



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA



**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA**

**(Trabajo especial de grado presentado como requisito parcial para optar
al título de Licenciado en Enfermería)**

Autores:

T.S.U. HERRERA DUNESKA

C.I: 15.605.889

T.S.U. PARRA HÉCTOR

C.I: 16.113.378

Tutor:

Lic. Leila Revello

Caracas, Noviembre de 2006

ÍNDICE

Lista de Cuadros.....	IV
Lista de Gráficos.....	VIII
Dedicatoria.....	XII
Agradecimientos.....	XIII
Introducción.....	1

CAPITULO I. EI PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	6
Objetivos de Investigación.....	14
-General	
-Específicos	
Justificación de la Investigación.....	16

CAPITULO II. MARCO TEORICO

Antecedentes de la investigación.....	20
Bases Teóricas.....	29
Satisfacción Laboral.....	29
Percepción Profesional.....	52
Sistema de Variable.....	63
Operacionalización de la Variable 1.....	64
Operacionalización de la Variable 2.....	65
Definición de Términos Básicos.....	66

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

Diseño Metodológico.....	68
Tipo de Estudio.....	69
Población y Muestra.....	70
Método de Recolección de Datos.....	72
Procedimiento para la Recolección de Datos.....	73
Validez.....	74
Confiabilidad.....	75
Plan de tabulación y Análisis.....	75

CAPITULO IV. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

Presentación de los resultados.....	77
-------------------------------------	----

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	113
Recomendaciones.....	119
Referencias Bibliográficas.....	122
Anexos.....	128

Lista de cuadros

Nº	Pág.
1. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Aspectos Organizacionales. <u>Subindicador:</u> Supervisión. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	78
2. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Aspectos Organizacionales. <u>Subindicador:</u> Remuneración. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	81
3. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Aspectos Organizacionales. <u>Subindicador:</u> Comunicación Asertiva. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	84
4. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Motivación <u>Subindicador:</u> Reconocimientos. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	87
5. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Motivación <u>Subindicador:</u> Trabajo en Equipo. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	90
6. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Motivación <u>Subindicador:</u> Recompensas. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	93
7. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Desempeño <u>Subindicador:</u> Responsabilidad. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	96

Nº	Pág.
8. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Desempeño <u>Subindicador:</u> Creatividad. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	99
9. Distribución de los resultados relacionados a la percepción del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Características Internas <u>Subindicador:</u> Experiencias. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	102
10. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Características Internas <u>Subindicador:</u> Personalidad. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006..	105
11. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Características Internas <u>Subindicador:</u> Identidad. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	108
12. Distribución de los resultados relacionados a la percepción del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Características Internas <u>Subindicador:</u> Aspecto Psicoafectivo. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006..	111

Lista de Gráficos

Nº	Pág.
1. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Aspectos Organizacionales. <u>Subindicador:</u> Supervisión. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	80
2. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Aspectos Organizacionales. <u>Subindicador:</u> Remuneración. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.....	83
3. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Aspectos Organizacionales. <u>Subindicador:</u> Comunicación Asertiva. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	86
4. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Motivación <u>Subindicador:</u> Reconocimientos. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	89
5. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Motivación <u>Subindicador:</u> Trabajo en Equipo. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	92
6. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Motivación <u>Subindicador:</u> Recompensas. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006	95
7. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Desempeño <u>Subindicador:</u> Responsabilidad. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	98

Nº	Pág.
8. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Desempeño <u>Subindicador:</u> Creatividad. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	101
9. Distribución de los resultados relacionados a la percepción del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Características Internas <u>Subindicador:</u> Experiencias. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	104
10. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Características Internas <u>Subindicador:</u> Personalidad. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006..	107
11. Distribución de los resultados relacionados a la satisfacción laboral del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Características Internas <u>Subindicador:</u> Identidad. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006.	110
12. Distribución de los resultados relacionados a la percepción del profesional de enfermería. <u>Indicador:</u> Características Internas <u>Subindicador:</u> Aspecto Psicoafectivo. Centro Medico Docente la Trinidad. 1ª Trimestre 2006..	112

Dedicatoria

Duneska

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios todopoderoso, a mi Madre y Padre al mismo tiempo Emperatriz Espinoza.

A mi hijo Alan Jesús, que es el príncipe de mi vida y mi razón de ser.

A mi Padre Francisco Herrera que me observa desde el cielo.

A mi familia por creer en mí.

Héctor

Le dedico este trabajo al Grandioso Dios, a los Santos y a los muertos.

A mi Madre Nancy Requena y a mi Padre Héctor Parra.

Y por supuesto a mis hijos Alanis Valentina y Alan Jesús.

A mi hermana Yezulin Requena por ser tan especial conmigo en todo momento.

Al resto de mi familia que los amo mucho.

Agradecimientos

Duneska:

* Le agradezco a Dios Todopoderoso por darme la fortaleza y el suficiente desempeño para realizar este trabajo de investigación.

* A mi Madre que ha sido mi sostén y mi apoyo por todos estos años, y por creer siempre en mí.

* A Héctor por amarme mucho, permanecer a mi lado, creer en mí y por apoyarme en todo momento.

* A la Lic. Leila Revello por asesorarnos y ayudarnos en la realización de este trabajo.

* A la Profesora Aura por prestarnos su ayuda cada vez que la necesitábamos.

* A todos muchísimas Gracias.... Los queremos mucho

Héctor:

* A Dios padre a los Santos y a los Muertos por llenar mi vida de paz y tranquilidad en los momentos mas difíciles, y dar a mi espíritu fuerza para seguir adelante.

* A mis Padres por hacer de mí la persona que soy.

* A Duneska por amarme tanto.

* A la profesora Leila por aceptar ser nuestro tutor.

* Gracias a todos, se les quiere.

INTRODUCCION

El Profesional de Enfermería tiende a preferir trabajos que les de oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el enfermero (a), disminuyendo la satisfacción. Sistemas de recompensas justas, en este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la Institución. Este sistema debe ser percibido como justo por parte del personal de salud para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario, incentivos y gratificaciones son la compensación que los Profesionales de Enfermería reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los enfermeros (as), lo que a su vez ayuda a la Institución a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es las características que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción del personal de salud. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la Institución son los principales factores que permiten al Profesional de Enfermería establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del enfermero (a) la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la enfermero (a). En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la Institución. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la Institución y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

A los Profesionales de Enfermería les interesa su ambiente de trabajo, que este les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del enfermero (a).

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la Institución, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el personal de salud y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del Supervisor es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los profesionales de Enfermería con Supervisores más tolerantes y considerados están más satisfechos que con Supervisores indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los enfermeros (as) difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder.

De manera general un Supervisor comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los enfermeros (as) y demuestra interés que permitirá una mayor satisfacción. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, esto es muy probable apoyándonos en que los enfermeros (as) que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Por tal motivo, esta investigación tiene como meta, realizar un estudio descriptivo de la satisfacción laboral y la percepción del profesional de enfermería, específicamente en el servicio de Cirugía Ambulatoria del Centro Medico Docente La Trinidad, ubicada en el sureste de Caracas en la Avenida Intercomunal la Trinidad, El Hatillo, Estado Miranda.

Dicha investigación está enmarcada dentro de la modalidad de estudio de campo, puesto que los datos de la misma se recogieron directamente de la realidad; y consta de cinco capítulos.

El Capítulo I trata el problema: planteamiento y formulación del problema, los objetivos de investigación y la Justificación.

El Capitulo II contiene el Marco Teórico: Antecedentes de la investigación, relacionados con las variables de estudios; las Bases Teóricas, en donde se desarrolla la Satisfacción laboral, Aspectos Organizacionales, Motivación y Desempeño, además de la Percepción Profesional el Sistema de variables y su operacionalización y por ultimo una definición de los términos pertinentes a las variables estudiadas.

El capitulo III presenta Diseño Metodológico: Diseño de la Investigación, tipo de estudio, población y muestra, métodos de recolección de datos, validez y confiabilidad del Instrumento, procedimiento para la recolección de los datos y técnicas de análisis.

El Capitulo IV Resultados de la Investigación: muestra el análisis y la interpretación de los resultados.

El Capitulo V presenta la Conclusión y las Recomendaciones.

Por ultimo se reportan las Referencias Bibliográficas y los anexos, en donde se encuentra el instrumento aplicado.

CAPITULO I

PROBLEMA

Planteamiento del problema

Desde sus inicios, el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades básicas, que según Maslow se clasifican en dos categorías: las necesidades primarias y las necesidades secundarias. Asimismo las represento en una pirámide cuya base contiene las necesidades fisiológicas; estas, en conjunto con las de seguridad, constituyen las necesidades primarias. Las necesidades sociales, de estima, de autorrealización son, para el, necesidades secundarias.

La satisfacción de las necesidades varía con la persona; solo cuando el individuo ha satisfecho sus necesidades básicas, su comportamiento se dirige a lograr satisfacciones de mayor complejidad. Al transcurrir de los años la conducta humana se orienta hacia objetivos y metas en respuesta a estímulos internos y externos que percibe, que los impulsa a llevar a cabo sus objetivos; por esta razón la satisfacción personal promueve la capacidad desarrollable de experimentar la existencia consciente del potencial y necesidades reales del individuo, que promueve su desarrollo y lo dota de una organización que tiende al equilibrio de las emociones, el autoestima y la

conducta. De tal manera, el trabajo juega un papel importante en la vida del hombre.

La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, pese a ello, sólo recientemente en la era moderna se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico.

En la edad moderna se inicia un cambio de perspectiva que conducirá a la inversión del planteamiento clásico: exaltación del trabajo y la minusvaloración del ocio. Para Ardila, R (1980) "El trabajo paso a ser la manera de ganar dinero para satisfacer necesidades básicas, obtener estatus, imponerse a los demás y sobresalir" (P.325).

En la era actual postmoderna hay una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que estos se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan. De esta manera serán capaces de adaptarse con mayor éxito a las características del nuevo siglo que recién comienza y a las exigencias de trabajo que varían a la par con el desarrollo de la humanidad, emergiendo así nuevos campos laborales y nuevas profesiones, necesarias para satisfacer los requerimientos de la población.

La mejora del entorno laboral para Enfermería, se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos de manejo avanzado de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermería satisfacción laboral, así como también una gran fuente de riesgos y de estrés, que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.

Existe la percepción de que los profesionales de enfermería que trabajan en servicios altamente estresantes en donde cada minuto se decide entre la vida y la muerte, están mas satisfechos laboralmente que los demás enfermeros (as). Sin embargo en estos servicios se escucha frecuentemente, al igual que en otros, quejas constantes sobre diversos aspectos laborales, bien sea que estén relacionados con la remuneración, el entorno físico, los supervisores, compañeros de trabajo, las diversas actividades que deben realizar que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros.

Herzberg, F. (1959) sugiere que “la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que

de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico” (p.132).

Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras de trabajos que consistía en enriquecer el trabajo entre si y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores.

Locke, E. (1996) plantea que la satisfacción laboral:

Es el producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para el tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción... (P.287).

Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyo que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

En tal sentido, se conoce que en la medida en que la persona se perciba como un ente importante y responsable, así mismo actuará con las

actividades inherentes de su profesión, debido a que el desarrollo del yo profesional está directamente relacionado con el desarrollo del yo persona. Yagosky, R. (1998) define la percepción “como se presenta como una manera específica, única y personal como cada quien interpreta la realidad” (P.880). De donde se deduce que no existe una realidad única, igual o uniforme para todos, sino tantas interpretaciones en el mundo como personas hay sobre la tierra.

Whittaker, J. (1990) define a la percepción como “un proceso bipolar resultado de la captación sensorial, el cual se relaciona con las experiencias previas y que determina la conducta del individuo” (P.258). La percepción siempre será una construcción personal, individual, subjetiva, claramente relacionada por la cultura que influye la conducta de la persona, es decir, cada individuo ha estructurado concepciones de la realidad que permanecen incrustadas en su mentecuerpo y que sirven de fondo, de referencia para las múltiples interpretaciones que realiza.

Actualmente existe una gran cantidad de profesionales en enfermería que permanecen en sus empleos por muchos años, pero a pesar de dicha estabilidad laboral, no se ha visto un cambio concreto en las instituciones de salud que conlleven a la mejora del bienestar de sus empleados (profesionales de Enfermería), sin embargo la enfermería ha avanzado para

convertirse en una disciplina científica, a realizado sus propias bases teóricas y las puso en practica, fomentó el desarrollo académico y profesional de quienes la ejercían; también es cierto que el control completo de la practica, solo se obtendrá, en la medida en que se desarrolle el conjunto autónomo de conocimientos y se difunda la responsabilidad de la profesión ante el público y las instituciones de salud, exigiendo un nivel de excelencia en la educación de los enfermeros (as) que la practican y en los servicios que presta, así como el mantenimiento de aptitudes y posturas de los gerentes de las instituciones de salud, que indiquen y califiquen al profesional de enfermería según su calidad de desempeño y no de sus cualidades personales en cuanto a su imagen profesional, relacionada con su percepción física, cognoscitiva y sociocultural.

Por esta razón, se pretende realizar un estudio sobre “la Satisfacción Laboral y Percepción del Profesional de enfermería.

Dicho estudió estará dirigido al personal que labora en el Centro Medico Docente La Trinidad (CMDLT), el cual esta ubicado en el sureste de Caracas, en la Avenida Intercomunal de la Trinidad, en el Hatillo. Dicho centro es una asociación civil sin fines de lucro que posee actividades educativas y comunitarias para quien lo necesite, así como también proyección comunitaria y social. Hace énfasis en la prevención, diagnóstico y

tratamiento. Posee educación en ciencias de la salud e investigación biomédica. Los ingresos obtenidos a través de la operación médica asistencial están destinados para el desarrollo de modelos distintos de servicios médicos.

El Centro Medico Docente la Trinidad cuenta con los servicios de: cardiología, cirugía ambulatoria, dermatología, endocrinología, ginecología y obstetricia, medicina general, otorrinolaringología, oftalmología, odontología, pediatría, psiquiatría, psicología, traumatología, así como, unidades de diálisis, fertilidad, laboratorio, y radiología.

El Servicio de Cirugía Ambulatoria, es una unidad quirúrgica, en la cual se realizan intervenciones quirúrgicas electivas de todas las especialidades que no impliquen hospitalización, ya que una vez recuperado, el paciente egresa del servicio el mismo día de su intervención. Dicho servicio está constituido por el personal de médicos cirujanos y anestesiólogos, cuenta con un jefe del servicio, un Supervisor de enfermería y 10 profesionales de enfermería, los cuales prestan atención directa e individualizada a pacientes sometidos a Intervenciones Quirúrgicas, en el perioperatorio.

Dicha investigación se realizará en esta área, por considerar a esta población, profesionales con amplia experiencia en sus funciones, que cuentan con un equipo de trabajo que cumple constantemente con sus actividades y/o funciones, las cuales van orientadas a satisfacer las necesidades de los pacientes y facilitar su bienestar, en donde el ambiente laboral ameno, cordial, colaborador y comunicativo eran los principales motivantes; sin embargo, recientemente se realizó un cambio de Supervisión por parte de la gerencia de la institución para el servicio, el cual se llevo sin previa comunicación al personal de enfermería, ya que dicho puesto quedo libre por renuncia al cargo de trabajo de la Supervisión anterior, obteniendo como resultado, cambios en el ambiente laboral debido a los aspectos Organizacionales de la Institución, disminución en la comunicación asertiva, y acuerdos entre el personal de enfermería y la supervisión asignada, se ha observado desmotivación en el grupo de enfermería al realizar las actividades y/o funciones asignadas; por falta de reconocimientos y recompensas por parte de la institución afectando así su desempeño laboral y responsabilidad, además actualmente existe características externas e internas como modificaciones actitudinales y de personalidad que disminuyen el desempeño laboral de dichos profesionales de enfermería.

En tal sentido, se observa una alteración de la perceptiva, la cual puede esta influenciada por el nivel de satisfacción laboral del personal de

enfermería, o por déficit de motivación o expectativa, las cuales son directamente proporcionales a la apreciación de la profesión.

En razón de los planteamientos expuestos, el problema objeto de la investigación, queda formulado por la siguiente interrogante:

¿Cuál es la Satisfacción laboral y la Percepción del Profesional de enfermería que labora en el área de cirugía ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad, durante el primer trimestre del 2006?

Objetivos de la Investigación

- **Objetivo General**

Determinar la Satisfacción Laboral y la Percepción del Profesional de Enfermería que labora en el Centro Médico Docente La Trinidad (CMDLT), durante el primer semestre del 2006.

- **Objetivos Específicos**

*Identificar los Aspectos Organizacionales que corresponden a la satisfacción laboral del enfermero (a) del Servicio de cirugía Ambulatoria del Centro Medico Docente la trinidad.

*Identificar los Aspectos Motivacionales que corresponden a la satisfacción laboral del enfermero (a) del Servicio de cirugía Ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad.

*Identificar los Aspectos de Desempeño que corresponden a la satisfacción laboral del enfermero (a) del Servicio de cirugía Ambulatoria del Centro Medico Docente la trinidad.

* Identificar las características internas que influyen en el proceso perceptivo del enfermero (a) del Servicio de cirugía Ambulatoria del Centro medico docente la Trinidad.

Justificación

La satisfacción juega un papel importante en el impulsar al ser humano a actuar, lo que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el Profesional de Enfermería experimenta y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral.

Herzberg, F (1959) dice que la satisfacción “es un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre” (P.163). Es una fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción. Las satisfacciones

son tantas como los individuos. Esto hace que para estimular adecuadamente a cada enfermero (a), se requiera un conocimiento profundo de la caracterización o patrón general de la conducta.

La satisfacción laboral, es una actitud, y refleja el sentimiento de las personas respecto algo. Por tal razón, se acepta que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona respecto a su trabajo, si la persona esta muy satisfecha, en términos laborales, adopta actitudes positivas ante el trabajo y viserversa.

Si un Enfermero esta satisfecho con su empleo, mantiene una motivación constante para realizar sus funciones, obteniendo mecanismos de bienestar laboral para optimizar su autorrealización y actuación en cuanto a su potencial, tales como: la adquisición de conocimientos novedosos, aplicación practica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas, optimizando la necesidad de un amplio margen de autonomía en sus tareas y la posibilidad de desarrollar iniciativas propias, además goza de mejor salud y ésta se refleja en su actitud ante el medio de trabajo, beneficiando así su autoestima y autorrealización, además de contribuir con un ambiente laboral cordial, y con los objetivos de la Institución.

En la medida que un Profesional de Enfermería obtiene un nivel optimo de la satisfacción de sus necesidades, se percibirá como un ente

importante y responsable, así mismo actuara con las actividades inherentes de su profesión, debido a que el desarrollo del yo profesional esta directamente relacionado con el desarrollo del yo personal.

De lo anteriormente señalado, surge la relevancia de realizar el tema de investigación planteado, debido a que uno de los principales problemas que afecta la satisfacción laboral a la profesión de enfermería, es la carencia de agentes motivadores externos que influyan en la realización de las funciones laborales que beneficien a los profesionales de enfermería a mantener una percepción positiva y adecuada sobre su vocación, los cuales una vez identificados proporcionarán beneficios para la profesión, debido a que repercutirá positivamente en su labor, y no solo en su labor social, sino en su autoconcepto o autopercepción, porque en la medida en que la persona se sienta satisfecha y motivada a sí misma, en esa misma medida se desempeñará laboralmente, fomentando el desarrollo de profesionales mas eficientes.

Por tal motivo se desea conocer la importancia de las apreciaciones reflejadas en el desarrollo la Satisfacción Laboral, Motivación y desempeño Laboral con la percepción profesional.

Esta investigación es importante, puesto que pretende conocer los factores motivantes del profesional de enfermería, para poder actuar con

satisfacción laboral y por ende personal. Dicho cambio en la satisfacción laboral, influirá en su percepción como profesional y por lo tanto, producirá beneficios para la institución objeto de estudio, debido a que se realizará la autorrealización profesional lo que influirá en su productividad, por ende se transformarán en profesionales eficientes y realizarán con motivación sus funciones.

De la misma forma se producirán beneficios para la Escuela de Enfermería, ya que, al conocer los factores determinantes de la satisfacción laboral, se tomarán las medidas necesarias para mejorar el clima organizacional de las instituciones de salud, y así proporcionar satisfacción personal y laboral que tanto afecta la percepción de los profesionales de enfermería. Ese descubrimiento y fortalecimiento de los agentes motivantes para una satisfacción laboral completa, repercutirá en la calidad de formación de los egresados de esta casa de estudio, debido a que se formarán profesionales satisfechos con su labor.

En el mismo orden de ideas, se debe destacar la relevancia metodológica que implica esta investigación, la cual por ser de tipo descriptiva, está sustentada en la identificación de la influencia de la satisfacción laboral en la percepción profesional de enfermería y a partir de este estudio se realizará un cuestionario en donde se incluirán las ideas concretas que tienen los profesionales de enfermería sobre su nivel de

satisfacción laboral y como repercute en su labor, el cual permitirá a la población objeto de estudio, conocer esta problemática, una vez identificada servirá en la planificación de las estrategias que contribuirán para su solución. De igual forma el tema a investigar proporcionará una guía básica, a próximos estudiantes que estén interesados en el caso, y así tendrán los antecedentes para su estudio.

Es necesario señalar la importancia a nivel científico que implica el tema a investigar, la cual radica en el desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes que caracterizan a los profesionales de enfermería. Además de esto, podría servir como una base para la elaboración de nuevas teorías o postulados sobre la satisfacción laboral y su influencia en la autopercepción de la profesión.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.

Esta parte contiene una serie de aspectos que orientan y sirven de fundamento a la presente investigación. En tal sentido, en primer lugar, se exponen los antecedentes de estudio que tratan las experiencias previas, en segundo lugar la formulación teórica donde se desarrollarán los puntos:

Antecedentes de estudios

Satisfacción Laboral

Pérez, J. (1998), realizó en Caracas, Venezuela, una investigación que tiene por título: **Factores socioeconómicos que tienen relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería**. El cual tiene como Objetivo General: Determinar los factores socioeconómicos que tienen relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital “Dr. Domingo Luciani”. La investigación fue de carácter descriptivo correlacional – transversal, cuya población estuvo constituida por 24 profesionales de enfermería que conformaron el 100% de la muestra seleccionada mediante el muestreo no probabilística intencional, para la recolección de datos, aplicó un instrumento tipo cuestionario, estructurado en

dos partes; la primera que midió la variable factores socioeconómicos, el cual estuvo formado en una escala dicotómica SI – NO, con 13 preguntas cerradas (1 a 13), la segunda parte, midió la variable satisfacción laboral, a través de la escala tipo Likert modificada con tres alternativas de respuesta: siempre, algunas veces, nunca; que consto de 12 preguntas (14-25). En los resultados demostraron que el Chi cuadrado calculado 229,48 refleja relación entre los factores socioeconómicos estudiados: financieros, educativos y satisfacción laboral referida a la motivación, supervisión y comunicación. Así mismo concluye señalando que los beneficios recibidos por las enfermeras resultan insuficientes para su mantenimiento personal y familiar; aun cuando muestran un gran interés en mantenerse actualizadas; los resultados mostraron falta de aplicación de factores incentivadores, que inducen al desaliento en el grupo estudiado además pudo comprobar la inconformidad en el grupo con el ambiente organizacional, reflejado en el trato, sistemas de comunicación y evaluación falta de reconocimientos, meritos en función del desempeño laboral.

Dicha investigación esta relacionada con el tema de estudio ya que proporciona factores que influyen en la motivación y satisfacción del profesional de enfermería los cuales van de la mano con el desempeño laboral, dichos factores infieren en las acciones y/o funciones del profesional de enfermería pudiendo obtener cambios en la percepción de su carrera.

Camacho, V, Simoza, J. y Gómez, X. (2001), realizaron una investigación enmarcada en la línea de la práctica profesional en el área administrativa, lleva como título: **Satisfacción laboral de las enfermeras (os) en su dimensión: Rotación Interna, en las unidades de cuidados Intensivos.** Su objetivo General fue Determinar la satisfacción Laboral de las enfermeras (os) en su dimensión: Rotación Interna, en la unidad de cuidados intensivos del Hospital "Dr. Adolfo Prince Lara", de Puerto Cabello, Edo. Carabobo. El cual fue de tipo descriptiva-transversal, cuya población estuvo conformada por 74 enfermeras (os) de atención directa (EAD), de los cuales se selecciono el 20% mediante el muestreo no probabilístico intencional, conformado por 14 enfermeras (os) que laboraban en la unidad de emergencia. Se contó con un instrumento tipo cuestionario para la recolección de datos con 34 ítems que se estructuro en dos partes, la primera parte midió los datos sociolaborales mediante cuatro (4) ítems; que están referidos a los datos socio-laborales del elemento muestral: nivel académico, años laborales, función desempeñada y turno actual de trabajo la segunda parte, midió la variable propiamente dicha (nivel de satisfacción laboral) en una escala de likert de seis (6) puntos cuya confiabilidad alcanzó un valor de 0.98% mediante el método de alfa de Cronbach.

El resultado de los datos estadísticos demostró que un 95.8% del elemento muestral esta insatisfecho con las políticas de rotación teniendo como variable principal satisfacción laboral de las enfermeras (os).

Este trabajo se relaciona con el tema objeto de estudio ya que tiene como variable principal la satisfacción laboral del profesional de enfermería, tomando en cuenta los factores comunes de dicha satisfacción incluyendo factores adicionales como la rotación interna que también pueden influir en el desempeño de su labor y en la percepción de su profesión, mejorando o disminuyendo la calidad de sus servicios para el bienestar del paciente.

Hurtado, C. Reyes, E. y Rojas, J. Maracay Edo. Aragua. (2001), realizaron una investigación cuyo título fue: **Relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa.** Su objetivo general fue Determinar la relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa proporcionada a los pacientes del hospital “José Antonio Vargas” La Owallera, municipio libertador edo. Aragua. El cual presento dos variables, en la primera variable consideraron los aspectos organizacionales, la motivación y el desempeño, para la segunda, tomaron en cuenta las técnicas aplicadas durante su cuidado, la relación interpersonal y las condiciones físicas. El diseño metodológico comprendió un tipo de estudio descriptivo de naturaleza transversal utilizaron un instrumento de recolección de datos con dos cuestionarios de escalamiento tipo likert estructurado con treinta y tres preguntas cerradas para discriminar con precisión la satisfacción de dicho profesional.

También aplicaron un cuestionario a los pacientes con el fin de establecer la calidad de atención proporcionada por los profesionales de enfermería; el cual estuvo diseñado con trece preguntas. Dicho trabajo tuvo como objetivo medir la expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecho con base a los aspectos organizacionales motivación y desempeño. De esta manera, los primeros están relacionados con los factores intrínsecos y extrínsecos que ofrece la organización al profesional para satisfacer sus necesidades.

Los resultados según los autores evidenciaron que en lo que concierne a la satisfacción de los profesionales de enfermería existe un nivel moderado de satisfacción en cada uno de los indicadores. El grado de satisfacción promedio de los pacientes fue moderado y la relación entre ambas variables obtenida a través de una correlación de Pearson es de 0.75, evidenciando una relación positiva considerable lo que se interpreto en la medida que se siente satisfecho el profesional de enfermería de su labor en esa medida será de manera considerable la atención directa proporcionada.

Esta investigación fue seleccionada como antecedente ya que está íntimamente relacionada con el tema de estudio por presentar una relación estrecha entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería con el desempeño de su labor hacia la calidad de atención al paciente, la

cual es de gran importancia para el tema objeto de estudio ya que se evidencia la manera en que el profesional de enfermería percibe la satisfacción de sus necesidades, bien sea, básicas, físicas o emocionales las cuales van de la mano con la atención prestada al paciente de acuerdo con el nivel de satisfacción individual de cada profesional en un área o servicio específico se podrán obtener resultados beneficiosos para la percepción de la carrera del profesional teniendo como resultado mejoramientos en la calidad de atención del paciente y satisfacción de las necesidades del profesional y de la organización.

Percepción Profesional

Montesinos, Y. y Vargas, D. (1997), realizaron una investigación descriptiva, en el primero y segundo puesto de hospitalización del “Centro Médico de Caracas” cuyo título consistía en **Imagen del profesional de enfermería percibida por otros miembros profesionales de la salud (médicos residentes, bioanalistas y nutricionistas), pacientes y familiares**. Su objetivo General fue Determinar la imagen del profesional de enfermería percibida por otros miembros profesionales de la salud (médicos residentes, bioanalistas y nutricionistas), pacientes y familiares. Se pretendía conocer las diferencias de opiniones sobre la enfermera (o) entre estos grupos de personas, se aplicó un cuestionario con lenguaje técnico a 30 profesionales, constituidos por 9 bioanalistas, 5 nutricionistas, 16 médicos

residentes; y otro cuestionario con lenguaje sencillo a 6 pacientes y 16 familiares. La muestra total fue de 52 personas. Dichos cuestionarios consta de 22 ítems estilo Likert, con los criterios excelente (5), muy bueno (4), bueno (3), regular (2) y deficiente (1) relacionado con la imagen de la enfermera en su desempeño laboral. Los resultados obtenidos demostraron que los profesionales de la salud poseen una imagen positiva a pesar de estar inconforme con los indicadores. Los pacientes y familiares poseen una imagen positiva (muy buena) respecto a apariencia física, vestuario y comportamiento, sin embargo difieren en cuanto a la autonomía, conocimiento teórico-práctico, toma de decisiones y vocabulario técnico.

Esta investigación está íntimamente relacionada con el tema de estudio, debido a que muestra como se percibe el profesional de enfermería tanto socialmente, como, parte del equipo de salud, demostrando así que el compromiso profesional viene dado por las aptitudes y posturas que se adopten dentro del contexto social, y que la percepción que tienen los profesionales de enfermería de sí mismos, influye en el desempeño de su labor, y en la satisfacción de sus necesidades tanto emocionales como laborales, por lo que el papel que desempeña el enfermero (a) es el resultado de la interrelación de éstos y los usuarios.

Gutiérrez, J. y Alvarado, J (2001) realizaron un estudio descriptivo y comparativo, titulado: **“Imagen de la enfermera transmitida en**

la TV y la percepción social del profesional de enfermería". El Objetivo General de esta investigación era determinar la Imagen y la percepción social de la enfermera en los estudiantes y profesionales de la salud, docentes del 1er año de la Escuela de Enfermería y la Escuela Luís Razetti, pertenecientes a la facultad de Medicina de la UCV. Fue un tipo de estudio descriptivo, La población de estudio se constituyó por 25 profesores de la E.E y 40 profesores de la EMLR, además de 110 estudiantes de I SEM, de la E.E y 90 estudiantes de la EMLR. La muestra fue aleatoria simple equivalente al 60% para medir el problema de estudio. Se utilizaron 2 encuestas tipo cuestionario compuestas por 27 y 13 ítems respectivamente. Se obtuvo que un 94% de respuestas demostraron una imagen televisiva distorsionada de la realidad, en cuanto a su autonomía, funciones, status, características físicas y sociales. De aquí la relación con el tema planteado, ya que se demuestra que existe una percepción social distorsionada de la profesión de enfermería, lo que influye negativamente en su autopercepción e imagen profesional.

Palacios, E. (1999) realizó un trabajo especial de grado titulado **"Percepción y Autopercepción del rol de la mujer gerente"** en una compañía de seguros, de tipo descriptivo-comparativo, con el objetivo de identificar y evaluar las percepciones de un grupo de subordinados acerca del rol de la mujer gerente; así como la autopercepción de cada una de ellas, para verificar si son apreciadas y respetadas o si su comportamiento se

percibe débil, dependiente e ineficaz, como tradicionalmente se le ha asignado.

Realizaron 2 cuestionarios semiestructurados, el 1ro conformado por 9 ítems con distintas alternativas destinadas a medir la autopercepción de 14 mujeres gerentes; y el 2do, conformado por 10 ítems, dirigido a medir la percepción de la mujer gerente en 40 empleados subordinados. Las encuestas demostraron que, tradicionalmente, la mujer ocupaba cargos en el área de servicios, como, secretaria, recepcionista, “enfermera”, maestra, niñera y otras ocupaciones afines, por considerarse menos capacitadas que el hombre en el cumplimiento de actividades de mayor importancia en el mercado laboral venezolano.

Pero actualmente, a pesar de esta creencia, la mujer evoluciona positivamente, debido a que su desenvolvimiento laboral demuestra autoridad, eficacia en la toma de decisiones y cumplimiento cabal de las metas de la organización; considerándola analítica, segura de sí misma, organizada, responsable, honesta, objetiva, comunicativa y solidaria.

Esta investigación se relaciona directamente con el estudio de la autopercepción de los profesionales de enfermería, ya que esta profesión es ejercida principalmente por mujeres que ocupan cargos gerenciales, como: coordinación, supervisión, jefatura de enfermería o dirección hospitalaria, por

tanto es importante conocer la opinión que tienen los profesionales de enfermería sobre sí mismos, sobre el rol que desempeñan en los servicios de salud y la importancia que implican los mismos.

Bases teóricas

A continuación se expone el conjunto de conceptos que organizarán el conocimiento respecto a las variables de estudio, orientando la investigación sobre la Satisfacción Laboral en relación a la percepción profesional del personal de enfermería.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los empleados perciben su trabajo.

Al respecto Stephen, P. (1999), define la satisfacción laboral “como la actitud del individuo hacia su puesto de trabajo en lo referente a: interacción con los compañeros de trabajo y jefes; condiciones de trabajo, cumplimiento de reglas y políticas de organización”. (Pág.190).

La explicación del comportamiento de las personas, llámese enfermero (a), en situación de trabajo es sustentada en la teoría de los dos

factores de Herzberg, citado por Chiavenato, I. (2000), quien en términos de satisfacción hace referencia a los factores motivacionales o factores intrínsecos, relacionados con:

El contenido del cargo y con naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta... involucra los sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza... (p.527).

De lo citado, se asume que los profesionales de enfermería en el ejercicio de su labor involucra aspectos de su propia personalidad, en tanto que los sentimientos de pertenencia para obtener resultados satisfactorios en el cumplimiento de las metas organizacionales y por ende obtener satisfacción personal en el logro de sus objetivos individuales.

En términos administrativos, la satisfacción laboral se reconoce como una actitud que las personas asumen respecto a su trabajo. En analogía, con la satisfacción de las enfermeras (os) esta vinculada a las percepciones que tienen acerca de su ejercicio profesional, tales como actividades asistenciales, administrativas y docentes, realizadas en cada área de trabajo; así mismo, el estilo de supervisión, políticas y procedimientos institucionales, condiciones laborales, entre otros aspectos asociados con la satisfacción laboral, que en el mismo tiempo propician un efectivo desempeño en la organización de salud.

Al respecto Strauss, F. (1995) afirma que “para encontrar esa actitud positiva en un empleado en su trabajo debe tener características que se adapten al individuo” (P.546) en tal sentido; Gordon, V. (1969) dice: “que para lograr mantener a un empleado satisfecho es necesario que el organismo empleador satisfaga sus necesidades”. (P.115).

En relación a lo señalado se puede decir que es difícil para una institución mantener a un enfermero plenamente satisfecho, debido a que las necesidades de los profesionales de enfermería pueden cambiar en un momento dado, es decir, cuando un enfermero satisface una necesidad casi siempre espera alcanzar otra mas compleja, por lo tanto es muy importante que la actitud del personal de salud sea vigilada continuamente ya que estas pudieran justificarse cuando se refiere al tipo de trabajo que desempeña queriendo decir con ello que los empleados difieren entre si de acuerdo con los objetivos que persiguen, el tipo de actividad que realizan y el producto que ofrecen entre otros.

Miceli y Lane, (1991) indican que los Factores relacionados con el trabajo sobre la satisfacción laboral “son determinantes como clave de la satisfacción en el trabajo los cuales tiene que ver con un tema como lo es, el sistema de recompensas presentes en la Institución”. (P.76). La satisfacción en el empleo tiende a ser mayor cuando los enfermeros creen que el sistema

es justo y que opera de manera imparcial que cuando consideran que es injusto y que muestra favoritismos.

Otro factor que tiene un impacto importante en la satisfacción en el trabajo, según Callan (1973) es: la calidad percibida de la supervisión:

El grado en que los empleados creen que sus supervisores son competentes, que sus intereses son justos y que los tratan con respeto y consideración” (P.697).

En relación con esto, entre mas oportunidad tengan los profesionales de enfermería de comunicarse con su supervisor, mayor tiende a ser su satisfacción en el trabajo.

El tercer factor importante de acuerdo con Locke, E. (1979) “es el grado en que los enfermeros sienten que pueden participar en las decisiones que los afectan” (P.873). Cuarto, también es importante el nivel de estimulación laboral y social proporcionada por el propio trabajo. Wright, H (1990) indica que “muchas personas reportan niveles mayores de satisfacción con trabajos que les proporcionan una carga de trabajo y un nivel de variedad que no es tan baja que resulte aburrida ni tan elevada que resulte abrumadora” (P.12). Por ultimo, Sundstrom y Sundstrom (1986), afirman que “los individuos tienden a reportar niveles mayores de satisfacción cuando su trabajo es realizado en escenarios laborales agradables que en los que no lo son” (P.164). ¿Que hace agradable un trabajo? Muchos

aspectos del ambiente físico, incluyendo una temperatura confortable, iluminación conveniente, ausencia de ruido, aire fresco, espacio adecuado y privacidad

Según Beehr, G. (1992) los factores relacionados con la persona en la satisfacción en el trabajo tienen relación con los factores personales relacionados con la satisfacción en el trabajo: “El hecho de que los enfermeros con antigüedad u estatus relativamente alto reporten niveles de satisfacción en el trabajo que otros enfermeros. Varios aspectos de personalidad también parece estar vinculados a la satisfacción en el trabajo...” (P.732). Otro factor importante es el grado en que el personal de salud este desempeñando trabajos consistentes con sus propios intereses. Entre mas cercano seas el ajuste enfermero-trabajo, mayor será la satisfacción con el empleo.

Al respecto Holland, N. (1993), desarrollo un marco de referencia para medir este tipo de ajuste y para ayudar a los profesionales de enfermería a elegir sus trabajos consistentes con sus intereses. Esta aproximación, conocida a veces como escala Holland, categoriza a la gente en términos del tipo de actividades que más disfruta, por ejemplo, interactuar con los demás (social) o resolver problemas (investigación), y también categoriza los ambientes ocupacionales en las mismas dimensiones. Holland afirma que “la

gente es más productiva y feliz cuando existe un buen ajuste entre sus intereses y los requerimientos de su trabajo” (P.587).

Los principales efectos de la satisfacción en el trabajo y las actitudes a menudo se reflejan en acciones abiertas; por lo que se podría esperar que la satisfacción en el trabajo influya en la conducta relacionada con él. En efecto, lo hace, pero la relación es más compleja, y quizás más sutil, de lo que podría esperarse. Se considera el impacto de la satisfacción en el trabajo en dos aspectos importantes de la conducta relacionada con el trabajo: La separación del enfermero (por ausentismo o renuncia) y el desempeño de tareas.

La Satisfacción en el trabajo y separación del empleo se refleja cuando los profesionales de enfermería están insatisfechos con su trabajo, encuentran la manera de minimizar el contacto con el mismo: se separa. Dos formas importantes de separación de los enfermeros son el ausentismo (no presentarse a trabajar) y la renuncia voluntaria, dejar el trabajo. Con respecto al ausentismo Porter y Lawler (1983) indicaron que “entre menor sea la satisfacción en el trabajo de los enfermeros, mas probable es que se ausenten del mismo”... (P.76); sin embargo, la fuerza de dicha relación es bastante moderada, ¿Por qué? Talvez porque la baja satisfacción en el trabajo es apenas uno de los factores que influyan en la decisión de los profesionales de enfermería por llegar a trabajar. Por ejemplo, incluso los

enfermeros a quienes disgusta su trabajo llegaran a trabajar diariamente si no se les paga los días que se ausentan y necesitan el dinero. De modo similar, los enfermeros con satisfacción laboral relativamente elevada pueden faltar al trabajo por otras razones, una descompostura del auto, una enfermedad del hijo o fallas del transporte, etc.

Por esas y otras razones no resulta sorprendente que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo no sea muy fuerte.

Tett y Meyer,(1993), indican que “el cambio voluntario de trabajo esta relacionado con la satisfacción en trabajo” (P.490), pero una vez más, solo de manera modesta los factores económicos juegan un papel importante, al respecto Carsten y Sperton, (1997) indican que “el personal de salud se muestra renuente a dejar un empleo cuando las perspectivas de encontrar otro no son claras” (P.66); de modo que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el cambio de empleo tiende a ser más débil cuando el mercado de trabajo es pobre que cuando existen buenas oportunidades de empleo.

Además también los factores personales entran en escena. Por ejemplo, las disposiciones afectivas de los enfermeros, su tendencia a estar en general satisfechos y contentos o en cambio insatisfechos, parece tener conexión con la renuncia voluntaria del empleo. En resumen, la satisfacción en el trabajo predice la separación voluntaria de los profesionales de

enfermería, pero esta relación es bastante modesta porque en la decisión de renunciar también participan otros factores.

Holland, N. (1993), "los profesionales de enfermería felices son enfermeros productivos" (P.456), es decir, que los enfermeros que tienen actitudes positivas hacia su trabajo se esforzaran más que los enfermeros con actitudes negativas. Sin embargo, de manera sorprendente, los estudios diseñados para examinar esta relación con frecuencia ha reportado resultados decepcionantes.

La satisfacción en el trabajo si esta relacionada con diversas medidas de desempeño o productividad, pero, una vez mas, se trata de una relación débil, ya que puede tener varios factores involucrados. Primero, en muchos escenarios laborales hay poca oportunidad de variaciones en el desempeño. Muchos trabajos están estructurados de tal forma que los enfermeros que los desempeñan deben mantener un nivel mínimo de desempeño, apenas suficiente para mantener su empleo. Y no puede excederse de este mínimo porque su trabajo depende de lo que otros hacen. Se debe, pues, a este margen limitado de desempeño posible que la satisfacción en el trabajo no pueda ejercer una influencia mayor.

Segundo, así como el caso de las renunciadas, muchos factores diferentes a la satisfacción en el empleo influyen en el desempeño. Por

ejemplo, ni siquiera los enfermeros muy satisfechos con su trabajo pueden desempeñarse a niveles elevados sin carecer de los materiales necesarios o si el equipo se descompone con frecuencia. Tercero, la satisfacción en el trabajo y el desempeño pueden no estar directamente vinculados; más bien, cualquier relación aparente entre ellos puede surgir de hecho de que ambos estén relacionados con un tercer factor, la recepción de varias recompensas.

Porter y Lawler, (1988) sugieren que “La satisfacción en el trabajo como los niveles elevados de desempeño pueden obedecer a la obtención de recompensas” (P.87). Cuando estas son altas, y se perciben como justas, tanto el desempeño como la satisfacción en el trabajo pueden incrementarse, pero puede no existir un vínculo directo entre estos dos factores.

ASPECTOS ORGANIZACIONALES

Gordon, V (1980) “Organizar ha sido siempre una inquietud del ser humano ya que se considera una necesidad para alcanzar las metas u/o objetivos propuestos, con mayor efectividad”, (P.122). Toda organización requiere de formas efectivas de comportamientos, en especial, las instituciones o establecimientos de salud; ya que estos prestan sus servicios a seres humanos que necesitan una eficaz atención que le aseguren una

mejor calidad de vida. La necesidad que se ve satisfecha ante la atención que le pueda brindar el personal que allí labora. Cuando es el profesional de enfermería, personal que ante todo es de igual manera un ser humano que necesita satisfacer sus necesidades.

De modo que si toda institución, en este caso de salud, llevara a cabo sobre el personal de enfermería que los forman un comportamiento efectivo como la cooperación, motivación, realizar tareas en las condiciones ambientales adecuadas, trazar objetivos y metas que consoliden no solo a la institución sino también a los empleados; esto se vera reflejado en las tareas, actividades y funciones que realiza el profesional de enfermería dentro de una institución.

Así mismo puede coincidir con Appley citado por Arndt, C y Hauckabay, D (1995) “la organización es la determinación, reunión y disposición de los recursos por función y en relación al conjunto para alcanzar el objetivo planificado” (P.21); de esta manera están constituidas por personas siendo un medio por el cual pueden alcanzar muchos objetivos personales con un mínimo de costo, tiempo, conflicto y esfuerzo.

Las organizaciones como sistema social, respaldan a los enfermeros y proporcionan un significado al mundo laboral. Las normas del grupo constituyen una medida eficaz de control de comportamiento del enfermero.

Este sistema social, es de primordial importancia en todas las organizaciones porque los profesionales de enfermería pueden llegar a identificarse mucho con su trabajo y por ende, con la meta de la organización que se le asigne.

Supervisión

De acuerdo a Balderas, M. (1995) “la supervisión es considerada como parte de la dirección, siendo un sistema importante de control en las organizaciones” (P.108). En enfermería es una dirección democrática, cuyo principal interés es el hombre y su realización va en relación con los objetivos organizacionales.

La supervisión, es llevada a cabo por jefes, subjefes, supervisores y coordinadores de servicios de enfermería. En este orden de ideas, los propósitos de la supervisión, de acuerdo a Balderas, M (1995) son: “Proporcionar atención de enfermería de calidad promover el desarrollo del personal supervisado mantener la disciplina e interés por el trabajo optimizar los recursos humanos y materiales crear un ambiente favorable a la productividad y asegurar el logro de los objetivos institucionales. (Pág.115).

De esta manera, en la medida en que el supervisor se ajuste a dichos principios estará ejerciendo una supervisión adecuada. Es decir, en la medida que asuma conducta positiva, actuar democráticamente, estar

capacitado para supervisar, que mantenga una comunicación eficiente, que sea flexible o abierto a los cambios y mantenga relaciones armoniosas con los supervisados entre otros, su supervisión se llevara a cabo de manera exitosa y el personal que se encuentre bajo su supervisión estará satisfecho realizando su labor y función para optimizar el bienestar y la calidad de atención a los pacientes.

Remuneracion

Arndt, C y Hauckabay, D (1995), define la Remuneración como “el pago asignado por la labor de una actividad o trabajo laboral” (P.506). La contraprestación económica incide decisivamente en la motivación del personal de enfermería, razón por la cual toda Institución debe ser precavida con la asignación salarial de todo el personal de enfermería.

La remuneracion incluye todo tipo de pago en dinero que un enfermero recibe por la prestación de un servicio o desempeño de una tarea en beneficio y tiene importantes consecuencias económicas motivacionales y sociales: económicas, por que representa capacidad de adquisición y nivel de vida, motivacionales porque al experimentar el sentimiento de un pago justo el profesional de enfermería se motiva y aumenta su interés por la tarea, y sociales porque la capacidad adquisitiva es uno de los factores que

contribuye a ubicar a la persona en una escala social fuente de amistades y relacionados.

Los salarios son uno de los factores de mayor importancia en la vida económica y social de todo el personal de salud. Los profesionales de enfermería y sus familias dependen casi enteramente del salario para comer, vestirse, pagar el alquiler de la casa en que viven y subvenir a todas sus demás necesidades. En las instituciones, los salarios constituyen una parte importante de los costos de producción. A los gobiernos les interesan sobremanera las tasas de salarios porque repercuten en el ambiente social del país y en aspectos tan importantes de la economía como el empleo, los precios y la inflación, la productividad nacional y la posibilidad de exportar bienes en cantidad suficiente para pagar las importaciones y así mantener el equilibrio de la balanza de pagos. Si bien lo ideal es que los salarios sean lo suficientemente elevados como para impulsar la demanda de bienes y servicios, cuando son demasiado altos exceden la capacidad de producción, y el resultado es la inflación.

La remuneración del personal de enfermería debería fijarse a niveles que correspondan a sus necesidades socioeconómicas, calificaciones, responsabilidades, funciones y experiencia, que tengan en cuenta los imperativos y riesgos inherentes a la profesión y que sean capaces de atraer y retener al personal en la profesión. Los niveles de remuneración deberían

ser comparables con los de otras profesiones que exijan calificaciones y responsabilidades similares o equivalentes. En caso de funciones y condiciones de trabajo análogas o equivalentes, los niveles de remuneración deberían ser comparables, cualesquiera que sean los establecimientos, campos o sectores en donde se emplea personal de enfermería. La remuneración debería ajustarse de cuando en cuando para tener en cuenta las variaciones del costo de la vida y la elevación general del nivel de vida del país.

Comunicación Asertiva

Según Gordon J. (1996) “Es el medio por el cual las personas transmiten una información” (P.602). Para que el proceso de la información pueda darse en un marco de comprensión, es necesario analizar muy detenidamente el desarrollo de la comunicación. La comunicación es el aspecto por el cual los elementos de la sociedad y de una Institución se ponen en relación recíproca, es por este motivo que el lenguaje es de vital importancia para que la comunicación se cumpla y por lo tanto, los profesionales de enfermería se pueden entender e interpretar, es decir, una información necesita ser comprendida por quien la recibe y para ello, es imprescindible que se entienda el lenguaje utilizado.

En la comunicación interviene el emisor (el que emite el mensaje) y el receptor (el que lo recibe), pero ambos deben tener en común una cosa: el lenguaje que utilizan para emitir uno como para comprender el otro. Cuando el lenguaje no es claro, sencillo y normal, la comunicación no se cumple es por este motivo que muchas veces las informaciones no son certeras, porque el emisor emite el mensaje con una carga de personalismo y subjetivismo, mientras que el receptor lo interpreta con sus prejuicios e ideas propias. En consecuencia, en las relaciones públicas como es el caso del personal de enfermería, se debe tener mucho cuidado con el lenguaje utilizado para que el fin de la comunicación se cumpla como se desea y se interprete debidamente.

La asertividad en enfermería se basa en valores humanos de cada profesional de enfermería que sólo pueden ser beneficiosos para la comunicación interpersonal. Una vez que los enfermeros comprenden realmente las metas, derechos y comportamientos asertivos, aprecian con prontitud su valor en promover el desarrollo de conceptos saludables de la autoestima y la habilidad interpersonal efectiva.

En un clima adecuado, los profesionales de enfermería pueden lograr sus derechos sin perjudicar a otros ni ir en contra de los derechos de los demás. La actuación asertiva ayuda a que los enfermeros (as) controlen su comportamiento (siendo menos temerosos y más expresivos al realizar sus

funciones asistenciales) sin llegar a la agresividad y hostilidad). Al aplicarse correctamente, la asertividad establece un balance de poder entre el personal de salud en conflicto, de manera que cada uno obtenga provecho de la interrelación. El propósito no es someter a otros, sino más bien asegurar la satisfacción mutua en la resolución de conflictos.

La meta principal de la asertividad consiste en mejorar el auto imagen y aumentar la efectividad en situaciones sociales y profesionales del personal de enfermería. El comportamiento asertivo puede optimizar la contribución del enfermero (a) a la Institución o en general a un contexto social. Sin embargo, este comportamiento puede lograrse solamente si comprendemos y respetamos los derechos individuales.

MOTIVACIÓN

Toledo, N. (1996) dice que “algunos psicólogos definen la motivación como un proceso interno que da energía a la conducta y la orienta hacia una meta específica. Es un termino amplio utilizado para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta en dirección de determinados objetivos” (Pág. 101)

Según Gordon, V. (1980) “existen cuatro teorías de motivación que describen el conjunto de necesidades que poseen todas las personas”

(P.115); estas son las teorías de jerarquías de necesidades de Maslow, y la de los factores de Herzberg. Este ordena las necesidades desde los niveles más bajos y más básicos hasta los más altos, como son:

Necesidades fisiológicas, de seguridad y protección, de pertenencia y amor, de valoración y realización personal donde las necesidades fisiológicas se refieren a la satisfacción de las funciones corporales tales como: el hambre, la sed, el abrigo, entre otras.

La motivación se define para el estudio como factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y por lo tanto se relaciona con el desempeño laboral., por lo tanto la motivación se hace indispensable en enfermería, pues la labor principal es directamente con seres humanos, que por lo general; están cruzando por algún problema y necesitan apoyarse en personas motivadas para seguir adelante.

Reconocimientos

Arndt, C. y Hauckabay, D. (1995) dicen que “Es la gratitud y agradecimiento por un servicio prestado” (P.560). Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes de una Institución es el reconocimiento personalizado e inmediato. Unas palabras de agradecimiento dichas sinceramente por la persona apropiada en el momento oportuno pueden significar mas para el profesional de enfermería que un aumento de

suelo, parte del poder de tales reconocimientos proviene de saber que alguien dedico el tiempo necesario para darse cuenta del logro, buscar al enfermero (a) que lo obtuvo y felicitarlo personalmente en forma oportuna.

Muchas formas eficaces de reconocimiento constituye celebraciones únicas de un logro significativo o un acontecimiento importante. Es preciso planear tales actividades de manera oportuna y pertinente, a nivel de enfermería según la situación y la persona objeto del reconocimiento.

Los Profesionales de Enfermería creen cada vez más que la satisfacción que puedan derivar de su trabajo depende del reconocimiento por su desempeño y de un salario adecuado. Esto es particularmente cierto en el caso de enfermeros (as) altamente interesados en su trabajo, y que encuentran satisfacción en sus logros. La mayoría de los Profesionales de Enfermería consideran altamente motivante la utilización de reconocimientos personales y sociales y una manera de asegurarse de que las personas están felices en el trabajo es verificar que tienen amigos en la Institución para el personal de salud, el reconocimiento significa que le concede importancia.

Trabajo en Equipo

Locke, E (1996) “Es el sentimiento de los miembros de la Institución sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y del

personal de salud de un grupo” (P. 334). Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Uno de los mecanismos mas efectivos para elevar la eficiencia organizacional es el uso del trabajo en equipo, lo cual se explica por las siguientes razones: el profesional de enfermería logra satisfacer sus necesidades sociales de pertenencia a un grupo, adicionalmente, encuentra alternativa para satisfacer sus inquietudes de reconocimiento y valoración por parte de los otros miembros del equipo, los diferentes puntos de vista se traduce en soluciones mas creativas a los diferentes problemas, el recibir retroalimentación facilita al enfermero (a) identificar sus debilidades y fortalezas y contar con apoyo para su crecimiento personal, se espera un mayor compromiso con las soluciones que se producen del consenso grupal.

Recompensas

Arndt, C. y Hauckabay, D. (1995) dicen que “es el premio que se otorga al profesional de enfermería para agradecerle por los servicios prestados o una buena acción” (P.465). Una de las recompensas mas frecuentes en la mayoría de las instituciones es el “empleado del mes”. Este tipo de reconocimiento puede basarse en diversos criterios, formales e informales, y pueden otorgarse tanto por realizaciones excepcionales como

por muchas actividades dignas de elogios. El premio cobra más importancia si en la selección de candidatos intervienen los compañeros de trabajo y no solamente los directivos.

Una bonificación en dinero constante y sonante es un estímulo real y significativo. El único problema con dar dinero es que frecuentemente los empleados se lo gastan en pagar cuentas pendientes y la recompensa se les olvida pronto. No obstante, el dinero, o los sustitutivos del dinero (tales como cupones que pueden ser canjeados por productos), les dan a los enfermeros (as) flexibilidad para decidir como utilizar la recompensa; esta libertad de elegir aumenta la posibilidad de satisfacción.

Para reconocer el desempeño del Profesional de Enfermería, la mayoría de las Instituciones deberían tener uno o más programas formales de recompensas, integrados frecuentemente de manera que se adapten a las necesidades de las diferentes categorías y tipos de empleados. Aunque casi siempre se utilizan solamente para expresar reconocimientos a un pequeño número de enfermeros, la experiencia para ellos será significativa y estimulante. Entregar los premios en público ayuda a las futuras aspiraciones de los demás enfermeros. Un premio consistente en capacitación adicional sirve para dos efectos: reforzar un buen desempeño y ayudarles a las personas a adquirir habilidades de automejoramiento.

El modelo desarrollado de Herzberg, F (1959) señala que existen factores de motivación extrínsecos de trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.

Desempeño

Para Locke, E. (1996) "Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del enfermero" (P.271). La mayor parte de los Profesionales de Enfermería procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Las evaluaciones informales sobre el desempeño basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los enfermeros que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de

reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el Profesional de Enfermería, además de mejorar el desempeño, muchas Instituciones utilizan esta información para determinar las compensaciones que otorgan.

Un buen sistema de evaluación del desempeño puede también identificar problemas en el sistema de información sobre recursos humanos. Los Profesionales de enfermería que se desempeñan de manera insuficiente pueden poner en evidencia procesos equivocados de selección, orientación y capacitación, o puede indicar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todas sus facetas.

Responsabilidad

Para Certo, S (1980), “La responsabilidad es un atributo moral, que cuando se acepta implica el cumplimiento de un deber, una obligación; de acuerdo con las ordenes o las promesas hechas, donde se acepta el crédito o la culpa por la forma en que se desempeñe cualquier misión” (Pág. 223).

Si un Profesional de Enfermería acepta un trabajo estará de acuerdo en cumplir una serie de deberes o actividades, o de vigilar que alguien mas cumpla con ello”.

Al estudiar la responsabilidad reconocemos como el Profesional de Enfermería asume este concepto desde que suceden circunstancias donde debe elegir su propia respuesta, donde su conducta viene a dar un producto de su propia decisión, donde influyen sus valores, creando de esta forma una disonancia por no ser un producto basado en sus emociones.

Creatividad

Herzberg, F (1959) Define la Creatividad como “proyectarse; es mirar hacia delante, es poseer la capacidad para descubrir o aceptar algo nuevo confrontando lo tradicional y rutinario” (P.501). Pero ser creativo no es construir castillos en el aire; es una superación productora de quehaceres concretos y afortunadamente es susceptible de desarrollo La creatividad es el proceso de presentar un problema a la mente con claridad (ya sea imaginándolo, visualizándolo, suponiéndolo, meditando, contemplando, etc.) y luego originar o inventar una idea, concepto, noción o esquema según líneas nuevas o no convencionales. Supone estudio y reflexión más que acción.

Creatividad es la capacidad de ver nuevas posibilidades y hacer algo al respecto. Cuando un Profesional de Enfermería va más allá del análisis de un problema e intenta poner en práctica una solución se produce un cambio. Esto se llama creatividad: ver un problema, tener una idea, hacer algo sobre ella, tener resultados positivos. Los miembros de una Institución tienen que fomentar un proceso que incluya oportunidades para el uso de la imaginación. Experimentación y acción.

La sinéctica es una disciplina que desarrolla métodos o conjuntos de estrategias cuyo propósito es desarrollar la creatividad y la productividad.

Percepción Profesional.

Whittaker, J. (1970) define a la percepción como “un proceso bipolar resultado de la captación sensorial, el cual se relaciona con las experiencias previas y que determina la conducta del individuo” (P.258). La percepción siempre será una construcción personal, individual, subjetiva, claramente relacionada por la cultura que influencia la conducta de la persona, es decir, cada individuo ha estructurado concepciones de la realidad que permanecen incrustadas en su mentecuerpo y que sirven de fondo, de referencia para las múltiples interpretaciones que realiza.

Según Matlin y Foley citado por Feldman, H. (1996) “La percepción incluye la interpretación de esas sensaciones, dándoles significado y organización La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no sólo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro.

Los sentidos siempre describen la realidad con precisión pero para Whittaker, J. (1990) la percepción es algo más que una imagen sensorial, en ella participa la comprensión y el significado además de la experiencia, ya que lo aprendido por el individuo desempeña un gran papel en este proceso. El referido autor, define a la percepción como un “proceso bipolar resultado de la captación sensorial, el cual se relaciona con las experiencias previas y que determina la conducta del individuo”. (p. 125). Afirma que es un proceso de dos aspectos, uno relacionado a las características de los estímulos que activan los órganos sensoriales, y otro relativo a las características del perceptor a sus experiencias, motivaciones, actitudes y personalidad.

La percepción permite estudiar la personalidad o motivación del individuo, ya que la conducta es determinada a menudo por la forma en que se percibe el ambiente.

El sentido de vida permite sentir todo el organismo como una unidad, algo verdaderamente real, global, circular, a la vez centro y periferia. Ahí se integran sensaciones de hambre, sed, deseo, hastío; sentimientos de fácil reconocimiento como el amor -el maternal, a amigos, a la patria o a un ser particular, casi siempre del otro sexo-, valores morales como la belleza, el valor o la bondad; y finalmente esa sensación de nuestra propia constitución que nos permite decir si nos sentimos bien o mal, tristes o contentos, fuertes o débiles, felices o desgraciados. Ese sentido de vida, claro está, se halla íntimamente relacionado con los otros sentidos, sin ellos no existiría, pero es una entidad aparte.

El asunto de la percepción de sí mismo y de los otros, completa la visión que se tiene del mundo en que se vive; esto se relaciona con las creencias religiosas que, aunque muy variadas en el globo terráqueo, son universales. Los humanos no se perciben a sí mismos como perdidos en el universo sino que están conscientes de su ubicación en él. No obstante sentirse sometidos a inexorables destinos, se asumen poseedores de una cierta libertad moral. Al comprender el ciclo vida-muerte, al aceptar el destino, logran un equilibrio anímico-cósmico que se expresa a través de obras materiales e intelectuales, de su pensamiento, de sus emociones carnales o místicas, de su comportamiento en la vida diaria, de sus relaciones con los otros, y en sus meditaciones.

Según Ortega, M. (1993), “La Percepción Profesional para los Profesionales de Enfermería de su carrera va de acuerdo a sus sensaciones, emociones y sentimientos, insertándose en un grupo de valores personales que incluyen los acontecimientos vividos en su interacción con los pacientes, miembros del equipo de trabajo, compañeros de estudio y profesores durante sus prácticas clínicas.

La Enfermería es una profesión que tiene como base la atención al hombre sano o enfermo, la familia y la comunidad como unidad biopsicosocial; lo que conlleva la relación del saber científico y la práctica, dirigidos a estos aspectos. Como parte de las ciencias médicas se apoya en diferentes leyes de la naturaleza y la sociedad, para satisfacer las necesidades básicas de salud del ser humano; lo que se considera su objeto de estudio. Después de esta conceptualización se reafirma el carácter científico de la Enfermería, su basamento en la Lógica y su método científico de trabajo, el proceso de atención de enfermería.

La Percepción Profesional esta íntimamente ligada a los valores personales de los profesionales de Enfermería ya que; El valor es la significación social subjetiva que poseen los objetos y fenómenos de la realidad, atendiendo a sus propiedades funcionales al ser incluidos en la actividad práctica.

La valoración es el reflejo subjetivo en la conciencia del profesional de Enfermería y de la significación que para ellos y su actividad poseen los objetos y fenómenos de la realidad objetiva según sus propiedades y características, las cuales se reflejan en su conciencia mediante el conocimiento. Cada sujeto social conforma su propio sistema de valores, en dependencia del nivel de coincidencia de sus intereses particulares y los generales de la sociedad en su conjunto, pero también en dependencia de las influencias educativas y culturales que recibe y de las normas y principios que prevalecen en la sociedad en que vive.

La calidad en la formación del profesional de Enfermería depende no solo de los conocimientos y habilidades que desarrolla en el curriculum universitario, sino también de los intereses y valores que regulan su actuación profesional. El amor a la profesión, la responsabilidad, el humanismo y la honestidad constituyen valores esenciales, reguladores de la actuación de un profesional competente, que se reflejan en cada persona de manera diferente, en función de su historia individual, sus intereses y capacidad. Es decir, que no siempre los valores jerarquizados oficialmente por una sociedad como los más importantes son asimilados de igual manera por sus miembros. Esto ocurre porque la formación de los valores en lo individual no es lineal y mecánica, sino que pasa por un complejo proceso de elaboración personal en virtud del cual, los seres humanos en interacción con

el medio histórico-social en el que se desarrollan, constituyen sus propios valores.

En tal sentido, en la medida en que el Profesional de Enfermería se perciba como un ente importante y responsable, así mismo actuará y se desenvolverá en su campo laboral. Michal, J.(1992) sostiene que “la autopercepción es la imagen que se hace el individuo de sí mismo y el comportamiento de la persona está íntimamente ligado a la idea que se tiene de él mismo” (P.218); por lo tanto la autopercepción desempeña un rol importante en el desenvolvimiento personal del Personal de Enfermería, asimismo se considera que la percepción siempre será una construcción personal, individual, subjetiva, claramente relacionada por la cultura que influencia la conducta de los Enfermeros. El autor antes citado afirma que la percepción es “un mecanismo cíclico para reunir las sensaciones” en donde los sentidos del individuo reconocen la imagen para elaborar la información.

CARACTERÍSTICAS INTERNAS

Se considera que la percepción es un proceso cíclico, de carácter activo, constructivo, relacionado con procesos cognitivos superiores y que transcurre en el tiempo. Al respecto Bayo, J. (1987) afirma que “la percepción es un proceso complejo que depende tanto de la información que el mundo entrega, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; éstas

afectan el acto perceptivo mismo, por la alteración de los esquemas perceptivos, así como a otros procesos superiores, como son las experiencias, la personalidad, y aspectos psicoafectivos" (P.187).

Experiencias

Knapp, B. (2003) Define la Experiencia como "el conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con un producto; es resultado de los objetivos del usuario, las variables culturales y el diseño del interfaz" (P.946), especificando no sólo de qué fenómeno es resultante, sino también qué elementos la componen y qué factores intervienen en la interacción.

Por otro lado Dillon, D. (2001), propone un modelo sencillo que define la experiencia del usuario como "la suma de tres niveles: acción, que hace que el usuario con el resultado que obtiene el usuario; y emoción que siente el usuario." (P.809). La diferencia respecto a las anteriores definiciones es que el autor descompone el fenómeno causante (interacción) en dos niveles; acción y resultado; y enfatiza el aspecto emocional de la experiencia resultante.

El profesional de enfermería, como ente proveedor de servicios de salud, realiza un acto personal, ético, creativo y solidario a las personas en el proceso salud-enfermedad, a sus familiares y a la sociedad en general, que precisa una atención adecuada, por ende la experiencia laboral juega un papel muy importante en el desempeño laboral del enfermero, ya que tiene la finalidad de fortalecerlo emocional y espiritualmente, proporcionando así unos cuidados de enfermería de calidad, lo más importante de esa experiencia laboral consiste en la organización del trabajo que debe ser con el equipo interdisciplinario de salud, coordinando de manera integral con la finalidad de dar respuestas a las necesidades del paciente tanto física, psíquico, social, espiritual convirtiéndose en el en el vinculo de esa integración, además esto fortalece sus conocimientos científicos para sus mejor desempeño para realizar sus funciones adecuadamente.

Personalidad

La personalidad es un patrón de pensamientos, sentimientos y conducta de presenta una persona y que persiste a lo largo de toda su vida, a través de diferentes situaciones. Hasta hoy, Sigmund Freud, es el mas influyente teórico de la personalidad, este abrió una nueva dirección para estudiar el comportamiento humano.

Según Freud, S (1990) “el fundamento de la conducta humana se ha de buscar en varios instintos inconscientes, llamados también impulsos, y distinguió dos de ellos, los instintos conscientes y los instintos inconscientes., llamados también, instintos de la vida e instintos de la muerte. Los instintos de la vida y los de la muerte forman parte de lo que él llamó ELLO, o ID. Y el yo, o ego. Los instintos de la vida”. (P.214).

En la teoría de freudiana de la personalidad, todos los instintos que intervienen en la supervivencia del individuo y de la especie, entre ellos el hambre, la auto preservación y el sexo. Los instintos de muerte: En la teoría freudiana, es el grupo de instintos que produce agresividad, destrucción y muerte. El ELLO: Es la serie de impulsos y deseos inconscientes que sin cesar buscan expresión. El yo, o el ego: Es parte de la personalidad que media entre las exigencias del ambiente (realidad), la conciencia (superyo) y las necesidades instintivas (ello), en la actualidad se utiliza a menudo como sinónimo del ego.

Peplau, H. (1999) considera la enfermería como “una fuerza en su madurez que se vuelve realidad conforme se desarrolla la personalidad a través de las relaciones educativas, terapéuticas e interpersonales” (P.632). Las enfermeras (os) participan en una relación personal con un paciente cuando se percibe una necesidad.

Como puede observarse lo expuesto por Peplau coincide con las premisas que sirven de sustento al establecimiento de las relaciones educativas entre el Profesional de enfermería y el paciente pues las relaciones que entre ellos se establecen tienen en sí mismas un carácter terapéutico y se sustentan en la interacción desde el punto de vista predominantemente humano, a partir del cual el profesional de enfermería proporciona los elementos que permiten al paciente la satisfacción de sus necesidades comunicacionales, psicológicas y sociales, mediante el cuidado solidario e interpersonal.

Identidad

Herzberg, F. (1959) Define la identidad “como una entidad individual construida en relación a un espacio de trabajo y a un grupo profesional de referencia” (P.893). También como un fenómeno social de apropiación de modelos que se intencionan a partir de políticas sociales y opciones políticas, en un sentido amplio.

En la disciplina de enfermería se debe ser consciente de los valores que se adquieren y se desarrollan en la formación profesional, y reconocer que se tiene identidad profesional cuando se atiende al paciente con respeto y dignidad; cuando a este se le da un cuidado individual, integral y continuo; cuando el profesional se ocupa por su bienestar, le ofrece compañía y lo

orienta en el penoso transitar por el ciclo de un servicio completo; cuando participa en su alta con las recomendaciones para su recuperación en el hogar o cuando se ubica en su lecho de muerte para ayudarlo dignamente en este trance; cuando con su apoyo a los familiares hace que el dolor sea más tenue, la orientación más clara, el camino más corto, la espera menos larga. Es allí donde adquiere identidad la profesión de enfermería. La identidad profesional es el resultado extraordinario de la interacción humana, el intencional y único que se da entre el cuidador y el sujeto que recibe la acción del cuidado.

Aspecto psicoafectivo.

Breckle, M. (1990). "Es la reacción evolutiva favorable o desfavorable hacia alguien o algo, que se manifiesta en las creencias, los sentimientos o el comportamiento deliberado" (P.57). Es la dimensión que ordena primariamente a la conservación individual, mediante el trabajo y el descanso; y, secundariamente, a la propagación y conservación temporal del género humano, mediante el ejercicio de la bisexualidad; es una forma eficiente de calibrar el mundo, es decir, cuando se debe responder rápidamente a algo, la manera como se debe sentir al respecto un profesional de enfermería entonces esto puede guiar su reacción.

Sistema de Variables

La operacionalización de variables, entendiéndose por variable según Sabino 1980: "Cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores" (p.76); en este caso "Influencia de la Satisfacción Laboral en relación a la percepción profesional del personal de enfermería. (Caso Centro Medico Docente la Trinidad)" se presentan dos variables:

Variable 1: Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería

Definición Conceptual: es un motivo en si mismo; es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr esta; es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. (Clark, A.1996 pag.232)

Definición Operacional: Comprende la disposición de atención del profesional de enfermería que labora en el Centro Médico Docente la Trinidad con base a aspectos organizacionales, motivacionales y de desempeño.

Operacionalización de la variable 1

DIMENSION	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMS
<p>Disposición de Atención: es la capacidad para realizar acciones o actividades en pro del bienestar de la comunidad de los profesionales de Enfermería que labora en el servicio de Cirugía Ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad.</p>	<p>Aspectos Organizacionales Están relacionados con factores extrínsecos e intrínsecos que ofrece la organización al profesional de enfermería que labora en el servicio de cirugía ambulatoria del Centro medico Docente la Trinidad para satisfacer sus necesidades.</p> <p>Motivación: Comprende el conjunto de incentivos que ofrece la organización mediante la aplicación de impulsos motivadores para que el profesional de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro medico Docente la Trinidad mantenga su disposición positiva hacia la atención del paciente.</p> <p>Desempeño: Es entendido como el nivel de esfuerzo que aplica el profesional de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad para realizar su labor y lograr sus expectativas.</p>	Supervisión.	1-2-3
		Remuneración.	4-5
		Comunicación Asertiva	6-7-8
		Reconocimientos	9-10-11-12
		Trabajo en equipo	13-14
		Recompensas	15-16-17
		Responsabilidad	18-19
		Creatividad	20-21

Fuente: Datos de investigación. Marzo de 2006

Variable 2: Percepción profesional.

Definición conceptual: Proceso bipolar, es decir, un proceso relativo a las características internas del perceptor. (Whittaker, 1986 P.125).

Definición Operacional: Proceso relativo a las características internas del profesional de enfermería que labora en el Centro Medico Docente la Trinidad.

Operacionalización de la variable 2

DIMENSIONES	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMS
Proceso: es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno en un lapso de tiempo. Es la marcha hacia un fin determinado para reunir las sensaciones del enfermero (a) que labora en el servicio de cirugía ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad para reconocer, percibir y elaborar una información	Características Internas: Es la fuente de impulsos primitivos, deseos innatos, necesidades fisiológicas básicas tales como la sed, el hambre y el sexo, hacia las cuales los profesional de enfermería que labora en Centro Medico Docente la Trinidad buscan satisfacción inmediata sin preocuparse por los medios específicos para conseguirla.	Experiencias Personalidad Identidad Aspecto psicoafectivo	22-23 24-25-26 27-28-29 30

Fuente: Datos de investigación. Marzo de 2006

Definición de términos Básicos

Calidad de vida: es el bienestar, felicidad, satisfacción de la persona que le permite una capacidad de actuación o de funcionar en un momento dado de la vida. Es un concepto subjetivo, propio de cada individuo, que está muy influido por el entorno en el que vive como la sociedad, la cultura, las escalas de valores.

Conducta: comportamiento del individuo en relación con su medio social, la moral imperante, el ordenamiento o reglamentación existente y las costumbres de la época y del ambiente.

Estímulo: acción o suceso capaz de generar una respuesta de un individuo.

Influencia: acción que ejerce una cosa sobre una persona o sobre otra cosa.

Perceptor: persona que recibe un estímulo para interpretar la realidad.

Productividad: incremento simultáneo de la producción y del rendimiento para la mejora de los métodos de trabajo.

Profesión: conjunto de interés de la colectividad de personas que ejercen en un mismo oficio.

Profesional: persona que goza de la preparación especializada, capaz de desempeñarse automáticamente en sus funciones porque posee conocimientos, habilidades y destrezas.

Sensaciones: impresión que producen las cosas en el alma gracias a los sentidos.

Sentimientos: aptitud para recibir las impresiones exteriores. Conciencia íntima que se tiene de una cosa.

Valores: son un conjunto de principios personales, estándares, conceptos, creencias e ideas que pueden ser usados para tomarse decisiones diariamente.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El presente capítulo tiene como propósito describir el marco metodológico de la investigación, constituido por: Tipo de investigación, población, muestra, instrumento de recolección de datos, procedimientos para validación del instrumento y para la recolección de la información, plan de tabulación y análisis de los resultados.

Diseño de Investigación

El Diseño del tema de investigación planteado, entendiéndose por diseño según Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003) al “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (p.185), corresponde según el referido autor a un diseño no experimental puesto que en el estudio a realizar no se manipulan las variables. Como señala Sampieri Hernández (2003) los diseños no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.269)

En el mismo orden de ideas, esta investigación esta planteada dentro del tipo de diseño no experimental transeccional puesto que se recolectan datos de un sólo momento, en un tiempo único.

Tipo de estudio

En la investigación científica existen diversos tipos de estudio, esta diversidad la asigna la manera como se efectuó la investigación. De allí, el presente estudio esta estructurado en una investigación tipo Descriptiva de campo ya que esta relacionado con condiciones existentes, donde la practica directa prevalece para la obtención y tabulación de los datos, pues esto supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que se describe; por tanto se parte de la descripción de un fenómeno existente en la clínica donde se llevo a efecto el estudio, entendiéndose como diseño de campo según la UPEL (1998) “el análisis sistemático del problema con el propósito de describirlo, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes o predecir su ocurrencia. Los datos de interés serán recogidos en forma directa de la realidad” (p.182)

Según Danhke (1989) citado por Hernández Sampieri (2003) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta al análisis” (p.117). El tema de investigación,

corresponde a un estudio descriptivo correlacional, ya que, se selecciono una serie de cuestiones, se recolecto la información sobre estas, se describió el fenómeno de la Satisfacción Laboral y la Percepción profesional.

Por tal motivo, se desarrolla el objetivo de este estudio, los datos se obtendrán a través de la técnica de cuestionario, recolectados directamente en el terreno de estudio y se describirá la influencia de la Satisfacción laboral en la percepción profesional.

Población

Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003) define a la población como “un conjunto de elementos o eventos tomados como una totalidad y sobre el cual se generalizan las conclusiones de la investigación”. (Pág. 75).

Para este estudio la población estuvo constituida por diez (10) profesionales de enfermería que laboran en los diferentes turnos de guardia en el área de cirugía ambulatoria del centro médico docente la trinidad.

Muestra

Según Tamayo y Tamayo en (1998); “la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal reflejan las características que definen la población de la cual fue extraída, la misma indica que es representativa. (Pág. 110). En este caso la muestra estuvo constituida por el 100% de la población total, es decir, diez (10) profesionales de enfermería que laboran en los diferentes turnos de guardia en el área de cirugía ambulatoria del centro medico docente la trinidad, por considerar a la muestra el universo del mismo análisis, debido a como lo menciona Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003) “Todos los integrantes se incluyen en la recolección y análisis de los datos” (p.302)

En lo que respecta al personal de enfermería del servicio de Cirugía Ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad, Son un total de diez (10), al momento de la aplicación del instrumento, cinco (5) profesionales para el turno de la mañana; cinco (5) profesionales para el turno de la tarde. La muestra esta constituida por la totalidad de los elementos que integran el conjunto poblacional, ya que es un estudio de casos que de acuerdo a Sabino, mencionado por la UPEL (1998) “Si se estudia con atención cualquier unidad de un cierto universo, se estará en condiciones de conocer algunos problemas generales del mismo...” (p.131). En consecuencia la

muestra quedo formada por toda la población, es decir, todos los profesionales que laboran en los diferentes turnos del servicio de Cirugía Ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad.

Método de recolección de datos

Para recabar la información necesaria de esta investigación, tipo de estudio descriptivo sobre la influencia de satisfacción laboral en la percepción profesional, se utilizara la técnica de cuestionario, que de acuerdo con Sabino, citado por la UPEL (1998), "...es una técnica científica que sirve de instrumento apara recopilar datos...es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para la investigación" (p.148). El cuestionario en cuestión estará conformado por 30 ítems con distintas alternativas destinadas a recopilar información de la satisfacción laboral y la percepción profesional, a través de los sujetos de este estudio.

Es de hacer notar que el instrumento, evaluara las variables: **Satisfacción Laboral**, constituido por los indicadores: Aspectos organizacionales el cual se medirá por los ítems del 1 al 8; Motivación que será medido por los ítems del 9 al 17; y Desempeño que se medirá por los ítems del 18 al 21, de la misma forma la variable: **Percepción Profesional** representada por el indicador: Características Internas medido por los ítems del 22 al 30.

Los ítems del instrumento, destinados a medir la Satisfacción laboral y la percepción profesional corresponden a los ítems tipo estructurado con alternativas excluyentes de acuerdo a la opinión del sujeto y corresponde a la escala de Lickert con cinco alternativas de respuestas: Siempre (S), Frecuentemente (F), Algunas Veces (Av), Casi Nunca (Cn), Nunca (N), con la finalidad de medir las variables estudiadas.

Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos se realizó de acuerdo a los siguientes puntos y técnicas:

1. Se envió una comunicación escrita al coordinador del Servicio, y al supervisor del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad con copia al supervisor de enfermería del área, con la finalidad de informarle sobre los objetivos de la investigación y de esta manera solicitar su autorización y colaboración para realizar la investigación en dicho servicio.
2. Se realizó una entrevista con el personal de enfermería (ambos turnos) del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente

la Trinidad para informarles los fines del estudio y solicitarles su colaboración para la recolección de los datos.

3. Se realizó una entrevista en el turno de la mañana para instruir al personal de enfermería que labora en dicho turno en relación al instrumento y la forma de responderlo.
4. Luego se realizó el mismo procedimiento con el personal de enfermería del turno de la tarde, en donde se desarrollo los mismos objetivos de la actividad anterior.
5. Por último se entrego una copia del instrumento a los profesionales de enfermería de cada turno de trabajo, para aplicar el cuestionario y así obtener los datos de estudio.

Validez del Instrumento

La validez, de acuerdo con Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003), “Es el grado en que un instrumento refleja dominio específico del contenido de lo que se mide” (pag.236). Con relación al instrumento que se aplicara a la muestra estudiada (cuestionario dirigido a los profesionales de enfermería del servicio de Cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad) se utilizó la técnica de validez de

contenido, a través del juicio de dos expertos en diversas áreas, esto permitió determinar que los contenidos estaban acordes con los objetivos de la investigación, el lenguaje y los ítems redactados en forma clara y con secuencia lógica.

Confiabilidad

La Confiabilidad de los instrumentos, de acuerdo a Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003), se refiere a “Al grado en que su aplicación repetida el mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (pag.235).

Se aplicó una prueba piloto en la clínica SISALUD en Caracas-Venezuela, en donde se consideró una muestra de cinco (5) profesionales de enfermería del área quirúrgica; posteriormente se aplicó el coeficiente de confiabilidad ALPHA DE CRONBACH, mediante el cual se obtuvo como resultado 0.78, en función a la escala de estimación se dice que el instrumento realizado es confiable.

Plan de tabulación y análisis

Luego de la aplicación de los cuestionarios al personal profesional de enfermería que conformaron la muestra del estudio, se obtuvo una

globalización de la información sobre las cuales realizaron una serie de actividades tendente a la organización de los mismos y registrados en una matriz de datos según la orden, representando cuantitativamente las respuestas obtenidas. Sobre esta base se construyeron los cuadros y gráficos en cuanto a la frecuencia y el porcentaje y los cuales fueron promediados para obtener los resultados reales de las dimensiones y sus valores.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo tiene como propósito presentar el análisis de los datos obtenidos en la investigación, posterior a la aplicación de los instrumentos. En el mismo se describe el análisis e interpretación de los datos, representándose resultados en tablas y gráficos.

Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva con base en agrupaciones de frecuencias de respuestas de los ítems y el porcentaje que representan, todo ello a objeto de indicar la condición general de la muestra estudiada. Adicionalmente se utilizaron gráficos considerado podrían representar mejor la información acentuadas en las tablas.

Presentación de los resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la investigación. En tal sentido, los cuestionarios diseñados para la investigación, los cuales se procesaron en forma manual y se registraron los resultados a través de una matriz de datos, las respuestas se totalizaron por ítems promediando los resultados parciales para de esta forma obtener los resultados de cada indicador y de las dimensiones de la variable en estudio.

Para el análisis descriptivo de cada variable, se labora una tabla de distribución de frecuencias por cada indicador dentro de la dimensión en la que se señala la frecuencia de respuesta y el porcentaje representativo de estas que sirvió de base para la representación de la gráfica. A continuación se presentan las tablas, gráficos y análisis cuantitativos y cualitativos relacionados a los resultados de la investigación:

CUADRO Nº 1

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería

Indicador: Aspectos Organizacionales

Subindicador: Supervisión

Centro Medico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	3	30%	1	10%	3	30%	3	30%	0	0%
2	3	30%	1	10%	5	50%	1	10%	0	0%
3	2	20%	0	0%	2	20%	5	50%	1	10%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

Análisis

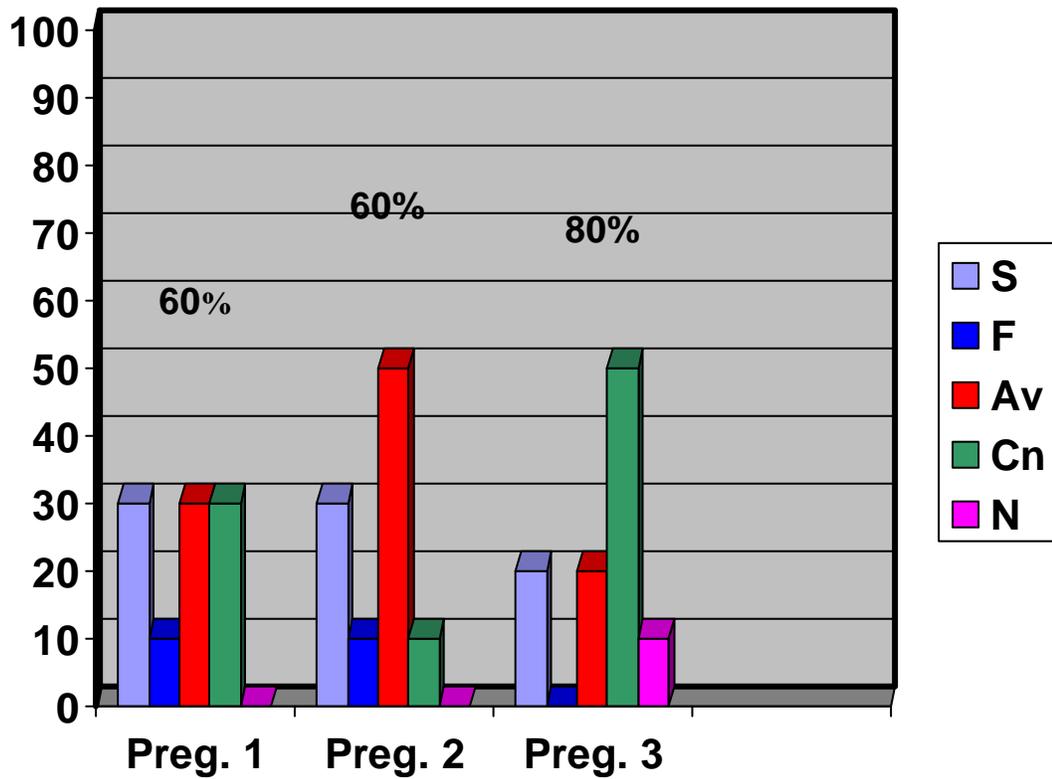
Los resultados anteriores reflejados en el cuadro y gráfico, demuestran que en cuanto al el indicador Aspectos Organizacionales y el subindicador Supervisión, en la **Preg.1**, el personal de Enfermería del servicio de Cirugía Ambulatoria respondió en un 30% Siempre, en un 10% frecuentemente, un 30% Algunas veces, 30% casi nunca y 0% nunca, es decir, se encuentran en un 60% en desacuerdo con el intercambio de ideas entre el personal de enfermería y la supervisión recibida, por lo que, el intercambio de ideas no se lleva adecuadamente, lo que afecta la comunicación entre el personal y la supervisión; Además este cuadro refleja en la **Preg. 2**, un resultado de un 30% Siempre, 10% frecuentemente, 50% Algunas veces, 10% Casi nunca y 0% nunca, es decir, que las relaciones interpersonales entre la supervisión y el personal enfermería se ve afectada en un 60%, lo que conlleva al tercer resultado; en la **Preg. 3**, un 20% respondió Siempre, 0% frecuentemente,

20% Algunas veces, 50% Casi nunca y 10% Nunca, el cual refleja que en un 80% la supervisión ejercida sobre el personal de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria no los incentiva a realizar las funciones adecuadamente.

Como consecuencia el intercambio de ideas, las relaciones interpersonales y la supervisión ejercida sobre los profesionales de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad no se refleja como un proceso participativo que permita trazar una línea de propósitos que determine el cómo se pretende lograr los objetivos. El proceso de intercambio de ideas, las relaciones interpersonales de la supervisión y los profesionales de enfermería y la supervisión ejercida así entendido, debe comprometer a la mayoría de los actores de la misma, ya que su legitimidad y el grado de adhesión dependerán en gran medida del nivel de participación con que se implemente.

GRAFICO N° 1

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería
Indicador: Aspectos Organizacionales
Subindicador: Supervisión
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 1.

CUADRO Nº 2

**Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Aspectos Organizacionales
Subindicador: Remuneración
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006**

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4	0	0%	1	10%	1	10%	1	10%	7	70%
5	0	0%	0	0%	3	30%	3	30%	4	40%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

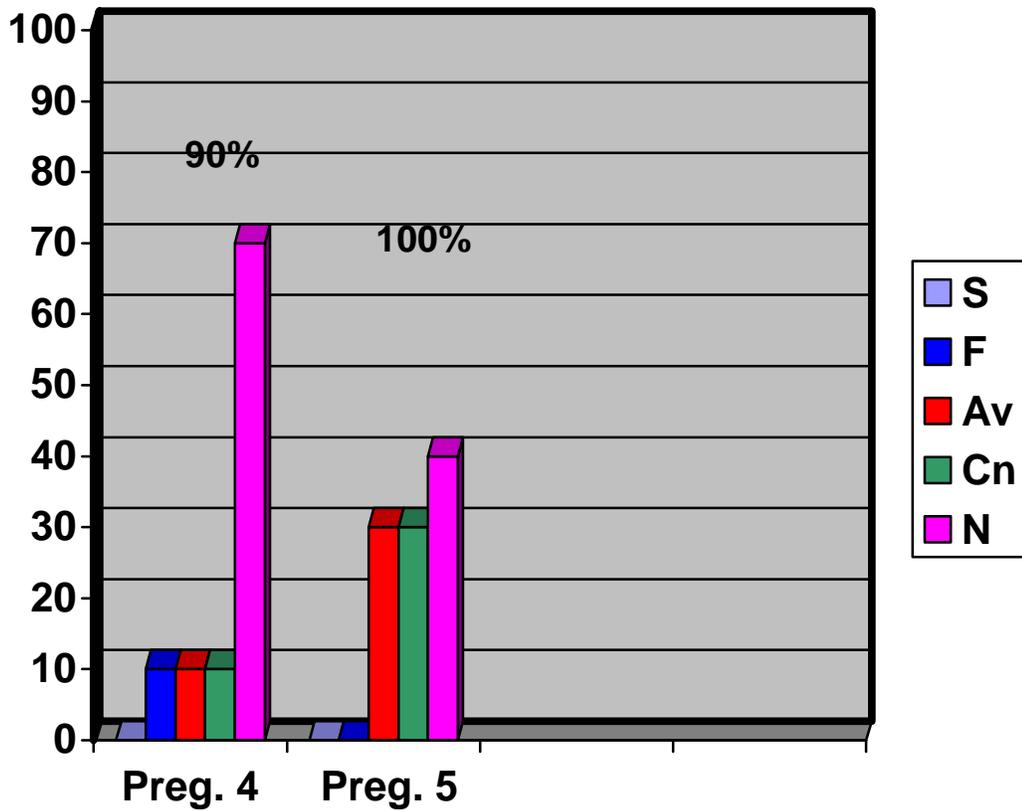
Análisis

Los resultados anteriores indican que en lo que refiere al indicador aspectos organizacionales y el subindicador Remuneración se obtuvo una respuesta en la **Preg. 4**, de 0% Siempre, 10% frecuentemente, 10% Algunas veces, 10% casi nunca y 70% Nunca, es decir, que el personal de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad, en esta en desacuerdo en un 90% con el sueldo que reciben, además esto refleja que el mismo, no esta acorde con el trabajo que realizan, ya que el nivel de estudio de todo el personal de enfermería que labora en dicha área gira desde T.S.U en Enfermería a Lic. En Enfermería incluyendo una especialidad en el área quirúrgica como instrumentistas profesionales en oftalmología, lo que conlleva la necesidad de recibir un sueldo mayor de lo

estipulado en la institución, sin embargo esto no se cumple, afectando de esta manera su productividad en sus funciones ya que en la **Preg. 5** se obtuvo un resultado de 0% Siempre, 0% Frecuentemente, 30% Algunas veces, 30% Casi nunca y 40% Nunca, es decir, en un 100% se refleja que el personal no se encuentra incentivado ni satisfecho con la institución, ya que no reciben bonificaciones extras por sus servicios. Cuando el pago se visualiza como injusto a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales y los niveles de sueldos en el personal de enfermería, pueden influir en la insatisfacción laboral. La clave al vincular el pago con la satisfacción no es el monto absoluto que uno recibe, más bien es la percepción de equidad.

GRAFICO N° 2

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería
Indicador: Aspectos Organizacionales
Subindicador: Remuneración
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 2

CUADRO Nº 3

**Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Aspectos Organizacionales
Subindicador: Comunicación Asertiva
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006**

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6	1	10%	0	0%	5	50%	3	30%	1	10%
7	2	20%	3	30%	3	30%	1	10%	1	10%
8	1	10%	1	10%	6	60%	2	20%	0	0%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

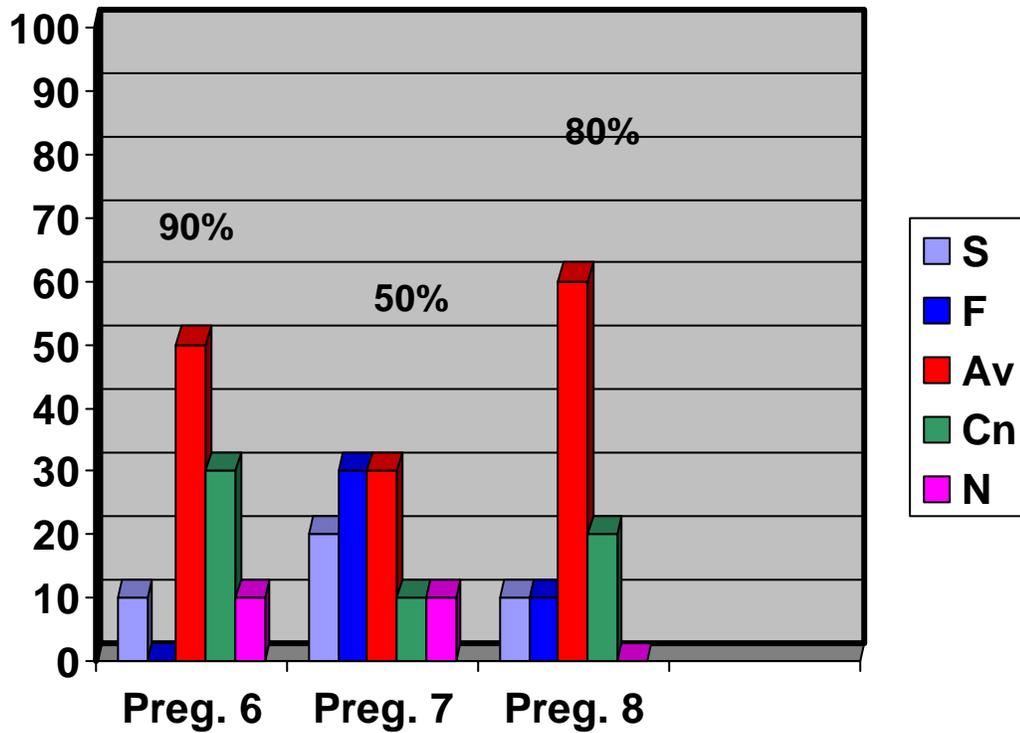
Análisis

Los datos arrojan a simple vista que en lo que refiere al indicador Aspectos organizacionales y el subindicador Comunicación Asertiva, el personal de Enfermería que labora en el servicio de Cirugía ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad, respondió en la **Preg. 6**, un 10% Siempre, 0% Frecuentemente, 50% Algunas veces, 30% Casi nunca y 10% Nunca, es decir, se encuentran en un 90% descontentos con la actualización de la información que a ellos les compete, por lo tanto, la comunicación entre el departamento de enfermería y el personal de enfermería de este servicio no mantienen una comunicación constante y adecuada acerca de la información o aspectos importantes del servicio de Cirugía Ambulatoria; además en la **Preg. 7**, con un 20% Siempre, 30% Frecuentemente, 30% Algunas veces, 10% Casi nunca y 10% refleja que solo el 50% de el personal

de enfermería que labora en esta área, al finalizar su horario de trabajo, se reúne para discutir lo ocurrido durante su jornada laboral, manteniendo al otro 50% sin las actualizaciones, recomendaciones, ideas o críticas constructivas sobre el trabajo que se lleva a cabo por todo su personal, pero en la **Preg. 8** con resultado de 10% Siempre, 10% Frecuentemente, 60% Algunas veces, 20% Casi nunca y 0% Nunca, indica que un 80% de esta población que se reúne para discutir lo ocurrido dentro de su jornada laboral, no finaliza satisfecho por la claridad de la información recibida, es decir, que a pesar que la mitad de la población en estudio realiza una comunicación constante en el servicio, esta no se lleva adecuadamente; bien sea por el lenguaje utilizado, postura, ruido, inseguridad, timidez, entre otros; es importante destacar que la comunicación establecida en esta área laboral no es una respuesta oportuna y directa, que respeta la posición propia y las de los demás, y como consecuencia no puede ser honesta y mensurada para los involucrados en la comunicación asertiva de dicho servicio.

GRAFICO N° 3

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería
Indicador: Aspectos Organizacionales
Subindicador: Comunicación Asertiva
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 3

CUADRO Nº 4
Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Motivación
Subindicador: Reconocimientos
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	1	10%	0	0%	1	10%	5	50%	3	30%
10	0	0%	1	10%	4	40%	2	20%	3	30%
11	2	20%	1	10%	4	40%	2	20%	1	10%
12	2	20%	0	0%	2	20%	4	40%	2	20%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

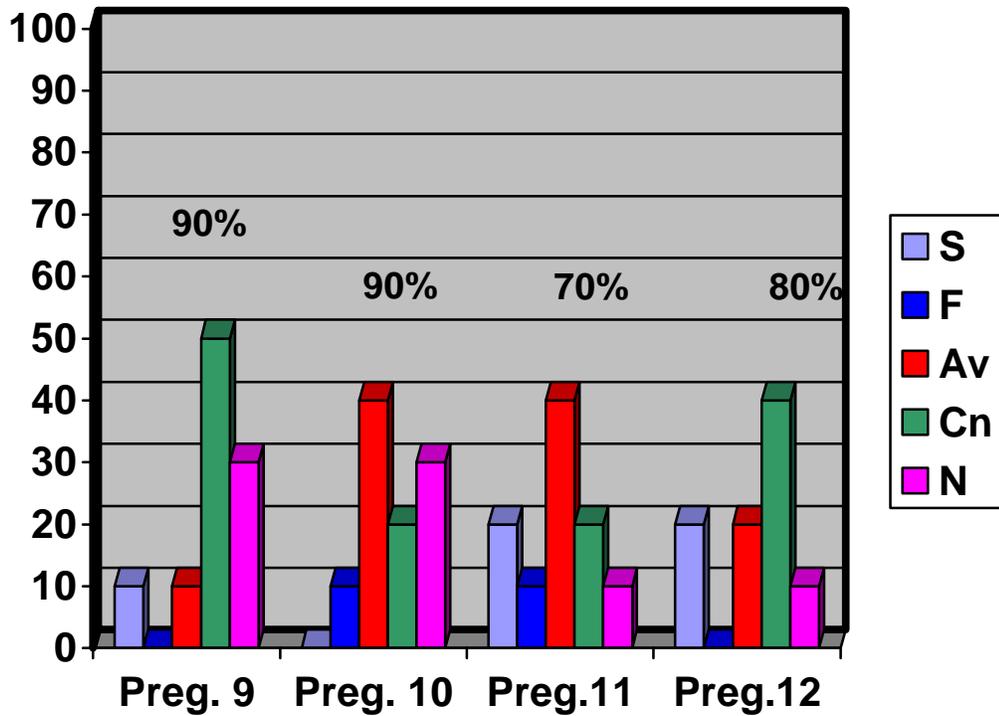
Análisis

Al evaluar el subindicador reconocimiento tenemos como resultado en la **Preg. 9** un 10% Siempre, 0% Frecuentemente, 10% Algunas veces, 50% Casi nunca y 30% Nunca, lo que indica que el 90% de la población en estudio, se encuentra insatisfecha con la institución, ya que consideran que la misma no proporciona incentivos mediante beneficios adicionales al personal en estudio, además en la **Preg. 10** con un resultado de 0% Siempre, 10% Frecuentemente, 40% Algunas veces, 20% Casi nunca y 30% Nunca, refleja que un 90% el personal de enfermería que labora en esta institución específicamente el personal de cirugía ambulatoria consideran que la Institución no reconoce sus meritos Profesionales y esto repercute en la **Preg. 11** con un 20% Siempre, 10% Frecuentemente, 40% Algunas veces, 20% Casi nunca y 10% Nunca, que en un 70% los Profesionales de

enfermería consideren que la institución no promueve el desarrollo profesional de dichos enfermeros, además se presenta en la **Preg. 12** Con un 20% Siempre, 0% Frecuentemente, 20% Algunas veces, 50% casi nunca y 10% Nunca, lo que refleja en un 80% que el personal de enfermería considere que la Institución no ofrezca oportunidades para realizar actividades en las que ellos se destacen, por lo cual, la motivación constante de manera creativa a los mejores enfermeros por medio de reconocimientos no es lo habitual en dicha institución. Por ello, los profesionales de enfermería se encuentran descontentos con la institución lo que puede disminuir la motivación y el desempeño laboral de la población en estudio.

GRAFICO N° 4

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Motivación
Subindicador: Reconocimientos
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 4

CUADRO Nº 5
Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Motivación
Subindicador: Trabajo en Equipo
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13	2	20%	2	20%	4	40%	2	20%	0	0%
14	3	30%	3	30%	2	20%	2	20%	0	0%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

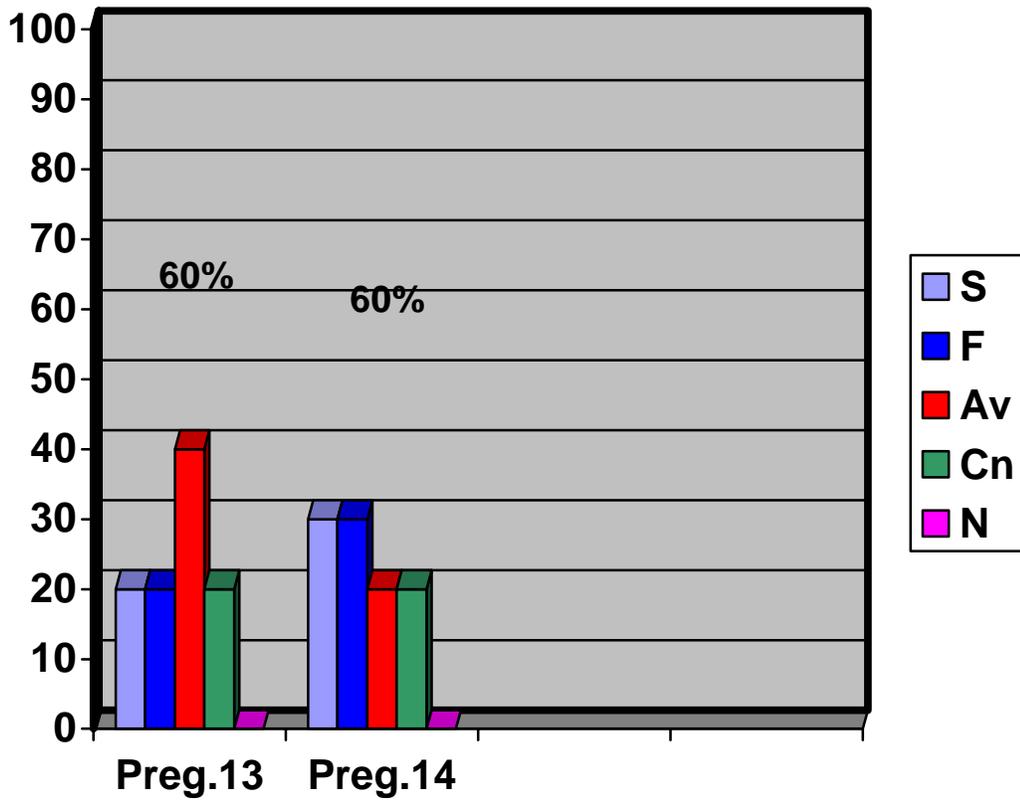
Análisis

En lo referente al trabajo en equipo, el personal de enfermería del servicio de Cirugía Ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad, consideran en la **Preg. 13**, con 20% Siempre, 20% Frecuentemente, 40% Algunas veces, 20% Casi nunca, 0% Nunca, que la colaboración entre el equipo de trabajo no es la idónea, con un 60% de descontento ya que, si por alguna razón, alguno de ellos se encuentra en un estado de ánimo diferente al acostumbrado, los compañeros a su alrededor no le prestan mucha atención, es decir, que a pesar del compañerismo que puede presentarse en este servicio, este no proporciona colaboración en las actividades realizadas diariamente, ósea, no relacionan lo personal con lo laboral, aunque a pesar de ello, en la **Preg. 14**, con un 30% Siempre, 30% Frecuentemente, 20% Algunas veces, 20% Casi nunca, 0% Nunca, que la población en estudio

considera en un 60% que al realizar sus funciones asistenciales en su servicio, todo el personal labora equitativamente, obteniendo como resultado una adecuada filosofía organizacional, que, a pesar de que todos tienen una manera de trabajar individualmente. No interfiere en su mayoría los objetivos del personal, los cuales permanecen bien organizados, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, por medio ciertas reglas, orientando sus esfuerzos en forma comprometida en un mismo sentido.

GRAFICO N° 5

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Motivación
Subindicador: Trabajo en Equipo
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 5.

CUADRO Nº 6

**Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Motivación
Subindicador: Recompensas
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006**

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15	1	10%	0	0%	4	40%	0	0%	5	50%
16	0	0%	0	0%	3	30%	3	30%	4	40%
17	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%	8	80%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

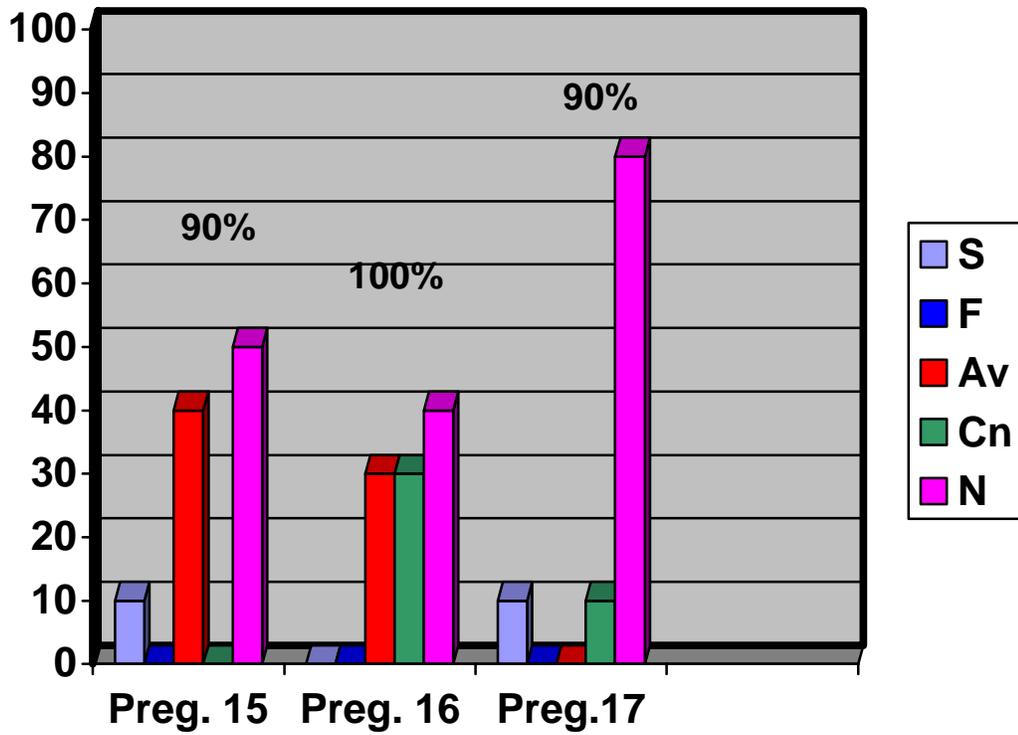
Análisis

Al hacer referencia en los resultados que arrojó el estudio del subindicador recompensas, se observa en la **Preg. 15** con un 10% Siempre, 0% Frecuentemente, 40% Algunas veces, 0% Casi Nunca y 50% Nunca, que existe un considerable 90% de insatisfacción acerca las gratificaciones que recibe el personal de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico docente la Trinidad, quienes afirman que la institución no les proporciona recompensas por realizar su labor eficientemente, además en la **Preg. 16** con un 0% Siempre, 0% Frecuentemente, 30% Algunas veces, 30% Casi nunca, 40% Nunca, los profesionales de enfermería consideran que en la institución no existe (con un resultado del 100%) la realización de eventos en donde les ofrezcan premios al personal de salud por su labor, por otra parte, el personal de este servicio afirma en la **Preg. 17**, con un 10%

Siempre, 0% Frecuentemente, 0% algunas veces, 10% Casi nunca, 80% Nunca, lo que indica en un 90% no recibir algún tipo de gratificación por laborar horas extras, obteniendo como resultado una disminución significativa de la motivación y el incentivo del personal de esta área en laborar y desempeñar sus funciones adecuadamente; incluyendo la disminución de la colaboración con la Institución cuando necesite que los profesionales de Enfermería de dicho servicio laboren por horas extras. La falta de estrategias por parte de institución por motivar al personal que allí labora, disminuye proporcionalmente el entusiasmo del personal para que apoye las estrategias de la institución en la realización y logros de los objetivos.

GRAFICO N° 6

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería
Indicador: Motivación
Subindicador: Recompensas
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 6

CUADRO Nº 7

**Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Desempeño
Subindicador: Responsabilidad
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006**

ITEM	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
S										
18	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%	0	0%
19	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

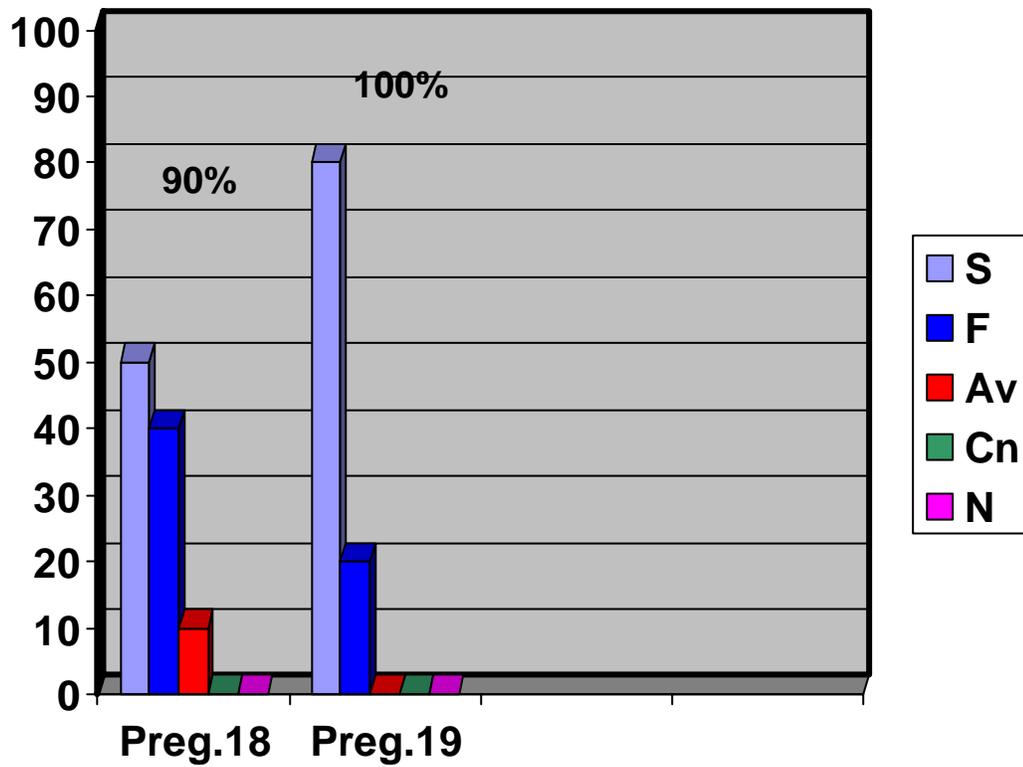
Análisis

En el siguiente análisis sobre la responsabilidad, se observa que en la **Preg. 18** existe un resultado de 50% Siempre, 40% Frecuentemente, 10% Algunas veces, 0% casi nunca, 0% Nunca, lo que indica que en un 90% el personal de enfermería que labora en el área de Cirugía Ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad, considera que el cumplimiento de sus funciones asistenciales adecuadamente benefician el bienestar de los pacientes, además de reflejar en la **Preg. 19** con un resultado de 80% Siempre, 20% frecuentemente, 0% Algunas veces, 0% Casi nunca, 0% Nunca, que la población en estudio considera realizar en 100% un reporte correcto de las historias clínicas para mantener un procedimiento adecuado

en sus funciones y así proporcionar calidad de atención a los pacientes que ingresen en el área, es decir, el personal de enfermería que labora en esta área, son Profesionales responsables que trabajan en colaboración entre ellos, reconocen que el resultado óptimo no depende de una sola persona. Su responsabilidad significa administrar con eficacia el tiempo y los recursos para obtener el máximo beneficio, amoldándose a la vez a los cambios necesarios. Esto es importante en un área como Cirugía ambulatoria ya que se trabaja con seres humanos y por el bienestar de ellos.

GRAFICO N° 7

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería
Indicador: Desempeño
Subindicador: Responsabilidad
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 7.

CUADRO Nº 8

**Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral
del Profesional de Enfermería
Indicador: Desempeño
Subindicador: Creatividad
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006**

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
20	4	40%	4	40%	0	0%	2	20%	0	0%
21	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

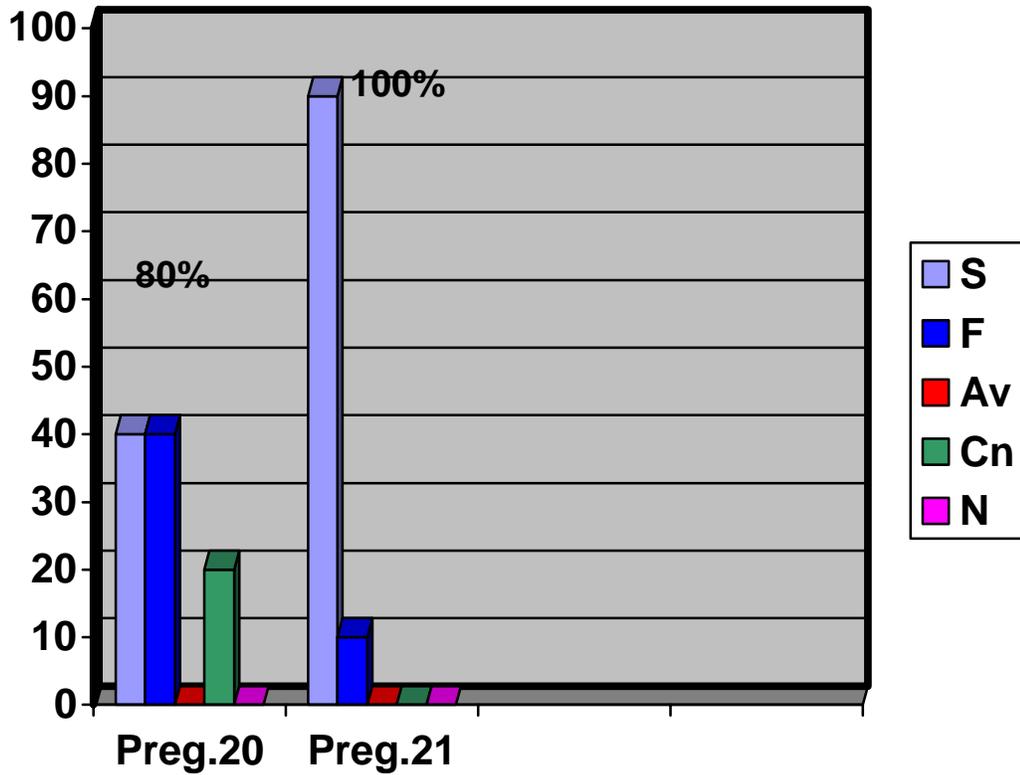
Análisis

En este análisis se estudio la creatividad del personal de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad, en el cual se observa que la población en estudio respondió en la **Preg. 20**, con un 40% Siempre, 40% Frecuentemente, 0% Algunas veces, 20% Casi nunca, 0% Nunca, lo que indica que en un 80% el personal de enfermería que labora en esta área aporta ideas nuevas para la creación de protocolos y procedimientos quirúrgicos que beneficien la actualización de conocimientos y el crecimiento de la institución, incluyendo en este grupo la **Preg. 21** con un resultado de 90% Siempre, 10% Frecuentemente, 0% Algunas veces, 0% Casi nunca, 0% Nunca, que la población en estudio considera que actualización de conocimientos de manera dinámica sobre el manejo de instrumental quirúrgico es realizada en un 100%; adecuadamente utilizando

estrategias grupales como la realización de manuales de protocolos y procedimientos de cada una de las cirugías que se realizan en el servicio, además de incluir las técnicas y procedimientos que se debe realizar para circular e instrumentar cada una de ellas, esto se realiza cada cierto tiempo en dicho servicio con la colaboración de todo su personal. Esto demuestra que el personal de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente la trinidad se proyecta como un personal creativo y proactivo que posee la capacidad de ver nuevas posibilidades y realizar innovaciones que beneficien el trabajo en equipo y adecuado.

GRAFICO N° 8

Distribución de los resultados relacionados a la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería
Indicador: Desempeño
Subindicador: Creatividad
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 8.

CUADRO Nº 9

**Distribución de los resultados relacionados a la Percepción del
Profesional de Enfermería
Indicador: Características Internas
Subindicador: Experiencias
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006**

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
22	8	80%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%
23	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

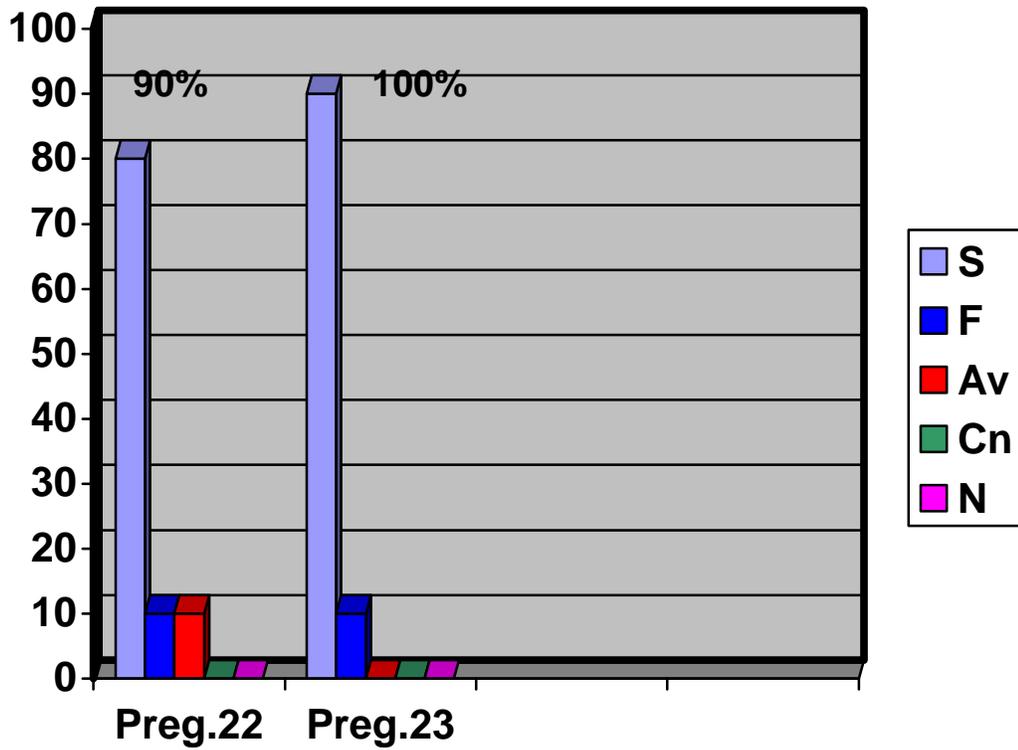
Análisis

En este caso el estudio de uno de los aspectos de las características internas como las experiencias, refleja que el personal de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad, considera en la **Preg. 22** con un resultado de 80% Siempre, 10% Frecuentemente, 10% Algunas veces, 0% Casi nunca y 0% Nunca, es decir, consideran en un 90% que laborar durante años en un servicio como (Cirugía Ambulatoria) proporciona mayor destreza para realizar procedimientos quirúrgicos, incluyendo estos resultados en la **Preg. 23** con un 90% Siempre, 10% frecuentemente, 0% Algunas veces, 0% Casi nunca, 0% Nunca, el cual refleja que un 100% de la población en estudio considera que practicar

continuamente las técnicas quirúrgicas aumentan sus habilidades para instrumentar oftalmología correctamente, es decir, entre más experiencia se adquiera día a día, mejor es el desempeño como profesional, y que por lo tanto se conoce mucho más acerca de los procedimientos habilidades y destrezas que puede proporcionar la experiencia de laborar en este servicio.

GRAFICO N° 9

Distribución de los resultados relacionados a la Percepción del Profesional de Enfermería
Indicador: Características Internas
Subindicador: Experiencias
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 9.

CUADRO N° 10

Distribución de los resultados relacionados a la Percepción del
Profesional de Enfermería
Indicador: Características Internas
Subindicador: Personalidad
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
24	2	20%	3	30%	4	40%	1	10%	0	0%
25	2	20%	3	30%	2	20%	1	10%	2	20%
26	4	40%	2	20%	2	20%	2	20%	0	0%

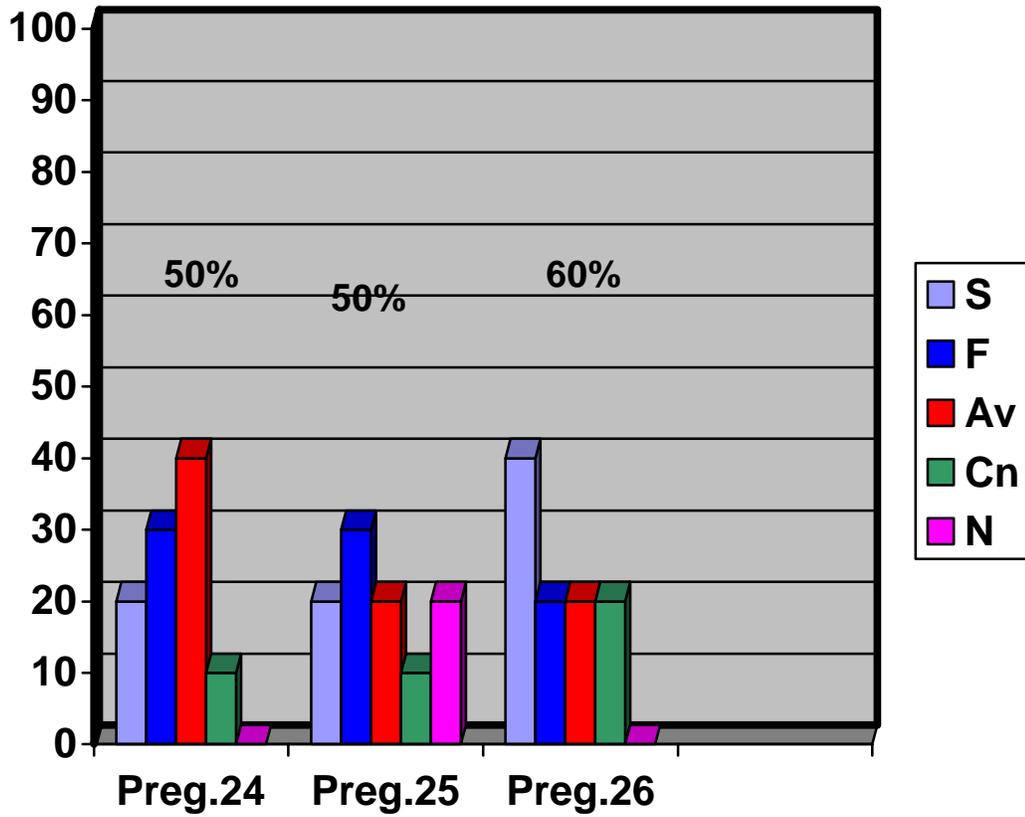
Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

Análisis

En el siguiente análisis se demuestra que el estudio de la personalidad de los Profesionales de Enfermería, en la **Preg 24** con un resultado de 20% Siempre, 30% frecuentemente, 40% Algunas veces, 10% Casi nunca y 0% Nunca, el cual refleja que dicha población considera en un 50% que la forma en que se comunica con los pacientes va de acuerdo con su personalidad, igualmente en la **Preg. 25** Con un 20% Siempre, 30% frecuentemente, 20% Algunas veces, 10% casi nunca, 20% Nunca, reflejando que en un 50% consideran que su manera de actuar es la misma que sus compañeros de trabajo, es decir, se observa que la población en estudio no actúa en su mayoría como entes independientes y diferentes, por lo tanto no se reflejan

como seres individuales, aunque en la **Preg. 26** con un resultado de 40% Siempre, 20% frecuentemente, 20% Algunas veces, 20% casi nunca, 0% Nunca, el cual demuestra que un 60%, la población considera tener independencia para tomar decisiones en relación a las funciones de enfermería, por lo tanto, dicha población demuestra que a la hora de intervenir en una decisión o aportar una idea sobre su desempeño como profesional de enfermería, lo realizan sin mayores inconvenientes, es decir, la personalidad de la población en estudio se encuentra dividida entre un patrón de sentimientos y pensamientos los cuales van a la mano con el comportamiento y que persiste a lo largo del tiempo y de las situaciones, y estos son os aspectos que los distinguen de otros.

GRAFICO Nº 10
Distribución de los resultados relacionados a la Percepción del
Profesional de Enfermería
Indicador: Características Internas
Subindicador: Personalidad
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro Nº 10.

CUADRO N° 11

**Distribución de los resultados relacionados a la Percepción del
Profesional de Enfermería
Indicador: Características Internas
Subindicador: Identidad
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006**

ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
27	6	60%	2	20%	2	20%	0	0%	0	0%
28	4	40%	1	10%	1	10%	3	30%	1	10%
29	1	10%	3	30%	0	0%	0	0%	6	60%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

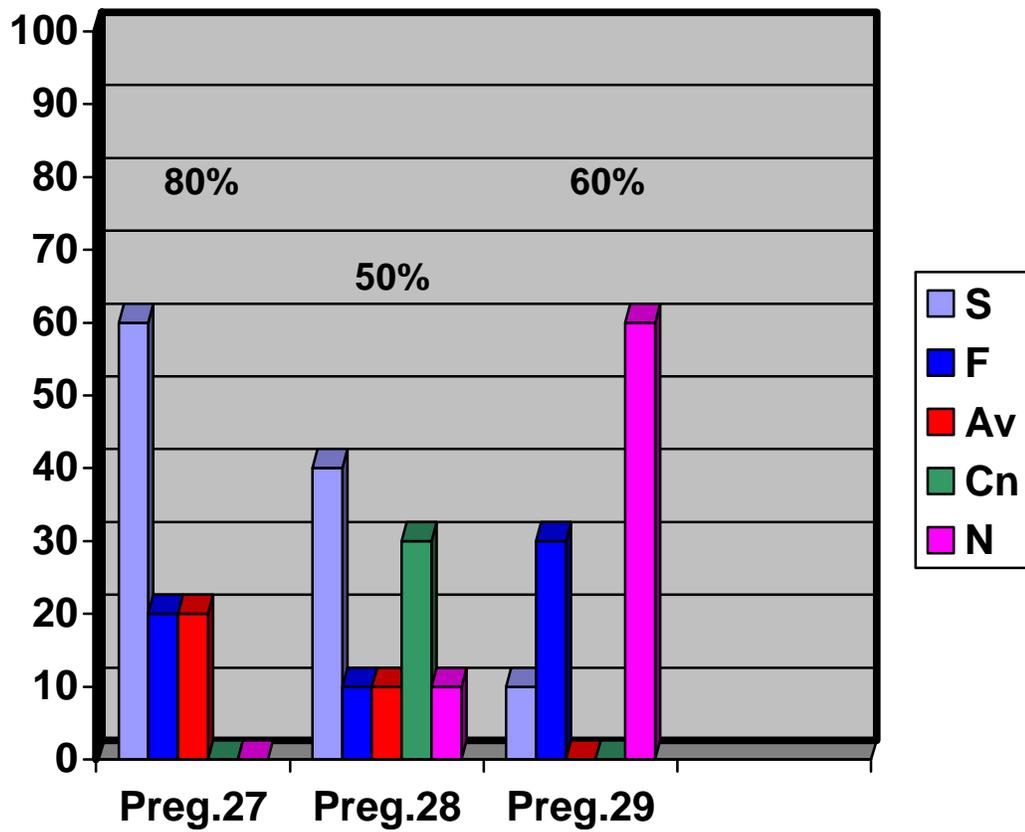
Análisis

El resultado del siguiente análisis refleja que el personal de enfermería del servicio de cirugía ambulatoria del Centro Medico Docente la Trinidad, en la **Preg. 27** Con un 60% Siempre, 20% frecuentemente, 20% Algunas veces, 0% Casi nunca, 0% Nunca, es decir, consideran en 80% que el trabajar en el área laboral de enfermería le ayuda a afianzar la inclinación por su carrera, por lo tanto, se demuestra que cada uno de ellos se identifica con la carrera de enfermería y les interesa ejercerla, aunque en la **Preg. 28** con un resultado de 40% Siempre, 10% Frecuentemente, 10% Algunas veces, 30% casi nunca, 10% Nunca, el cual refleja que en un 50% los profesionales de enfermería consideran haber cambiado de alguna manera su pensamiento

acerca de la carrera de enfermería, esto demuestra que existen factores externos que influyen negativamente en la valorización de la Profesión, y no porque no valoricen la carrera de enfermería sino porque el medio de trabajo donde el enfermero se desenvuelve no es el adecuado; sin embargo existe en la **Preg. 29** con un resultado de 10% Siempre, 30% Frecuentemente, 0% Algunas veces, 0% casi nunca, 60% Nunca, lo que indica que un 60% de la población considera no estar de acuerdo con estudiar otra carrera después de laborar como profesional de enfermería en la institución que labora actualmente, es decir, la identidad profesional de cada uno de los individuos que labora en el servicio de cirugía ambulatoria del Centro Médico Docente la Trinidad, es la adecuada y se encuentra afianzada, es decir, los factores externos que puedan afectar la vocación en la carrera de enfermería no disminuye su fortaleza e identidad sobre la misma.

GRAFICO N° 11

**Distribución de los resultados relacionados a la Percepción del
Profesional de Enfermería
Indicador: Características Internas
Subindicador: Identidad
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006**



Fuente: Cuadro N° 11.

CUADRO N° 12

Distribución de los resultados relacionados a la Percepción del
Profesional de Enfermería
Indicador: Características Internas
Subindicador: Aspecto Psicoafectivo
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006

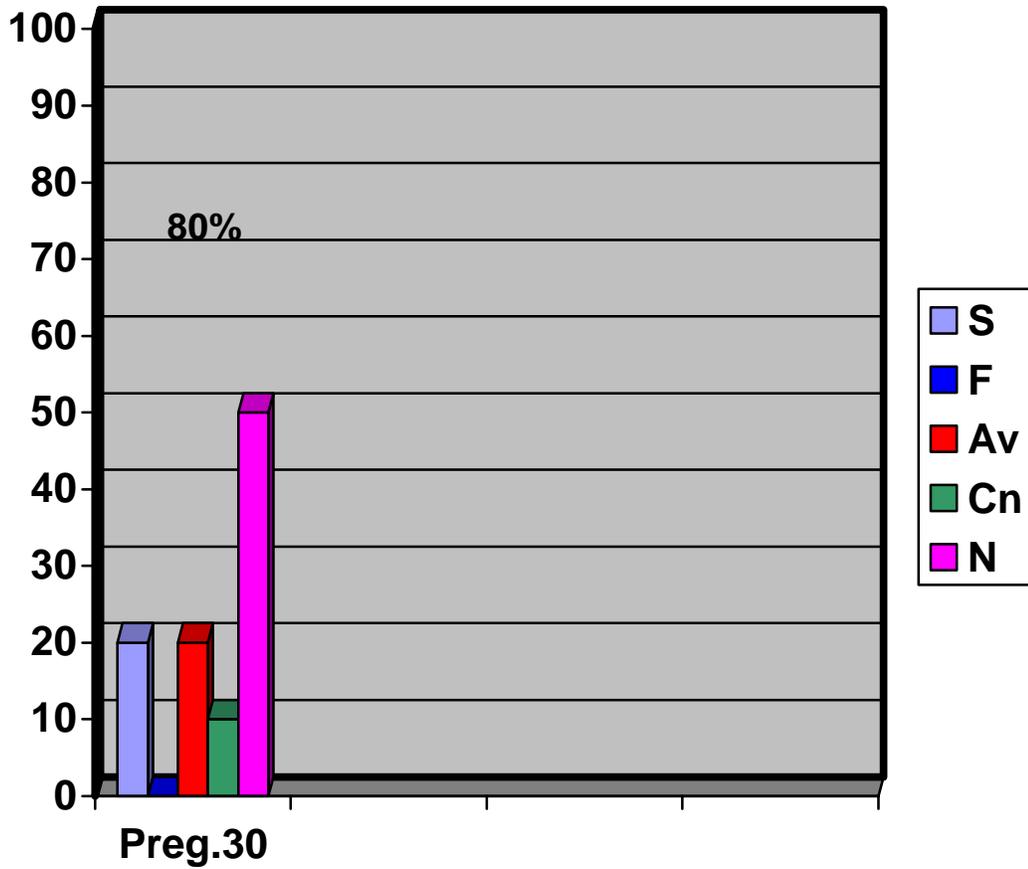
ITEM S	S		F		Av		Cn		N	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
30	2	20%	0	0%	2	20%	1	10%	5	50%

Fuente: Datos de investigación. Marzo 2006

Análisis

El siguiente análisis, estudia el aspecto psicoafectivo de los profesionales de enfermería que laboran en el centro Médico Docente la Trinidad el cual se refleja en la **Preg. 30** con un resultado de 20% Siempre, 0% frecuentemente, 20% Algunas veces, 10% Casi nunca y 50% Nunca, lo que demuestra que en un 80% la población en estudio considera si se encuentra en un estado de animo diferente a lo habitual, esto no lo refleja en la calidad de atención de los pacientes que puedan ingresar a dicho servicio, es decir, que los profesionales de enfermería del servicio de cirugía Ambulatoria presentan una actitud positiva a la hora de desempeñar sus funciones asistenciales, aumentando así su rendimiento como profesional de enfermería ante toda circunstancia o situación.

GRAFICO N° 12
Distribución de los resultados relacionados a la Percepción del
Profesional de Enfermería
Indicador: Características Internas
Subindicador: Aspecto Psicoafectivo
Centro Médico Docente la Trinidad, 1ª Trimestre 2006



Fuente: Cuadro N° 12.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación y obtenidos los resultados producto de la aplicación del instrumento al personal de enfermería que labora en el Centro Médico Docente la Trinidad, se concluye lo siguiente; con relación al objetivo general de estudio por el cual se determina la influencia de la satisfacción laboral en la percepción profesional del personal de enfermería se puede evidenciar que:

La Satisfacción Laboral y la percepción profesional del personal de enfermería se manifiesta y se plasma en el hecho que existe poca motivación hacia el profesional de enfermería, producto no solo de una injusta remuneración económica, demostrada por el descontento de los mismos en lo referente al tema, sino también debido a la carencia de estrategias por parte de las instituciones de salud que fomenten el desarrollo del desempeño y la motivación por parte del personal que labora en dichas instituciones, lo cual trae como consecuencia poca satisfacción laboral y por ende reducidas expectativas en cuanto al desarrollo del gremio y su motivación. Lo anterior demuestra que la satisfacción laboral del enfermero depende de factores extrínsecos que la mayoría de los casos repercuten en el desarrollo y desenvolvimiento laboral sin dejar de lado el aspecto personal.

En lo referente a los Aspectos Organizacionales de la Institución se encontró que en el estudio de la Supervisión se obtuvo un resultado de 60% de insatisfacción referente al intercambio de ideas entre la Supervisión y el personal de enfermería, además un porcentaje igual se refleja en las relaciones interpersonales entre el supervisor y los enfermeros, por lo que conlleva a obtener un 80% de insatisfacción y desacuerdo en lo referente a la supervisión ejercida y su incentivo a que los profesionales de enfermería realicen sus funciones adecuadamente. Lo que demuestra que la supervisión ejercida en dicho servicio no se lleva de la mejor manera y esto influye en las funciones asistenciales del profesional de enfermería.

A referirnos a la remuneración refleja un 90% de insatisfacción por el sueldo que dichos profesionales reciben, además existe un 100% de desacuerdo con la institución sobre el incentivo que da acerca de bonificaciones remunerativas adicionales, esto demuestra que la remuneración que reciben dichos profesionales no se encuentra acorde con las actividades y funciones que realizan y ellos lo reflejan con insatisfacción y desmotivación.

En lo que respecta a la comunicación asertiva el personal de enfermería considera en un 90% que la información que reciben del departamento de enfermería del servicio no los mantiene actualizados, incluyendo un 50% de insatisfacción referente a las reuniones que se deben presentar al finalizar el horario de trabajo sobre la jornada laboral, y en un

80% los profesionales de enfermería consideran que cuando estas reuniones se realizan, no finalizan satisfechos por la claridad de lo informado, es decir, la comunicación asertiva de dicho personal se ve afectada de manera importante y esto influye en los acuerdos y en las actividades realizadas en cada jornada laboral.

Al referirnos a la motivación existe poca, y en algunos casos ninguna por parte de la Institución de salud hacia el profesional de enfermería y esto trae como consecuencia que dichos profesionales realicen sus actividades y funciones de manera casi mecánica y por ende, sus expectativas dentro de su entorno laboral se ven reducidas, demostrándolo así con el resultado de los siguientes indicadores:

En el subindicador reconocimientos un 90% del personal considera que la institución no le proporciona incentivos mediante beneficios adicionales y meritos profesionales, además reflejan en un 70% que esto no promueve es desarrollo profesional de dicho personal, teniendo un 80% de insatisfacción con la institución por no ofrecer oportunidades para realizar las actividades en las que dichos profesionales se destacan.

En lo referente al trabajo en equipo se refleja un 60% de insatisfacción, en cuanto a la colaboración entre compañeros, aunque un 60% de ellos considera que al momento de realizar sus funciones asistenciales todos los realizan equitativamente.

En referencia a las recompensas recibidas el personal de enfermería considera en un 90% que la Institución no los gratifica por realizar sus funciones eficientemente, incluyendo los momentos en que laboran horas extras, además los profesionales de enfermería indican en un 100% que la institución no realiza eventos en donde premien al personal de enfermería por su labor.

Al referirnos al desempeño se evidencio que a pesar de existir de la desmotivación por parte del personal de enfermería hacia la institución, esto no afecta de manera absoluta el desempeño de dichos profesionales, reflejándolo en dichos resultados:

El estudio de la responsabilidad reflejo que el personal de enfermería considera en un 90% que el cumplimiento de sus funciones adecuadamente beneficia el bienestar del paciente, demostrándolo así con un 100% de responsabilidad a la hora de reportar las historias Clínicas adecuadamente.

Al referirnos a la creatividad nos encontramos que dichos profesionales aportan en un 80% ideas nuevas para la realización de protocolos y procedimientos quirúrgicos, incluyendo la colaboración en un 100% de ellos, para actualizarse de manera dinámica con técnicas de manejo del instrumental quirúrgico.

Al referirnos a las características internas nos encontramos que en lo que refiere a las experiencias los profesionales de enfermería consideran en

un 90% que laborar durante años en dicha institución les proporciona mayor destreza para realizar los procedimientos quirúrgicos, incluyendo un 100% de acuerdo sobre las prácticas constantes de las técnicas quirúrgicas para aumentar sus habilidades para instrumentar adecuadamente.

El estudio de la personalidad nos reflejó que la personalidad de la población en estudio se encuentra dividida en un 50% entre un patrón de sentimientos y pensamientos los cuales van a la mano con el comportamiento, y que persiste a lo largo del tiempo y de las situaciones, y estos son los aspectos que los distinguen de otros.

En referencia a la Identidad demostró que los profesionales de enfermería consideran en un 80% que laborar como enfermeros les ayuda a afianzar su inclinación por la profesión, además consideran en un 50% que los factores externos referentes a los aspectos organizacionales de las instituciones no le cambian de alguna manera su pensamiento acerca de la carrera, es decir, esto se refleja en un resultado de 60% con el cual los enfermeros consideran no estar de acuerdo con estudiar otra carrera después de laborar como profesionales de enfermería.

En el estudio del aspecto psicoafectivo se evidencia un resultado de 80% de satisfacción, es decir, que la población en estudio presenta una

actitud positiva a la hora de desempeñar sus funciones asistenciales, aumentando así su rendimiento como profesionales de enfermería.

Todos estos resultados demuestran que los profesionales de enfermería del centro Médico Docente la Trinidad tienden a preferir trabajos que les ofrezcan oportunidades para usar sus habilidades, que posibiliten realizar una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre cómo se desempeñan de manera que permita establecer un reto moderado de trabajo y así causar placer y satisfacción Laboral.

RECOMENDACIONES

El enriquecimiento del puesto de trabajo por medio de su expansión vertical puede elevar la satisfacción laboral, porque incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y la retroalimentación sobre su propia actuación.

El factor esencial para lograr una alta satisfacción laboral se encuentra en la riqueza del contenido de trabajo que se realiza y donde estén presentes elementos intelectuales, de iniciativa, creatividad, autonomía, variabilidad y dificultad, donde el profesional de enfermería tiene que poner al máximo su tensión en el uso de su capacidad laboral.

En tal sentido, es necesario tener presente que el enriquecimiento del contenido de trabajo es un proceso paulatino producto del avance de la ciencia y la tecnología, la organización del trabajo, la producción y la dirección, que eliminan la estrecha división del trabajo y permite al enfermero (a) desarrollar todos sus potencialidades.

Por lo tanto, para la mejora de los aspectos organizacionales se recomienda a las Instituciones, motivar al personal con la ejecución de actividades como integraciones, reuniones y reconocimientos, para de esta forma resaltar lo mejor de cada Enfermero lo cual se traduce en mayor satisfacción tanto personal como profesional.

Del mismo modo, se recomienda a las instituciones elaborar un Plan de Formación que responda a las necesidades reales del personal, estableciendo un orden de prioridad en función de la importancia o valor estratégico que posee para la Institución y que permita alcanzar los objetivos establecidos en el Plan de Gestión

Evaluar el grado de aprovechamiento del personal de las actividades formativas realizadas.

Se recomienda que la Institución periódicamente pueda establecer una medición o evaluación mediante la utilización de determinados indicadores, de aspectos tales como ausentismo, rotación, conflictividad, clima social,

satisfacción laboral, motivación, etc., realizando las acciones oportunas para mejorar la situación de cara a un óptimo funcionamiento de la Institución

Se recomienda a los profesionales de enfermería participar en la elaboración de estudios, los cuales van en pro del desarrollo de la profesión y de la institución en la cual se desenvuelve: Por tal motivo se recomienda a todo el personal que labora en dicha unidad, incluirse en el desarrollo de informes, registros e investigaciones que contribuyan al crecimiento profesional individual u por lo tanto también el colectivo y gremial.

Se recomienda al personal de enfermería poner en marcha programas y proyectos que fomenten la integración dentro del equipo de trabajo. Para de esta forma estrechar los vínculos interpersonales y así facilitar el desempeño laboral de todo el personal que labora en dicha institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARDILA, A. (1980). **Psicología de la Percepción**. Editorial Trillas, México

ARNAT, C. Y HAUCKABAY, D (1995). **La Satisfacción completa del hombre**. Editorial fondo Educativo, Massachussets, EE.UU.

BALDERAS, M. (1995). **Administración de los servicios de enfermería**. Quinta Edición. Mc Graw Hill/ Interamericana, México.

BAYO, J. (1987). **Percepción, desarrollo cognitivo y artes visuales**. Barcelona: Anthropos.

CALLAN, H. (1973). **Etiología de la sociedad**. Fondo de cultura económica. México.

Camacho, V, Simoza, J. y Gómez, X. (2001), **Satisfacción laboral de las enfermeras (os) en su dimensión: Rotación Interna, en las unidades de cuidados del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”**, Trabajo de grado para optar al título de Lic. En Enfermería. Puerto Cabello Edo. Carabobo.

CARSTENS Y SPECTOR (1997). **Metodología de trabajo Científico**. Gráfica Luz. Bogota. Colombia.

CERTO, S. (1980). **Administración Moderna**. Editorial Interamericana, México.

CHIAVENATO, I. (2000). **Administración de los recursos Humanos**. Quinta Edición. Mc Graw Hill. Colombia.

DILLON, D. (2001). **La real experiencia**. Editorial Grijalbo, México.

FREUD, S. (1990). **El yo y el ello y otros escritos de metapsicología**. Editorial Alianza, España

GORDON, J. (1996). **La evolución social**. Editorial Alianza, España.

Gutiérrez, J. Alvarado, J. (2001) **“Imagen de la enfermera transmitida en la TV y la percepción social del profesional de enfermería”**. Trabajo de grado para optar al título de Lic. En Enfermería Escuela de Enfermería y la Escuela Luís Razetti, pertenecientes a la facultad de Medicina de la UCV.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. FERNANDEZ, C. Y BAPTISTA PILAR (2003). **Metodología de la investigación**. Tercera Edición, Editorial Mc Graw Hill. México.

<http://www.usuarios.lycos.es/enfermeriaperu/invesci/percepatencion.htm>

HERZBERG, F (1959). La Motivación en el mundo. New Cork. United Status.

Hurtado, C. Reyes, E. y Rojas, J. (2001), **Relación entre la satisfacción laboral del profesional de enfermería con la calidad de atención directa proporcionada a los pacientes del hospital “José Antonio Vargas”** Trabajo de grado para optar al título de Lic. En Enfermería. Owallera, municipio libertador edo. Aragua.

HOLLAND, N. (1993). **Análisis de la conducta**. Editorial Trillas, México.

KNAPP, B. (2003). **El hombre y sus vivencias**. Editorial Anagrama, S.A.,
Barcelona

KIMBLE, D. (1977). **La psicología como ciencia biológica**. Editorial trillas,
México.

LOCKE, E. **La Naturaleza y las causas de la satisfacción laboral**.
Handbook of industrial and organizacional psicologi Chicago. United
Status. Rand MacNally Collage, Ed.

LOCKE, J. (1956). **Ensayo sobre el entendimiento humano**. Fondo de cultura económica, Colombia.

MATLIN, I. Y FOLEY, D. (1996). **Interpretación de las sensaciones**. Editorial Prentice Hall, España.

FELDMAN, H. (1999). **Estimulo y sensaciones**. Editorial CECOSA, Buenos Aires.

MICHAL, J. (1968). **La Percepción**. Editada Unión Tipográfica. Editorial Hispano Americana, México.

MONTESINOS, Y. y VARGAS, D. (1997), **Imagen del profesional de enfermería percibida por otros miembros profesionales de la salud (médicos residentes, bioanalistas y nutricionistas), pacientes y familiares**. Trabajo de grado para optar al título de Lic. En Enfermería. Facultad de Medicina, U.C.V, Caracas, Venezuela.

ORTEGA, M. (1969). **Principios de la Percepción Profesional**. Editorial Stylo, México.

PALACIOS, E. (1999) **“Percepción y Autopercepción del rol de la mujer gerente”** Trabajo de grado para optar al título de Lic. En Enfermería. Facultad de Medicina, U.C.V, Caracas, Venezuela.

PÉREZ, J. (1998). **Factores socioeconómicos que tienen en relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital “Dr., Domingo Luciani”**. Trabajo de grado para optar al título de Lic. En Enfermería facultad de Medicina U.C.V. Caracas, Venezuela.

PORTER, B Y LAWLER, E. (1988). **Factores Organizacionales**. Editorial Herder, Barcelona.

STEPHEN, P. (1999). **Comportamiento Organizacional**. Pearson Educación. México.

STRAUSS, F. (1995). **Desafío y respuesta**. Segunda Edición, Editorial Losada, Buenos Aires.

SUNDSTROM Y SUNDSTROM. **Ambiente físico en la Organización**. Editorial Alianza, S.A. Madrid.

TETT, W. Y MEYER, K. (1993). **Las Organizaciones: comportamiento, estructura y proceso.** Addison-Wesley iberoamericana, united status.

TOLEDO, N. (1996). **Técnicas de investigación social.** El Cid Editor. México.

THIBODEAU, G. y Patton, K. (1995) **Anatomía y fisiología. Estructura y función del cuerpo humano.** Editorial Mosby. Madrid, España.

WHITTAKER, J. (190). **Psicología.** Segunda Edición, Editorial Interamericana, México.

WRIGHT, H. (1990). **Estimulación Laboral.** Editorial Taurus. México.

YAGOSESKY, R. (1998). **Percepción y autopercepción.** Editorial Gedisa. Barcelona.

ANEXOS

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE ENFERMERÍA

INSTRUMENTO PARA MEDIR:

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PERCEPCIÓN DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA.**

Caracas, Febrero del 2006

INTRODUCCION

En los últimos años, ha aumentado el interés por prestar atención al factor humano, es decir, a las personas en tu entorno; y el trabajo es parte importante en la vida del hombre, ya que las personas por lo menos trabajan la mitad de sus vidas, por lo tanto se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es necesario atender las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal en el trabajo, es por ello, que este estudio va dirigido a todos aquellos aspectos que formen parte de la satisfacción laboral y de la percepción profesional que cada individuo tenga de su área laboral.

El mismo forma parte de la investigación que tiene como título: “la Satisfacción Laboral Y la Percepción del profesional de Enfermería”, cuyo objetivo es obtener información, la cual representara el logro de la investigación realizada, para optar al título de licenciado en Enfermería.

Debido a la importancia que reviste la aplicación de este instrumento, se le recomienda contestar con la mayor sinceridad, ya que la información que usted suministre, será manejada con la más absoluta confidencialidad.

INSTRUCCIONES

1. A continuación se le presenta una serie de ítems relacionados con la satisfacción laboral en sus dimensiones: aspectos organizacionales, motivación y desempeño.
2. Lea detenida cada formulación antes de responder.
3. Marque con una equis (**X**) la alternativa que corresponda con su grado de satisfacción con cada reactivo (**Siempre, Frecuentemente, Algunas veces, Casi nunca, Nunca**)
4. Conteste las interrogantes.
5. Se agradece sinceridad en sus respuestas ya que de ella dependerán los resultados de la investigación.
6. Ante cualquier duda pregunte a quien plica el cuestionario.

Gracias

CUESTIONARIO

- Siempre (5)**
Frecuentemente (4)
Algunas Veces (3)
Casi Nunca (2)
Nunca (1)

Ítems	S	F	Av	Cn	N
Supervisión					
1.- ¿Considera usted que la supervisión que recibe, le permite intercambiar ideas?					
2.- ¿Considera usted que las relaciones interpersonales con su supervisor favorecen el ambiente laboral ameno?					
3.- ¿Considera usted que la supervisión que ejercen sobre usted, lo incentiva a realizar sus funciones adecuadamente?					
Remuneración					
4.- ¿Cree usted que el sueldo que recibe esta acorde con el trabajo que realiza?					
5.- ¿Considera usted, que la institución promueve el incentivo del personal con bonificaciones remunerativas adicionales?					
Comunicación asertiva					
6.- ¿Considera usted que el departamento de enfermería lo mantiene actualizado de toda la información que a usted le compete?					
7.- ¿Al finalizar su horario de trabajo, usted se reúne con sus compañeros de trabajo para discutir lo ocurrido durante la jornada laboral?					
8.- ¿Al culminar una reunión en su servicio usted finaliza satisfecho por la claridad de lo informado?					
Reconocimientos					
9.- ¿Considera usted, que la Institución le proporciona incentivos mediante beneficios adicionales?					
10.- ¿Considera usted, que la Institución le reconoce sus meritos profesionales?					
11.- ¿Considera usted que la institución promueve el desarrollo profesional del personal que labora en su servicio?					
12.- ¿Cree usted, que la Institución le ofrece oportunidades para realizar actividades en que se destaca?					
Trabajo en equipo					
13.- ¿Cuándo estas realizando alguna actividad y tu estado de animo es diferente a lo acostumbrado, tus compañeros colaboran con usted?					
14.- ¿considera usted que al realizar sus funciones asistenciales en su servicio, todo el personal labora equitativamente?					

Recompensas					
15.- ¿Considera usted que la Institución lo gratifica por realizar su labor eficientemente?					
16.- ¿La institución realiza eventos en donde se premia al personal de enfermería por su labor?					
17.- ¿Al permanecer laborando en la institución por horas extras usted, recibe algún tipo de gratificación?					
Responsabilidad					
18.- ¿Considera usted que el cumplimiento eficiente de sus funciones asistenciales benefician el bienestar de los pacientes?					
19.- ¿Considera usted, que al reportar las historias clínicas se debe anotar todos los procedimientos realizados a cada paciente?					
Creatividad					
20.- ¿Considera usted, que aporta ideas nuevas para la creación de protocolos y procedimientos quirúrgicos?					
21.- ¿Considera usted, que actualizarse en las técnicas del manejo del instrumental quirúrgico de manera dinámica, favorece el aprendizaje de sus compañeros?					
Reactivos: ¿Cómo percibes tu profesión respecto a?:					
22.- ¿El uniforme que llevas es agradable para tu vista?					
23.- ¿La música de fondo en los quirófanos hace que te concentres cuando se esta realizando una intervención quirúrgica?					
24.- ¿El olor de las sustancias utilizadas para limpiar el área, te afecta de alguna manera tu olfato?					
25.- ¿Antes de que los pacientes entren al quirófano para su intervención quirúrgica, lo tomas de la mano?					
26.- ¿al momento de realizar el lavado del instrumental quirúrgico revisa minuciosamente su textura?					
Experiencias					
27.- ¿Considera usted, que laborar durante años en su servicio, le proporciona mayor destreza para realizar procedimientos quirúrgicos?					
28.- ¿Considera usted, que practicar continuamente las técnicas quirúrgicas aumenta sus habilidades para instrumentar correctamente?					
Personalidad					
29.- ¿La forma en que te comunicas con los pacientes va de acuerdo con tu carácter?					
30.- ¿Considera usted, que su manera de actuar, es la misma que la de sus compañeros de trabajo?					
31.- ¿Tienes independencia para tomar decisiones en relación a las funciones de enfermería?					
Identidad					
32.- ¿Considera usted, que el trabajar en el área de enfermería te ayuda a afianzar tu inclinación por enfermería?					

33.- ¿Considera usted, haber cambiado de alguna manera su pensamiento acerca de la carrera?					
34.- ¿Considera usted, estudiar otra carrera después de laborar como profesional de enfermería en la institución que labora?					
Aspecto psicoafectivo					
35.- ¿Considera usted, que al estar en un estado de animo diferente a lo habitual, esto lo refleja en la calidad de atención a los pacientes?					