



Revista Electrónica de portales medicos.com

<http://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/satisfaccion-laboral-enfermeria/>
[Revista Médica Electrónica PortalesMedicos.com](http://www.revista-portalesmedicos.com)

Artículos, casos clínicos, imágenes médicas - ISSN 1886-8924

Volumen X. Número 11 – junio 2015

FACTORES MOTIVACIONALES INTRÍNSECOS QUE PROMUEVEN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

Gustavo Alcántara Moreno. *Politólogo, Abogado, Magíster en Ciencias Políticas, Doctor en Ciencias Humanas (Universidad de Los Andes). Contacto: galcantara@ula.ve*

Evelyne Rivas Suárez. *Politólogo, Magíster en Economía (Universidad de Los Andes).*

Grupo de Investigación Sociedad y Salud (GISS), Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela.

Proyecto financiado por el CDCHTA-ULA, código M-1051-14-09-B.

RESUMEN

En el presente estudio, el objetivo fue determinar los factores motivacionales intrínsecos de satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Universitario Dr. Miguel Oraá. Guanare, Estado Portuguesa (marzo 2014). Fue una investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental, de campo y transversal. Se trabajó con un total de 25 enfermeras a las cuales se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas con escala Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: Con respecto a los factores motivacionales intrínsecos hubo poca satisfacción; en cuanto al reconocimiento 48% percibió que nunca la institución da reconocimientos; 56% señaló que nunca y 20% dijo que casi nunca recibían felicitaciones verbales. En lo referente a la responsabilidad, 40% manifestó que se cumple lo asignado por el jefe inmediato. Un 36% del personal de enfermería opinó que la institución siempre les permite incrementar su nivel de conocimientos a través de cursos de actualización, porcentaje que se repitió en la opción casi siempre; 52% estuvieron de acuerdo con que la institución nunca promueve la especialización de los profesionales. Un 40% reveló que nunca se ofrecen oportunidades de ascenso por el desempeño laboral. El 48% siempre se sienten satisfechos con su participación en la toma de decisiones y un 36% casi siempre.

Palabras clave: satisfacción laboral, factores motivacionales, personal de enfermería.

ABSTRACT

In the present study, the objective was to determine the intrinsic motivational factors of job satisfaction of nurses Emergency Service Adult University Hospital Dr. Miguel Oraá. Guanare, Portuguesa State (March 2014). It was a descriptive research and non-experimental, field and cross design. We worked with a total of 25 nurses which answered a questionnaire of 20 questions with Likert scale. The following results were obtained: With respect to intrinsic motivational factors there was little satisfaction; in terms of recognition 48% perceived that the institution never gives recognitions; 56% said they never and 20% said they rarely received verbal congratulations. 36% of nurses said that the institution always allow them to increase their level of knowledge through refresher courses, a percentage that was repeated almost always option; 52% agreed with the institution never promotes specialization of professionals. 40% revealed that opportunities for promotion ever offered by job performance. 48% always feel satisfied with their participation in decision-making and 36% usually.

Key words: job satisfaction, motivational factors, nursing personnel.

1. Introducción.

El trabajo, sin lugar a dudas, juega un papel destacado en la vida de los seres humanos, sobre todo en la moderna sociedad industrial. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. De hecho, unas más que otras, las sociedades están estructuradas para preparar a las personas en el desempeño de un determinado y específico oficio o tarea. Son múltiples las instituciones sociales “que se encargan de cumplir esta función. Desde la familia hasta los centros de educación, pasando por el grupo de amigos y semejantes, se presenta una tendencia que forma y perfila al individuo para desenvolverse en una tarea específica” (Alcántara, 2012a).

Sin embargo, pese a ello, solo recientemente en la era moderna se ha comenzado a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico.

Así pues, el sujeto de atención de la enfermería como arte y ciencia aplicada es el individuo, la familia y la comunidad. El profesional de la enfermería dentro de esta atención se ve inmerso en situaciones donde la satisfacción laboral del lugar donde se desenvuelve tiene que ser la mejor, para hacer la práctica lo más ideal posible, con una actitud positiva individual, en vista de que es un elemento imprescindible del proceso asistencial ya que está relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios. Además, la satisfacción del profesional sanitario es un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios sanitarios.

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), organismo que representa a las enfermeras de más de 128 países, publicó en el (2001), un artículo donde expresa:

“El ejercicio de la enfermería, está basado en la relación enfermera-paciente de la que se derivan derechos y deberes recíprocos. El profesional de enfermería para prestar una buena y adecuada asistencia tiene que desarrollar su trabajo en un ambiente lo más ameno posible y con una carga de trabajo adecuada para cada profesional, lo cual resulta difícil dada a la realidad asistencial” (p. 46).

En tal sentido, la insatisfacción laboral es, junto con el síndrome del desgaste profesional, un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en las instituciones públicas y privadas de salud, donde guardaría una estrecha relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales y es, por tanto, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, existen factores organizacionales y funcionales que pueden ser los que generen insatisfacción en el personal de enfermería (Molina Linde, Avalos Martínez, Valderrama Orbeago, Uribe Rodríguez, 2009).

Las enfermeras(os) trabajan en organizaciones dedicadas a prestar ayuda en la satisfacción de la necesidad de salud de las personas; quienes las que trabajan en el ámbito principalmente de recuperación de la salud, lo hacen diariamente en hospitales y clínicas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud. Es importante destacar que estas quejas y dificultades las han manifestado tanto las enfermeras de hospitales públicos como de hospitales privados, con énfasis en diferentes aspectos dependiendo del tipo de hospital que se trate.

Por otra parte, se tiene que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros (Salinas, 2006), estos problemas provocan ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa. Ciertamente, el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan las personas, además de que puede incidir indirectamente sobre otros aspectos como el ausentismo laboral, los retrasos en la incorporación al puesto de trabajo y la propensión a abandonar la institución (Infante, Moret y Curbelo, 2007).

Como contrapartida, la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la institución, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial en el personal de enfermería, los cuales deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad, para lo cual deben estar bien y satisfechos en su trabajo.

Cabe señalar que, el trabajo de enfermería y el entorno donde se ejecuta pudiera no ser el mejor sitio para derivar en satisfacción laboral, debido a los factores estresantes a los que día a día se tiene contacto, dar frente en el apoyo a las necesidades emocionales del usuario ante el dolor de una pérdida familiar, agregando que no siempre se obtienen los resultados deseados en el paciente y esto pudiera traer consecuencias de insatisfacción del personal.

En la literatura, se encuentran incontables estudios que abordan la satisfacción como aspecto de la calidad de vida laboral de enfermeras y enfermeros en diferentes países como son: México, Brasil, Chile, Argentina, Estados Unidos, España, Cuba, entre otros; los cuales mediante investigaciones sobre la satisfacción laboral han identificado diferentes factores que influyen en la percepción que tiene el trabajador de la salud sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realiza (Aguirre Raya, 2009).

En Venezuela, las instituciones de salud pública evidencian serias deficiencias en cuanto a la calidad de la gerencia (Alcántara, 2012b) y por ende a la satisfacción laboral por parte del personal de enfermería, debido a las

condiciones laborales en las cuales están inmersas, principalmente en el área de emergencia, por ser esta área para el personal estresante por el tipo de atención que allí se presta. En este orden de ideas, es necesario plantear que el personal de enfermería, se reconoce como una parte esencial en todo establecimiento de salud, ya que es el primer contacto entre el paciente y la institución. De allí la importancia que el personal de enfermería se sienta satisfecho en su área laboral.

De esta realidad no escapan los centros de salud del Estado Portuguesa, tal y como es el caso que se somete a estudio a continuación, donde existen factores tanto intrínsecos como extrínsecos que afectan las jornadas de trabajo e inciden en la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que conlleva a que este personal se sienta estresado.

Debido a estos factores surgió la siguiente pregunta de investigación, la cual buscará orientar el presente estudio: ¿Cómo es la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Universitario Dr. Miguel Oraá. Guanare, Estado Portuguesa?

El objetivo de la investigación consistió pues en identificar los factores motivacionales intrínsecos que promueven la satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia Adultos, Hospital Universitario Dr. Miguel Oraá.

2. Bases teóricas.

2.1. Satisfacción Laboral

Es de supremo interés comentar “cómo la idea de éxito en la vida de las personas se relaciona directamente con la importancia y la calidad de su trabajo. Este es un aspecto exaltado por la influencia de la cultura occidental en muchas sociedades, las cuales, a través de sus respectivas instituciones sociales, se encargan de socializar al individuo para que trabaje y se supere en la vida” (Alcántara, ob. cit.).

Así pues, en la bibliografía consultada, son muchos los contenidos que aparecen definidos como “satisfacción laboral”. Autores como Harpaz (2003) afirman que son diferentes conceptos los que, en ocasiones, otros estudiosos del tema definen como satisfacción laboral. Ellos presentan esa dificultad que se ha encontrado a la hora de identificar qué es para unos u otros el término “satisfacción laboral”, sin dar lugar a confusión o equívoco, al utilizarse el término “satisfacción laboral” cuando en realidad se está hablando, por ejemplo, de una respuesta conductual del sujeto a la situación organizacional en el trabajo, o a un estilo de dirección implantado.

La satisfacción laboral es definida por Locke (1986) como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Según Gibson (1997) la satisfacción es la sensación de bienestar que perciben los empleados con respecto a sus puestos de trabajo y el papel que desempeñan en la organización. En este sentido, la satisfacción en el trabajo es la actitud personal con respecto al medio laboral, la cual puede ser positiva (satisfacción) o negativa (insatisfacción).

Los autores mencionados, expresan que la satisfacción incluye la forma en que una persona se involucra con su trabajo y el grado de compromiso que adquiere con la organización. Asimismo, Shultz (2001) afirma que la satisfacción laboral puede definirse como un conjunto de actitudes frente al trabajo como una disposición psicológica

del sujeto a su trabajo (lo que piensa) y esto supone a su grupo de actitudes o sentimientos. De allí que la satisfacción en el trabajo aprende de numerosos sectores tanto físicos como de logro personal.

Por su parte, Robbins y De Cenzo (2006), afirman que la satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, manifestando actitudes positivas cuando se está satisfecho con el puesto, mostrando en cambio actitudes negativas si se está insatisfecho. Considera que es indispensable que la gente se interese en las actitudes del personal, porque estos son un aviso de problemas potenciales en la organización.

En este orden de ideas, Bateman y Snell (2005), señalan que para una organización es favorable contar con un grupo de trabajadores satisfechos, situación que repercute en un menor ausentismo, rotación, daño, demandas, huelgas, costos médicos, cobros, sabotajes; por el contrario permite crear productos y, en el caso de la enfermería, servicios de mayor calidad. Un personal satisfecho traslada su satisfacción a su vida y a su salud. Estas satisfacciones se traducen en una mayor productividad, en menos faltas al trabajo y en la disminución de los niveles de rotación.

2.2. Factores motivacionales intrínsecos

Los factores motivacionales intrínsecos al puesto de trabajo son los que en realidad motivan, pues son capaces de proporcionar satisfacción psicológica y emocional (Herzberg citado por Hernández, 2011).

Hodgetts y Altman (2004), señalan que los factores intrínsecos son aquellos relacionados con el contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con dicho cargo. Son los factores motivacionales que producen resultados duraderos de satisfacción. Además son aquellos factores que generan o impulsan a la satisfacción, y en el peor de los casos no crean insatisfacción, sino no satisfacción.

Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción. Entre los factores intrínsecos que serán tomados en cuenta para la presente investigación están: reconocimiento profesional, responsabilidad, crecimiento profesional, ascensos por desempeño laboral y toma de decisiones.

2.2.1. Reconocimiento Profesional

Para Hodgetts y Altman (ob. cit.), es aquel estímulo que establezca u otorgue el empleador, con la finalidad que sus trabajadores eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral. Para aumentar al máximo la motivación, las personas tienen que percibir que su esfuerzo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian.

Robbins y De Cenzo (ob. cit.), señala que de acuerdo con el modelo de motivación de las expectativas, cuando los empleados les falta confianza en que sus esfuerzos les ganarán una valoración satisfactoria de su desempeño o si creen que la organización entregará una recompensa insuficiente cuando consigan sus objetivos de desempeño, se puede anticipar que estos trabajarán por debajo de sus posibilidades.

Blanchard y Johnson (1995), recomiendan adaptar las recompensas a las necesidades de los trabajadores, considerando las metas individuales, decir sin rodeos a los trabajadores, que se les dará su opinión sobre la marcha del trabajo (con la finalidad de generar expectativas), hacer reconocimiento inmediatamente cuando el trabajador lo merece, comunicarle a los trabajadores la satisfacción por la excelente labor realizada y explicarles en qué manera esto beneficia a la organización y demás personas que trabajan en ella.

El reconocimiento es definido como una herramienta estratégica, la cual trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización, los lugares de trabajo más eficientes y eficaces, poseen una cosa en común, una cultura de reconocimiento. Los grandes líderes utilizan el reconocimiento para comunicar la visión y valores de la organización. Reconocen a sus empleados o colaboradores de manera frecuente y son sinceros en sus elogios hacia ellos.

2.2.2. Crecimiento Profesional

El crecimiento profesional de enfermería engloba su parte humana, laboral y social para sentirse bien y dejar lo mejor en su desenvolvimiento diario.

Fernández Loza (2002), plantea que el crecimiento profesional es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. Las organizaciones deben conseguir que el crecimiento profesional sea una estrategia empresarial clave si quieren sobrevivir en un entorno empresarial cada vez más competitivo y global.

El crecimiento profesional efectivo mejora la satisfacción de la persona y su autoestima, minimiza el estrés y fortalece la salud física y psicológica del trabajador. Este mismo desarrollo profesional individual beneficia a la organización porque los empleados se adaptan más rápidamente y mejor a las necesidades de cambio e innovación.

El desarrollo profesional de las personas puede conseguir que los empleados se involucren en la empresa y generen ventajas competitivas que ayuden a ganar mercado o empezar en nuevos negocios. La posibilidad de realizar una mayor variedad de tareas o desenvolverse en un mayor número de puestos de trabajo, a lo largo de su trayectoria profesional, puede ser una fuente de motivación del trabajador ya que se generan expectativas de futuro.

2.2.3. Ascensos por desempeño laboral

Según Werther y Davis, citado por Rodríguez Valencia (2007), “las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona” (p. 88). En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

En opinión de Hodgetts y Altman (ob. cit.), las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Así pues, hay que acotar que en los estudios realizados en profesionales sanitarios se ha observado que la satisfacción laboral disminuye en el personal de enfermería cuando los derechos laborales y las oportunidades de promoción son reducidas (Ruzafa, Madrigal, Velandrino y López, 2008).

En opinión de Parra y Paravic (2002), los factores de promoción y remuneraciones son las variables predictivas que producen más insatisfacción entre las enfermeras participantes en estudios, pues “las enfermeras en cuanto a las oportunidades de promoción y ascenso opinan que son muy limitadas y cuando llega a haber alguna pareciera que no siempre lo logra la persona más competente. Además encuentra el proceso poco transparente” (p. 40).

2.2.4. Toma de decisiones

El profesional de enfermería tiene un papel preponderante en relación a la toma de decisiones, pero estas deben desarrollarse enmarcadas en el "deber ser" establecido dentro de los procesos administrativos de enfermería. En opinión de Piña y Monsalve (1992) “el profesional de enfermería está capacitado para ejercer el liderazgo del equipo de enfermería, y en consecuencia para la toma de decisiones en cualquiera de las áreas de desempeño profesional: asistencial, administrativo, docente, investigación y gremial” (p. 11). De hecho en el área de quirófano las decisiones toman perspectivas psicológicas para alentar tanto al usuario como a sus familiares que solicitan información.

Según Sainz (2006), la toma de decisiones es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones. También es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, por ende su eficiencia. En la toma de decisiones, considerar un problema para llegar a una conclusión válida, significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta.

La toma de decisiones, según el autor se considera como parte importante del proceso de planeación cuando ya se conoce una oportunidad y una meta, el núcleo de la planeación es realmente el proceso de decisión, por lo tanto dentro de este contexto el proceso que conduce a tomar una decisión se podría visualizar de la siguiente manera: (a) Elaboración de premisas. (b) Identificación de alternativas. (c) Evaluación alternativa en términos de la meta deseada. (d) Elección de una alternativa, es decir, tomar una decisión.

Además, la participación en la toma de decisiones implica una comunicación ascendente, que va de los niveles inferiores a los superiores en jerarquía, que “una adecuada comunicación ascendente es importante por diversas razones. Los directivos obtienen una imagen más precisa del trabajo, logros, problemas, planes y actitudes de los subordinados y también se benefician de sus ideas” (Bateman y Snell, 2001, p. 54).

3. Marco metodológico.

La investigación fue de tipo descriptiva, la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2006) es aquella que “se utiliza cuando la necesidad de la investigación es descubrir situaciones y eventos, conocer como se manifiestan determinados fenómenos, está dirigida a obtener información sobre las características de las variables estudiadas desde el punto de vista científico”.

En otras palabras, la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no

se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Con respecto al diseño, esta investigación fue no experimental, por cuanto se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio. Por otro lado, fue de tipo transversal, considerando que la investigación se realizó en un momento determinado y único, ya que la información se recogió una sola vez. Así, según Arias (2012) “la información obtenida es válida sólo para el período en que fue recolectada ya que, tanto las características como las opiniones, pueden variar con el tiempo” (p. 32), siendo el mismo el período julio 2013-marzo 2014.

La población de esta investigación estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Universitario Dr. Miguel Oraá. Tomando en cuenta que el tamaño de la población, se procedió a trabajar con una muestra seleccionada en forma aleatoria simple, de 25 profesionales de enfermería, la cual fue accesible para ser abordada por el grupo de investigadores, considerándose representativa.

Se aplicó un cuestionario con 6 ítems, de preguntas cerradas y con alternativas suficientes para constatar la medición de la variable. Además, las respuestas fueron elaboradas en escala Likert con las opciones: siempre, casi siempre, ocasionalmente, casi nunca, nunca.

Con relación a la validez, para el presente estudio, se utilizó el cuestionario diseñado por Alcántara, Baptista, Briceño y García (2010), quienes validaron el instrumento con jueces expertos, quienes fueron seleccionados en el área de metodología de la investigación y contenido para que emitieran las correcciones pertinentes.

4. Discusión de resultados.

Con respecto al gráfico 1, relacionado con el reconocimiento profesional, se observó que 48% de los profesionales de enfermería perciben que nunca la institución da reconocimientos, acompañados por un 16% que expresó que casi nunca y otro 16% que señaló que ocasionalmente. Al respecto podría haber poco estímulo para los trabajadores, lo que según Hodgetts y Altman (ob. cit.) sería negativo porque podría disminuir sus niveles de desempeño laboral.

De hecho, este punto puede incidir de manera perniciosa en la satisfacción laboral y el desempeño en general de la institución, pues se reconoce que el reconocimiento ayuda a superar deficiencias, a corregir errores y a brindar una atención con mayor calidad (Infante, Moret y Curbelo, ob. cit.). Ciertamente, si se reconoce el trabajo la gente se sentirá apreciada y tendrá una actitud positiva, mayor confianza en sí mismos y habilidad por contribuir y colaborar, situación contraria a lo observado en el gráfico 1.

Además, preocupa que poco más de la mitad, esto es, el 56% señaló que nunca y 20% dijo que casi nunca recibían felicitaciones verbales, lo cual pudiera producir cierta insatisfacción. Es importante considerar esto pues, como admiten Robbins y De Censo (ob. cit.) la importancia del reconocimiento laboral, como estímulo organizacional para lograr la satisfacción de las personas que trabajan con eficacia, es fundamental.

Se observó en el ítem 3 que un 36% del personal de enfermería opina que la institución siempre les permite incrementar su nivel de conocimientos a través de cursos de actualización, porcentaje que se repitió en la opción casi siempre, mientras que el 16% manifestó que ocasionalmente. Por otra parte, en el ítem 4 se obtuvo un rotundo 52%

en el cual los trabajadores de este centro están de acuerdo con que la institución nunca promueve la especialización de los profesionales, mientras el 20% respondió que casi nunca. Así pues, al verse comprometida la posibilidad de crecer profesionalmente, se vería seriamente comprometido el proceso por el que los trabajadores progresan (Fernández Loza, ob. cit.).

En tal sentido, tomando en cuenta lo señalado por Dolan, Shule y Vallés (1999) se disminuye la capacitación y se comprometen las mejoras en los conocimientos, habilidades y actividades desarrolladas por los trabajadores.

Además, más allá de esa satisfacción personal que no se está cumpliendo, quedaría seriamente comprometida “la necesidad social y económica de que el individuo lleve a cabo un trabajo que en esencia debe ser productivo, que contribuya de manera significativa al desarrollo de la sociedad como un todo” (Alcántara, ob. cit.).

Tal y como comenta Robbins y De Censo (ob.cit.) los empleados quieren sistemas de pago y políticas de ascenso que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Por tanto, las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el status social de la persona, razón por la cual este aspecto debe ser tomado en cuenta. En relación a la muestra encuestada, se observó que existe insatisfacción en relación a pregunta planteada en el ítem 5, puesto que un 40% reveló que nunca se ofrecen oportunidades de ascenso por el desempeño laboral que muestra el personal de la institución. Por su parte un 16% manifestó que casi nunca y otro 12% que ocasionalmente existe tal estímulo profesional, lo que evidenció una carencia en la promoción e incentivo al personal.

En este orden de ideas, hay que tener en cuenta que los ascensos por desempeño laboral ofrecen la ocasión para el desarrollo personal, aumentando el estatus del profesional. Por lo tanto, resulta relevante que el Gobierno nacional y regional asuman como política de laboral la promoción de oportunidades de ascenso para el personal de enfermería.

Al observar el gráfico 4, se aprecia que los resultados corroboran lo expuesto por Sainz (ob. cit.), quien señala que la toma de decisiones es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, por ende su eficiencia. En tal sentido, se puede aseverar que uno de los roles del gerente de enfermería es precisar una serie de decisiones grandes y pequeñas, lo cual pareciera cumplirse a cabalidad en la institución estudiada. Tomar la decisión correcta cada vez es la ambición de quienes practican la gerencia, hacerlo requiere contar con un profundo conocimiento y amplia experiencia.

En este ítem se obtuvo que un 48% siempre se sienten satisfechos con su participación en la toma de decisiones, un 36% casi siempre y un 12% ocasionalmente. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Alcántara, Mayorca, Márquez y Sulbaran (2012), en los cuales se observó que el personal de enfermería estaba casi totalmente satisfecho con la participación en la toma de decisiones.

Así pues, la participación en la toma de decisiones es fundamental para la gestión de enfermería, pues favorece la armonía y vinculación del equipo de salud. En tal sentido, se puede aseverar que uno de los roles de enfermería es tomar un conjunto de decisiones grandes y pequeñas, lo cual pareciera cumplirse a cabalidad en la institución estudiada.

5. Conclusión.

Una vez finalizada la investigación y obtenidos los resultados, con respecto al objetivo que consistió en identificar los factores motivacionales intrínsecos que promueven la satisfacción laboral, se puede decir que, el personal de enfermería, en líneas generales estuvo insatisfecho con los factores evaluados. Hubo insatisfacción con respecto al reconocimiento profesional, pues la mayoría expresó que nunca se les reconoce.

Asimismo, la mayoría respondió que nunca o casi nunca están satisfechos con los ascensos por desempeño laboral. Esto compromete seriamente la calidad del trabajo, pues los empleados quieren sistemas de pago y políticas de ascenso que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas.

Por otra parte, hubo una mediana satisfacción en cuanto al crecimiento profesional, lo cual es interesante, pues en muchos casos dicho indicador es uno de los principales motivadores a través de la consecución de diferentes carreras, cursos de especialización y certificaciones.

Finalmente, el indicador valorado positivamente con satisfacción laboral fue la participación en la toma de decisiones. De manera que, el personal de enfermería es tomado en cuenta para las decisiones en el área donde labora. De acuerdo a estos resultados, puede decirse que en su actividad profesional, la enfermera toma decisiones en el cuidado de los pacientes, cuando valora sus necesidades, elabora un juicio diagnóstico, llevando a cabo un plan de actuación y evaluación de la atención, por lo que el ser tomado en cuenta por el jefe inmediato repercute en un desempeño de calidad.

Referencias bibliográficas.

- Aguirre Raya, D. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. *Rev haban cienc méd [Revista Línea]* 8 (4). Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021&lng=es [Consulta: 2014, noviembre 19].
- Alcántara Moreno, G. (2012). Reflexiones sobre la noción de trabajo en Adam Smith. *Dikaioyne*, 27, 7-27.
- Alcántara Moreno, G. (2012). La Misión Barrio Adentro en Venezuela y la globalización: debilidades institucionales. *Revista Electrónica de PortalesMédicos.com*, Vol. VII, Nº13, ISSN 1886-8924 [Revista en línea], Disponible: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/4534/1/La-Mision-Barrio-Adentro-en-Venezuela-y-la-globalizacion-Debilidades-institucionales.html> [Consulta: 2014, noviembre 20].
- Alcántara Moreno, G., Baptista, C., Briceño, W., y García, L. (2010). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el Instituto Médico Valera, estado Trujillo, periodo Febrero - Julio 2010*. Trabajo de investigación no publicado, Escuela de Enfermería, ULA, Mérida, Venezuela.
- Alcántara Moreno, G., Mayorca, A., Márquez, N., y Sulbaran, S. (2012). *Satisfacción laboral en el equipo de salud que labora en la consulta externa del Hospital Pedro Emilio Carrillo, Valera, Estado Trujillo (julio 2011-febrero 2012)*. Trabajo de investigación no publicado, Escuela de Enfermería, ULA, Mérida, Venezuela.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6ª Edición). Caracas: Episteme.
- Bateman, T., y Snell, S. (2001). *Principios prácticos en administración* (2da Ed.). México: Editorial Manual Moderno.

- Bateman, T., y Snell, S. (2005). *Administración: un nuevo panorama competitivo* (6a. ed.). México: McGraw Hill.
- Blanchard, K., y Jhonson, S. (1995). *El ejecutivo al minuto*. Barcelona, España: Grijalbo.
- Consejo Internacional De Enfermeras (CIE 2003). [Documento en línea]. Disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/csalud/revista/file/80-83.pdf> [Consulta: 2014, abril 15].
- Dolan, K., Shule, F., y Valles, H. (1999). *Relaciones humanas e el ámbito laboral*. México: Trillas.
- Fernández Loza, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*. Vol. 2. Nº 1.
- Gibson (1997). *Satisfacción laboral*. (2a. ed.). México: Editorial Trillas.
- Harpaz (2003) *Satisfacción de trabajo: Perspectivas teóricas y un análisis longitudinal*. New York: Libra Publishers.
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración* (5a. ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hodgetts y Altman (2004). *Factores motivacionales intrínsecos* (6a. ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Infante, I., Moret, A., y Curbelo, I. (2007). Satisfacción del personal de enfermería en servicios de oncología. *Rev Cubana Salud Pública*, 33, 3, 8-23.
- Locke, E. (1969) "What is job satisfaction?". *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4.
- Molina Linde, J., Avalos Martinez, F., y Valderrama Orbegozo, L. (2009). Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico quirúrgico. *Investi, educ. Enferm*, 27(2), 218-225.
- Parra, L., y Paravic, K. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia. *Cienc. enferm.* [Revista en línea] 8(2): 37-48. Disponible: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=es [Consulta: 2014, diciembre 10].
- Piña, E., y Monsalve, B. (1992). *Situación Actual de la Práctica de Enfermería en Venezuela, América Latina y el Mundo*. Caracas: U.C.V. Escuela Experimental de Enfermería.
- Robbins y De Censo (2006). *El fin del management y el surgimiento de la democracia organizacional*. Los Ángeles, EEUU: John Wiley & Sons.
- Rodríguez Valencia, J. (2007). *Administración moderna de personal* (7a. ed.). México: Cengage Learning Latin America.
- Ruzafa, M., Madrigal M., Velandrino, A., y López, L. (2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gac Sanit* [revista en la línea] 22(5): 434-442. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112008000500007&lng=es [Consulta: 2014, mayo 18].
- Sainz, J. (2006). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Editorial ESIC.
- Salinas, O. (2006). La Satisfacción Laboral y su Papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. *Salud Pública*. México. [Documento en Línea]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10636105> [Consulta: 2014, agosto 12].
- Shultz (2001). *Administración de Recursos Humanos*. La Habana, Cuba: ENPES.

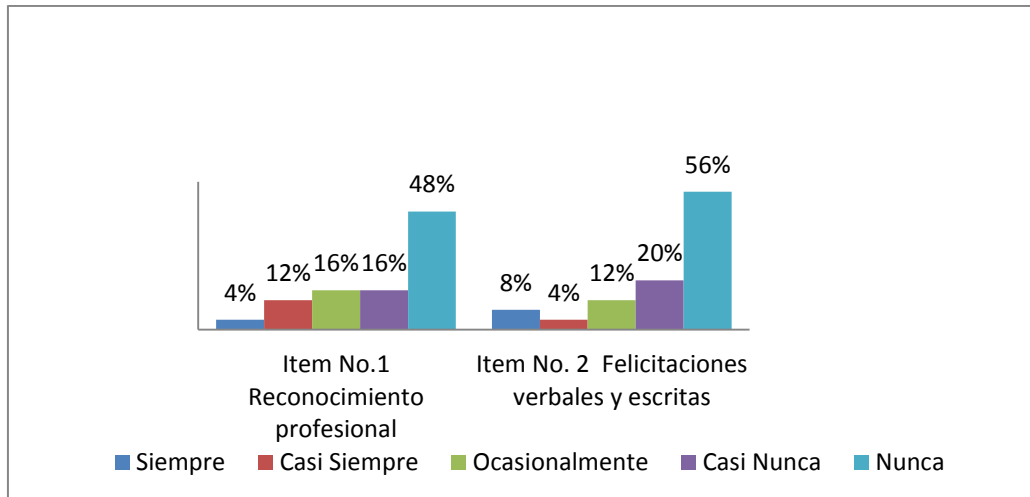


Gráfico 1. Reconocimiento profesional

Ítem 1.- Existen en la institución de salud reconocimientos que compensen laboralmente su esfuerzo cuando se destaca con éxito en una función específica

Ítem 2.- Se preocupan los gerentes de la institución en promover felicitaciones verbales o escritas cuando el personal de enfermería cumple sus funciones de manera exitosa

Fuente: Instrumento aplicado.

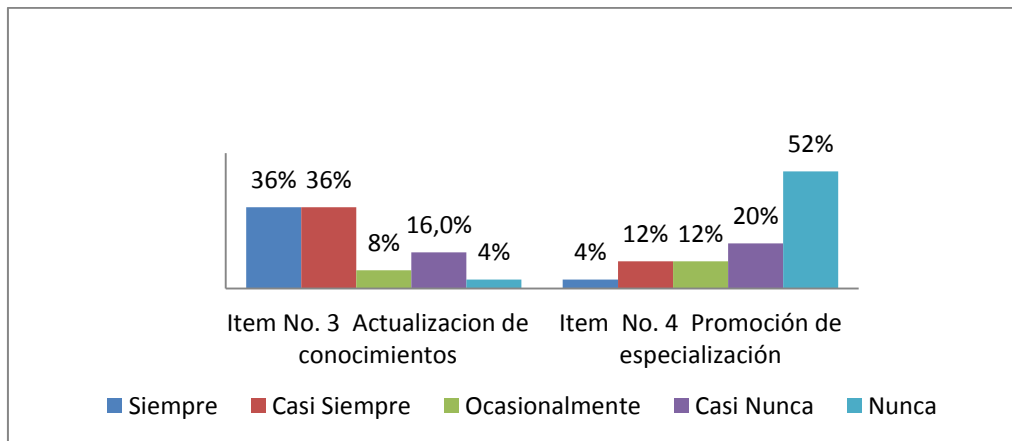


Gráfico 2. Crecimiento profesional

Ítem 3.- La institución le permite incrementar su nivel de conocimientos a través de cursos o actualizaciones continuas que favorezca su crecimiento profesional

Ítem 4.- Promueve la institución la especialización de los profesionales de enfermería que allí laboran

Fuente: Ídem.

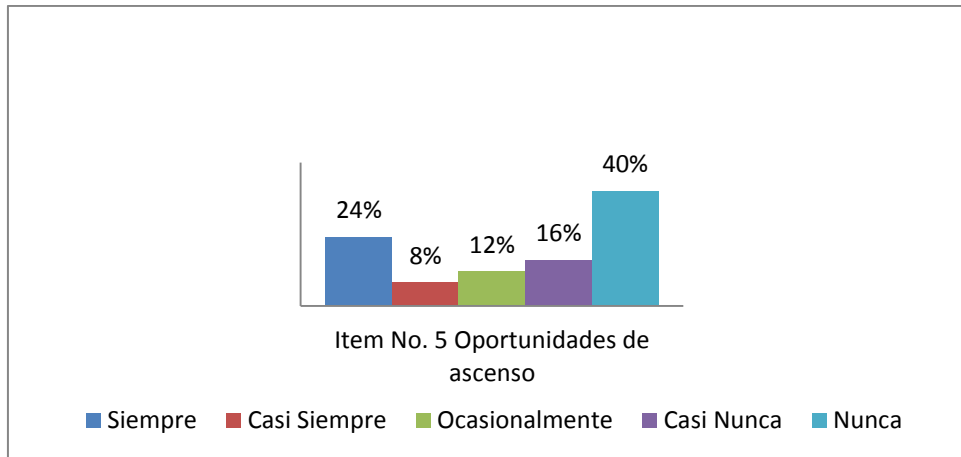


Gráfico 3. Ascenso por desempeño laboral

Ítem 5.- Ofrece la institución oportunidades de ascensos a los profesionales de enfermería por el desempeño laboral

Fuente: Ídem.

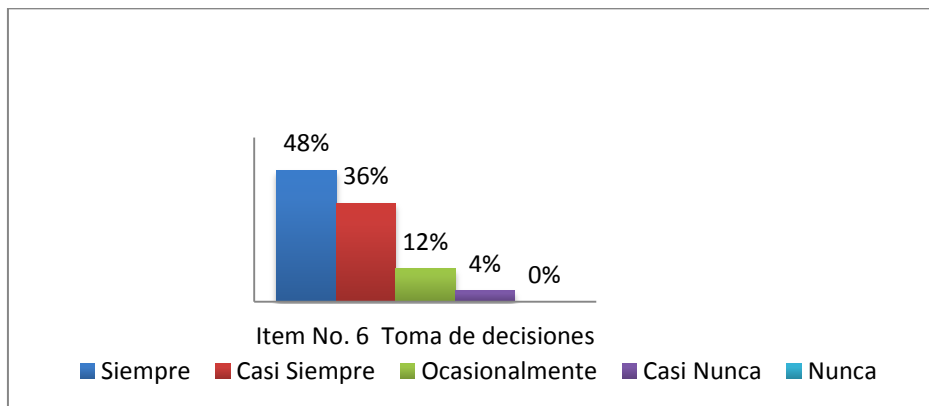


Gráfico 4. Satisfacción con participación en la toma decisiones

Ítem 6.- ¿Se siente satisfecho laboralmente cuando su jefe inmediato promueve su participación en la toma de decisiones?

Fuente: Ídem.