



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO BOLÍVAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
“Dr. Francisco Virgilio Battistini Casalta”
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA
DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PÁEZ” Y
“DR. HÉCTOR NOUEL JOUBERT”.**

Tutora:

Prof. Marisela Ratti.

Co tutor:

Lcdo. Ramón Prado.

Trabajo de grado presentado por:

Br. Acosta, Castillo, Dethzabe Zuleney.

CI. 18.947.854.

Br. Carrillo, Pérez, Aura María

CI. 19.872.197.

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

Ciudad Bolívar, Noviembre 2012.

ÍNDICE

ÍNDICE	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	11
OBJETIVOS	12
Objetivo General	12
Objetivo Específicos	12
METODOLOGIA	13
Tipo de estudio:.....	13
Universo y Muestra:	13
Criterios de exclusión:	13
Materiales:.....	13
Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos:	14
Procedimientos:.....	14
Validación del instrumento:	15
Confiabilidad:.....	15
Plan de tabulación y análisis.	15
RESULTADOS	16
Tabla N° 1	16
Tabla N° 2	17
Tabla N° 3	18
Tabla N° 4	19
Tabla N° 5	20
Tabla N° 6	21
Tabla N° 7	22
DISCUSIÓN	25
CONCLUSION	28
RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
APENDICES	35

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios, mi padre creador, mi mejor amigo; le estaré eternamente agradecida por darme la vida y ayudarme a cumplir con esta meta seglar, darme paciencia, sabiduría, entendimiento en todo el proceso de aprendizaje en esta carrera hermosa, La Enfermería.

Mis padres José Acosta y Damaris de Acosta, mis amados padres le agradezco todo sus esfuerzos y sacrificios por darme todo lo que necesite para alcanzar con éxito esta meta. ¡Los amo!

A mis hermanos por darme su apoyo en todo el proceso de mis estudios, especialmente a mi hermana Carolina por soportarme cada vez que no entendía algún asunto de mis estudios, mis repetidas preguntas, ¡Gracias hermana!

Amiga y compañera de tesis, Aura Carrillo también te agradezco por tu ayuda y apoyo y de esta manera cumplir nuestra meta, ser Profesionales de Enfermería.

A mis amigos del corazón, Keiry, Nairelys, Carlos y Mariana, por darme momentos de relax cuando mi mente se encontraba agobiada de tantas preocupaciones, los quiero mucho!

Profesora Maricela Ratti y Lcdo. Ramón Prado les agradezco por brindarnos parte de su tiempo para la realización de esta tesis.

A la Universidad de Oriente, por darme la oportunidad de recibir mi formación profesional en sus instalaciones.

A las instituciones que prestaron su colaboración para la realización de este trabajo de grado.

A las diferentes personalidades que directa o indirectamente influyeron de alguna manera en este trabajo de investigación.

A todos, ¡Gracias!

Dethzabe Acosta.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios y a todas aquellas personas e instituciones que de una u otra forma, nos dieron su aporte para la realización de esta tesis.

A mis padres, porque siempre han estado a mi lado brindándonos todo su apoyo, por ser mi ejemplo a seguir, porque siempre han hecho todo lo posible por darme lo mejor.

A los profesores, por su dedicación, enseñanza y paciencia.

A todo ¡muchas gracias!

Carrillo Aura

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, padre celestial, que en todo momento ha estado con nosotras, brindándonos la serenidad, la fortaleza y el impulso para luchar en la vida alcanzando gracias a él todos los objetivos propuestos. Siempre indicándonos con su luz el camino correcto.

A toda mi familia por darme su apoyo incondicional en el trayecto de mi formación profesional, especialmente mis padres, este logro es todo suyo.

A mis compañeros de estudios, especialmente a Aura Carrillo por perseverar junto a mí, en tan importante y esperada meta.

A los profesores, por su dedicación, enseñanza y paciencia.

A todo ¡muchas gracias!

Acosta Dethzabe

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, padre celestial, que en todo momento ha estado conmigo, brindándonos la serenidad, la fortaleza y el impulso para luchar en la vida alcanzando gracias a él todos los objetivos propuestos. Siempre indicándonos con su luz el camino correcto.

A mis padres, porque siempre han estado a mi lado brindándonos todo su apoyo, por ser mi ejemplo a seguir, porque siempre han hecho todo lo posible por darme lo mejor.

A los profesores, por su dedicación, enseñanza y paciencia.

A todo ¡muchas gracias!

Carrillo Aura

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y
PÁEZ” Y “DR. HÉCTOR NOUEL JOUBERT”. CIUDAD BOLIVAR,
ESTADO BOLIVAR.**

Acosta, Castillo, Dethzabe Zuleny y Carrillo, Pérez, Aura María.
Departamento De Enfermería Escuela De Ciencias De La Salud “Dr. Francisco
Virgilio Battistini Casalta”. Núcleo Bolívar. Universidad De Oriente.

RESUMEN

La Satisfacción Laboral es la actitud con la que el trabajador enfrenta su propio trabajo. Esta actitud basada en 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 trabajo de lo que debería ser. El presente trabajo de investigación estuvo orientado a determinar el nivel satisfacción laboral de profesionales de enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Noel Joubert”, durante el segundo trimestre de año 2012. Se diseñó el presente estudio, de tipo descriptivo y de corte transversal, de campo, con una muestra de 78 profesionales de Enfermería, la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a los profesionales. Los resultados relevaron que el 79,6% pertenecen al sexo femenino; de los cuales el grupo etáreo del personal de enfermería más frecuente fue de 26 a 35 años con 44,4%; en cuanto al nivel académico del personal de enfermería, se obtuvo que el 57,4% son TSU en enfermería; el 42,6% del personal tienen de 1 a 5 años laborando en la institución; el 53,7% del personal laboran en el turno de 7pm a 7am; Con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración, se obtuvo que el 33,3% manifestaron sentirse poco satisfecho. Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, se aplicó la prueba del chi cuadrado, ($X^2= 14,08$ $p> 0,05$), mostrando que existe asociación, es decir, para la muestra evaluada el nivel de satisfacción se asocia con los resultados de ambas instituciones. Se concluye que los resultados obtenidos de acuerdo a la satisfacción del personal de enfermería son de gran relevancia, y la mayoría manifestaron sentirse poco satisfecho con los indicadores estudiados.

Palabra clave: Satisfacción/Personal de Enfermería/ Instituciones.

INTRODUCCIÓN

En épocas pasadas la enfermera era una persona prescindible, ordinaria y empírica, que recibía un adiestramiento en la atención de los enfermos en los nosocomios, ha pasado el tiempo y como consecuencia del arduo trabajo de enfermeras investigadoras nacionales y con aportaciones internacionales, actualmente la enfermera se reconoce como profesional, con un cuerpo propio de saberes, con habilidades propias y una fina intuición clínica, esto también se debe a la participación organizada que se ha venido generando en las últimas décadas ¹.

Por otra parte, se puede señalar que la enfermera asistencial en la actualidad, es reconocido su trabajo mediante su nivel de licenciatura y las funciones que ejerce, y el nivel técnico aparece en la sección de oficios, las tareas cuya complejidad es menor a su nivel de formación y que comprometen su tiempo, las miserables remuneraciones que pueden obligar a desempeñar más de un trabajo, debiendo realizar largas jornadas durante todos los días, con el desgaste que esto significa y que agrava la problemática pueden considerarse como las principales condicionantes en lo que se refiere a satisfacción profesional, personal y laboral ¹.

Partiendo de que los centros de trabajo de enfermeras sean o no, lugares donde se propicie y favorezca el desarrollo armónico de la profesión y que de este se obtenga satisfacción profesional y laboral, así como de que las diferencias evidentes de cada institución en el área presupuestal y del sistema administrativo y nivel profesional de contratación de personal de enfermería, hacen que por ningún motivo se omita la descripción general de instituciones representativas; el sentido simbólico de pertenencia a una institución u otra debe ser motivo de satisfacción o insatisfacción, aún dentro del área pública o privada existe un sentido simbólico de satisfacción de necesidades de pertenencia, de protección, seguridad y quizá la más

evidente, remuneración económica con la cual se satisfacen necesidades materiales de las personas enfermeras ².

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) reporta que en Toronto – Canadá, se identificaron una serie de desafíos para avanzar en la resolución del sector salud específicamente en los trabajadores y su nivel satisfacción laboral. Entre los desafíos identificados se mencionan; generar vínculos entre los trabajadores y las instituciones que permitieran el compromiso de la misión institucional de garantizar buenos servicios. Para superar este obstáculo, reconocieron como indispensable generar la identificación del trabajador con la misión institucional de dar buenos servicios, favorecer un ambiente participativo entre éste y la organización para permitir y asegurar la continuidad en la prestación de servicios y desarrollar la educación continua que ayude a mantener la capacidad técnica del personal ³.

En consecuencia, ha existido 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, en los trabajadores del sector salud específicamente en el personal de enfermería ². En Estados Unidos de América (E.E.U.U), 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 ⁴.

Cabe destacar, que los esfuerzos internacionales se vieron reflejados en diversas instancias del sistema nacional de salud, tal es el caso del Hospital General de México (HGM), quien desarrolló una serie de actividades encaminadas a mejorar la calidad de los servicios de salud a través de la cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud; por consiguiente se consideró necesario conocer la satisfacción laboral en los profesionales de la salud, con el fin de ser evaluada a través de los indicadores

tales como; salario, tipo de trabajo, relación con subordinados, directores o superiores, promoción y organización. Por otro lado los motivos de satisfacción e insatisfacción, éstos se clasificaron como logros, reconocimientos, responsabilidad, promoción y remuneración entre otros ³.

El Consejo Internacional de Enfermería (CIE), señala que la meta que se persigue en los países latinoamericanos de los centros hospitalarios, es mejorar la calidad de los servicios en todos los entornos de la atención de la salud que favorezca la excelencia de los resultados de los trabajadores y la satisfacción laboral. El comunicado remitido por el CIE, hace mención 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 ⁵.

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 ⁶.

La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con la satisfacción profesional, la satisfacción laboral se define como el grado en que las personas parecen gustar de su trabajo; una actitud general hacia lo que se realiza ⁷. 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 ⁸.

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 ⁹.

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 ¹⁰.

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 ¹⁰.

Cabe señalar, que el conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para cualquier institución, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades ¹¹.

En este sentido, es necesario considerar el concepto de motivación, el cual se define como la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, a condición de que el esfuerzo satisfaga una necesidad individual ¹². Otras definiciones indican que se trata del "estado interno que da energía, activa, o mueve y que dirige o canaliza el comportamiento hacia las metas" ¹³; o bien, es el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance la meta deseada. La satisfacción se refiere en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo ¹⁴.

Desde esta óptica, 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, el auto valía 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; a) trabajo mentalmente estimulante; b) recompensas equitativas; c) grado apoyo de las condiciones de trabajo y d) 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 ¹⁵.

Por lo contrario, la insatisfacción laboral es el resultado de una deficiente comunicación, decisiones sin explicación, normatividad confusa, trabajo excesivo, realización de tareas ajenas a las de enfermería y trabajar bajo la supervisión de directivos no calificados. Otra situación que puede producir insatisfacción son las relaciones interpersonales y esto predominantemente entre mujeres secundario a que es un gremio mayoritariamente femenino, y parecería desgastante el trabajo cuando las compañeras son en su totalidad mujeres, a diferencia de las relaciones interpersonales con la presencia de un varón, en realidad pareciera que se cambiara la dinámica del ambiente laboral, muy frecuentemente ⁷.

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 ¹⁶.

La Ley de Ejercicio de Enfermería en el Artículo N° 9 reseña que los derechos del profesional de enfermería son; a) acceder a cargos de dirección y gerencia en igualdad de condiciones que lo demás profesionales de salud y similares instituciones tanto públicos como privados; b) ocupar cargos correspondientes a la estructura orgánica de la carrera de enfermería; c) contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal; y d) percibir una

remuneración equitativa y actualizada sobre la base de un escalafón salarial proporcionada a la jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda ¹⁷.

Existen estudios que guardan estrecha relación con la referida investigación, entre ellas están: El realizado en Barcelona, España (2005), 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 46,5% del personal tenían edades comprendidas entre 25 a 35 años. Siendo que el 38,9% eran Lcdo en enfermería. 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% ².

En la ciudad de México (2006), se realizó un estudio en el hospital de gineco-obstetricia del Centro Médico “la Raza”, cuyo objetivo fue describir 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, se 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 $3,35 \pm 0,65\%$. El sexo predominante fue el femenino en un 78,9%. Al comparar las variables se encontró que el personal de turno vespertino y los que tenían tres empleos mostraron mayores índices de insatisfacción ¹⁸.

Otro estudio realizado en México (2008), en el hospital “Zamora Michoacán”, cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal 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/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% ¹⁹.

En Argentina (2005), 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, de los cuales 65% pertenecían al sexo femenino. El 55% tenían de 6 a 10 años laborando en el centro de salud. 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 ²⁰.

En la provincia de la Concepción en Chile (2002), se realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos y privados e identificar algunos factores relacionados con la satisfacción laboral. En él, se obtuvo que los factores de insatisfacción en ambos grupos sean las remuneraciones en un 5,96% en los centro hospitalarios públicos y 11,21% en los centros 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 ²¹.

Así como también, en Lima, Perú (2000), 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 como la 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 ²².

Otra investigación realizada en Barquisimeto, Venezuela (2000), 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 obtenidos en el mismo se presenció que el 51,8% del personal laboran en el turno nocturno, además se evidenció que el factor insatisfactorio, eran los aspectos negativos que contribuyeron en el trabajo y desempeño en un 25,3%, limitado por el ambiente en que se desenvuelven carente de las necesidades básicas y con poco reconocimiento, la remuneración injusta en un 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 ²³.

La satisfacción laboral conduce al personal a prestar una óptima atención orientando a la eficiencia y eficacia en la organización en los cuidados de salud. Esta investigación aportará sugerencias a través de políticas para mantener o elevar la satisfacción laboral en los enfermeros (as) que laboran en estos centros hospitalarios; evidenciando la problemática que presenta el gremio con relación a la satisfacción

laboral tiene relación con la vida personal individual del enfermeros (as) lo cual lo conducirá a una vía de éxitos en todas las facetas de su acontecer diario, por tal motivo, se pretende determinar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera (o) en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, durante el segundo trimestre de año 2012.

JUSTIFICACIÓN

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. Así mismo, la satisfacción laboral es la actitud con la que se enfrenta el trabajador en su propio trabajo. Esta actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el campo laboral es determinada, conjuntamente, por las características actuales del puesto con las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser ²⁴.

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. El personal de enfermería no puede dar calidad ni ejercer armónicamente su profesión a menos que esta se sienta satisfecha profesional, personal y laboralmente.

La importancia de realizar la presente investigación radica en la necesidad de identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería comprometidos con su profesión; así como el diagnóstico de la satisfacción profesional de enfermería debido a 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. Por tal motivo se pretende determinar el nivel de satisfacción laboral de la enfermera (o) en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, durante el segundo trimestre de año 2012.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción laboral de profesionales de enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, durante el segundo trimestre de año 2012.

Objetivo Específicos

- Determinar el perfil socio-demográfico del personal de enfermería que labora en los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”.

- Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, en las dimensiones: Relaciones Interpersonales, Área de Trabajo, Remuneración.

- Comparar el nivel de satisfacción del personal de enfermería que labora en los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”.

METODOLOGIA

Tipo de estudio:

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

Universo y Muestra:

Estuvo conformada por 78 profesionales de enfermería que labora en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert” de Ciudad Bolívar, durante el segundo trimestre de año 2012, en los turnos correspondientes de 7/1, 1/7, 7/7; y la muestra quedó constituida por el 69,2% del total del universo (54 profesionales en enfermería), tomando en cuenta los criterios de exclusión.

Criterios de exclusión:

1. El profesional de enfermería que se encontraban de vacaciones o reposo facultativo.
2. El profesional de enfermería que no desee participar.

Materiales:

- ✓ Lápiz
- ✓ Papel
- ✓ Borrador
- ✓ Grapadora
- ✓ Bolígrafos
- ✓ Computador

- ✓ Impresora

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 recolectó los datos socio demográficos, una segunda parte, el cual se determinó el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería, utilizando la escala de likert con la cual se obtuvo mediante puntaje el nivel de satisfacción de los enfermeros/as (Apéndice A).

Para evaluar el conocimiento de satisfacción laboral se aplicó la siguiente escala, donde se le dió puntaje inverso a las respuestas que serán consideradas negativas entre ellas están las preguntas N° 2, 3, 4, 9.

PUNTAJE	FRECUENCIA
1 – 75	Insatisfecho
76 – 150	Poco Satisfecho
151 – 225	Satisfecho

Procedimientos:

1. Se envió comunicado a Jefa de Enfermera (o) y supervisora de enfermería en los Servicios de emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, sobre el trabajo de investigación y solicitar su respectiva colaboración.
2. Se informo al personal de enfermería, sujeto de estudio el objetivo de la investigación y una vez obtenido su consentimiento se procedió aplicar la encuesta. (Apéndice B)

3. Se aplicó una encuesta tipo cuestionario con preguntas de selección simple, al personal de enfermería para indagar sobre la información que manejen sobre el tópico.
4. La aplicación del instrumento se llevó a cabo durante 3 horas a la semana entre: lunes, miércoles y viernes en los diferentes turnos de trabajo.
5. La encuesta se llevó a cabo en 20 minutos por persona.

Validación del instrumento:

Validación del contenido, utilizando juicio de expertos para lo cual se describen las variables y definiciones (Apéndice D). Siendo revisada y corregida por:

- Una Lcda. En Enfermería de la cátedra de Administración de Enfermería.
- Un Especialista en Intervención Social de la cátedra Sociología de la Salud.
- Un Magister en Salud Política Integral de la cátedra Enfermería Medico Quirúrgica

Confiabilidad:

Para la confiabilidad se aplicó la prueba piloto, mediante la aplicación del coeficiente Alpha de Crombach, a 10 enfermeras con iguales características en el hospital IVSS “Lino Maradey”.

Plan de tabulación y análisis.

Para la organización de la información se utilizó tablas simples y de asociación, el análisis de los resultados se realizó a través de porcentaje (%). Y para comparar las variables en estudio se utilizó chi cuadrado con un 95% de certeza.

RESULTADOS

Tabla N° 1

PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN EDAD, SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PAEZ” Y “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”. CIUDAD BOLIVAR, SEGUNDO TRIMESTRE 2012.

Edad	N°	%
< 25	11	20,4
26 – 35	24	44,4
36 – 45	12	22,2
46 – 55	5	9,3
> 56	2	3,7
Total	54	100

Tabla N° 2

PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN SEXO, SERVICIO DE EMERGENCIA
DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PAEZ” Y “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”.
CIUDAD BOLIVAR, SEGUNDO TRIMESTRE 2012.

Sexo	Nº	%
Femenino	43	79,6
Masculino	11	20,4
Total	54	100

Tabla N° 3

PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN NIVEL ACADEMICO, SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PAEZ” Y “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”. CIUDAD BOLIVAR, SEGUNDO TRIMESTRE 2012.

Nivel académico	Nº	%
Técnico superior	31	57,4
Licdo. en enfermería	22	40,8
Magíster	1	1,8
Total	54	100

Tabla N° 4

PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO, SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PAEZ” Y “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”. CIUDAD BOLIVAR, SEGUNDO TRIMESTRE 2012.

Tiempo de servicio	N°	%
1 – 5 años	23	42,6
6 – 10 años	19	35,2
11 – 15 años	5	9,3
16 o más	7	12,9
Total	54	100

Tabla N° 5

PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN TURNO, SERVICIO DE EMERGENCIA
DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PAEZ” Y “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”.
CIUDAD BOLIVAR, SEGUNDO TRIMESTRE 2012.

Turno	N°	%
7am – 1pm	11	20,4
1pm – 7pm	14	25,9
7pm – 7am	29	53,7
Total	54	100

Tabla N° 6

SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA, SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PAEZ” Y “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT”. CIUDAD BOLIVAR, SEGUNDO TRIMESTRE 2012.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	%
Muy satisfecho	10	18,5
Satisfecho	13	24,1
Poco satisfecho	18	33,3
Insatisfecho	7	13,0
Muy insatisfecho	6	11,1
Total	54	100

Tabla N° 7

COMPARACION DEL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA, SERVICIO DE EMERGENCIA DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PAEZ” (H”RyP”) Y “DR. HECTOR NOUEL JOUBERT” (“HNJ”). CIUDAD BOLIVAR, SEGUNDO TRIMESTRE 2012.

Nivel de satisfacción	Frecuencia					
	H”R y P”		“HNJ”		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy satisfecho	6	60,0	4	40,0	10	100
Satisfecho	10	76,9	3	23,1	13	100
Poco satisfecho	12	66,7	6	33,3	18	100
Insatisfecho	5	71,4	2	28,6	7	100
Muy insatisfecho	5	83,3	1	16,7	6	100

$X^2 = 14,08$; Nivel de significancia: $0,018$ ($p > 0,05$); G.L.= 3.

Se puede observar en la tabla N° 1 la edad del personal de enfermería, donde el 44,4% tenían edades comprendidas entre 26 a 35 años, mientras que 22,2% tenían edades entre 36 a 45 años, 20,4%, tenían edades menores de 25 años, 9,3% tenían edades entre 46 a 55 años y 3,7% tenían edades mayores de 56 años.

En la tabla N° 2 se puede observar que el 79,6% del personal de enfermería pertenecían al sexo femenino y 20,4% al sexo masculino.

Se puede observar en la tabla N° 3 el nivel académico del personal de enfermería, donde el 57,4% son Técnico Superior Universitario, 40,8% son Licenciados (as) y 1,8% tienen una maestría.

Respecto al tiempo de servicio se puede observar que el 42,6% del personal tienen de 1 a 5 años en el servicio, 35,2% tienen de 6 a 10 años, 12,9% tienen de 16 o más años y solo 9,3% tienen de 11 a 15 años en el servicio.

En cuanto al turno se puede observar que el 53,7% del personal laboran en el turno de 7pm – 7am, mientras que el 25,9% en el turno de 1pm – 7pm y 20,4% en el en el turno de 7am – 1pm.

En la tabla N° 6 se puede observar el nivel de satisfacción del personal de enfermería con respecto a la relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración, se obtuvo que el 33,3% manifestaron sentirse poco satisfecho, 24,1% respondieron sentirse satisfecho, 18,5% manifestaron sentirse muy satisfecho, 13,0% insatisfecho y 11,1% muy insatisfecho.

Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, se aplicó la prueba del chi

cuadrado, ($\chi^2 = 14,08$ $p > 0,05$), mostrando que existe asociación, es decir, para la muestra evaluada el nivel de satisfacción se asocia con los resultados de ambas instituciones. Lo anterior se debe a que en esta muestra, los trabajadores de las diferentes instituciones se mostraron muy poco satisfechos con los indicadores evaluados.

DISCUSIÓN

En la presente investigación, con respecto a la edad del personal de enfermería, donde el 44,4% tenían edades comprendidas entre 26 a 35 años, mientras que 22,2% tenían edades entre 36 a 45 años. Coincidentemente con lo descrito en la literatura, éstos son los grupos de edades que laboran en los servicios de salud, de acuerdo a las políticas sanitarias y descritas por las leyes de trabajo ⁸. Los resultados obtenidos guardan relación con el estudio realizado en Barcelona, España (2005), 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 46,5% del personal tenían edades comprendidas entre 25 a 35 años ².

El 79,6% del personal de enfermería pertenecían al sexo femenino y 20,4% al sexo masculino. Estudio señalan que al inicio de la carrera de enfermería era una labor netamente de mujeres. Hoy en día es una labor tanto del sexo femenino como el sexo masculino ¹. Los resultados de este estudio coinciden con los obtenidos en el estudio realizado en la ciudad de México (2006), en el hospital de gineco-obstetricia del Centro Médico “la Raza”, el sexo predominante fue el femenino en un 78,9% ¹⁸.

Por su parte, se clasificó al personal de enfermería según nivel académico y se obtuvo que el 57,4% manifestaran ser Técnico Superior Universitario, 40,8% son Licenciados (as) y 1,8% tienen una maestría. Es reconocido su trabajo mediante su nivel de licenciatura y las funciones que ejerce, y el nivel técnico aparece en la sección de oficios, las tareas cuya complejidad es menor a su nivel de formación y que comprometen su tiempo ¹. Los resultados anteriormente descrito difieren a los obtenidos en el estudio realizado en Barcelona, España (2005), 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 38,9% eran Lcdo en enfermería ².

Respecto al tiempo de servicio se puede observar que el 42,6% del personal tienen de 1 a 5 años en el servicio, 35,2% tienen de 6 a 10 años. Investigaciones recientes señalan que los años de servicios para el profesional de enfermería es de gran importancia, siendo que permite llevar cabo los beneficios que pueden gozar el personal, como por ejemplo las vacaciones, la remuneración de la misma, así como también otros beneficios. Lo antes señalado, demuestra q los resultados discrepan con los obtenidos en el estudio realizado en Argentina (2005), para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público. El 55% tenían de 6 a 10 años laborando en el centro de salud ²⁰.

En cuanto al turno se puede observar que el 53,7% del personal laboran en el turno de 7pm – 7am, mientras que el 25,9% en el turno de 1pm – 7pm y 20,4% en el en el turno de 7am – 1pm. La jornada laboral y los turnos de trabajo que transcurre en unidades de cuidados críticos y emergencia también se asocian positivamente con la satisfacción laboral, en los trabajadores del sector salud específicamente en el personal de enfermería ². Los resultados obtenidos en este estudio son similares a los obtenidos en el estudio realizado en Barquisimeto, Venezuela (2000), 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 obtenidos en el mismo se presenció que el 51,8% del personal laboran en el turno nocturno ²³.

Se determinó el nivel de satisfacción del personal de enfermería con respecto a las relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración y se obtuvo que el 33,3% manifestaran sentirse poco satisfecho, y un 24,1% respondieron sentirse

satisfecho. El conocimiento de los factores que influyen en la calidad de vida laboral resulta de extrema importancia para cualquier institución, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras, que los individuos desempeñan esperando a cambio compensaciones económicas y materiales, además de las psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades ¹¹.

Los resultados antes señalados discrepan con los obtenidos en el estudio realizado en Argentina (2005), para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público, el 90% 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 ²⁰.

Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, se aplicó la prueba del chi cuadrado, ($X^2= 14,08$ $p > 0,05$), mostrando que existe asociación, es decir, para la muestra evaluada el nivel de satisfacción se asocia con los resultados de ambas instituciones. Lo anterior se debe a que en esta muestra, los trabajadores de las diferentes instituciones se mostraron muy poco satisfechos con los indicadores evaluados. Los resultados obtenidos difieren con los resultados obtenidos en el estudio realizado en la ciudad de México (2006), en el hospital de gineco-obstetricia del Centro Médico “la Raza”, se 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 ¹⁸.

CONCLUSION

- En la investigación realizada la mayoría del personal de enfermería tenían edades entre 26 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.
- Con respecto al tiempo de servicio se puede observar que más de mitad del personal tienen de 1 a 5 años laborando en la institución.
- El turno donde hay mayormente personal de enfermería laborando es el de 7pm a 7am.
- En cuanto a la satisfacción del personal de enfermería con las dimensiones estudiada, se obtuvo que la mayoría contestaron sentirse poco satisfecho.
- Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, se aplicó la prueba del chi cuadrado, ($X^2= 14,08$ $p> 0,05$), mostrando que existe asociación, es decir, para la muestra evaluada el nivel de satisfacción se asocia con los resultados de ambas instituciones.

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 mediante la actualización y capacitación, el crecimiento laboral y personal, de los profesionales de enfermería.
- Aumentar y facilitar la promoción dentro del hospital.
- Incentivar como equipo de salud e individualmente a cumplir sus funciones en beneficio del paciente.
- Al directivo de la institución, fomentar las normas de bioseguridad, mediante la dotación de material en el área de servicio así el personal podrá realizar su jornada laboral de manera segura y se evitara los accidentes laborales.
- Sugerir a jefatura de enfermería utilizar los canales formales de comunicación al servicio correspondiente en el acondicionamiento del cuarto de descanso para aquel personal que labora en el turno de la noche, ya que el personal de enfermería 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, clasificar en el escalafón correspondiente al personal de enfermería según su nivel académico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Cárdenas, L. 2005. La profesionalización de la enfermería y satisfacción laboral, México-España, Rev Sal Méx Latinoam. [Serie en línea]. 8(10): 253-257. Disponible: <http://www.scielo.cl/scielo.php/script=sci> [Enero, 2012]
- 2.- Organización Panamericana de la Salud 2005. Desafíos Críticos para una Década de Recursos Humanos en Salud en las Américas. El Llamado a la Acción de Toronto, Canadá. [En Línea] Disponible: www.observatoriorh.org/Toronto/index-sp.html [Diciembre, 2010].
- 3.- Ruzafa, M., Torres, M., Velandrino, A., Iborra, L. 2003. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Rev. Enf. Global. [Serie en línea] 5(9): 14-21. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Diciembre, 2011]
- 4.- Kramer, M. y Schmalenberg, C.2005. Trabajo, satisfacción y retención, reflexiones para la década de los noventa. Nursing. Barcelona, España. [En línea]. Disponible: <http://www.tesismagister23/España.org.ovr>. [Diciembre, 2010]
- 5.- 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>. [Diciembre, 2010]
- 6.- Organización Panamericana de la Salud (OPS). 2003 Informe Estructplan [En línea]. Disponible: <http://www.ops.org.ve>. [Diciembre, 2010]

- 7.- c Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad, Rev Enfer IMSS. [Serie en línea]. **14**(2): 65-72. Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864 [Enero, 2012]
- 8.- Robbins, S. 2001. Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones, 3ª ed. Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México. pp. 126
- 9.- Organización mundial de la salud. 1998, Entorno laboral del personal de enfermería. [En línea]. Disponible: <http://www.OMS.org.ve.com>. [Diciembre, 2008].
- 10.- Locker, D. 1996. Work stress, job satisfaction and emotional well-being among Canadian dental assistants. Community Dent. Oral Epidemiologic. **24** (2):133-137.
- 11.- Herrera, R., y Cassals, M. 2005. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. Rev Cubana Enfermer. **21** (1): 1-12.
- 12.- Robbins, S., Coulter, M. 2000. Cómo motivar a los empleados. En: Administración. México. Rev Hond Sal Púb. [Serie en línea]. 5(2):529-566. Disponible: <http://www.bvs.hn/RHP/pdf/2003/pdf/Vol5/2000/pdf> [Noviembre, 2011].
- 13.- Koontz, H., O'Donnell, C. 2006. Curso de Administración Moderna, Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. Art Electr. [En Línea]. Disponible:

http://fegs.msinfo.info/opac/php/documento_presentar_imprimir.php?base=docume. [Junio 2010].

- 14.- Sexton, P. 2001. Teorías de la Organización. Editorial Trillas, México D.F. 5ta Edi McGraw-Hill. pp 168.
15. - Maslow, A. H. 2003. Motivation and personality. New York. United States: Harper and Row. Rev Norteameric. ASA. [Serie en línea]. **74**(4): 1 – 12. Disponible: scielo.sld.cu/scielo.php?...753120020004 [Junio, 2010].
- 16.- 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, 2010]
- 17.- Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería. Septiembre 2005. Edit. La Piedra Venezuela Capitulo I. p. 3 y 4.
- 18.- Morales, H., Gómez, G. 2006. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Med. [Serie en línea] **14**(2):65-73. Disponible: www.imbiomed.com.mx/.../articulos.php?...revista. [Junio 2010].
- 19.- Gutiérrez, H. 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 [multígrafo]
- 20.- Briceño, C. 2005. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en hospital público Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina. Rev Méd

Clin. [Serie en línea] 5: 1570-1577. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Enero, 2011].

- 21.- 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. Rev. Cient de Enferm. . [Serie en línea]. 2(1):31-42. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Enero, 2011].
- 22.- 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. Rev Sal Pub. [Serie en línea]. 32(2): 71 – 79. Disponible: <http://www.scielo.org.br>. [Enero, 2011].
- 23.- 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. Rev Venez Enferm. [Serie en línea]. 45(7): 106-115. Disponible: <http://scielo.org.br>. [Enero, 2011].
- 24.- Robbins, S. 2003. Abril. Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. Art Org. [En línea] Disponible: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/2259/1/satisfaccion/laboral>. [Junio, 2010].

APENDICES

APÉNDICE A



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO BOLÍVAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE LOS HOSPITALES “RUIZ Y PÁEZ” Y “DR. HÉCTOR NOUEL JOUBERT”.

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.
5. La encuesta es totalmente anónima. No firmar.
6. Gracias por su colaboración.

Ciudad Bolívar, Noviembre 2012.

I Parte: Datos Socio Demográficos

Centro de Salud _____

Localidad _____

Edad: 18-24() 1 25-49 () 2 +50 () 3

Sexo: F () 1 M () 2

Nivel de académico:

- a. Técnico Superior Universitario en enfermería _____
- b. Lcdo. en enfermería _____
- c. Magíster _____

Tiempo de Servicio: _____

Tipo de Contratación:

- a. Fijo _____
- b. Contratado _____
- c. Suplente _____

Turno donde usted labora:

- a. 7/1 _____
- b. 1/7 _____
- c. 7/7 _____

II. Parte.

Marque con una X la alternativa que mejor exprese su opinión respecto a los ítems en relación a los siguientes aspectos:

- Relaciones Interpersonales

1. La relación con mis jefe/a, jefes/as es cordial

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
() 1	() 2	() 3	() 4	() 5

2. Las relaciones con mis compañeros/as es cordial

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
() 1	() 2	() 3	() 4	() 5

3. El reconocimiento que recibo por mi trabajo es reconfortante

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
() 5	() 4	() 3	() 2	() 1

4. Tengo muchas oportunidades de promoción profesional por parte de mis jefes/as inmediatos

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
() 5	() 4	() 3	() 2	() 1

5. Estoy seguro de lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mis jefes inmediatos

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
() 1	() 2	() 3	() 4	() 5

6. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo me suelen afectar

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

() 5 () 4 () 3 () 2 () 1

7. Creo que mi trabajo es excesivo, se necesita más personal de enfermería para realizarlo con satisfacción.

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

- Ambiente Físico de Trabajo

Marque con una X la alternativa que mejor exprese su opinión respecto a los ítems en relación a los siguientes aspectos:

8. Con frecuencia siento no contar con los materiales suficientes para realizar mi trabajo como debería

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

() 5 () 4 () 3 () 2 () 1

9. Las condiciones de las instalaciones donde se realizan las labores diarias en el centro de salud son las adecuadas

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

() 5 () 4 () 3 () 2 () 1

10. Las condiciones del equipo e instrumental para las actividades diarias en el centro de salud son las adecuadas

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

5 4 3 2 1

11. Las condiciones de las instalaciones donde descansa (Star de enfermería) y cuarto de descanso en el centro de salud son adecuadas

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

- Remuneración

Marque con una X la alternativa que mejor exprese su opinión respecto a los ítems en relación a los siguientes aspectos:

12. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde de acuerdo con mi capacitación y preparación profesional

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

13. La remuneración que recibo por mi trabajo es acorde con mi formación profesional

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

5 4 3 2 1

14. Los beneficios contractuales que gozo por mi trabajo realizado, satisfacen mis expectativas.

Totalmente

en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO BOLÍVAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
“Francisco Virgilio Battistini Casalta”
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

APENDICE B

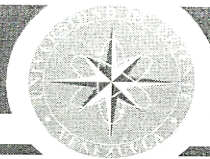
FORMATO DE VALIDACION

Por medio de la presente , me dirijo a usted , con el fin de solicitarle realice el procedimiento metodológico denominado juicio de expertos al cuestionario anexo con el propósito de llevar a cabo la fase de validez del instrumento , necesario para garantizar la claridad y veracidad de los datos que se obtengan con el mismo una vez aplicado.

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, _____, profesión _____, certifico que he leído y revisado el instrumento de recolección de datos para la investigación titulada Satisfacción laboral del Enfermero (a). Servicio de Emergencia de Adulto. Hospital “Ruiz y Páez”. Ciudad bolívar – Estado bolívar. El cual a mi criterio reúne los requisitos de validez. Sugerencias del experto:

Firma del experto:



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Ciudad Bolívar, 23 de abril de 2012

DENB.154/2012

Ciudadana
Dra. Margot Gutiérrez
Directora Hospital Héctor Nouel Youbert

Con Atención
Lcda. Hilda Rey
Jefe de Enfermeras

Ante todo reciba un cordial saludo, la presente es para hacer de su conocimiento y solicitar su colaboración a las bachilleres: ACOSTA DETHZABE ZULENY CI:18.947.854 Y CARRILLO AURA CI:19.872.197 Estudiantes del X semestre de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, quien deberá aplicar un instrumento de recolección de datos para elaborar Trabajo de Grado "SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ADULTO EN EL HOSPITAL HÉCTOR NOUEL YOUBERT."

Sin otro particular y agradeciendo su apoyo y colaboración.

Atentamente,

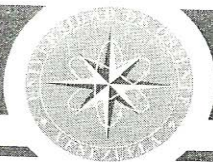
[Handwritten signature]
Lcda. Odálys Reyes
Jefe Dpto. Enfermería UDO

[Handwritten signature]
27/04/12
9:30am

C/c archivo

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Germania – Hospital del Tórax 8vo y 9no Piso. Parroquia La Catedral/
Ciudad Bolívar/Edo. Bolívar – Venezuela; Tele – Fax: 0285-6326278
www.bolivar.udo.edu.ve



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE BOLÍVAR
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Ciudad Bolívar, 23 de abril de 2012

Ciudadana
Lcda. Patricia Jiménez
Jefe Enfermería Hospital Ruiz y Páez

DENB.153/2012

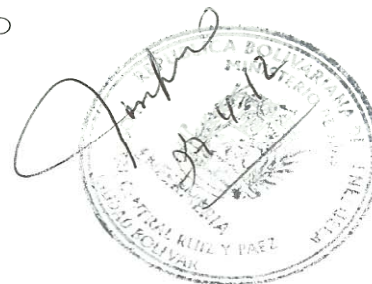
Con Atención
Coordinadoras del Servicio
de Emergencia de Adulto

Ante todo reciba un cordial saludo, la presente es para hacer de su conocimiento y solicitar su colaboración a las bachilleres: ACOSTA DETHZABE ZULENY CI:18.947.854 Y CARRILLO AURA CI:19.872.197 Estudiantes del X semestre de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, quien deberá aplicar un instrumento de recolección de datos para elaborar Trabajo de Grado **"SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ADULTO, EN EL HOSPITAL RUIZ Y PÁEZ"**

Sin otro particular y agradeciendo su apoyo y colaboración.

Atentamente,

[Firma]
Lcda. Odalys Reyes
Jefe Dpto. Enfermería UDO



C/c archivo

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Germania - Hospital del Tórax 8vo y 9no Piso. Parroquia La Catedral/
Ciudad Bolívar/Edo. Bolívar - Venezuela; Tele - Fax: 0285-6326278
www.bolivar.udo.edu.ve



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL
 INSTITUTO VENEZOLANOS DE LOS SEGUROS SOCIALES
 HOSPITAL TIPO III "Dr. HECTOR NOUËL JOUBERT"
 JEFATURA DE ENFERMERÍA
 CIUDADA BOLÍVAR - ESTADO BOLÍVAR.

Oficio: 0005-12

Ciudad Bolívar, 03 MAYO 2012.

Ciudadana:

ODALIS REYES

JEFA DEL DPTO. ENFERMERIA UDO.

Reciba un cordial saludo; la presente es con la finalidad de dar respuesta al oficio recibido el 23 de Abril del 2012, donde, solicita autorización para los bachilleres: Acosta Dethzabe zuleny, C.I.Nro.18.947.854 y Carrillo Aura, C.I.Nro.19.872.197, estudiantes de la carrera de Licda. en Enfermería para aplicar instrumentos de recolección de datos para elaborar trabajo de Grado sobre Satisfacción laboral de profesionales de Enfermería en los servicios de emergencia de adulto en el Hospital "Dr. Héctor Nouel Joubert", del I.V.S.S. Se le informa que esta autorizado para la aplicación de dicho instrumento y a la vez se solicita la dotación de ejemplar del trabajo de Investigación, ya que es importante que las debilidades detectadas, mediante las recomendaciones se fortalezcan y poder brindar atención segura y libre de riesgos a las personas que asisten en nuestra institución.

Sin más a que hacer referencia.

Por:


 DR. HECTOR NOUËL JOUBERT
 CIUDADA BOLÍVAR
 DIRECCIÓN MÉDICA
 INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES

Dra. Margot Gutiérrez
 Directora del Hospital

Atentamente.


 Esp. Gncia. Hilda Rey
 Jefa de Enfermería
 INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
 CIUDADA BOLÍVAR
 JEFATURA DE ENFERMERÍA

HR/MB/LcdaLina.
 C/c archivo

"Educación, Moral y Luces en todos los espacios, en todos los momentos y en todos los lugares"

Edificio del IVSS al lado del Instituto de Salud Pública (ISP), Ciudad Bolívar- Bolívar.
 Teléfonos: (0285) 632.14.39 - 632.7957



APENDICE C

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
 NÚCLEO BOLÍVAR
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
 "Francisco Virgilio Batisttini Casalta"
 DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Tomando en cuenta los fundamentos para elaborar un instrumento de investigación científica

Yo Muglenis del. C. Rodriguez T. de C.I: 8. 475364
 Con especialidad en: dedo en Enfermería

Mediante la presente hago costar que luego de revisar minuciosamente el instrumento elaborado por las Brs. Acosta Dethzabe, CI: 18.947.854; y Carrillo Aura, C.I: 19.872.197; para su trabajo de pregrado cuyo título es: **SATISFACCION LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ADULTO DE LOS HOSPITALES "RUIZ Y PAEZ" E INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES "Dr. HECTOR NOUEL JOUBERT"**.

Doy mi aprobación con las siguientes observaciones:

Atentamente

[Handwritten Signature]
 C.I: 8475364



APENDICE B

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO BOLÍVAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
"Francisco Virgilio Batisttini Casalta"
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Tomando en cuenta los fundamentos para elaborar un instrumento de investigación científica

Yo BIANCA DIAZ VALDIVIEZO, de C.I: 9308558
Con especialidad en: INTERVENCION SOCIAL

Mediante la presente hago costar que luego de revisar minuciosamente el instrumento elaborado por las Brs. Acosta Dethzabe, CI: 18.947.854; y Carrillo Aura, C.I: 19.872.197; para su trabajo de pregrado cuyo título es: **SATISFACCION LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ADULTO DE LOS HOSPITALES "RUIZ Y PAEZ" E INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES "Dr. HECTOR NOUEL JOUBERT"**.

Doy mi aprobación con las siguientes observaciones:

CONSIDERO QUE EL INSTRUMENTO RESPONDE ADECUADAMENTE A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS EN LA INVESTIGACION, RAZÓN POR LA CUAL PUEDE SER APLICADO EN LA POBLACION OBJETO DE ESTUDIO

Atentamente


9308558 -



APENDICE E

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO BOLÍVAR
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
"Francisco Virgilio Batisttini Casalta"
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


Tomando en cuenta los fundamentos para elaborar un instrumento de investigación científica

Yo Jose Gregorio Hernandez, de C.I: 5.550.969
Con especialidad en: Maestria en Salud publica Integral.
Especialista en Cuidados Intensivos Gerenciales - presidente del Colegio de Enfermeras

Mediante la presente hago costar que luego de revisar minuciosamente el instrumento elaborado por las Brs. Acosta Dethzabe, CI: 18.947.854; y Carrillo Aura, C.I: 19.872.197; para su trabajo de pregrado cuyo título es: **SATISFACCION LABORAL DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ADULTO DE LOS HOSPITALES "RUIZ Y PAEZ" E INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES "Dr. HECTOR NOUEL JOUBERT"**.

Doy mi aprobación con las siguientes observaciones:

Atentamente



METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	Satisfacción Laboral De Los Profesionales De Enfermería En Los Servicios De Emergencia De Los Hospitales “Ruiz Y Páez” Y “Dr. Héctor Nouel Joubert”.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CVLAC / E MAIL
Acosta Castillo Dethzabe Zuleny	CVLAC:18947854 E MAIL: zuleny1988@hotmail.com
Carrillo Pérez Aura María	CVLAC:19872197 E MAIL: auramcp@hotmail.com

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Satisfacción/Personal de Enfermería/ Instituciones.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Dpto. de Enfermería.	

RESUMEN (ABSTRACT):

La Satisfacción Laboral es la actitud con la que el trabajador enfrenta su propio trabajo. Esta actitud basada en 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 trabajo de lo que debería ser. El presente trabajo de investigación estuvo orientado a determinar el nivel satisfacción laboral de profesionales de enfermería en los servicios de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Noel Joubert”, durante el segundo trimestre de año 2012. Se diseñó el presente estudio, de tipo descriptivo y de corte transversal, de campo, con una muestra de 78 profesionales de Enfermería, la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a los profesionales. Los resultados relevaron que el 79,6% pertenecen al sexo femenino; de los cuales el grupo etáreo del personal de enfermería más frecuente fue de 26 a 35 años con 44,4%; en cuanto al nivel académico del personal de enfermería, se obtuvo que el 57,4% son TSU en enfermería; el 42,6% del personal tienen de 1 a 5 años laborando en la institución; el 53,7% del personal laboran en el turno de 7pm a 7am; Con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración, se obtuvo que el 33,3% manifestaron sentirse poco satisfecho. Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, se aplicó la prueba del chi cuadrado, ($X^2= 14,08$ $p> 0,05$), mostrando que existe asociación, es decir, para la muestra evaluada el nivel de satisfacción se asocia con los resultados de ambas instituciones. Se concluye que los resultados obtenidos de acuerdo a la satisfacción del personal de enfermería son de gran relevancia, y la mayoría manifestaron sentirse poco satisfecho con los indicadores estudiados.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Ratti Maita Maricela Josefina	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:	13.507.669			
	E_MAIL	<u>maricelaratti@gmail.com</u>			
	E_MAIL				
Prado Bastardo Ramón Antonio	ROL	CA X	AS	TU	JU
	CVLAC:	17.381.854			
	E_MAIL	<u>raymonpb@hotmail.com</u>			
	E_MAIL				
Freires Raiza	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	5.550.959			
	E_MAIL	<u>raizafreires@hotmail.com</u>			
	E_MAIL				
Inés Acosta María del Rosario	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	8.851.192			
	E_MAIL	<u>Inesmaria61@hotmail.com</u>			
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2012	11	12
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Tesis. Satisfacción Laboral De Los Profesionales De Enfermería. Doc.	. MS.word

ALCANCE

ESPACIAL: Servicio de Emergencia de los Hospitales “Ruiz y Paez” Y “Dr. Hector Nouel Joubert”, Ciudad Bolívar, Estado Bolívar

TEMPORAL: 10 años

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado en Enfermería.

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Enfermería.

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA

RECIBIDO POR *[Signature]*

FECHA *5/8/09* HORA *5:30*

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Signature]
JUAN A. BOLAÑOS CUMBELE
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.


JABC/YGC/maruja

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

De acuerdo al artículo 41 del reglamento de trabajos de grado (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009)

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


AUTOR
Dethzabe Acosta
C.I. 18.947.854


AUTOR
Aura Carrillo
C.I. 19.872.197


TUTOR
Maricela Ratti


JURADO
Raiza Freires


JURADO
María Inés

Dra Mercedes Quiróga

POR LA SUBCOMISION DE TESIS

