



**Universidad De Oriente  
Núcleo Bolívar  
Escuela De Ciencias De La Salud  
“Dr. Francisco Virgilio Battistini Casalta”  
Departamento De Enfermería**

**SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO (A). SERVICIO  
DE MEDICINA INTERNA. HOSPITAL (IVSS) “DR. HECTOR  
NOUEL JOUBERT”. CIUDAD BOLIVAR-SEGUNDO PERIODO  
2010.**

**Tutor:**

Dr. Gustavo Marcano.

**Trabajo de grado presentado por:**

Br. Jaramillo, Medina, Yexi Josefina  
CI. 18.477.474.

Br. Mendoza, López, Milagros Nohely  
CI. 18.228.894.

Como requisito parcial para optar al Título de Licenciado (a) en Enfermería.

**Ciudad Bolívar, Julio 2010.**



## ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>JUSTIFICACION</b> .....	<b>9</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>10</b>
Objetivo General: .....	10
Objetivos Específicos.....	10
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>11</b>
Tipo de estudio:.....	11
Universo y Muestra: .....	11
Criterios de Exclusión: .....	11
Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos: .....	11
Procedimientos:.....	12
Validación del Instrumento .....	13
Plan de tabulación de análisis .....	13
Tabla N° 1 .....	14
Tabla N° 2 .....	15
Tabla N° 3 .....	16
Tabla N° 4 .....	17
Tabla N° 5 .....	18
Tabla N° 6 .....	20
Tabla N° 7 .....	21
<b>DISCUSION</b> .....	<b>22</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>26</b>



<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA .....</b>	<b>28</b>
<b>APÉNDICE.....</b>	<b>31</b>



## **AGRADECIMIENTO**

A dios padre, quien con su infinita misericordia nos dio la fuerza y la voluntad en los momentos más difíciles encontrados en el camino para así poder continuar y lograr esta nueva meta en nuestras vidas.

A nuestros padres los cuales son grandes forjadores de esperanzas, apoyo, confianza y ejemplo a seguir en cada día de nuestras vidas para así poder lograr la superación de nuestras metas.

A nuestros hermanos quienes nos ofrecen su apoyo y confiabilidad en nuestras travesuras y cada día nos enseñan que debemos seguir sin desvanecer.

Al estar de profesores de la Universidad de Oriente núcleo Bolívar del departamento de enfermería en especial a la Licda. Odalys Reyes por su valioso aporte de conocimientos que hicieron posible nuestra preparación.

Al Dr. Gustavo Marcano, nuestro tutor, por su dedicación, orientación y valiosos conocimientos para la realización de este trabajo de grado.

A la Dra. Mercedes Quiroga, coordinadora de la comisión académica por su valiosa colaboración como tutor asignado. El profesor José Gregorio Páez por su valiosa colaboración en la realización de este trabajo de grado.

Al personal de enfermería del servicio medicina interna Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert de Ciudad Bolívar, ya que nos permitieron realizar el presente trabajo brindándonos su valiosa colaboración.



A todas nuestras compañeras de estudio por su apoyo a lo largo de nuestra carrera, en especial a Jhoana, María, Ana, Rosa, Marisbeth, Yudismar

Al Sr Pedro Caraballo quien nos ofreció siempre su ayuda y colaboración.

Al Licdo. Ramón Prado por su valiosa colaboración durante la realización del trabajo de investigación.

Agradecemos a todas aquellas personas que de una u otra forma nos prestaron su colaboración para que este sueño se hiciera realidad.

A todos, Gracias!

Yexi y Milagros.



## DEDICATORIA

Ante todo comienzo por dedicar este trabajo a nuestro Señor Jesucristo, por darme la fortaleza y sabiduría para alcanzar hasta ahora una de mis metas y por darme la fuerza a seguir las veces que desmayaba. Gracias Señor por escucharme y estar a mi lado siempre.

A mi **Padre** que hace nada partió de entre nosotros, dejando un inmenso vacío, el siempre me motivó a seguir adelante y a quien prometí que terminaría mis estudios Promesa cumplida, gracias a ti Padre este trabajo te lo dedico con todo el cariño del mundo. Fuiste y serás para mí y para todos un gran Medico y un Gran Padre. (Q.E.P.D.)

A mi Abuelita querida que no está con nosotros físicamente pero si esta en alma y corazón, gracias a sus sabios consejos te doy las gracias por ayudarme a llegar hasta donde estoy y por sentirte siempre orgullosa de mi. Aunque es poco el tiempo que ha pasado después de tu partida todavía sigue intacto el cariño y respeto que siento por ti. Aunque el vacío que dejaste en mi es inmenso, pero en mi mente siempre estarán sus sabias palabras que para mi fueron el timón que lleva un barco hacia su destino. A ti abuelita te dedico este trabajo final por medio del cual hoy estoy optando por el título de Enfermería carrera de la cual te sentías muy orgullosa.

Abuelita descansa en Paz mil gracias por estar siempre conmigo y que el Señor te guarde en gloria y los ángeles te cobijen.

A mi madre Adorada que con tanto esfuerzo y dedicación me ha llevado hasta donde estoy, gracias a ella por enseñarme a luchar y no darme por vencida en el primer intento, por ser la persona más valiosa en mi vida llena de virtudes, humilde,



bondadosa y sobre todo comprensiva y sacrificada por todos nosotros sus hijos. No sabes lo orgullosa que soy al tenerte como madre.

A mis 6 maravillosos hermanos: Yorman, David, Ricardo, Omar, Adrian y Daniel a todos por ayudarme en toda mi carrera y estar siempre allí en cuanto los necesitaba. Gracias por ayudarme a conseguir mi título profesional.

A mis sobrinos queridos: mi beisbolista Rusberth, Roberth; Davielis y mi Chiquitico Yorman David a todos ellos para que también sigan adelante sembrando su futuro. Los adoro.

A una persona muy especial, que ha estado conmigo en las buenas y malas y en todos aquellos momentos que lo necesite: Israel Medina mi amor gracias por todo. T.Q.M.

A toda mi familia que estuvieron siempre pendiente y que de una u otra manera estuvieron allí pendiente para que lograra ser una profesional.

A mis amigas y compañeras de estudio las cuales vivimos juntas momentos buenos y malos: Yexi Jaramillo, Jhoana Gascón, María Flores, Marisbeth Mejias, Ana Briceño, Fabiola Gonzales.

Y a mis amigas más cercanas y de residencia las cuales le agradezco lo mucho que compartimos juntas y también en aquellos días donde todo no estaba a nuestro favor estas son María Núñez, Francismar Gil, Raimar Lanza, Mabelsy Ochoa, Alejandra Gil y Emily Castillo.



A una señora que es un alma de Dios: Sra. Narcisa por ser tan generosa, paciente y cariñosa y a su esposo el Sr. Oscar por tenerme como inquilina en su casa por tanto tiempo. Que dios los bendiga.

Concluyendo con mi dedicatoria mil gracias a todas aquellas personas que sin nombrarlas la tengo presente siempre y antemano les doy mil gracias por ser piezas claves en todo este largo camino.

*Milagros*





## DEDICATORIA

A mi dios todopoderoso, fuente inagotable de luz y esperanza en cada uno de nuestros senderos en nuestra vida.

A mi madre Rosa Virginia, por tu apoyo y amor infinito cada día que lo necesite este sueño hecho realidad, es para ti principalmente eres mi fuente de vida ya que siempre supiste enseñarme como seguir adelante sin desvanecer y superar cualquier obstáculo para que logre superarme, mami aunque ya no estás entre nosotros siempre permanecerás presente, se que celebras este nuevo logro en mi vida, siempre nos supiste enseñar que debemos sembrar para poder tener que cosechar en la vida te doy gracias por ello.

A mi padre Edgar Enrique (Gordo) por tu apoyo siempre cada día has estado allí con tu cariño y amor este logro también es para ti por habernos dado la enseñanza necesaria para seguir adelante por los caminos del bien sin dejar desvanecernos en los momentos más difíciles que hemos tenido gracias por ello papa eres mi apoyo en cada obstáculo.

A mis hermanas Josvir y Yusmeli por brindarme su apoyo y colaboración a la igual que su infinito cariño en todo momento ustedes son mi ejemplo a seguir, y que las cosas no son difíciles si nos las proponemos hacer ya que no hay sueños imposible sino increíble que se cumplen. Mi hermano Edgar Enrique por hacerme ver que no es bueno estancarse sino seguir a pesar de todo no podría olvidarme de mi herramienta para el seguir progresivo, Yismevir (Mevi) mi hermanita preciosa esto también es de regalo para ti para que tengas siempre presente que no hay cosas imposibles. Otras personitas especiales que no podrían faltar mis sobrinitos Dubraska, Dalí y Virginia los quiero mucho esto es para ustedes también.



A mi gran amigo y compañero Bladimir gracias por tu apoyo incondicional y desinteresado fuiste una herramienta fundamental la cual me ayudo en la realización de esta nueva meta en mi vida.

Al Dr. Gustavo Marcano por su ayuda y colaboración, gracias por saber aguantar esta personita.

A todas mis compañeras de estudios y más que todo de travesuras y locuras inolvidables, ustedes hicieron posible el logro de esta meta con satisfacción por su apoyo gracias, Jhoana, Ana, Milagros, María, Rosa, Yudismar, Yislen, Carlenia, Rafael, Ronald, Desiree, Maiker, esta carrera fue lo más bonito que obtuve porque conocí personas como ustedes que estuvieron siempre conmigo al transcurrir de ella.

A mis compañeros de trabajo Vicky, Javier, Eduardo, Ygork, Maylin, Yeni gracias por su apoyo a esta personita que siempre le estará infinitamente agradecida por sus aportes de enseñanza me hicieron ver que esta carrera está llena de luz y esperanza que ayuda alumbrar cuando hay oscuridades.

A todas y cada una de aquellas personas que de una u otra forma prestaron su colaboración para que este sueño se hiciera realidad.

*Yexi.*



**Universidad De Oriente**  
**Núcleo Bolívar**  
**Escuela De Ciencias De La Salud**  
**“Dr. Francisco Virgilio Battistini Casalta”**  
**Departamento De Enfermería**

**SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO (A). SERVICIO DE MEDICINA  
INTERNA. HOSPITAL (IVSS) “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”. CIUDAD  
BOLIVAR-SEGUNDO PERIODO 2010.**

Jaramillo, Medina, Yexi Josefina  
Mendoza, López, Milagros Nohely.

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación determinó el grado de satisfacción laboral de la enfermera (o) en el servicio de medicina interna hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert. Ciudad Bolívar-Estado Bolívar, en el segundo periodo del 2010. Se diseñó el presente estudio, de tipo descriptivo y de corte transversal, de campo. Los resultados relevaron que el 72,0% pertenecen al sexo femenino; de los cuales el grupo etáreo del personal de enfermería más frecuente fue de 20 a 35 años con 40,0%; En cuanto al nivel académico del personal de enfermería, se obtuvo que el 52,0% son TSU en enfermería; El 40,0% del personal laboran en el turno de 7/1; el 32,0% del personal tienen de 20 a 25 años laborando en la institución; Con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación interpersonales la mayoría contestó estar muy satisfecho con sus compañeros, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones; en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico; la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos, pero en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho.

**Palabra clave:** Satisfacción/Personal de Enfermería/ Institución/Salud Ocupacional.



## INTRODUCCIÓN

Según explicaciones de la presidenta de CIE, Hiroko Minami, la meta que el CIE persigue, al hacer un llamamiento a favor de los entornos favorables para el ejercicio de la profesión es “mejorar la calidad de los servicios en todo los entornos de la atención de la salud que favorece la excelencia de los resultados”. “Estamos convencidas afirmó Minami, en un comunicado remitido por el CIE, que el personal de enfermería tiene derecho a las prestaciones y demás beneficios profesionales del sistema sanitario. Eso sólo puede conseguirse en un lugar de trabajo que capacite y sostenga unos recursos humanos capacitados y bien formados”<sup>1</sup>.

Se ha observado una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las variables del nivel ingles, grado profesional y tiempo trabajado en Inglaterra. La jornada laboral, que transcurre en unidades de cuidados intensivos y urgencias también se asocia positivamente con la satisfacción laboral<sup>2</sup>. En E.E.U.U, observaron que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajan, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras<sup>3</sup>.

El lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI; la salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más apreciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general. Un lugar de trabajo saludable promueve una buena salud, que es un recurso primordial para el desarrollo social, económico y personal, así como una importante dimensión de los ambientes laborales<sup>4</sup>.



La real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y de esta manera lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores <sup>5</sup>.

Los aspectos de seguridad se definen como la protección que brinda la institución al personal de enfermería, para favorecer su integridad. Todo miembro debería esforzarse por adoptar las disposiciones legislativas en materia de higiene y seguridad del trabajo del personal de enfermería, y del medio en que se realiza y mejora la protección que proporcionan dichas disposiciones. De la referencia anterior se deduce que todo trabajador debería de contar con seguridad en su trabajo y valorar los riesgos del entorno que amenacen su seguridad <sup>6</sup>.

La satisfacción laboral es la actitud con la que el trabajador enfrenta su propio trabajo. Esta actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo es determinada, conjuntamente, por las características actuales del puesto con las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser <sup>7</sup>.

La enfermería es, como disciplina profesional, una herramienta de trabajo, una oportunidad de trascender y perpetuar un conocimiento y una atención. Una forma de vida, y un recurso indispensable para la salud de las poblaciones. Nos da la pauta para satisfacer toda una escala de necesidades siempre que se viva con actitud adecuada y se busquen las oportunidades. En caso contrario se facilitaría la insatisfacción personal, profesional y laboral, así como la frustración de diversos sentimientos que repercuten en el estado de salud del profesional y su calidad de vida <sup>8</sup>.



Esa visión internacional es una exigencia en el mundo globalizado de hoy y su impacto para enfermería se ha tornado evidente a consecuencia; entre otros, de la escasez global de enfermeras (os), originada por la confluencia de factores, tales como: deficientes condiciones de trabajo que se traduce en un elevado estrés en el ambiente laboral por aumento en su volumen y severidad. Condiciones inseguras, trabajo de horas extras obligatorias o trabajo extenuante e insatisfactorio, envejecimiento de la población de enfermeras(os); disminución de admisiones en los programas, aumento de oportunidades para las mujeres en otros campos; baja imagen y estatus de la carrera, salarios inadecuados, aumento de la demanda de servicios de enfermería y de enfermeras(os) con niveles de postgrado <sup>9</sup>.

Con el objetivo de delimitar las funciones de enfermería se ha propuesto: prestar y administrar cuidados de enfermería en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curativos, de rehabilitación o de apoyo a los individuos o grupos. Enseñanza a pacientes, familiares o personal sanitario para el mantenimiento y recuperación de la salud, actuar como un miembro efectivo del equipo de salud es decir, actuar como líder del equipo de cuidados de enfermería que puede incluir a otras enfermeras(os) y/o a otro personal auxiliar, así como a los usuarios de los servicios de enfermería. Desarrollar la práctica de la enfermería basada en un pensamiento crítico y de investigación <sup>10</sup>.

La promoción de la salud, en el lugar de trabajo, incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleados y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. El lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el cual la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle. Generando principios fundamentales como el carácter participativo y empoderado,



cooperación multisectorial y multidisciplinaria, justicia social, sostenibilidad y carácter integral <sup>11</sup>.

La satisfacción laboral está en función de lo que se gana por situación o entorno laboral y donde está situado respecto a su nivel de aspiraciones. Cuando el ambiente ofrece pocas posibilidades para la satisfacción de las necesidades, este tipo de personas serán las menos satisfechas. También se observó que ambos géneros tenían actitudes parecidas frente al puesto de trabajo y hacia la empresa. Afirmando que a mayor grado de instrucción alcanzado por un empleado, estos puntúan más alto y por ende logran mayor satisfacción, y menor grado de instrucción tiende a tener puntajes bajos <sup>12</sup>.

La satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación. Es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aportes y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia <sup>12</sup>.

La teoría de Maslow puede ser aplicada a esta investigación a manera de ejemplo: cuando se tiene satisfacción profesional, se encuentra el individuo a punto de lograr autorrealización, el resto es secundario ya que el éxito, la autovalía y el prestigio son elementos imprescindibles de la satisfacción profesional. Los principales factores que inducen a una mayor o menor satisfacción laboral son los siguientes: trabajo mentalmente estimulante, recompensas equitativas, grado de apoyo de las condiciones de trabajo y grado de apoyo de los compañeros, el entorno también



es la condición humana y las experiencias vitales con las que se encuentra todo ser humano como sufrimiento, esperanza, dolor y enfermedad <sup>13</sup>.

La insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas de salud, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetivas de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal de enfermería del sector hospitalario <sup>1</sup>.

La satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr esto. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha, la eliminación de las fuentes de insatisfacción con lleva, en cierta medida, a un mejor rendimiento de el trabajador <sup>14</sup>. En materia sobre la prevención de riesgos para la salud, se observa, que la seguridad en el trabajo está orientada a prevenir los accidentes de trabajo, identificando los peligros y evaluando los riesgos. Señalando las medidas preventivas para evitarlos <sup>6</sup>.

En Barcelona, España, se realizó un estudio donde se permitió evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles, que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversos variables socios laborales. El 65,5% del personal tenían de 15 a 25 años de servicio. La tasa de respuesta fue 78,6%; donde las enfermeras que trabajaban en hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción global en un promedio de 25,8%. Las asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y los jefes inmediatos en 48,3%.





Las dimensiones con una satisfacción laboral más baja fueron satisfacción por el trabajo y la competencia profesional en 12,5% <sup>2</sup>.

En la ciudad de México un estudio en el hospital de Gineco-Obstetricia N<sup>o</sup>3 Centro Medico La Raza (IMSS), se describió los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera. El tamaño de la muestra fue calculada para proporciones de 91 enfermeras donde los resultados con relación a la satisfacción laboral obtuvo un índice de satisfacción global de  $3,42 \pm 0,55\%$ . Los índices más bajos de satisfacción se observaron en las dimensiones de salud y condiciones laborales en  $2,68 \pm 0,74\%$ , y evaluación institucional  $3,35 \pm 0,65\%$ . Al comparar las variables se encontró que el personal de turno vespertino y los que tenían tres empleos mostraron mayores índices de insatisfacción <sup>15</sup>.

Otro estudio realizado en México en el hospital donde se tuvo como objetivo identificar los satisfactores de enfermería mediante un estudio cuantitativo. Se tomó una muestra de 44 enfermeros por medio del método cuestionario obteniendo resultados para los datos a recopilar concluyendo que el índice de insatisfacción se ubicó en la presencia de los doctores nuevos que subestiman el conocimiento de las enfermeras en 6,81%, mala coordinación entre el equipo de salud, desconfianza 9,09%, irresponsabilidad y negligencia 25%, falta de apoyo de compañeras en situaciones difíciles con pacientes 22,72%, rotación por los servicios 11,36%, falta de recursos materiales y humanos 15,90%, mala remuneración por el trabajo 18,18% <sup>8</sup>.

En la provincia de la Concepción en Chile realizaron una investigación sobre el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados e identificar algunos factores relacionados con esta satisfacción. Donde el 51,22% eran TSU en enfermería. Además, se obtuvo que los factores de insatisfacción en ambos grupos son: las remuneraciones en 5,96% los públicos y 11,21% privados. El



descontento por las actividades y promociones y/o ascenso de estos en un 33,20% los públicos y 34,75% los privados, la mala interacción con sus superiores o jefes en 37,76% los públicos y 35,08% privados <sup>16</sup>.

En Argentina, se realizó un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público se detectó que en una muestra de 50 enfermeros, con edades comprendidas entre 21 y 60 años, 70% de estos eran del sexo femenino; el 45% laboraban en el turno de la mañana; El nivel de capacitación de estos está representado por un 80% de auxiliares de enfermería: El 90% (n=45) se encuentra insatisfecho. Se encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral <sup>17</sup>.

De igual manera en Lima, Perú se realizó el trabajo sobre la satisfacción laboral que experimenta, la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital E. Rebagliatti y Hospital Dos Mayo se llegó a la conclusión que el 65% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral y el 35% satisfacción. Los factores que determinan la insatisfacción laboral, son extrínsecos: organización, salario y ambiente físico. Comparando la satisfacción laboral entre enfermeras de ambas instituciones se detectó que en el hospital E. Rebagliatti el 60% de las enfermeras experimenta insatisfacción laboral, mientras que en el hospital Dos de Mayo el 90% de ellas experimenta insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional <sup>18</sup>.

Otra investigación realizada en Barquisimeto, Venezuela, en el área de sala de partos del hospital central universitario "Dr. Antonio María Pineda", sobre los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería; Los resultados evidenciaron que el factor insatisfactorio, eran los aspectos negativos que contribuyeron en el trabajo y desempeño en 25,3%, limitado



por el ambiente en que se desenvuelven carente de las necesidades básicas y con poco reconocimiento. Remuneración injusta en 11,2% y sin ninguna recompensa pública. A través de los resultados se llegó a concluir que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales se señalaron: la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión <sup>19</sup>.

Esos avances estimulan el interés por detectar la existencia entre el personal de enfermería, tanto de satisfacción laboral como de insatisfacción. En la actualidad, en Venezuela, la enfermería ha evolucionado hacia un ejercicio profesional con mayor calidad humana; en tal sentido los enfermeros(as) se han formado académicamente con el fin de brindar cuidados, habilidades, comprensión, empatía, en la prevención, curación y rehabilitación de las enfermedades en los individuos.

En función de la situación ya expuesta, la presente investigación se propone indagar el grado de satisfacción laboral en el servicio de medicina interna hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert de Ciudad Bolívar, Estado Bolívar en el segundo periodo del 2010.



## JUSTIFICACION

De acuerdo a un llamamiento se adoptaron medidas inmediatas, éticamente correctas y económicas sensatas para mejorar las condiciones laborales de una fuerza de trabajo mundial de unos 2500 millones de personas. Los dos organismos advirtieron que si no se mejoran las condiciones laborales, los gobiernos tendrán que hacer frente a graves y costosas consecuencias <sup>11</sup>.

El concepto fundamental a investigar es la satisfacción profesional de enfermería para encontrar criterios que faciliten la toma de decisiones que mostraran como consecuencia, una mejora de la práctica cotidiana de los nuevos profesionales y expectativa observable en la calidad de vida, estado de salud y relaciones humanas del personal de enfermería y evidentemente en la calidad del cuidado profesional.

La importancia de realizar la presente investigación radica en la necesidad de elementos enfermeros comprometidos lealmente con la profesión; así como el diagnóstico de la satisfacción profesional de enfermería debido a que se puede suponer que esta tiene repercusiones en la calidad de vida de los sujetos formadores del gremio teniendo esto, dirección hacia la entrega de atención de calidad a los usuarios.

La enfermería se encuentra en la actualidad en principios de desarrollo profesional y practica avanzada, es tiempo de que se desarrollen los escenarios ideales en los que se permita el crecimiento, desarrollo y la satisfacción profesional de enfermería. Una enfermera (o) no puede dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que esta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente.



## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera (o) en el servicio de medicina interna hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert. Ciudad Bolívar- Estado bolívar, en el segundo periodo del 2010.

### **Objetivos Específicos**

- Clasificar al personal de enfermería según edad y sexo.
- Identificar el nivel académico del personal de enfermería.
- Investigar el turno (horario) donde labora el personal de enfermería del servicio de medicina.
- Indagar el tiempo de servicio en el personal de enfermería.
- Establecer la relación entre el personal de enfermería con sus jefes inmediatos y jornadas de trabajo con la satisfacción laboral.
- Determinar si el ambiente físico de trabajo promueve la satisfacción laboral del personal de enfermería.
- Investigar si la remuneración que recibe el personal de enfermería está acorde con su formación profesional.



## **METODOLOGIA**

### **Tipo de estudio:**

El presente estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, de campo

### **Universo y Muestra:**

Todo el personal de enfermería que labora en el centro de salud en el servicio de medicina interna hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert de Ciudad Bolívar en el segundo periodo del 2010 en los turnos correspondientes de 7/1, 1/7, 7/7; y la muestra quedó constituida por el personal de enfermería que desearon participar en el estudio.

### **Criterios de Exclusión:**

1. Aquel personal de enfermería del servicio de medicina interna hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert de Ciudad Bolívar que no desearon colaborar en el estudio.
2. Aquel personal de enfermería del servicio de medicina interna hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert de Ciudad Bolívar, que se encontraba en el momento del estudio en el goce de vacaciones o permiso médico.

### **Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos:**

Para la recolección de los datos se utilizó el método de la encuesta tipo cuestionario, el cual estuvo dividido en dos partes, una primera en datos socio



demográficos, una segunda parte, constituido por factores que influyen en la satisfacción laboral en el personal de enfermería (Apéndice A). De igual el instrumento fue validado por experto en el tema. Para conocer el turno (horario) se hizo de la siguiente forma:

7am a 1pm

1pm a 7pm

7pm a 7am.

Para evaluar el conocimiento de satisfacción laboral se aplicó la siguiente escala:

PUNTAJE	FRECUENCIA
1	Nada satisfecho
2	Poco satisfecho
3	Bastante satisfecho
4	Muy satisfecho

### **Procedimientos:**

➤ Se informó al personal coordinador del servicio de medicina del IVSS\* “Dr. Héctor Nouel Joubert”, sobre el objetivo de la investigación y solicitó su respectiva colaboración.

➤ Se elaboró una carta dirigida al personal directivo del IVSS\* “Héctor Nouel Joubert” y se solicitó el permiso para la realización del estudio de investigación.



- Se le notificó al personal de enfermería el objetivo del estudio con el fin de obtener su consentimiento para participar en el mismo.
- Una vez obtenido el consentimiento del personal de enfermería, se aplicó la encuesta tipo cuestionario estructurada, para la recolección de información, sobre el tópico en estudio.
- El instrumento estuvo constituido en dos partes, datos socio demográfico y factores de riesgos.
- El instrumento fue validado por 5 expertos en el tema y estructurado con el propósito de darle validez.

### **Validación del Instrumento**

En cuanto a la validez de la entrevista, se diseñó para recolectar la información requerida en el presente estudio, se utilizó 10 entrevistas de la investigación, lo que indicará el nivel de confianza del instrumento.

### **Plan de tabulación de análisis**

Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva y se presentaron en tablas de una y doble entrada, el análisis de los resultados obtenidos se realizaron a través de porcentajes (%).



**Tabla N° 1**

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN EDAD Y SEXO, SERVICIO DE MEDICINA. IVSS\* “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”.

Edad (Años)	Sexo		Sexo		Total	
	Femenino	%	Masculino	%	N°	%
21 - 28	4	16,0	2	8,0	6	24,0
29 - 35	8	32,0	2	8,0	10	40,0
36 - 42	2	8,0	1	4,0	3	12,0
42 - 48	2	8,0	1	4,0	3	12,0
49 - 55	2	8,0	1	4,0	3	12,0
Total	18	72,0	7	28,0	25	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna IVSS Dr. Héctor Nouel Joubert. Julio 2010

En la tabla N° 1 se puede observar la edad y sexo del personal de enfermería, donde el 72,0% pertenecen al sexo femenino y 28,0% al masculino; de los cuales el 40,0% tiene edades entre 29 a 35 años y 24,0% entre 21 a 28 años.

**Tabla N° 2**

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN NIVEL ACADEMICO, SERVICIO DE MEDICINA. IVSS\* “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”.

Nivel académico	N°	%
Licdo. en enfermería	11	44,0
Técnico superior	13	52,0
Auxiliar	1	4,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna IVSS Dr. Héctor Nouel Joubert. Julio 2010

Se puede observar en la tabla N° 2 el nivel académico del personal de enfermería, donde el 52,0% son TSU, 44,0% son Licenciado y 4,0% auxiliar.

**Tabla N° 3**

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN EL TURNO (HORARIO), SERVICIO DE MEDICINA. IVSS\* “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”.

Turno (horario)	Nº	%
7/1	10	40,0
1/7	10	40,0
7/7	5	20,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna IVSS Dr. Héctor Nouel Joubert. Julio 2010

En la tabla N° 3 se puede observar el turno (horario) donde que el 40,0% del personal laboran en el turno de 7/1, mientras que el 40,0% en el turno de 1/7 y 20,0% en el en el turno de 7/7.

**Tabla N° 4**

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN EL TIEMPO DE SERVICIO, SERVICIO DE MEDICINA. IVSS\* “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”.

Tiempo de servicio	Nº	%
1 – 7	6	24,0
8 – 13	5	20,0
14 – 19	4	16,0
20 – 25	8	32,0
26 – 30	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna IVSS Dr. Héctor Nouel Joubert. Julio 2010

Respecto al tiempo de servicio se puede observar que el 32,0% del personal tienen de 20 a 25 años laborando en la institución, 24,0% tienen de 1 a 7 años, 20,0% tienen entre 8 a 13 años y 16,0% tienen entre 14 a 19 años laborando.



**Tabla N° 5**

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN  
RELACION INTERPERSONAL, SERVICIO DE MEDICINA. IVSS\* “DR.  
HECTOR NOUEL JOUBERT”.

Preguntas (ítems)	FRECUENCIA							
	MS	%	BS	%	PS	%	NS	%
Trabajo realizado	10	40,0	8	32,0	7	28,0	0	0,0
Relación con su Supervisor de Área.	15	60,0	7	28,0	3	12,0	0	0,0
Relación con sus Compañeros de Trabajo.	5	20,0	12	48,0	8	32,0	0	0,0
Organización del Trabajo en el Área.	10	40,0	8	32,0	3	12,0	4	16,0
Participación en la Toma de Decisiones.	5	20,0	10	40,0	4	16,0	6	24,0

Instrucción: Muy Satisfecho (MS); Bastante satisfecho (BS); Poco Satisfecho (PS); Nada Satisfecho (NS).

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna IVSS Dr. Héctor Nouel Joubert. Julio 2010

En la tabla N° 5 se puede observar el grado de satisfacción del personal de enfermería de acuerdo a la relación interpersonal, donde se obtuvo que en relación al trabajo realizado el 40,0% del personal contestaron estar muy satisfecho; en cuanto a la relación con su supervisor de área el 60,0% respondieron estas muy satisfecho;



Con respecto a la organización del trabajo el 40,0% respondieron estar muy satisfecho; además se puede observar la participación en la toma de decisiones donde 40,0% respondió estar bastante satisfecho.

**Tabla N° 6**

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN AMBIENTE FISICO DE TRABAJO, SERVICIO DE MEDICINA. IVSS\* “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”.

Preguntas (ítems)	FRECUENCIA							
	MS	%	BS	%	PS	%	NS	%
Satisfacción con:								
Dotación de Material en el área	9	36,0	3	12,0	12	48,0	1	4,0
Área de Descanso	6	24,0	7	28,0	10	40,0	1	4,0
Ambiente Físico en el Área	8	32,0	6	24,0	11	44,0	0	0,0
Aplicación de Normas de Bioseguridad en el Área	4	16,0	8	32,0	13	52,0	0	0,0

Instrucción: Muy Satisfecho (MS); Bastante satisfecho (BS); Poco Satisfecho (PS); Nada Satisfecho (NS).

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna IVSS Dr. Héctor Nouel Joubert. Julio 2010

En la tabla N° 6 se puede apreciar el grado de satisfacción del personal de enfermería según el ambiente físico de trabajo, donde se obtuvo que en relación a la dotación de material el 48,0% del personal contestaron estar poco satisfecho; en cuanto a la área de descanso el 40,0% respondieron estar poco satisfecho; Con respecto al ambiente físico, el 40,0% respondieron estar poco satisfecho; además el 52,0% contestó estar poco satisfecho ya que no se llevan las normas de bioseguridad en el área de trabajo



Tabla N° 7

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN  
REMUNERACION LABORAL, SERVICIO DE MEDICINA. IVSS\* “DR.  
HECTOR NOUEL JOUBERT”.

Preguntas (ítems)	FRECUENCIA							
	MS	%	BS	%	PS	%	NS	%
Satisfacción con:								
Remuneración (salario)	15	60,0	10	40,0	0	0,0	0	0,0
Beneficio Contractuales	13	52,0	12	48,0	0	0,0	0	0,0
Disfrute del Servicio Medico	8	32,0	12	48,0	5	20,0	0	0,0
Posibilidades de Ascenso	4	16,0	6	22,0	15	60,0	0	0,0

Instrucción: Muy Satisfecho (MS); Bastante satisfecho (BS); Poco Satisfecho (PS); Nada Satisfecho (NS).

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería que labora en el servicio de medicina interna IVSS Dr. Héctor Nouel Joubert. Julio 2010

En la tabla N° 7 se puede observar el grado de satisfacción del personal de enfermería según remuneración laboral, donde el 60,0% respondió estar muy satisfecho con su salario; el 52,0% contestaron estar muy satisfecho con los beneficios contractuales; mientras que el 48,0% contestaron estar bastante satisfecho con los disfrute de los servicios médicos para evaluar su salud; y el 60,0% respondieron estar poco satisfecho con las posibilidades de ascenso.





## DISCUSION

Se ha observado una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las variables del nivel inglés, grado profesional y tiempo trabajado en Inglaterra. La jornada laboral, que transcurre en unidades de cuidados intensivos y urgencias también se asocia positivamente con la satisfacción laboral <sup>2</sup>. En E.E.U.U, observaron que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajan, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras <sup>3</sup>.

El lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI; la salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más apreciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general. Un lugar de trabajo saludable promueve una buena salud, que es un recurso primordial para el desarrollo social, económico y personal, así como una importante dimensión de los ambientes laborales <sup>4</sup>.

En la presente investigación se puede observar la edad y sexo del personal de enfermería, donde el 72,0% pertenecen al sexo femenino y 28,0% al masculino; de los cuales el 40,0% tiene edades entre 29 a 35 años y 24,0% entre 21 a 28 años. Difiere de un estudio realizado en Argentina, para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público se detectó que en una muestra de 50 enfermeros, con edades comprendidas entre 21 y 60 años, 70% de estos eran del sexo femenino <sup>17</sup>.



En cuanto al nivel académico del personal de enfermería, donde el 52,0% son TSU, 44,0% son Licenciado y 4,0% auxiliar. Este estudio es similar a la investigación realizada en Chile sobre el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados e identificar algunos factores relacionados con esta satisfacción. Donde el 51,22% del personal eran TSU en enfermería <sup>16</sup>.

Con respecto al turno (horario) donde que el 40,0% del personal laboran en el turno de 7/1, mientras que el 40,0% en el turno de 1/7 y 20,0% en el en el turno de 7/7. Al igual que un estudio realizado en Argentina, para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público, donde el 45% del personal en enfermería laboraban en el turno de la mañana <sup>17</sup>.

Además se puede observar el tiempo de servicio, donde el 32,0% del personal tienen de 20 a 25 años laborando en la institución, 24,0% tienen de 1 a 7 años, 20,0% tienen entre 8 a 13 años y 16,0% tienen entre 14 a 19 años laborando. Difiere de un estudio realizado en Barcelona, España, donde se permitió evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles, que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversos variables socios laborales. Se obtuvo que el 65,5% del personal tuvieran de 15 a 25 años de servicio <sup>2</sup>.

El grado de satisfacción del personal de enfermería de acuerdo a la relación interpersonal, se obtuvo que en relación al trabajo realizado el 40,0% del personal contestaron estar muy satisfecho; en cuanto a la relación con su supervisor de área el 60,0% respondieron estas muy satisfecho; Con respecto a la organización del trabajo el 40,0% respondieron estar muy satisfecho; además se puede observar la participación en la toma de decisiones donde 40,0% respondió estar bastante satisfecho. Este es semejante a un estudio realizado en Barcelona, España, donde se permitió evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles,



que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversos variables socios laborales Las asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y los jefes inmediatos en 48,3% <sup>2</sup>.

Además se puede apreciar el grado de satisfacción del personal de enfermería según el ambiente físico de trabajo, donde se obtuvo que en relación a la dotación de material el 48,0% del personal contestaron estar poco satisfecho; en cuanto a la área de descanso el 40,0% respondieron estar poco satisfecho; Con respecto al ambiente físico, el 40,0% respondieron estar poco satisfecho; además el 52,0% contestó estar poco satisfecho ya que no se llevan las normas de bioseguridad en el área de trabajo. Difiere de un estudio realizado en México en el hospital donde se tuvo como objetivo identificar los satisfactores de enfermería mediante un estudio cuantitativo, obteniendo resultados de índice de insatisfacción fue la falta de recursos materiales y humanos con un 15,90% <sup>8</sup>.

También difiere de otra investigación realizada en Barquisimeto, Venezuela, en el área de sala de partos del hospital central universitario “Dr. Antonio María Pineda”, sobre los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería; Los resultados evidenciaron que el factor insatisfactorio, eran los aspectos negativos que contribuyeron en el trabajo y desempeño en 25,3%, limitado por el ambiente en que se desenvuelven carente de las necesidades básicas y con poco reconocimiento <sup>19</sup>. Además difiere de otro estudio en Lima-Perú, sobre la satisfacción laboral que experimenta, la enfermera general, donde que el 65% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral. Los factores que determinan la insatisfacción laboral, son extrínsecos: respecto al ambiente físico donde se desempeña la jornada laboral <sup>18</sup>.

En cuanto al grado de satisfacción del personal de enfermería según remuneración laboral, se obtuvo que el 60,0% respondió estar muy satisfecho con su



salario; el 52,0% contestaron estar muy satisfecho con los beneficios contractuales; mientras que el 48,0% contestaron estar bastante satisfecho con los disfrute de los servicios médicos para evaluar su salud; y el 60,0% respondieron estar poco satisfecho con las posibilidades de ascenso. Difiere de un estudio realizado en Chile, sobre el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados e identificar algunos factores relacionados con esta satisfacción. Donde El descontento por las actividades y promociones y/o ascenso de estos en un 33,20% los públicos y 34,75% los privados estaban insatisfecho <sup>16</sup>.



## CONCLUSION

- En la investigación realizada la mayoría del personal de enfermería tenían edades entre 29 a 35 años, de los cuales más de la mitad pertenecían al sexo femenino.
- En cuanto al nivel académico del personal de enfermería, la mayoría manifestaron ser Técnico Superior Universitario en Enfermería.
- El turno donde hay mayormente laboral personal de enfermería es el de 7/1.
- Con respecto al tiempo de servicio se puede observar que más de mitad del personal tienen de 20 a 25 años laborando en la institución.
- En cuanto al ambiente físico de trabajo, se obtuvo que en relación a la dotación de material la mayoría del personal contestaron estar poco satisfecho.
- En cuanto al área de descanso más de la mitad respondieron estar poco satisfecho.
- Con respecto al ambiente físico, de manera global más de la mitad respondieron estar poco satisfecho.
- Además la mayoría contestó estar poco satisfecho ya que no se llevan las normas de bioseguridad en el área de trabajo.
- De manera general más de la mitad del personal respondieron estar poco satisfecho con las posibilidades de ascenso.



## RECOMENDACIONES

Como consecuencia de la insatisfacción laboral, es posible que aumenten tanto el ausentismo laboral como los accidentes de trabajo. Por lo tanto se hace necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de enfermería, ya que atender a seres humanos y hacerlo en forma insatisfecha puede acarrear graves consecuencias para la salud de los pacientes, y es por ello se sugiere:

- Planificar tareas que requieran la participación activa del personal de enfermería.
- Promover la formación de los empleados mediante la actualización y capacitación.
- Aumentar y facilitar la promoción de la salud por medio de jornadas de actualización al personal dentro del hospital.
- Lograr que tome conciencia de que es integrante de un equipo de salud y que cada integrante deba cumplir su función en beneficio del paciente.
- Fomentar las normas de bioseguridad, sugerir al directivo de la institución la dotación de material en el área de servicio del tal motivo que el personal pueda realizar su jornada laboral de manera segura y evitar los accidente laborales.
- Sugerir a los coordinadores de enfermería del servicio acondicionar el cuarto de descanso para aquel personal que labora en el turno de la noche, ya que el personal de enfermería también merece descansar al menos 4 horas durante la jornada, según lo señala la contratación colectiva, y por deber le corresponde este derecho.
- A los directivos y jefe de enfermería de la institución calificar al personal de enfermería de acuerdo a su nivel académico, lo cual permite aumentar su salario y una buena satisfacción laboral en el personal.



## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- 1.- Congreso Internacional de Enfermería Conf. De prensa de A.N.E .2000, de suiza “Acción laboral de enfermería”. [En línea]. Disponible: <http://www.CIE.org.com>. [Enero, 2009]
- 2.- Ruzafa, M., Torres, M., Velandrino, A., Iborra, L. 2003. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. [En línea]. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Diciembre, 2008]
- 3.- Kramer, M. y Schmalenberg, C.1992. Trabajo, Satisfacción y retención, reflexiones para la década de los noventa. Nursing. Barcelona, España. [En línea]. Disponible: <http://www.tesismagister23/España.org.ovr>. [Diciembre, 2008]
- 4.- Organización Panamericana de la Salud (OPS). 2003 Informe Estructplan [En línea]. Disponible: <http://www.ops.org.ve>. [Diciembre, 2009]
5. - Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B.B 1980. The Motivation to Work. New York, United States. Wiley 2ªed; pp. 967.
- 6.- Ley Sobre el Empleo y Condiciones de Trabajo del Personal de Enfermería. Gaceta Oficial. Venezuela. 2005. pp. 23.
- 7.- Robbins, S. 1997. Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones, 3ª ed. Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México. pp. 126
- 8.- Gutiérrez Barriga, H.B 2008 Satisfacción profesional del personal de enfermería asistencial en las diferentes etapas del desarrollo profesional en hospitales públicos y privados de Zamora Michoacán. Trabajo de Grado. Dpto. Enfermería. Esc de Enfermería de Zamora. México. pp. 15
- 9.- ACOFAEN. 2005 Asociación Colombiana de Facultades de Enfermería. Fundamentos para la formación y el ejercicio basado en competencias para



la enfermería en Colombia. [En línea] Disponible:  
<http://www.ACOFAEN.org.ve.com>. [Enero, 2008]

- 10.- Cárdenas, B. L. 2005 La profesionalización de enfermería en México, Edit Pomares, México-España 5º ed. pp. 573
- 11.- Organización mundial de la salud. 1998, Entorno laboral del personal de enfermería. [En línea]. Disponible: <http://www.OMS.org.ve.com>. [Diciembre, 2008].
- 12.- Locker, D. 1996. Work stress, job satisfaction and emotional well-being among Canadian dental assistants. Community Dent. Oral Epidemiologic. [Serie en línea]. **24** (2):133-137.
13. - Maslow, A. H. 1970. Motivation and personality. 2 Ed. New York. United States: Harper and Row Edit .pp 470.
14. - Cesar, C. 2005. Factores Motivacionales del personal de Enfermería. Rev. Enf; [Serie en línea] **20** (3): pp. 1-12.
- 15.- Ponce-Gómez, J, Reyes-Morales, H, Ponce-Gómez, G. 2006 Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Medí. [Serie en línea] **14**(2):65-73.
- 16.- Fernández, B. 2002. Nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. Tesis magíster. Universidad de Concepción, Chile. pp.66. [En línea]. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Diciembre, 2008].
- 17.- Briceño, C. 2005. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en hospital público Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina. Med. Interna. ISSN. [Serie en línea] **5**: 1570-1577. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Diciembre, 2008].
- 18.- Torres, C. 2000. La satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital Edgardo Rebagliatti y





Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional. Lima, Perú [En línea].  
Disponible: <http://www.scielo.org.br>. [Diciembre, 2008].

- 19.- Rodríguez, Y., Álvaro, A., Pineda, J., Rodríguez, R., García, M. 2000. Factores Motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de la sala de partos del hospital Central Universitario “Dr. Antonio María Pineda” Barquisimeto-Venezuela. Trabajo de Grado. Universidad UCLA. [En línea]. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Diciembre, 2008].



## **APÉNDICE**



**Universidad De Oriente  
Núcleo Bolívar  
Escuela De Ciencias De La Salud  
Departamento De Enfermería**

**Instrucciones**

1. Lea cuidadosamente cada pregunta.
2. Seleccione con una X la respuesta adecuada para usted.
3. La respuesta será de carácter individual lo que garantiza la veracidad de la información recatada.
4. Se agradece el no dejar ninguna de las preguntas sin responder

**Instrumento elaborado por:**

Br. Jaramillo Medina Yexi Josefina

C.I:18.477.474

Br. Mendoza López Milagros Nohely

C.I:18.228.894

**Ciudad Bolívar, julio 2010**



## ENCUESTA TIPO CUESTIONARIO SOBRE SATISDFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DEL ENFERMERÍA.

### I Parte: Datos Socio Demográficos

1. Edad:\_\_\_\_\_ Sexo:\_\_\_\_\_

2. Nivel de académico:

A) Auxiliares \_\_\_\_\_

B) T.S.U en enfermería \_\_\_\_\_

C) LIC. en enfermería \_\_\_\_\_

3. Tiempo de Servicio:\_\_\_\_\_

4. En turno usted laboran:

A) 7/1 \_\_\_\_\_

B) 1/7 \_\_\_\_\_

C) 7/7 \_\_\_\_\_



## 5. Satisfacción Laboral:

### - Relaciones Interpersonales

	Muy satisfecho	Bastante Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
	4	3	2	1
1.- Como percibe usted el trabajo que realiza en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2.- Como percibe usted la relación con sus superiores del Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3.- Como percibe usted la relación laboral con sus compañeros del departamento de enfermería en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Hector Nouel Joubert.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4.- Como percibe usted la Organización del Trabajo de Enfermería en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5.- Como percibe usted su participación en la toma de decisiones del departamento de enfermería del Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert a fin de prevenir los Accidentes laborales.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



- **Ambiente Físico de Trabajo**

Marque con una X la alternativa que mejor exprese su opinión

	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Bastante Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Nada Satisfecho</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>6.-</b> Como percibe usted la dotación de materiales e insumos que necesita para llevar a cabo su labor en el servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.-</b> Como percibe usted el área de descanso (star) de enfermería en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Hector Nouel Joubert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.-</b> Como percibe usted el ambiente físico donde realiza su trabajo en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9-</b> Como percibe usted la aplicación de normas de prevención de enfermedades de los profesionales en el personal de enfermería de el servicio de Medicina Interna Del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- **Remuneración**

Marque con una X la alternativa que mejor exprese su opinión

	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Bastante Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>Nada Satisfecho</b>
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>10.-</b> Como percibe usted la remuneración que recibe por su trabajo en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>11.-</b> Como percibe usted los beneficios contractuales que goza por su trabajo en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>12.-</b> Como percibe usted el disfrute de servicio médico en su trabajo en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>13.-</b> Como percibe usted las posibilidades de ascenso laboral que le ofrece el departamento de enfermería en el Servicio de Medicina Interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO (A). SERVICIO DE MEDICINA INTERNA. HOSPITAL (IVSS) “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”. CIUDAD BOLIVAR-SEGUNDO PERIODO 2010.
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CVLAC / E MAIL</b>
Jaramillo Medina, Yexi Josefina	CVLAC: 18.477.474. E MAIL: La_guara1920@hotmail.com
Mendoza López, Milagros Nohely	CVLAC: 18.228.894. E MAIL: <a href="mailto:milagrosnohely_ml@hotmail.com">milagrosnohely_ml@hotmail.com</a>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**

Satisfacción  
Personal de Enfermería  
Institución  
Salud Ocupacional.





### **METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

<b>ÀREA</b>	<b>SUBÀREA</b>
Dpto de Enfermería	

### **RESUMEN (ABSTRACT):**

El presente trabajo de investigación determinó el grado de satisfacción laboral de la enfermera (o) en el servicio de medicina interna hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert. Ciudad Bolívar-Estado Bolívar, en el segundo periodo del 2010. Se diseñó el presente estudio, de tipo descriptivo y de corte transversal, de campo. Los resultados relevaron que el 72,0% pertenecen al sexo femenino; de los cuales el grupo etáreo del personal de enfermería más frecuente fue de 20 a 35 años con 40,0%; En cuanto al nivel académico del personal de enfermería, se obtuvo que el 52,0% son TSU en enfermería; El 40,0% del personal laboran en el turno de 7/1; el 32,0% del personal tienen de 20 a 25 años laborando en la institución; Con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación interpersonales la mayoría contestó estar muy satisfecho con sus compañero, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones; en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico; la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos, pero en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho.



**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
Gustavo Marcano	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:	5.553.633			
	E_MAIL	Gustavomarcanomay@gmail.com			
	E_MAIL				
Odalys Reyes	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:	8.358.746			
	E_MAIL	Odalys283@hotmail.com			
	E_MAIL				
María Branchi	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:	3.020.251			
	E_MAIL	Mariabranchi_45@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

2010	11	05
AÑO	MES	DÍA

**LENGUAJE. SPA**



**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Tesis: Satisfacción Laboral del Enfermero (a)	Application/ms.word

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** Servicio de Medicina Interna Hospital IVSS “Dr. Héctor Nouel Joubert”

**TEMPORAL:** 5 Años

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Licenciada en enfermera

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Pregrado

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Departamento de Enfermería

**INSTITUCIÓN:**

Universidad de Oriente



## METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

### DERECHOS

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

Jaramillo, Medina, Yexi Josefina

AUTOR

Mendoza, López, Milagros Nohely

AUTOR

Dr. Gustavo Marcano  
TUTOR

Licda. María Branchi  
JURADO

Licda. Odalys Reyes  
JURADO

**POR LA SUBCOMISION DE TESIS**