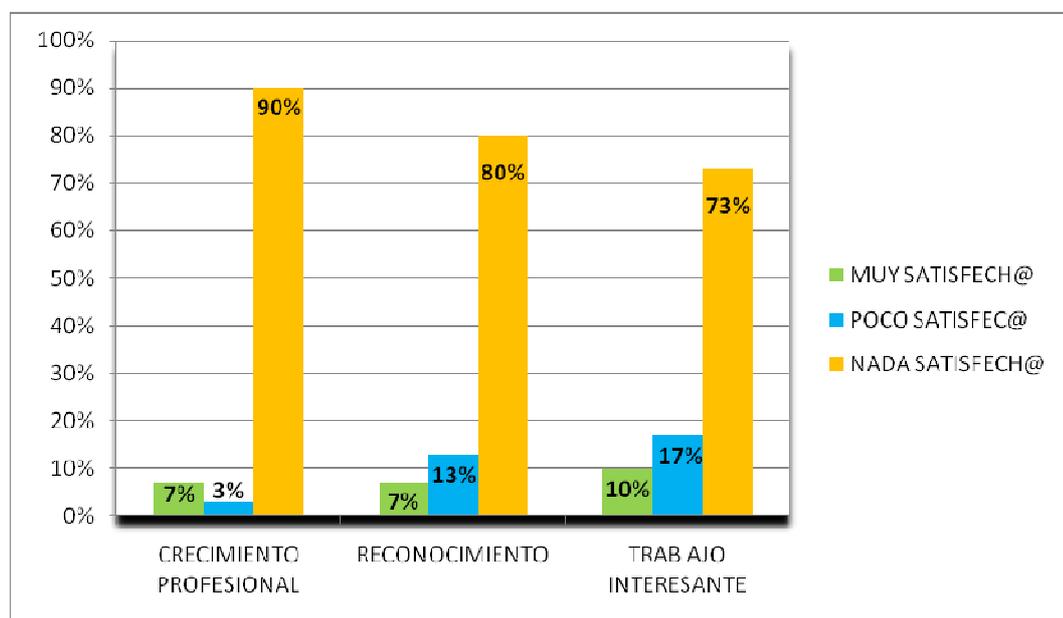
**Distribución Absoluta y Porcentual de la Respuestas de las (os)
Profesionales de Enfermería de Atención Directa
Relacionadas al Indicador Recompensas. Clínica Rescarven. El
Paraíso. Caracas. Dto. Capital. Primer Semestre Año 2011.**

Ítems	Muy Satisfecha (o)		Poco Satisfecha (o)		Nada Satisfecha (o)		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Subindicadores	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%
Crecimiento Profesional	2	7	1	3	27	90	30	100
Reconocimiento	2	7	4	13	24	80	30	100
Trabajo Interesante	3	10	5	17	22	73	30	100

Fuente: Instrumento Aplicado

GRÁFICO No. 5

Distribución Porcentual de las Respuestas de las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa Relacionadas al Indicador Recompensas. Clínica Rescarven. El Paraíso. Caracas. Dto. Capital Primer Semestre 2011.



Fuente: Cuadro. No. 5

Análisis

De acuerdo con los resultados en el Cuadro y Gráfico No. 5 relacionado al Crecimiento Profesional, los resultados expresan que 7% de éstas (os) EAD dicen sentirse Muy Satisfechas (os); 3% Poco Satisfechas (os) y 90% expresó sentirse Nada satisfecha (o).

Cifras que indican, que son muy pocas las oportunidades que el Gerente de Enfermería les brinda a éste personal para actualizar y adquirir nuevos conocimientos que le ayuden a mejorar su práctica profesional.

En este sentido, Carribero, A. (2007), dice que la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo y a las actitudes frente a aspectos de la organización.

Es por ello, que la Gerencia de Enfermería debe dar oportunidad y motivar a las (os) EAD a que obtengan nuevos conocimientos y actualicen los adquiridos para convertir las debilidades en fortalezas que les ayuden a alcanzar su máximo potencial para que, tengan las capacidades y la preparación de acuerdo a las exigencias de la Profesión de Enfermería y así lograr la satisfacción en el desempeño diario.

En cuanto al Reconocimiento, se puede apreciar en el Cuadro y Gráfico.No. 5 que 7% de éstas(os) profesionales de atención directa respondieron sentirse Muy Satisfechas (os); Poco Satisfechas (os) 13%; y 80% contestaron sentirse Nada Satisfechas (os).

En líneas generales, las respuestas de este personal demuestran que no existe reconocimiento por parte de la Organización ni de la Gerencia de Enfermería.

En este sentido, Cornejo, M. (1995), citado por Ramírez, B y Rozo, A (2001), enfatiza que uno de los elementos mas importantes que todos necesitamos para ser algo en la vida es sentirnos reconocidos social, profesional y técnicamente.

El reconocimiento es una necesidad universal que nos acompaña desde la cuna hasta la tumba, es algo que vive y perdura en nosotros para siempre. Así pues, el Gerente de Enfermería es la persona que por obligación es la mas indicada para promover el reconocimiento a las (os) EAD por mérito y por los esfuerzos individuales abriendo así el camino hacia la eficacia en las acciones propias de enfermería en beneficio de los usuarios, de la profesión y de la institución logrando así obtener su satisfacción por el trabajo realizado.

Referente al Trabajo Interesante, el Cuadro y Gráfico No. 5, señala que 10% de éstas (os) Enfermeras (os) de Atención Directa manifestaron sentirse Muy Satisfechas (os), 17% Poco Satisfechas (os) y 73% Nada Satisfechas (os).

Se puede plantear, que la Gerencia de Enfermería debe buscar estrategias que enriquezcan la labor de éste personal que las (os) motive a crear ideas nuevas y estimulantes, utilizando todo su potencial en actividades creativas y ponerlas en práctica facilitando así la solución de problemas.

Chiavenato, I. (2000), dice que aunque no exista un estándar para medir la satisfacción de un empleado en el trabajo, en la medida que sus actividades sean menos repetitivas, se encuentren definidas, sean interesantes y exigentes mejores resultados se obtendrán.

Esta expresión del autor, permite inferir que cuando el supervisor de enfermería tome en cuenta a las (os) EAD asignándoles actividades que sean interesantes, motivadoras, claras, y le proporcione retroalimentación, ellas (os) le darán significado al cargo mostrando así la competencia en la ejecución de lo que le han asignado y satisfacción por la labor realizada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A Continuación, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron se plantean las siguientes conclusiones y recomendaciones en relación al objetivo general y específicos.

5.1. Conclusiones

>En relación a los Años de Servicio se puede observar, que un alto porcentaje (87%) de éstas (os) Enfermeras (os) tienen 2 y más años de servicio, lo cual pone de manifiesto que mientras más años de servicio se tenga en la organización más se afianzan los vínculos con ella, internalizando a su vez los valores institucionales.

> En cuanto a la Formación Académica, se pudo determinar que 53% son Técnicos superiores y 40% son Licenciadas en Enfermería, lo cual indica, que todo el personal profesional tiene el nivel universitario sin embargo, se hace necesario por parte de la gerencia de enfermería incentivar y contribuir con el crecimiento profesional de este personal en aras de mejorar la calidad de su práctica profesional. Destacándose como debilidad que ninguna (o) de las (os) encuestadas (os) no hayan continuado con la prosecución de estudios respecto a la Licenciatura en Enfermería y tampoco hayan realizado estudios de IV nivel.

> En lo que respecta al Indicador Características del Trabajo, las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa manifestaron su opinión divididas con un 23% entre Muy Satisfechas (os) y Poco Satisfechas (os), quedando 77% ubicadas en la alternativa Nada Satisfecha (o)

Lo que evidencia, la existencia de deficiencias en la Gerencia de Enfermería respecto al Tipo de Supervisión que realiza en este personal dirigida al fomento y mantenimiento de un clima armónico, saludable y gratificante trabajando en equipo para la solución de problemas con alto sentido de responsabilidad, libertad e independencia en la programación de su trabajo en beneficio de la institución, del usuario y de ellas (os) mismas (os).

> Referente a las Relaciones Interpersonales, un porcentaje sumamente significativo 90% quedó ubicado en el sub indicador Nada Satisfecha (o) quedando demostrado, que hay debilidades significativas entre la Gerencia de Enfermería y éstas Enfermeras (os) para el desarrollo de unas relaciones humanas encaminadas a fortalecer la comunicación, la confianza y el respeto entre todos los miembros involucrados en la realización de las actividades propias de su que hacer diario, para elevar y mantener los niveles de competencia en su ejercicio profesional.

> En lo que se refiere a los resultados sobre las Recompensas, queda evidenciado que un alto rango de las respuestas de las EAD quedó ubicado en 90% lo que indica que existe en ellas (os) limitantes en donde el crecimiento profesional ,el reconocimiento, y el trabajo interesante son factores que inciden en las actitudes de este personal la cual, está vinculada con la motivación que sienten en la realización de las actividades en el trabajo para lograr así su satisfacción laboral, personal y profesional.

5.2 Recomendaciones

Una vez analizados los resultados se formulan las siguientes Recomendaciones.

> Incentivar a las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa a continuar con su preparación Académica, contribuyendo así con su crecimiento personal y profesional, para brindar una atención de Enfermería de calidad.

> Informar a la Gerencia de la Clínica Rescarven los resultados de la investigación con el objeto de darles a conocer la situación encontrada y se motiven a indagar sus causas y de esta manera implementar estrategias que contribuyan a eliminar los factores que están incidiendo en la satisfacción laboral de éstas (os) profesionales de Atención Directa.

> Dar a conocer los resultados del estudio a las (os) Profesionales de Enfermería de Atención Directa manifestándoles que su participación permitió recolectar información valiosa , y al mismo tiempo motivándolas a seguir la lucha con interés y entusiasmo de sus derechos para así contar con una Gerencia de Enfermería que tenga la capacidad requerida para liderar con excelencia.

> Exhortar a la Gerencia de Enfermería a que implemente estrategias motivacionales que eleven la satisfacción laboral de las EAD para de esta manera lograr elevar al máximo su rendimiento en las labores a ejecutar lo cual redundará en beneficio de la institución, del usuario y de sí mismas.

> Promover por parte de la Gerencia de Enfermería encuentros dirigidos a despertar el interés hacia el mejoramiento de la práctica profesional para fortalecer las debilidades y promover el progreso a la excelencia del quehacer Profesional realizando así la imagen de Enfermería.

> Dar a conocer los resultados de la investigación en otras Instituciones para que sean utilizados como bases teóricas para otros estudios que tengan relación con el tema.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado, L. (2006). **Metodología de la Investigación**. 5ª. Edición. Ed. Episteme. Caracas. Venezuela.

Álvarez, L. (2005). **Características Individuales y Factores que intervienen en la tarea**. Doc. en línea. www.monografias.com....html>.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica** Ed. Episteme. Caracas. Venezuela.

Bach Bach, C; y Otoya, L.. (2004). **Relación entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en los Agentes de Empresa de Seguridad Esvicsac. S.A.L.T.D.A. de la Ciudad de Trujillo. Perú**. Doc. en línea. www.monografias.com>salud>general. Bajado No/3/2010. Hora: 7:00.p.m.

Balderas, M. (2004). **Administración de los Servicios de Enfermería**. 11ª. Edición. Ed. MacGrawHill-Interamericana México.

_____.(2009). **Administración de los Servicios de Enfermería**. 5ª. Edición. Ed. MacGrawHill-Interamericana. México.

_____.(2005). **Administración de los Servicios de Enfermería**. 4ª, Edición. Ed. MacGrawHill- Interamericana. México.

Bastidas, E. (2003). **Las Relaciones Interpersonales. Creatividad e Innovación**. Ed. Prentice- Hall.México.

Bermejo, F. (2002). **La Ética del Trabajo Social**. Bilbao Desclie De Brouwer, S.A.

Carbonell, F. (2004). **La Importancia de Educar para la Confianza**. Doc. en línea. www.eumed.net/ce/2010/a/gln2. Bajado. Feb/6/2010. Hora: 9:00.p.m.

Carrera, J. (2010). **Concepto de Autonomía. Argumentos y Criterios**. Doc. en línea. www.monografias.com>filosofía. Bajado. Mar/7/2010. Hora: 5:00.p.m.

Carribero, A. (2007). **Capacitación y Desarrollo**. Doc. en línea. wikilearning.com/...capacitación-y-desarrollo. Bajado. Abril/4/2010. Hora: 2:00.p.m.

Castillo, J. (2003). **Estadística**. Doc. en línea .www.monografias.com/trabajos15/estadistica/estadistica.shtml. Bajado Abril/12/2010. Hora: 8:30.p.m.

Contreras, B. (2003). **El Poder de la Identidad**. Ed. UOC. Barcelona.

Chiavenato, I. (2002). **Gestión del Talento Humano**. Ed. MacGrawHill-Interamericana, S.A.Bogotá.DC. Colombia.

_____. (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 7ma.Edición. Ed. MacGraw-Hill. Interamericana. México.

_____. (2000). **Administración de Recursos humanos**. 5ª. Edición. Ed. MacGrawHill-Interamericana .Santa Fe de Bogotá.Colombia.

_____. (2001). **Administración. Proceso Administrativo**.3era. Edición Ed. MacGraw-Hill. Interamericana. S.A.Bogotá, DC. Colombia.

.Chilma, E. (2009). **La Responsabilidad y su Importancia dentro de las Organizaciones**. Resumen. Mérida. Venezuela.

Davis, K y Newstrom, J. (2003). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. 11ª. Edición Ed.MacGraw-Hill. Interamericana. México.

Dugas, B. (2000).**Tratado de Enfermería Práctica**. Ed. MacGraw-Hill.Interamericana.México.

Fernández, B. (2000). **Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción. Chile**. Doc. en línea.www.scielo.cl/scielo.php. Bajado Julio/9/2010.Hora: 10:00.p.m.

Flores, A y Pacheco, L. (2004). **La Motivación Laboral de las Enfermeras (os) de Atención Directa que trabajan en el Centro Policlínico de Valencia. Edo. Carabobo**. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciada en Enfermería. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina.Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Garette, M. (2001). **La Comunicación y la Motivación como Estrategia del Desarrollo Organizacional de los Servicios de Salud**. Resumen. Universidad Santa María. Caracas. Venezuela.

Gillies, E. (2000). **Gestión de Enfermería**. 2ª. Edición. Ed.Masson - Salvat. Barcelona.

Guillén Gestoso, C y Guil, R. (2000). **Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales: Clima, Motivación, Cultura. Selección.** Ed.MacGraw-Hill.Interamericana. México.

Hernández. E. (2009).**Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería asignado a los Operativos de la Misión Milagro en la Ciudad Hospitalaria “Dr. Enrique Tejera”.** Valencia. Edo. Carabobo. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciada en Enfermería. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela.Caracas.

Hernández Sampieri R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2003).**Metodología de la Investigación.** Ed. MacGraw-Hill. Interamericana. Santa Fe de Bogotá. Colombia.

Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2005). **Metodología de la Investigación.** Ed.MacGraw-Hill.Interamericana.México. D.F.

Herrera, N. (2009). **La Satisfacción Laboral y la Toma de Decisiones y su Influencia dentro de las Organizaciones.** Doc.en línea.www.agoradeenfermería.enf/files/...Bajado Oct/4/2010. Hora: 10:00.p.m.

Infante, H. (2005). **Satisfacción de las Enfermeras de atención Directa en cuanto a Condiciones de Trabajo. Incentivos y Ambiente Laboral en el Servicio de Pediatría del Hospital Universitario “Dr. Ángel Larralde”.** Valencia. Edo. Carabobo- Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciada en Enfermería. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela.Caracas.

Jhonson, M. (2007). **Sociología de la Educación.** Ed.Pearson. Educación.Madrid.

Koontz, H y Weirich, H. (2001). **Administración. Una Perspectiva Global.** 11ª. Edición. Ed.MacGraw-Hill. Interamericana. México.

Kozier B; Erb, G; Berman, A y Snyder, S. (2005). **Fundamentos de Enfermería.** Vol. 1. 7ª. Edición. Ed.MacGraw-Hill.España.

Kozier, B; Erb, G; Blais, K y Wilkinson, J. (1999). **Enfermería Fundamental. Conceptos. Procesos y Práctica.** 5ª. Edición. Vol.1. Ed.MacGraw-Hill.Interamericana.México.

Ley del Ejercicio Profesional de Enfermería. (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.38.26. Sept. 2005.

Leonel Adela, A. (2008). **Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Hospital General de México**. Doc. en línea. www.conamed.gob.mx. Bajado Mar/22/2010. Hora: 10:00.p.m.

.López, N. (2002). **Cómo Enfrentar los desafíos del Futuro. Motivación y Liderazgo**. Doc. en línea. www.scielo/...es/rtg. Bajado Mayo/20/2010. Hora: 9:00.p.m.

López Cerero, L. (2005). **La Motivación y la Gestión de la Dirección**. Doc. en línea. www.cybertesis.edu.pe/sisbib. Bajado. May/ 11/2010. Hora: 5:00.p.m.

López, A. (2002). **Motivación**. Ed. MacGraw-Hill. Interamericana. México.

Marlins, D. (2004). **Introducción a la Psicología del Trabajo**. Ed. MacGraw-Hill. España.

Martínez, J. (2001). **Calidad de Vida y la Motivación**. Doc. en línea. <http://www.eumed.net/htm>. Bajado feb/10/2010. Hora: 6:00.p.m..

Márquez, M. (2002). **Satisfacción Laboral y Motivación**. Doc. en línea. [.htt://www.monografias.com...>...>RH](http://www.monografias.com...>...>RH) Bajado. Ene/17/2010. Hora: 7:00.p.m.

Marriner, A. (2000). **Gestión y Dirección de Enfermería**. 6ª. Edición. Ed. Harcourt. Barcelona. España.

Medina, E y Otros. (2007). **Motivación en el Trabajo**. Material mimeografiado. Caracas. Venezuela.

Moronta, I. (2006). **Nivel de Satisfacción del Personal Académico del Instituto Pedagógico de Miranda “José Manuel Siso”**. UPEL. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciado en Educación. Caracas. Venezuela.

Muñoz, C; Plaza, S y Otros. (2006). **El Valor de las Relaciones Interpersonales**. Doc. en línea. www.gestiopolis.com//.ers. Bajado Marzo/8/2010. Hora: 11:00p.m.

Pérez, M. (2006). **Satisfacción Laboral**. Monografía. Caracas. Venezuela.

Pineda, E; Alvarado, E y Canales, F. (2006). **Metodología de la Investigación. Manual para el Desarrollo del Personal de Salud**. Ed. Noriega. México. DF.

Pisco, M. (2000). **Satisfacción Laboral y Productividad**. Revista de Psicología. Año. II. No. 5. Colombia.

Prieto, A. (2001). **Crecimiento Profesional**. Revista de Enfermería. Colombia. Doc. en línea. Aprende en línea. udea.edu/co/revistas/index. Bajado .Ene/8/2010. Hora: 7:30.p.m.

Pólit, B y Hungler, D. (2000). **Investigación Científica en Ciencias de la Salud**. 8ª. Edición. Ed. MacGraw-Hill. Interamericana. México. D.F.

Ramírez, B y Rozo, A. (2001). **El Proceso Administrativo y la Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Atención Directa que laboran en el Hospital “Dr. Régulo Pachano Añez”**. Maracaibo. Edo. Zulia. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciada en Enfermería, Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Ramírez, T. (2006). **Características Individuales y la Satisfacción en la Tarea**. Doc. en línea. www.scielo.com/pdf/rhcm. Bajado. Dic/4/2010. Hora: 11:00.p.m.

Ramos, I y Otros. (2004). **Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante**. 4ª. Edición. Ed. MacGraw-Hill. Interamericana. México.

Robbins, S. (2003). **Administración de Personal**. Ed. MacGraw-Hill. Interamericana. México.

Rodríguez, K. (2002). **Concepto de Satisfacción en el Ámbito Laboral**. Resumen. pp.1-16. Caracas. Venezuela.

Rodríguez, A. (2001). **La Responsabilidad en las Organizaciones**. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciado en Educación. UPEL: Barquisimeto. Edo. Lara. Venezuela.

Rojas, F. (2004). **La Motivación y el Comportamiento en la Organización**. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciado en Administración. UPEL: Barquisimeto. Edo. Lara. Venezuela.

Sanabria, A y Triana, V. (2003). **Satisfacción Laboral de las Enfermeras (os) y los Factores que la determinan en la Atención al Usuario de Pediatría del Servicio Autónomo Hospital “Antonio Patricio de Alcalá”**. Cumaná. Edo. Sucre. Trabajo Especial de Grado para optar al Título de licenciada en Enfermería. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Snow, J. (2002). **Estrategia Organizacional. Estructura. Y Proceso.** Ed.MacGraw-Hill.Interamericana.México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (UPEL). **Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestrías y Doctorados.** Caracas. Venezuela.

Velásquez, R. (2004). **La Responsabilidad.** Doc. en línea.www.hedsc.gov.ve/biblioteca.es. Bajado. Feb/2/2010. Hora: 11:00.p.m.

Wong, D. (2000). **Enfermería del Adulto.** Ed.MacGraw-Hill. Interamericana.México.



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN
LABORAL DE LAS (OS) PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE
ATENCIÓN DIRECTA EN LA CLÍNICA RESCARVEN.
EL PARAÍSO. CARACAS.Dtto. FEDERAL.
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011.**

Caracas, 2011.

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

Presentación

Estimada (o) colega

El presente cuestionario, ha sido elaborado con el propósito de obtener su opinión sobre una serie de tópicos relacionados con la Satisfacción Laboral que Ud siente en su área de trabajo.

Sus respuestas, servirán para finalizar la investigación que estamos realizando y así cumplir con el requisito académico para optar al título de Licenciada en Enfermería.

En este orden de ideas, nos lleva a solicitarle su valiosa colaboración en el sentido de responder la totalidad de los ítemes, cuyos resultados de la tabulación de las preguntas, se hará de manera global sin identificar persona alguna, por lo que se garantiza la mayor reserva con la información que suministre.

Agradeciendo de antemano su contribución, quedamos de usted,

Atentamente,

Benítez, María Irene Benítez de Moisés, Betti Espinoza, Roxana

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

Instrucciones Generales

Lea cuidadosamente los enunciados de cada pregunta antes de responder.

En la parte "A" del cuestionario, seleccione la alternativa que considere conveniente y coloque una equis "X" dentro del paréntesis, y en la parte "B" encierre en un círculo la alternativa que considere indicada.

.

Se le agradece responder todos los ítemes.

¡GRACIAS!

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA
PARTE "A"**

Datos Demográficos

Marque con una "X" dentro del paréntesis la alternativa que considere conveniente.

1. Años De Servicio en la Institución

- 0 a 2 Años
- 2 años y más

2. Formación Académica

- Técnico Superior
- Licenciada (o) en Enfermería
- Diplomado
- Doctorado

Parte “B”

A continuación, se presentan un total de 30 ítemes enumerados del 1 al 30, donde usted dispone de (3) alternativas, encierre en un círculo el número de la alternativa que más se ajuste a su criterio.

Muy Satisfecha (o)	_____	_____	_____
Poco Satisfecha (o)	_____	_____	_____
Nada Satisfecha (o)	_____	_____	_____
	<u>Características del Trabajo</u>		
	↓	↓	↓
1. Las orientaciones que recibo del supervisor sobre asignación de las actividades asistenciales, me hace sentir.....	1	2	3
2. El apoyo que recibo del supervisor para compartir experiencias, expectativas y conocimientos, me hace sentir.....	1	2	3
3. La orientación que recibo del supervisor para facilitar mi labor profesional, me hace sentir.....	1	2	3
4. La supervisión que recibo por parte del supervisor cuando realizo las actividades administrativas en el área de atención, me hace sentir.....	1	2	3
5. Tomar decisiones en forma individual en beneficio de la salud del usuario, me hace sentir.....	1	2	3
6. La participación que tengo en la toma de decisiones en mi área de trabajo, me hace sentir.....	1	2	3
7. Tomar decisiones en beneficio de la organización me hace sentir.....	1	2	3
8. La responsabilidad que asumo en el área de hospitalización, me hace sentir.....	1	2	3

Muy Satisfecha (o)	_____	_____	_____
Poco Satisfecha (o)	_____	_____	_____
Nada Satisfecha (o)	_____	_____	_____
9. La responsabilidad que asumo por la calidad de los cuidados que le brindo al usuario, me hace sentir.....	1	2	3
10. La responsabilidad que asumo ante la organización para solventar los problemas en mi área de trabajo, me hace sentir.....	1	2	3
11. Actuar con autonomía dentro de mi área de trabajo en beneficio del usuario, me hace sentir.....	1	2	3
12. Actuar con autonomía dentro del área de hospitalización en beneficio de la organización, me hace sentir.....	1	2	3
13. Actuar con autonomía en la realización de los cuidados del usuario, me hace sentir.....	1	2	3

Relaciones Interpersonales

14. La comunicación entre los compañeros de trabajo, en el área de trabajo, me hace sentir.....	1	2	3
15. La comunicación con el supervisor en mi área de trabajo, me hace sentir.....	1	2	3
16. La comunicación con otros miembros del equipo de salud, me hace sentir.....	1	2	3
17. Ser tratada (o) con confianza por el supervisor de enfermería, me hace sentir.....	1	2	3
18. Ser tratada (o) con confianza por los compañeros de trabajo, me hace sentir.....	1	2	3
19. Ser tratada (o) con confianza por otros miembros del equipo de salud, me hace sentir.....	1	2	3

Muy Satisfecha (o)	_____	_____	_____
Poco Satisfecha (o)	_____	_____	_____
Nada Satisfecha (o)	_____	_____	_____
20. Ser tratada (o) con respeto por parte de mis compañeros de trabajo, me hace sentir.....	1	2	3
21. Ser tratada con respeto por parte del supervisor de enfermería, me hace sentir.....	1	2	3
22. Ser tratada (o) con respeto por otros miembros del equipo de salud, me hace sentir.....	1	2	3

Recompensas

23. Las oportunidades para asistir a eventos científicos por parte de mi supervisor, me hace sentir.....	1	2	3
24. Las oportunidades que recibo por parte de la organización para realizar estudios de cuarto nivel me hace sentir.....	1	2	3
25. La planificación de talleres por parte del supervisor de enfermería para actualizar conocimientos, me hace sentir.....	1	2	3
26. El reconocimiento que recibo por parte de la organización por el desempeño laboral, me hace sentir.....	1	2	3
27. El reconocimiento que recibo por parte del Departamento de enfermería por el desempeño laboral, me hace sentir.....	1	2	3
28. El ascenso que recibo en reconocimiento por el desempeño profesional, me hace sentir.....	1	2	3
29. Las actividades desarrolladas en mi área de trabajo me hacen sentir.....	1	2	3
30. La aceptación de mi creatividad en el área de trabajo por parte de mi supervisor, me hace sentir.....	1	2	3

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ

Yo, _____, en mi carácter de experto en _____, por medio de la presente, certifico que he leído y revisado el instrumento para la recolección de datos que desarrollan las T. S. U. Benítez María Irene; Benítez de Moisés Betty y Espinoza Roxana, realizando las observaciones y sugerencias pertinentes en el Trabajo Especial de Grado que lleva por título: **“SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS (OS) PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ATENCIÓN DIRECTA EN LA CLÍNICA RESCARVEN” .EL PARAISO, CARACAS, DISTRITO CAPITAL, PRIMER SEMESTRE DE 2011.** En consecuencia, manifiesto que dicho instrumento reúne los requisitos para su validación y aplicación.

Certificado que se expide en Caracas a los ____ días del mes _____ de 2010.

Nombre: _____

C.I.Nº: _____

Fecha: _____

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ

Yo, _____, en mi carácter de experto en _____, por medio de la presente, certifico que he leído y revisado el instrumento para la recolección de datos que desarrollan las T. S. U. Benítez María Irene; Benítez de Moisés Betty y Espinoza Roxana, realizando las observaciones y sugerencias pertinentes en el Trabajo Especial de Grado que lleva por título: **“SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS (OS) PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ATENCIÓN DIRECTA EN LA CLÍNICA RESCARVEN”, EL PARAISO, CARACAS, DISTRITO CAPITAL, PRIMER SEMESTRE DE 2011.** En consecuencia, manifiesto que dicho instrumento reúne los requisitos para su validación y aplicación.

Certificado que se expide en Caracas a los ____ días del mes _____ de 2010.

Nombre: _____
C.I.Nº: _____
Fecha: _____

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ

Yo, _____, en mi carácter de experto en _____, por medio de la presente, certifico que he leído y revisado el instrumento para la recolección de datos que desarrollan las T. S. U. Benítez María Irene; Benítez de Moisés Betty y Espinoza Roxana, realizando las observaciones y sugerencias pertinentes en el Trabajo Especial de Grado que lleva por título: **“SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS (OS) PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ATENCIÓN DIRECTA EN LA CLÍNICA RESCARVEN”. EL PARAISO, CARACAS, DISTRITO CAPITAL, PRIMER SEMESTRE DE 2011.** En consecuencia, manifiesto que dicho instrumento reúne los requisitos para su validación y aplicación.

Certificado que se expide en Caracas a los ____ días del mes _____ de 2010.

Nombre: _____
C.I.Nº: _____
Fecha: _____

CONFIABILIDAD

S/ K	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	St ²		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
6	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
																																	192
St	1.8	1	1.5	1.16	1	1	1	1	1	1	1	1	1.16	1.16	1	1.16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30.4	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \cdot \frac{St^2 - \sum v_i}{S_t^2} = \frac{192 - 30.44}{192} = \frac{161.52}{192} = 0.84$$

$$\alpha = \frac{30}{30-1} \cdot \alpha = \frac{30}{29} = 1.03 \times 0.84 = 0.865 \quad \alpha = 0.87$$

Confiabilidad: 0.87 lo cual significa que el instrumento tiene alta confiabilidad.

ANEXOS

