TESIS
GRHRI2002
067

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA ABSCRITO AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA POLICLÍNICA "SANTIAGO DE LEÓN DE CARACAS"

Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales

Tutora: Profesora Elizabeth Segovia.

Autora: Marianela García Viloria.

Caracas, 29 Noviembre del 2002

INDICE GENERAL

PRELIMINARES	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
INDICE GENERAL	iii
LISTA DE CUADROS	v
LISTA DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I	
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2.1. Objetivo General	4
1.2.2. Objetivos Específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	5
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA POLICLÍNICA SANTIAGO DE LEÓN DE CARACAS	9
2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
2.3.1. LA ORGANIZACIÓN	10
2.3.1.1. Características de las Organizaciones	11
2.3.2. CULTURA ORGANIZACIONAL	12
2.3.3. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	14
2.3.3.1. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos	15
2.3.4. LA SATISFACCIÓN LABORAL	16

2.3.5. TEORÍAS RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL
2.3.5.1. Teoría de los dos factores de Herzberg 19
2.3.5.2. Teoría de las expectativas 21
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 22

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 25
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 26
3.3. PROCEDIMIENTO 26
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 26
3.5.TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 27
3.6. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 28
3.7. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO 29
3.8. CONFIABILIDAD 31
3.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 32

CAPITULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
4.1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA 35
4.2. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES 43
4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 63

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1. CONCLUSIONES 68
5.2. RECOMENDACIONES 70
BIBLIOGRAFÍA 72

LISTA DE CUADROS

CUADRO N°		Pág.
1	DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACION	27
2	DISTRIBUCIÓN DE LOS ITEMS EN EL CUESTIONARIO	30
3	INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	31
4	OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE	32
5	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LOS EMPLEADOS SEGÚN SEXO	36
6	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS CON RELACIÓN AL ESTADO CIVIL	37
7	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS SEGÚN LA EDAD	38
8	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS CON RELACIÓN AL GRADO DE INSTRUCCION	39
9	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS CON RELACIÓN A LA ANTIGÜEDAD LABORAL	40
10	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS CON RELACIÓN AL NUMERO DE HIJOS	41
11	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS EN RELACIÓN CON LA CONFIGURACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR	42
12	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS CON RELACIÓN AL TIPO DE VIVIENDA	43
13	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN SALARIO	44
14	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LOS TRABAJADORES CON RELACIÓN A LAS RELACIONES INTERPERSONALES	46
15	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN AMBIENTE FISICO	48

16	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN SUPERVISION	50
17	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO	53
18	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN NIVEL EDUCATIVO	54
19	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN EXPERIENCIA LABORAL	54
20	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD	55
21	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN CON RESPECTO A LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO Y LOGRO	57
22	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN CON RELACIÓN A LA DIMENSIÓN INCENTIVOS NO MONETARIOS	60

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICO N°		Pág.
1	SEXO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	36
2	ESTADO CIVIL DE LOS TRABAJADORES	37
3	EDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	38
4	GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES	39
5	ANTIGÜEDAD LABORAL DE LOS EMPLEADOS	40
6	NUMERO DE HIJOS DE LOS EMPLEADOS	41
7	CONFORMACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR	42
8	TIPO DE VIVIENDA DEL PERSONAL	43
9	COBERTURA DEL SALARIO DE LAS NECESIDADES DEL HOGAR	45
10	SOBRESALARIO POR EL TRABAJO REALIZADO	45
11	COBERTURA DEL SOBRESALARIO DE LAS EXPECTATIVAS SALARIALES	46
12	DEMOSTRACIÓN DE ACEPTACIÓN Y AFECTO POR PARTE DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	47
13	APOYO DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO EN SITUACIONES DIFICILES	47
14	RELACIONES EXISTENTES CON EL JEFE INMEDIATO	48
15	CONCORDANCIA ENTRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LAS FUNCIONES QUE REALIZA	49
16	PERCEPCIÓN SOBRE EL AMBIENTE DE TRABAJO	49
17	DISPOSICIÓN DE LOS RECURSOS BASICOS	50
18	SUMINISTRO DE ASESORIA TÉCNICA POR PARTE DEL JEFE INMEDIATO	51
19	SUPERVISIÓN REALIZADA POR EL JEFE INMEDIATO	51

20	CONFIANZA POR EL SUPERVISOR INMEDIATO	52
21	APRECIACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO POR PARTE DEL JEFE INMEDIATO	52
22	OPINIÓN SOBRE EL OTORGAMIENTO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	53
23	OPINIÓN DE LOS TRABAJADORES ACERCA DEL NIVEL EDUCATIVO Y EL CARGO QUE DESEMPEÑAN	54
24	RESPUESTAS DE LOS TRABAJADORES CON RELACIÓN A LA EXPERIENCIA	55
25	MANTENIMIENTO DEL TRABAJO AL DIA	56
26	REAJUSTE DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A LOS OBJETIVOS PROPUESTOS	56
27	MANTENIMIENTO DEL TRABAJO AL DIA	57
28	VALORACIÓN DEL TRABAJO POR PARTE DE LOS COMPAÑEROS	58
29	PERCEPCIÓN DEL ESTIMULO POR PARTE DEL SUPERVISOR	58
30	EL TRABAJO Y EL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES BENEFICAS	59
31	GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS FUNCIONES DESEMPEÑADAS	59
32	OTORGAMIENTO DE ADIESTRAMIENTO POR PARTE DE LA ORGANIZACION	60
33	OTORGAMIENTO DE AYUDA PARA REALIZAR ESTUDIOS POR PARTE DE LA INSTITUCION	61
34	GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS BENEFICIOS NO MONETARIOS	61
35	OTORGAMIENTO DE ESTABILIDAD LABORAL POR PARTE DE LA INSTITUCION	62

36 OTORGAMIENTO POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA MEDICA HOSPITALARIA 62
37 OTORGAMIENTO DE PÓLIZAS DE SEGURO DE VIDA POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN 63

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas.

Por lo que, se procede a realizar la aplicación de un Cuestionario a este personal con la finalidad de: analizar su perfil demográfico y su relación con la satisfacción laboral; estudiar los factores salario, relaciones interpersonales, ambiente físico, supervisión, equipos y herramientas de trabajo respecto a la satisfacción personal de los empleados; precisar su nivel educativo, experiencia, grado de responsabilidad, las necesidades de reconocimiento y logro con respecto a la satisfacción laboral; y por ultimo, identificar los incentivos no monetarios que compensan laboralmente su esfuerzo y su relación con la satisfacción laboral.

Por otra parte, el análisis de los cuestionarios aplicados a la población seleccionada, el cual se obtuvo utilizando los métodos estadísticos tabulación y graficación, permitió concluir que la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la citada Policlínica depende principalmente de las dimensiones responsabilidad, reconocimiento y logro.

Por ultimo, tomando como apoyo los resultados obtenidos en la investigación y sobre la base de las conclusiones se conformó un grupo de recomendaciones dirigidas a las autoridades del servicio de enfermería, entre las cuales se encuentran: el establecimiento de incentivos salariales, la promoción de planes de asistencia médico-hospitalaria, pólizas de seguro de vida y programas de capacitación o actualización relacionados con la práctica de enfermería, la creación de un clima laboral más participativo, el establecimiento de un sistema de reconocimientos por el desempeño realizado para alcanzar los resultados esperados, y el fortalecimiento de la credibilidad y la confianza de los trabajadores.

INTRODUCCIÓN

Con el fin de superar sus limitaciones las personas se agrupan para formar organizaciones orientadas al logro de objetivos comunes. En la medida que tienen éxito, las organizaciones crecen, por lo que reclutan y seleccionan determinados recursos humanos para alcanzar con ellos sus objetivos (producción, rentabilidad, reducir los costos, ampliar el mercado, satisfacer las necesidades de los clientes, etc.).

Sin embargo, la relación entre los trabajadores y la organización no es siempre cooperativa sino muchas veces tensa y conflictiva cuando el logro de los objetivos de una de las partes impide o evita que se logren los de la otra parte. Por otra parte, la selección aunque sea cuidadosamente realizada para vincular a las personas que tienen los conocimientos, las habilidades y las actitudes requeridas con los cargos, por lo general, estas no mantienen un impulso constante para hacer su trabajo de la mejor forma posible.

La problemática que surge en las diferentes organizaciones en el ámbito mundial, se expresa claramente dentro de la practica de enfermería en América Latina, debido a que existen grandes discrepancias con relación al crecimiento, los progresos a escala educativa y las propuestas de trabajo que mejoran la calidad de atención de enfermería, así como una multiplicidad de niveles del personal de enfermería -que dificulta la organización de un sistema educativo de manera armónica y coherente- y vicios concretos en la preparación gerencial y en el tipo de preparación exigida tanto en el sector educativo como en el sector servicios.

En Venezuela, la practica de enfermería también enfrenta la misma problemática, debido a que por una parte, el personal de enfermería (Auxiliar y Profesional) que trabaja tanto en los Hospitales públicos como en las Clínicas privadas en los diferentes servicios tiene que triplicar su esfuerzo físico y mental para cumplir con su deber debido a la existencia de un déficit de este personal y por otra, no existe servicios bien gestionados que brinden oportunidades de trabajar bien y sean gratificantes desde el punto de vista personal y profesional, así como alicientes

materiales, oportunidades de promoción social, mejora intelectual y ascenso, reconocimiento profesional, y condiciones que propicien la vida familiar y la interacción dinámica con las comunidades.

Por ende, esta situación trae como consecuencia que el personal de enfermería se sienta inútil, desmotivado y desalentado, lo cual a su vez produce una falta de integridad, fiabilidad y humanidad en su trabajo.

Por lo que, el trabajo de investigación constituyo un aporte exploratorio que permitió determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas, por medio de:

- El análisis del perfil demográfico de este personal y su relación con la satisfacción laboral.
- El análisis de los factores salario, relaciones interpersonales, ambiente físico, supervisión y equipos y herramientas de trabajo respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Hospitalización de citada Policlínica.
- La precisión del nivel educativo, la experiencia, el grado de responsabilidad, las necesidades de reconocimiento y logro con respecto a la satisfacción laboral de estos trabajadores.
- La identificación de los incentivos no monetarios que compensan laboralmente el esfuerzo del personal de enfermería.

El proceso de investigación, por otra parte, se llevó a cabo de acuerdo a la siguiente estructura:

CAPITULO I: El Problema, a través del cual se exponen las causas que originaron el estudio, el Objetivo General y Objetivos Específicos que se pretenden alcanzar , y la Justificación e Importancia.

CAPITULO II: Marco Referencial; se basa en la exposición de las Investigaciones que precedieron el estudio, la reseña histórica de la Institución donde este se desarrolla y los conceptos relacionados de una u otra forma con la satisfacción laboral de los trabajadores en una organización dada.

CAPITULO III: Marco Metodológico, se relaciona con el nivel y el diseño de la investigación, las fases que la comprenden, la población y muestra, la técnica de recolección de datos, la validez y confiabilidad del Instrumento, y los procedimientos para el análisis de los resultados.

CAPITULO IV. Se refiere a la presentación y el análisis de los resultados, reflejados en los cuadros y gráficos que recogen los resultados de las percepciones del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas con relación a las dimensiones: salario, relaciones interpersonales, ambiente físico, supervisión, reconocimiento y logro, incentivos no monetarios, entre otros, para lograr la satisfacción laboral.

CAPITULO V. Este se refiere a la presentación globalizada de las Conclusiones y las Recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

El recurso humano juega un papel muy importante dentro de las organizaciones, ya que es el único capaz de adelantar e impulsar acciones para una búsqueda creativa, permanente y sistemática de la mejora de estas últimas.

Las empresas suelen vincular a las personas de una manera discriminada y selectiva. Por lo general, escogen personas del medio que posean ciertas cualidades necesarias para la ejecución de funciones especificas en un puesto de trabajo. Las personas, a su vez, se acomodan generalmente a las exigencias de una empresa. Sin embargo, ellas sólo utilizan una parte de sus posibilidades de acción, aquella que coincide con las demandas del puesto de trabajo en que se ubica cada empleado; es decir, que él utiliza realmente sólo una parte del repertorio de habilidades, conocimientos y comportamientos que posee. El desempeño suele llamarse comportamiento organizacional y es una parte de la acción que – efectivamente- se desarrolla para el beneficio directo de la empresa.

Al respecto, Añez (1997) estima que esa visión del papel de las personas en el trabajo constituye una concepción administrativa utilitaria y codificadora del "homo faber". Desafortunadamente, al dar al hombre ese tratamiento del recurso organizacional, se desvirtúa y se distorsiona su condición y realidad humana. Este aspecto lleva a considerar la naturaleza del desempeño del trabajador y, más específicamente, la satisfacción que el mismo manifiesta hacia el entorno laboral.

Al referirse a la satisfacción laboral, Sherman, Bohcander y Snell (1999) la definen como "... la actitud general del individuo hacia el entorno donde ejecuta una diversidad de funciones y actividades; generalmente esta actitud es posterior a una

necesidad o grado de cobertura ..."(p.49). El mismo autor señala que la satisfacción en el trabajo es más una actitud que un comportamiento; mientras que para Herzberg (1998) a mayor satisfacción, mayor empeño. Por lo tanto, la satisfacción laboral puede contribuir significativamente al logro de los objetivos organizacionales.

En tal sentido, en su condición de sistemas complejos, las organizaciones deben combinar no solamente ciencia y tecnología, sino también el factor humano, ya que son precisamente los individuos quienes, con su carga de necesidades, aspiraciones y deseos propios, tienen la responsabilidad de mantener en funcionamiento la organización. Sin embargo, al no ser considerado tal factor y su importancia capital para ésta ultima, surge la problemática evidenciable a través de las siguientes conductas:

- Incumplimiento en el horario de trabajo
- Escaso o nulo interés en su ejecución
- Permisos frecuentes o injustificados
- Mala atención al público
- Falta de colaboración
- No-acatamiento de instrucciones del supervisor
- Uso irracional o inadecuado de los equipos de trabajo
- Irresponsabilidad en el cumplimiento de las funciones y tareas

Esta situación repercute – obviamente- en el desempeño laboral, generándose poco compromiso hacia el entorno, baja motivación, inadecuada comunicación y relaciones interpersonales deterioradas, lo cual produce como consecuencia rotación del personal, poca productividad, ausentismo y problemas de naturaleza operacional.

La descripción realizada se presenta actualmente en la Policlínica Santiago de León de Caracas, específicamente con el personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización, quien manifiesta desinterés por las labores que realiza y un profundo descontento, lo cual afecta significativamente el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En razón de lo expuesto, la presente investigación estuvo dirigida a determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al

Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas. En tal sentido, se orienta a dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿ Cuál es el perfil demográfico del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas?
- ¿Cómo se relaciona el perfil demográfico del personal de la Policlínica con su satisfacción laboral?
- ¿Cómo inciden los factores salario, relaciones interpersonales, ambiente físico, supervisión, equipos y herramientas de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Policlínica?
- ¿Cuál es el nivel educativo, experiencia, grado de responsabilidad y cuáles las necesidades de reconocimiento y logro del personal de enfermería de la Policlínica?
- ¿Existen en la Policlínica Santiago de León de Caracas incentivos no monetarios que compensen laboralmente el esfuerzo del personal de enfermería?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

Determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Analizar el perfil demográfico del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León y su relación con la satisfacción laboral.
- Analizar los factores salario, relaciones interpersonales, ambiente físico, supervisión, equipos y herramientas de trabajo de la Policlínica respecto a la satisfacción laboral de los empleados.
- Precisar el nivel educativo, experiencia, grado de responsabilidad, las necesidades de reconocimiento y logro con respecto a la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la referida Policlínica.
- Identificar los incentivos no monetarios que compensan laboralmente el esfuerzo del personal de enfermería de la Policlínica Santiago de León de Caracas y su relación con la satisfacción laboral.
- Establecer un conjunto de proposiciones dirigidas a mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la citada policlínica.

1.3. Justificación e Importancia.

La enfermería como profesión y ocupación que tiene que ver con la salud según Gonzalo Eslava (1997) es:

> ... un elemento fundamental para el cuidado de las poblaciones de los diferentes niveles, al igual que, es un componente de trabajo de salud que tiene a su cargo la mayor cantidad y diversidad de actividades relacionadas con la salud de las personas, de los grupos y de las familias, y es además el primer contacto de estas con los sistemas de salud (p.1).

La enfermería de acuerdo con el citado autor, debe jugar un papel capital en lo relacionado con la calidad de atención y en la humanización de la prestación del servicio de salud, que suponen entre otras cosas, un conocimiento especializado, la aceptación de responsabilidades, un alto grado de autonomía, la programación del bienestar del personal, un sistema de control sobre la práctica profesional y por último, un espíritu de servicio y de organización profesional.

Igualmente, según Lares (1992) en muchos países desarrollados la actuación del profesional de enfermería es independiente de las críticas médicas y siempre trabaja con un equipo interdisciplinario. En el caso de América Latina en general, y en Venezuela en particular, la enfermería a pesar de ser como profesión una de las más importantes para preservar la vida de la población por prestar a ésta el 70% de los servicios de salud; sin embargo, la misma centra, orienta y dirige su actuación por las órdenes de un médico; establece una incipiente tendencia hacia la búsqueda de un nuevo rol profesional basado en una imagen propia y un cambio en el ámbito comunitario e institucional; y los organismos empleadores no les dan dentro del campo de la salud la importancia y las condiciones de trabajo que, por la naturaleza de su profesión y su trascendental papel dentro de la planificación, coordinación y desarrollo de las políticas, merece tener.

Por otra parte, el estudio centró su interés en que las personas que trabajan a nivel de enfermería tanto en los hospitales públicos como en las clínicas privadas, requieren valorar adecuadamente su yo personal y profesional para confirmar su auto

imagen y ubicarse en el contexto institucional en posiciones de mayor reconocimiento, ya que ello influye satisfactoriamente en la satisfacción laboral y la que se espera tener de los distintos representantes comunitarios e institucionales.

Dentro de este contexto, la investigación se justificó al permitir a la autora determinar los factores responsables de la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas. Por otra parte, el estudio condujo -igualmente- a la formulación de propuestas y recomendaciones elevadas a nivel institucional (personal directivo de la Policlínica), a fin de optimizar el servicio prestado por la misma y –evidentemente- mejorar las condiciones laborales de los citados empleados.

Por consiguiente, la importancia de la misma residió en la toma de conciencia ante la necesidad de unir los intereses de este personal con las condiciones laborales existentes dentro del servicio anteriormente señalado, a través del establecimiento de un conjunto de opciones de motivación que ofrezcan la oportunidad de satisfacerlos.

Asimismo, el estudio permitió demostrar al personal directivo, profesional y administrativo de la clínica la importancia que tiene la creación de un ambiente laboral motivador, así como la apertura de cargos claramente identificados en términos de resultados importantes para la institución de salud en particular y la sociedad en general, cuyo desempeño requiere una amplia variedad de habilidades, conocimientos y actitudes. Por otro lado, favoreció la generación de la autonomía suficiente que permitiera a cada uno de los trabajadores participar activamente en la identificación, análisis y solución de los problemas de sus respectivos cargos y de la sección donde trabajan, de tal manera que se hagan responsables de los resultados obtenidos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este capitulo se incluye un conjunto de tópicos que sirvieron de sustento a la investigación realizada. En tal sentido se hace en él referencia a los aportes brindados por investigaciones precedentes a la historia misma de la organización, vale decir la Policlínica Santiago de León de Caracas así como a los conceptos, teorías y términos que más se ajustan al problema objeto de estudio.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Numerosos son los estudios previos dirigidos a examinar el grado de satisfacción de los empleados en una institución determinada reseñados en este apartado. Los mismos son concluyentes en cuanto a la importancia brindada al conjunto de factores que inciden en la satisfacción laboral.

Al respecto conviene citar, en primer lugar, una investigación realizada por Zampella (1973) sobre las actitudes de los trabajadores del hospital San José, según la cual lo llevo a la relevante conclusión de que los trabajadores presentan una actitud positiva por la motivación y la comunicación hacia sus labores, mientras revelan por el contrario una actitud negativa hacia la satisfacción en el trabajo, la eficiencia en la organización y las relaciones interpersonales.

En segundo lugar, un estudio realizado por Kramer y Schmalenberg (1991) titulado " La satisfacción y retención del empleo, conocimiento para los 90", concluye que los aspectos más importantes para el personal relacionados con su satisfacción laboral, son entre otros la administración participativa, estilo, clima, visibilidad y accesibilidad de los lideres, tales como ayudas administrativas y oportunidades de interacción formal e informal.

En tercer lugar, un trabajo de investigación realizado por Forzanty (1992) titulado "Factores que influyen en la satisfacción directa en las Instituciones de Salud Pública y Privada en Valencia", establece que los factores referidos a la autonomía, el reconocimiento y la retroalimentación, originan satisfacción, mientras que los factores referidos al desarrollo profesional, las condiciones laborales y la remuneración, producen insatisfacción en las licenciadas de enfermería.

Un cuarto estudio realizado por Ríos (1993) sobre la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo del Subsistema de Saneamiento Sanitario Ambiental, enmarcado dentro de la modalidad de proyecto factible y apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, revela que la efectividad del desempeño del personal administrativo en el logro de los objetivos organizacionales está estrechamente relacionado con la motivación del mismo.

Por su parte, Salinas, Laguna y Mendoza (1994) realizan un estudio con un enfoque multidimensional titulado "La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de atención médica". El estudio midió la percepción y la opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo de una institución de salud pública a fin de valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral y en el mismo se asume que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, principalmente, con el clima organizacional.

Otro autor (Girolamo, 1997) presenta un estudio cuyo objeto fue diseñar un Programa Motivacional Estratégico destinado a elevar el nivel de satisfacción del personal que trabaja en la Gerencia de Administración y Finanzas de Corpoindustria, en Maracay, Estado Aragua, consideró que dicha Gerencia presenta problemas a nivel motivacional entre sus empleados, los cuales sirvieron de base para el diseño de un programa motivacional estratégico, dirigido a mejorar con él la situación inicial.

En una investigación similar (Garófalo, 1997) orientada a proponer estrategias motivacionales dirigidas a la optimización del desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Central de Maracay, el autor sentó las bases para una posterior propuesta. Los resultados obtenidos arrojaron que el desempeño laboral del

personal no es eficiente debido a la falta de incentivos económicos, psicológicos y sociales que estimulen el cumplimiento de sus funciones.

Por ultimo, Díaz (1998), realizó la propuesta de un Plan Estratégico Motivacional que mejorara la productividad de los empleados del área de atención al cliente del Banco Caracas, Oficina Principal, Zona Aragua. Para ello, se realizó un estudio de campo de tipo descriptivo, a través del cual se obtuvo un diagnóstico centrado en la certeza de que el desempeño del personal no es eficiente, debido a la falta de incentivos que estimulen el cumplimiento de sus funciones.

2.2. Reseña histórica de la Policlínica Santiago de León de Caracas.

En el año de 1.938, según Rondon (2000) egresan de la Universidad Central de Venezuela (UCV) los doctores: Eduardo Otero, Luis Mariano Cabrera y Remberto Bruzual crearon, en la esquina de Miguelacho n°20, un establecimiento de consulta ambulatoria.

Para 1.940 se mudaron a la esquina de Corazón de Jesús y la consulta ambulatoria continuó funcionando. En este mismo año ellos continúan pensando en la construcción de una clínica con hospitalización. Posteriormente, es el doctor Víctor Sardi quien les ofrece construir en su propia casa, en la esquina de Manduca, una clínica de diez camas de hospitalización y consultas ambulatorias. Para ese momento se han unido al equipo inicial los doctores: Gustavo Stolh, Alberto Domínguez Gallegos, Luis Rodríguez Díaz, Aranda Achoa.

En 1946, se termina la construcción de la clínica que lleva el nombre de Policlínica Santiago de León y la fianza para esta construcción fue dada por el Señor Jacobo Odib padre del hijo que lleva su mismo nombre, socio actual de la clínica.

Pero es sólo hasta el 3 de Febrero de 1958 de acuerdo con Rondon (2000) que se funda la Policlínica, bajo la dirección y presidencia del Doctor Remberto Bruzual Rivodo, según estatus de registros número 12 tomo 6a con un capital inicial de doscientos ochenta mil bolívares (280.000 Bs.) representados en doscientas acciones, nominativas no convertibles al portador, de un mil bolívares cada una.

En el año de 1.967, se comienza la construcción del cuerpo "B" de la Policlínica, en una casa que se había comprado con la intención de realizar una ampliación. En el mes de Mayo de 1.973 se funda la Terapia intensiva bajo la dirección del Doctor López Silva que actualmente sigue como Director.

La Junta Directiva de los fundadores dura hasta 1.983 fecha en que una nueva Junta Directiva asume el poder. La misma la conforman el doctor Víctor Álvarez como Presidente perteneciente este al Departamento de Anestesia, seguido por otros accionistas como: los doctores Remberto Bruzual R, Emilio Candia C, Gonzalo Espinel, Pascual Perazzo, Francisco Pinto, López Penella, Oscar Reyes, Eduardo Otero, Ildemaro Lovera y López Silva.

A lo largo de 37 años según Rondón (2000) "... la labor de la Policlínica ha ido introduciendo innovaciones en procedimientos, diagnósticos, intervenciones quirúrgicas, métodos terapéuticos, tecnología medica, y a ella se han incorporado los más prestigiosos médicos del país hasta completar cuatrocientos médicos en total..."(p.9). Por otra parte, "...sus Juntas directivas y administrativas, han puesto singular empeño en remodelar y mejorar constantemente a la Institución..."(ob.cit), por lo que, "...el lema de dar cada vez una medicina mejor ha sido cumplido por quienes han desempeñado cargos en la conducción de su destino..."(ob.cit).

2.3. Fundamentación teórica

2.3.1. La organización

La organización es según Daft y Steers (1992) una entidad social debido a que "... el componente fundamental es el ser humano y los empleados interactúan en ciertas formas de acuerdo con un patrón definido para realizar las funciones esenciales de la organización..."(p.31). Por otra parte, está orientada al logro de metas porque "...una organización existe para un propósito explícito. Es un elemento en el sentido de que se creó para alcanzar un objetivo. Si una organización llegara a perder su propósito, empezaría a declinar y, finalmente dejaría de existir..."(ob.cit).

Asimismo, según estos autores, ella es un sistema de actividad deliberadamente estructurado debido a que:

> ... las labores organizacionales están subdivididas en departamentos y actividades independientes. La organización cuenta con una jerarquía de autoridad, con responsabilidad y autoridad para la toma de decisiones claramente definida. Una organización utiliza conocimientos, tecnología, personas y maquinas para transformar insumos en resultados que son los productos de la organización. Los individuos dentro de la organización realizan actividades dirigidas que se fusionan entre ellas para alcanzar la meta general, o para satisfacer el propósito de la organización (p.32).

Por último, la organización es también una frontera o limite identificable porque:

> ...es capaz de distinguir cuáles de los empleados y elementos de la organización se ubican dentro y cuáles se ubican fuera de ella. Si los limites de la organización desaparecen o resultan poco claros para las personas dentro o fuera de ella, entonces la organización está en peligro. Cuando el propósito de la organización es poco claro para las personas en el exterior, pueden no ser capaces de identificar las operaciones necesarias o la forma de realizarlas. La organización debe ser identificable como una entidad especifica con una frontera bien definida (p.32).

Según los antes citados autores las organizaciones son también sistemas sociales compuestos por parte deliberadamente estructuradas. Un sistema es un conjunto de elementos que requiere insumos, los transforma y produce un resultado al entorno externo.

En tal sentido, las organizaciones tienen que interactuar con el entorno para sobrevivir y los subsistemas tienen que considerarse un todo organizacional coherente.

2.3.1.1. Características de las organizaciones.

Las organizaciones según Chiavenato (2000) poseen las siguientes características:

1. La complejidad estructural, la cual nace de la diferenciación vertical y la horizontal existentes en las organizaciones, al igual que, aumenta o se hace más compleja a medida que surgen en ellas nuevos niveles jerárquicos verticales para mejorar el proceso de control y la reglamentación.

2. El Anonimato, expresado en el hecho de que en las organizaciones se hace énfasis en las tareas u operaciones y no en las personas, es decir, "... importa que la actividad se realice, no quién la ejecuta ..."(p.9).

3. Las rutinas estandarizadas, para procedimientos y canales de comunicación.

4. La configuración por parte de estructuras especializadas no oficiales de la organización informal que es paralela a la organización formal.

5. Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones, la cual pretende separar las líneas de autoridad formal de las de competencia profesional o técnica.

6. El tamaño, el cual es "... una característica determinante de las grandes organizaciones y está dado por el número de participantes y dependencias de la organización ..." (p.10).

Asimismo, el antes citado autor estima que las organizaciones varían en cuanto a los tipos de actividades y las diferentes tecnologías para producir bienes y servicios de diverso orden, vendidos y distribuidos de modo diferente en los más diversos mercados, y a consumidores distintos. Además de operar en diferentes ambientes, experimentan variadas restricciones y contingencias – de acuerdo con el tiempo y el espacio – y reaccionan ante estas mediante estrategias y comportamientos diferentes para alcanzar resultados distintos.

2.3.2. Cultura organizacional.

La cultura organizacional es un término muy trabajado en el campo de la Administración de Recursos Humanos. Autores como Chiavenato (1994;2000); Robbins (1994) y Vásquez han aportado algunas definiciones para aclarar su significado. Este último autor por ejemplo la concibe como:

1. Un sistema de valores compartidos, es decir, el orden de prelación que se da a los objetivos.
2. El conocimiento o creencia de cómo funcionan los asuntos y su interacción con las personas que forman la organización.
3. El conocimiento de cómo son las estructuras organizativas y los sistemas o medios de control que se utiliza para conseguir determinadas normas o comportamientos, es decir, la forma en que aquí se hacen las cosas (p.94).

La cultura de una organización, por otra parte, de acuerdo con Shein (citado por Vázquez, 1995) es:

> ... el modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado, al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa y de integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas básicas y, en consecuencia, ser enseñadas y transmitidas a los nuevos miembros, como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas (p.95).

Asimismo, el autor antes indicado expresa también que para interpretar la cultura corporativa es necesario determinar los valores, los mitos, los símbolos, el ritual y los héroes de la cultura corporativa, ya que según indica:

> . Los valores, los cuales son aquellas ideas filosóficas que comparten las personas pertenecientes a la organización y que son coherentes con unos criterios o creencias que matizan y guían sus comportamientos, formando un núcleo alrededor del cual se estructuran los motivos, los esfuerzos y acciones de todos los miembros.
> . Los mitos, tratan más bien de anécdotas o historias que se cuentan y circulan en la organización y que pueden referirse al momento y las personas fundadoras y que se consideran excepcionales por su esfuerzo, oportunidad, creatividad e imprevisibilidad.
> . Los Símbolos se refieren sobre todo a signos o detalles que están cargados de información cultural, pueden ser por ejemplo la forma

de vestir, los detalles que hacen diferenciar los niveles jerárquicos, la forma de tratarse y de recompensar, etc.
. El ritual o forma de hacer las cosas cada día, tiene que ver con los símbolos. Su función es la de desarrollar los sentimientos de pertenencia al grupo organizacional, poner de relieve las cosas que son importantes para hacer circular los valores y hacer que la cultura organizativa permanezca sin fluctuaciones
. Los héroes son catalizadores de la cultura corporativa a través de las múltiples relaciones que establecen con los empleados, y han de asegurar la adecuación de los mitos, símbolos y ritos con los valores de la organización a través de su propio comportamiento (Vásquez, 1995, p.97).

2.3.3. La Administración de Recursos Humanos.

La Administración de Recursos Humanos (ARH) es según Chiavenato (2000) un área de estudio relativamente nueva, al igual que, "... es un área de la que confluyen varias disciplinas; incluye conceptos de psicología industrial y organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, cibernética, etc..." (p.149).

Por otra parte, en otras de sus obras (Chiavenato,1994) explica que la administración constituye el modo de lograr que las cosas se hagan de la mejor forma posible, utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos. Así como "... debe coordinar los recursos humanos y los recursos materiales para conseguir los objetivos..."(p.90).

La Administración de Recursos Humanos consta de subsistemas interdependientes como son:

1. Subsistema de alimentación de recursos humanos: incluye la planeación de Recursos Humanos, investigación del mercado de mano de obra y los procesos de reclutamiento y selección.
2. Subsistema de aplicación de recursos humanos: implica análisis de cargos, integración o inducción, la evaluación del merito o del desempeño y el movimiento del personal

3. Subsistema de mantenimiento de recursos humanos: comprende la remuneración, planes de beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo, registros, controles de personal y relaciones laborales.
4. Subsistema de desarrollo de recursos humanos: incluye la capacitación y los planes de desarrollo de personal.
5. Subsistema de control de recursos humanos: abarca la base de datos y el sistema de información y auditoria de recursos humanos.

Estos Subsistemas de acuerdo con el precitado autor están estrechamente relacionados y son interdependientes, por lo que, "... su interacción hace que cualquier cambio que se produzca en uno de ellos tenga influencia en los otros, lo cual a su vez, realimentara nuevas influencias en los demás y así sucesivamente..." (p.116).

2.3.3.1. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos.

La Administración de Recursos Humanos de acuerdo con Chiavenato (2000) consiste en "... la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal..."(p.165). Por otra parte, esta área de la Administración "... significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismos con una actitud positiva y favorable..."(ob.cit).

Por ende los principales objetivos de la Administración de Recursos Humanos son:

1. Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivaciones suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
2. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales.
3. Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.(p.167).

2.3.4. La satisfacción laboral.

Varios estudios han demostrado que tanto el desempeño alto como el bajo puede encontrarse vinculado con un nivel alto o bajo de satisfacción . La ausencia de una vinculación de causa-efecto en un solo sentido no es tan extraña como podría parecer a primera vista. El hecho de que un empleado se encuentre satisfecho no significa que está motivado. Por ejemplo: el empleado puede encontrarse satisfecho porque no debe trabajar muy intensamente. Asimismo, es posible que un empleado trabaje de modo muy arduo sin experimentar satisfacción. La razón para la aparente falta de una vinculación clara entre el desempeño y la satisfacción es la función que cumple los incentivos.

Si el desempeño de mayor calidad conduce a mejores incentivos, y si éstos se consideran justos y bien equilibrados, se alcanzan mejores niveles de satisfacción. Esto ocurre así porque los empleados tienden a deducir que están recibiendo incentivos directamente proporcionales a su desempeño. Por otra parte, si los incentivos establecidos para cierto nivel de desempeño se consideran pobres o inadecuados, tiende a surgir la insatisfacción. En ambos casos, el nivel de satisfacción se convierte en retroalimentación que puede afectar positiva o negativamente la auto-imagen y la motivación. El total de la relación desempeño-satisfacción es un sistema continuo, que hace difícil evaluar el efecto de la satisfacción sobre motivación y desempeño y viceversa.

Aunque todavía queda a los investigadores especializados establecer la naturaleza exacta de la relación entre satisfacción y desempeño, se ha puesto fuera de dudas la importancia de la satisfacción laboral. Existe una fuerte relación entre la satisfacción y el puesto, por una parte, y el ausentismo y la rotación de personal, por la otra. Como muchas empresas han comprobado con amargura, los niveles extremos de insatisfacción pueden conducir directamente a situaciones de antagonismo y conflictos extremos.

Con respecto a la satisfacción en el trabajo también han surgido diferentes interpretaciones, tales como la de Locke (citado por Salom y D'Anello, 1992) quien

la describe como un sentimiento placentero que resulta de la percepción de que el trabajo le facilita a la persona la realización de valores importantes.

Asimismo, Salom de B., y D'Anello (1992) considera que la definición de locke:

> ... Aparecen tres componentes básicos de la satisfacción como son el valor, la importancia y la percepción, siendo éste último el componente más importante, ya que la satisfacción está basada en la percepción de la situación actual en relación con los propios valores. (p.107).

De acuerdo con lo expresado, estos autores consideran que a medida que los empleados tienen más tiempo trabajando en una organización dada, tienden a encontrarse más satisfechos con su trabajo, debido a que éstos se fijan perspectivas más realistas a medida que transcurre el tiempo, así como las mismas se ajustan mejor a la satisfacción laboral gracias a la experiencia adquirida.

Asimismo, las personas con ocupaciones de nivel más alto de acuerdo a Salom y D' Anello (1992) tienden a tener una mayor satisfacción con su trabajo, debido a que por lo general disfrutan de mayores ingresos y condiciones de trabajo de más alta calidad; y se hace un uso más amplio en su trabajo de sus habilidades, que se acerca más al ideal de emplear todo su potencial. Por otra parte, los empleados de nivel profesional tienden a expresar mayor nivel de satisfacción que los niveles inferiores, en una relación mucho más notable con respecto a la edad.

La satisfacción en el empleo forma parte de la satisfacción en la vida (Near, Rice y Hunt, c.p. Bracho,1989).

Para Robbins (1994), la satisfacción laboral es "... la actitud general ante el trabajo propio: la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir..."(p.49). Y señala que la satisfacción en el trabajo es más una actitud que un comportamiento.

Por otra parte Toro (1992), la define como "... un estado afectivo de agrado o complacencia que experimenta el colaborador cuando percibe la presencia de un

factor de satisfacción..." (p.7). El autor aclara que cualquier circunstancia u objeto asociado al trabajo puede ser un factor de satisfacción, por ejemplo, las condiciones físicas del puesto de trabajo, el salario, el estilo de mando del jefe y los compañeros de trabajo.

Blum y Naylor (1990) afirman que "... la satisfacción en el trabajo se compone de actitudes tales como: los factores de trabajo, las características individuales y las relaciones grupales fuera del trabajo que poseen los empleados de una organización..." (p.522).

Para Bustamante y D'Anello (1992), ésta se refiere a los sentimientos de agrado y disfrute para la realización del trabajo, consideran el agrado como una sensación perpetua, según la cual gusta o es grato y el disfrute implica un componente de intencionalidad conductual, lo cual significa que la persona tiene que relacionarse con el objeto de su disfrute.

Kreitner y Kinicki (1996) señalan que la satisfacción laboral "... es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo..."(p.171). Señalando que no es un concepto unitario, ya que una persona puede estar relativamente satisfecha con un aspecto de su trabajo e insatisfecha con uno u otro aspecto.

Se ha considerado siempre que los empleados más satisfechos se desempeñan mejor. En atención a esto Añez (1997) explica que:

> ... Con frecuencia se descubren nexos de relación positiva entre los niveles altos de satisfacción y los niveles altos de desempeño, pero la mayor parte de estos nexos no son muy significativos. Existen muchos empleados satisfechos que no efectúan contribuciones extraordinarias, y que optan por desempeñarse al nivel promedio. En si misma la satisfacción laboral no actúa como un motivador poderoso, pero puede mantener a los empleados en un estado de receptividad para estimulo de motivación, cuando éste se proporciona (p.26).

Por lo antes expuesto se puede decir que la naturaleza del ser humano es compleja, dentro de él existen aspiraciones y motivaciones que espera cubrir y le conlleva esto a pertenecer a diferentes organizaciones donde organiza y dirige sus asuntos.

Por ultimo, Robbins (1994), analiza la satisfacción laboral como una variable dependiente, ya que los factores más importantes relacionados con el trabajo como son: un trabajo que represente un desafío para la mente, las recompensas justas, las condiciones laborales adecuadas y los buenos compañeros de trabajo, conducen al trabajador al logro de la misma. Cuando estos factores resultan negativos para el trabajador, la situación se traduce en una baja productividad y en una tasa de ausentismo y rotación, lo que denota una insatisfacción laboral.

2.3.5. Las teorías relacionadas con la satisfacción laboral

Entre las teorías relacionadas con la satisfacción laboral se consideró que las de mayor importancia y pertinencia para los objetivos de la investigación son: la teoría de los dos factores de Herzberg y la teoría de las expectativas de Vroom, cuyos planteamientos fundamentales se incluyen a continuación.

2.3.5.1. Teoría de los dos factores, de Herzberg

Herzberg (c. p Chiavenato, 2000) basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior), también, considera que la motivación de las personas depende de dos factores: los denominados higiénicos y los motivacionales. De acuerdo con ello, los primeros corresponden a:

> ... las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, la políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los

trabajadores. La expresión higiene refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan factores de insatisfacción. Ellos incluyen:

. Condiciones de trabajo y comodidad
. Políticas de la organización y de la administración
. Relaciones con el supervisor
. Salarios
. Estabilidad en el cargo
. Relaciones con los colegas (p.77).

En cuanto respecta a los segundos, es decir, los factores motivacionales, Chiavenato (ibíd.) señala que responden a las especificaciones del cargo, a las tareas, funciones y deberes emparentados con él y enfatiza que: cuando los factores organizacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial; cuando son precarios provocan la pérdida de satisfacción.

En síntesis, la teoría de los dos factores según las afirmaciones de Chiavenato (2000) establece que:

1. La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: estos son los llamados factores motivacionales.
2. La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: estos son los llamados factores higiénicos (ibíd).

Para finalizar, Herzber (Chiavenato, 2000) sostiene que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados, y son diferentes, de los factores responsables de la insatisfacción laboral: "... lo opuesto a la satisfacción profesional

no es la insatisfacción, sino la no-satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no-insatisfacción profesional, y no la satisfacción..."(p.78).

En función de lo señalado anteriormente, propone un enriquecimiento de tareas, que consiste en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo, al igual que, un análisis de algunos aspectos de enriquecimiento de tareas o enriquecimiento del cargo en una sección relacionada con los subsistemas de empleo de los recursos humanos.

2.3.5.2. La teoría de las expectativas.

La teoría afirma que la fuerza de una tendencia a actuar de una determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto este seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de este resultado para el individuo (Robbins, 1996). En otros términos esta teoría expresa que

> ... un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que este esfuerzo llevará a una buena evaluación de desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso, y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado..." (p.227).

De acuerdo con el planteamiento anterior, la teoría de Vroom se enfoca en tres direcciones:

. **Relación esfuerzo-desempeño:** la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una determinada cantidad de esfuerzo llevara al desempeño.
.**Relación desempeño- recompensa:** el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse en un determinado nivel lo conducirá al logro de un resultado deseado.
.**Relación recompensas- metas personales:** el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades

personales de un individuo y lo atractivas que son esas simples recompensas para las personas. (Ibíd.).

Asimismo, la teoría de las expectativas según Vroom ayuda a explicar la razón por la cual muchos trabajadores no están motivados en sus puestos o cargos. Esto se expresa en las tres relaciones indicadas (Robbins, 1996). En primer lugar, la relación existente entre la evaluación de desempeño y el rendimiento de un máximo esfuerzo por parte del trabajador, muchas veces es negativa debido a que su nivel de habilidades puede ser eficiente, lo que significa que no importa que tan duro trabaje, no es probable que tenga un alto desempeño. El sistema de evaluación de desempeño de la organización, por otra parte, puede estar diseñado para evaluar factores de no desempeño como lealtad, iniciativa o valor, lo que significa que un mayor esfuerzo no dará como resultado una mejor evaluación. Otra posibilidad es que el empleado esté o no en lo cierto, perciba que no le agrada su jefe; como resultado puede obtener una evaluación pobre sin que importe su nivel de esfuerzo.

Estos ejemplos sugieren según Robbins (1996) que una posible fuente de baja motivación de los trabajadores es su creencia de que no importa que tan duro trabajen, la oportunidad de obtener una buena evaluación de desempeño es baja.

En segundo lugar, muchos empleados creen que la relación desempeño-recompensa es débil debido a que las organizaciones premian muchas cosas además del simple desempeño.

Por último, a pesar de que un empleado trabaja duro con la esperanza de tener un ascenso, sólo obtiene un aumento de salario o desea un puesto más interesante o desafiante, pero sólo recibe palabras de elogio.

2.4. Definición de términos básicos

- **Administración de Recursos Humanos:** es el conjunto de normas que tratan de cómo dirigir y cómo organizar al hombre en su puesto de trabajo, de manera que mediante el estímulo adecuado, pueda desarrollar al máximo su capacidad para producir para sí mismo y para los grupos de trabajo.

- **Actitud:** evaluaciones favorables o negativas de carácter cognoscitivo, sentimientos y tendencias actuales persistentes respecto a un objeto, idea o persona.
- **Cultura organizacional:** es un sistema de valores compartidos, es decir, el orden de prelación que se da a los objetivos; el conocimiento o creencia de cómo funcionan los asuntos y su interacción con las personas que forman la organización y el conocimiento de cómo son las estructuras organizativas y los sistemas o medios de control que se utiliza para conseguir determinadas normas o comportamientos, es decir, la forma en que aquí se hacen las cosas.
- **Desempeño laboral:** el grado en que una persona se identifica con su trabajo, participa en él de manera activa y considera que el rendimiento es importante para la autoestima.
- **Eficacia:** es el grado en que una empresa logra sus objetivos.
- **Eficiencia:** es la calidad de los procesos y la cantidad de los recursos empleados en la elaboración de una unidad de producción cualquiera que sea ella.
- **Enfermera(o) titulado:** persona que ha terminado un programa de estudio de enfermería y esta autorizado (a) para ejercer una jurisdicción específica.
- **Enfermería:** fomento y mantenimiento de la salud, prevención de la enfermedad; la atención de las personas durante las fases agudas de una enfermedad y la rehabilitación y restauración de la salud.
- **Factores higiénicos:** son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implica condiciones físicas y ambientales de trabajo, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados. Estos son los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados.
- **Factores motivacionales:** tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales. Cuando los factores motivadores son óptimos, elevan la

satisfacción de modo sustancial, cuando son precarios generan la pérdida de satisfacción.

- **Motivación laboral:** la voluntad de hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad de esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.
- **Organización:** es aquella que esta constituida por un grupo de personas unidas en una labor común que se dirige a la consecución de un fin de una manera coordinada.
- **Percepción:** es el punto de vista que tiene un individuo del mundo que lo rodea. Las personas perciben su ambiente en un marco de referencia organizado que han construido. Basándose en su propias experiencias y sus propios valores.
- **Productividad:** medida de rendimiento que incluye eficiencia y eficacia.
- **Satisfacción laboral:** es el grado de aceptación o rechazo que el empleado experimenta respecto a su trabajo, que afecta la calidad de vida y la salud en general del individuo.
- **Servicio:** esfuerzo que genera un producto intangible, susceptible de ser vendido en el mercado

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen los aspectos vinculados con los procedimientos tecno-operacionales necesarios para realizar la investigación. En tal sentido, se hace en él referencia a los métodos y técnicas empleadas en el estudio, los métodos de recolección de datos, la población y la muestra seleccionada, además de indicar el tipo y el diseño de investigación planteada.

3.1. Tipo de Investigación.

De acuerdo con el problema de investigación, el estudio se ubicó dentro del nivel descriptivo, ya que se obtuvo información directamente de la realidad sin manipularla, tal como existe actualmente. Ello se corresponde con los aportes de Sabino (1992) en torno a los estudios descriptivos, cuya "preocupación primordial radica en describir algunas características de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se puede obtener una información sistemática sobre lo mismo". (p.61)

Al respecto Tamayo y Tamayo (1995) señala que el nivel descriptivo comprende:

> ...La descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo, o cosa como se conduce o funciona en el presente. (p.54)

3.2. Diseño de la Investigación

El estudio se enmarcó dentro de la modalidad de una Investigación de Campo, ya que los datos sobre la satisfacción laboral se recogieron directamente del medio natural en el cual se desempeñan los sujetos seleccionados para el estudio. En tal sentido, Sabino (1992) señala que:

> ...Los diseños de campo son los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo conjunto del investigador y su equipo, estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en censo sin intermediación de ninguna naturaleza. (p.54).

3.3.Procedimiento

A fin de lograr los objetivos previstos, el estudio se desarrolló en tres momentos o fases:

1. Exploratoria: consistió en el arqueo, selección, fichaje y resumen de las fuentes bibliograficas consultadas sobre el área de la satisfacción laboral.
2. De Campo: abarcó tanto la elaboración y validación del Instrumento de recolección de datos como su posterior aplicación a la muestra seleccionada.
3. Descriptiva: se centró en el procesamiento y análisis de los datos recabados para describir las tendencias presentadas y poder así elaborar las conclusiones de la investigación.

3.4. Población y Muestra

De acuerdo con Sabino (1996), se entiende por población "la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desean investigar y de la cual se estudiará una fracción (la muestra) que se pretende que reúna las mismas características y en igual proporción" (p.191).

En la investigación realizada la población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad del personal de enfermería (Profesional y Auxiliar) que trabaja en las diferentes áreas del Servicio de Hospitalización de la Policlínica "Santiago de León de Caracas", la cual se encuentra distribuida en las siguientes categorías:

Cuadro 1

Distribución de la Población

Servicio/ Personal	Emergencia (7mo Piso)	Maternidad (6to Piso)	Hospitalización (5to Piso)	Hospitalización (4to Piso)	Emergencia Pediátrica	TOTAL
Enfermeras Profesionales	2	4	4	4	-	14
Enfermeras Auxiliares	12	11	11	11	5	50
Supervisoras	2	-	2	6	-	10
TOTAL	14	15	17	21	5	74

Fuente: Elaboración propia.

Dado que el numero de sujetos es relativamente bajo y manejable por la investigadora, se acordó trabajar con la totalidad de la población y no hacer una selección innecesaria de sus miembros, a fin de garantizar una mayor idoneidad de los datos.

3.5. Técnicas de recolección de información

Para recabar los datos del estudio fue necesario aplicar una serie de técnicas cuya combinación resultó altamente favorable, de acuerdo con las sugerencias de Grawitz (citado por Balestrini, 1998) al señalar que "... son diversas según el objeto a que se aplique y no excluyentes entre sí. Todavía es preciso, por una parte, saber elegir las más adecuada, y por otra, utilizarla convenientemente"(p.132). En tal sentido, las técnicas empleadas fueron las siguientes:

-Técnica de análisis bibliográfico y documental.

La información obtenida a través de los textos especializados, documentos, trabajos de grado consultados, entre otros, permitió la elaboración del marco teórico y metodológico del estudio en cuestión

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991), la revisión bibliográfica "...consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestros problemas de investigación " (p.23).

- Técnica de la entrevista

Consistió en un modelo de comunicación entre el encuestador y el encuestado, basado en una serie de preguntas cerradas. Por tanto, se aplicó la entrevista estructurada, la cual permitió percibir de manera directa la realidad del contexto o situación laboral del personal de enfermería de la Policlínica Santiago de León de Caracas. Al respecto Sikula (1991) afirma que "...la entrevista es el método de selección más común, se puede considerar una conversación o una interacción verbal, normalmente entre dos personas con un propósito particular" (p.103).

3.6. Instrumento de recolección de datos

De gran utilidad resultó la aplicación del cuestionario elaborado por la autora (Anexo A) como herramienta de investigación, ya que según Sabino (1994) este

> ...Es el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, sus variables, dimensiones, indicadores, ítems. Es el medio que [favorece saber] qué se piensa y se dice del objeto de estudio, permitiendo determinar con los datos recogidos la futura investigación de la hipótesis.

El Cuestionario se aplicó con el propósito de permitir a los sujetos del estudio, expresar sus pensamientos y opiniones con respecto al problema planteado. Para su elaboración se formuló una serie de preguntas impersonales, limitadas a una sola idea, bajo una escala tipo Lickert para ser respondidas según las alternativas siguientes: siempre (1); frecuentemente (2); algunas veces (3); casi nunca (4); y nunca (5).

El citado instrumento constó de dos partes: la primera de ellas, dirigida a recabar los datos personales y demográficos de los encuestados: sexo, estado civil, edad, antigüedad laboral, número de hijos, grupo familiar, carga familiar y condición de la vivienda. La segunda parte, esta integrada por veintinueve (29) ítems referidos a las dimensiones de la variable objeto de estudio, como lo son: dimensión económica (salario y compensación laboral); dimensión ambiental (relaciones interpersonales, condiciones físicas de trabajo, supervisión y equipos de trabajo); dimensión educativa y profesional (nivel educativo respecto al cargo, experiencia, responsabilidad, conocimiento y logro) y finalmente, los beneficios no monetarios (adiestramiento, seguridad y asistencia médica), todo lo cual se incluye en el cuadro N°2.

3.7. Validez del Instrumento.

De acuerdo con lo expresado por Sampieri (1991), la validez del contenido se refiere al "... grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir"(p.243). Para determinar la misma, se empleó el criterio del juicio de expertos, a fin de conocer sus opiniones en cuanto a la claridad, secuencias, adecuación del contenido de los ítems a la escala y las posibles dificultades que pudiera presentar el cuestionario.

Para ello se hizo entrega de un ejemplar del instrumento a tres tipos de jueces: un asesor metodológico, un psicólogo experto en medición y un estadístico, a quienes se les facilitó también el formato denominado criterio de validez de contenido (anexo A), donde resumieron los resultados de su arbitraje.

Cuadro 2. Distribución de los ítems en el Cuestionario

Dimensión	Categorías	Ítem	N° total
Factores demográficos	Sexo	A	9
	Estado Civil	B	
	Edad	C	
	Grado de Instrucción	D	
	Antigüedad laboral	E	
	Numero de hijos	F	
	Grupo familiar	G	
	Carga familiar	H	
	Condición de la vivienda	I	
Factores económicos	Salario	1	1
	Compensación salarial	2 – 3	2
Factores Ambientales	Relaciones Interpersonales	4 – 5 – 6	3
	Condiciones físicas de trabajo	7 – 8 – 9	3
	Supervisión	10 – 11 – 12 – 13	4
	Equipos de trabajo	14	1
Factor educativo y profesional	Nivel educativo respecto al cargo	15	1
	Experiencia	16	1
	Responsabilidad	17 – 18 – 19	3
	Reconocimiento	20 – 21	2
	Logro	22 – 23	2
Beneficios no monetarios	Adiestramiento	24 – 25	2
	Seguridad	26 – 27	2
	Asistencia medica	28 – 29	2

La validación indicó que el instrumento presentaba un alto grado de correspondencia con los objetivos de la investigación en cuanto a contenido, claridad, etc. Por lo tanto, se procedió a elaborar la versión final del cuestionario.

3.8. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad de un instrumento está dada por la consistencia de los resultados obtenidos. Para determinarla una vez evaluado el instrumento por los expertos, se aplicó a diez sujetos con características similares a los del estudio, a fin de evaluar la estabilidad y exactitud de los resultados obtenidos, vale decir, si se correspondía con los criterios sugeridos por Trujillo (1995) respecto a las mediciones idénticas de aplicabilidad. En tal sentido, se utilizó la fórmula de cálculo del Coeficiente de Alfa Cronbach indicado a continuación:

$$\text{Alfa} = K/K - 1(T - \sum t)/T$$

Donde:

Alfa= Coeficiente de Cronbach

K = número de ítems

T = Varianza total del instrumento

$\sum t$ = Sumatoria de la Varianza de los ítems

La confiabilidad del instrumento a través de esta fórmula, dio como resultado un grado de confiabilidad de 0.80 para la escala total, lo cual implica que el cuestionario es confiable, de acuerdo con los datos del cuadro N°3 aquí descrito.

Cuadro 3
Interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach

Valores de Alfa	Criterios
-1 a 0	Rehacer el instrumento
0.001 a 0.49	Revisar los ítems
0.50 a 0.80	Confiable
0.81 a 1.00	Altamente Confiable

Fuente: Nie, Norman y otros (1990) Statistical Packege for the Social Sciences.

3.9. Operacionalización de la Variable en estudio

La operacionalización se elaboró a partir de la variable dependiente: satisfacción laboral. Ello permitió definir las dimensiones e indicadores, tal como se indica en el cuadro N°4.

La definición conceptual de la variable se expresó de la siguiente forma: la satisfacción laboral es "... el grado de aceptación o rechazo que el empleado experimenta respecto a su trabajo, que afecta la calidad de vida y la salud en general del individuo..." (Melinkoff, 1998, p.346)

Cuadro 4

Operacionalizacion de la Variable

Objetivos específicos	Variable Nominal	Variable Real	Ítem
Analizar el perfil demográfico del personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica y su relación con la satisfacción laboral.	Perfil demográfico del personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas.	. Sexo . Estado civil . Edad . Grado de Instrucción . Antigüedad laboral . Número de hijos . Grupo familiar . Carga familiar	A B C D E F G H

		. Condición de la vivienda	I
Analizar los factores salario, relaciones interpersonales, ambiente físico, supervisión, equipos y herramientas de trabajo con respecto a la satisfacción laboral de los empleados de la Policlínica.	Factores económicos Factores ambientales	.Salario . Compensación salarial . Relaciones interpersonales .Condiciones físicas de trabajo . Supervisión . Equipos de trabajo	1 2-3 4-5-6 7-8-9 10-11 12-13 14
Precisar el nivel educativo, experiencia, grado de responsabilidad, las necesidades de reconocimiento y logro con respecto a la satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la referida Policlínica.	Factor educativo y profesional	. Nivel educativo respecto al cargo .Experiencia .Responsabilidad .Reconocimiento . Logro	15 16 17-18 19 20-21 22-23

Identificar los incentivos no monetarios que compensan laboralmente el esfuerzo del personal de enfermería de la Policlínica Santiago de León de Caracas y su relación con la satisfacción laboral.	Beneficios no monetarios	. Adiestramiento . Seguridad . Asistencia médica	24-25 26-27 28-29

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en el estudio expresados en términos de frecuencias y porcentajes según el comportamiento reflejado por los niveles de medición de las variables.

Para efectos del análisis porcentual se tomó como opinión de consenso la suma (al menos del 50%) de respuestas para cada una de las alternativas de escala con respecto al planteamiento de las preguntas. De tal manera, fueron organizados los datos aportados en el instrumento, tanto los referidos a los determinantes personales de los sujetos de la muestra, como a los del resto de factores vinculados a la satisfacción laboral.

4.1. Caracterización de la Muestra

La primera parte del Cuestionario contiene las variables sexo, estado civil, edad, grado de instrucción, antigüedad laboral, número de hijos, conformación del grupo familiar y tipo de vivienda con cuyos datos se procedió a elaborar los cuadros número 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 y los gráficos número 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

Parte I

Factores Demográficos

Cuadro 5

Distribución de las respuestas de los empleados según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	67	90,54
Masculino	7	9,46
TOTAL	**74**	**100**

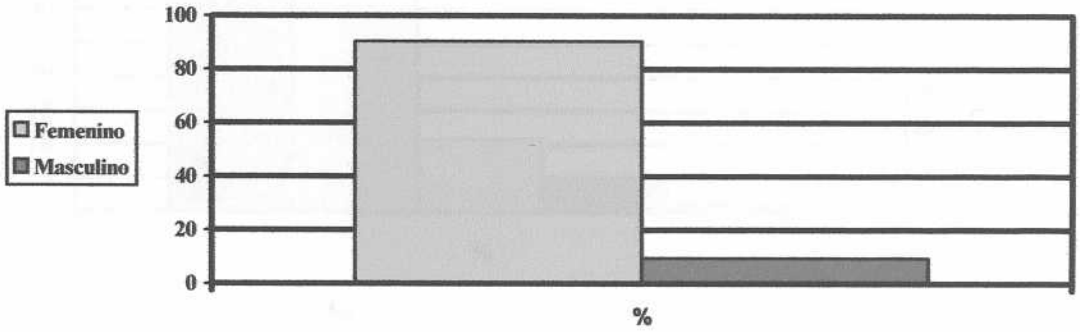

Gráfico 1. Sexo del personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas.

De acuerdo con los datos arrojados en el estudio el personal de enfermería de la Policlínica Santiago de León de Caracas que constituye la muestra de la investigación está conformado fundamentalmente por mujeres en un 90,54%.

Cuadro 6

Distribución de las respuestas con relación al estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	33	44,6
Soltero(a)	29	39,19
Divorciado(a)	8	10,81
Otro	3	4,05
Viudo(a)	1	1,35
TOTAL	**74**	**100**

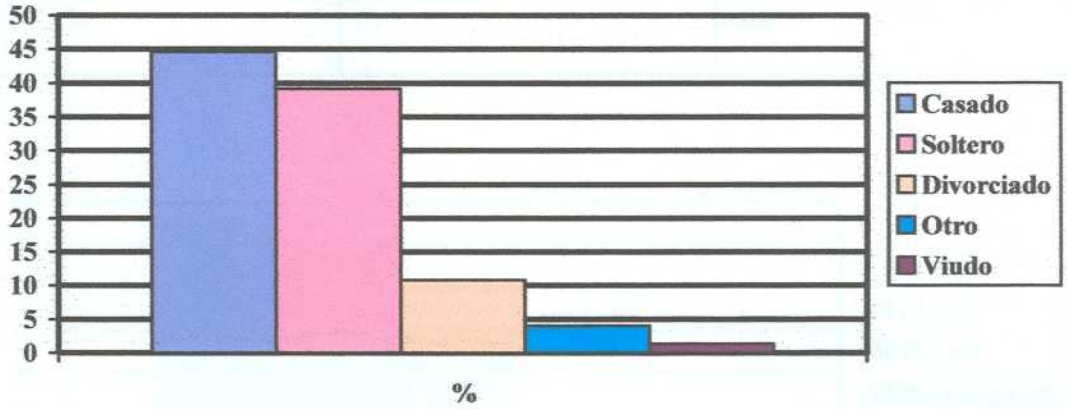

Gráfico 2. Estado civil del personal adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León.

A partir de los resultados obtenidos en la investigación se infiere que el personal de enfermería adscrito al Servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas es principalmente casado (44,6%). Aunque el resto de los trabajadores se encuentra: soltero (39,19%), divorciado (10,81%), viudo (1,35%) y un 4,05% se ubica en calidad de concubinato.

Cuadro 7

Distribución de las respuestas según la edad

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
25 - 35	28	37,84
35 - 45	25	33,78
Mayor de 45	18	24,33
Menos de 25	3	4,05
TOTAL	**74**	**100**

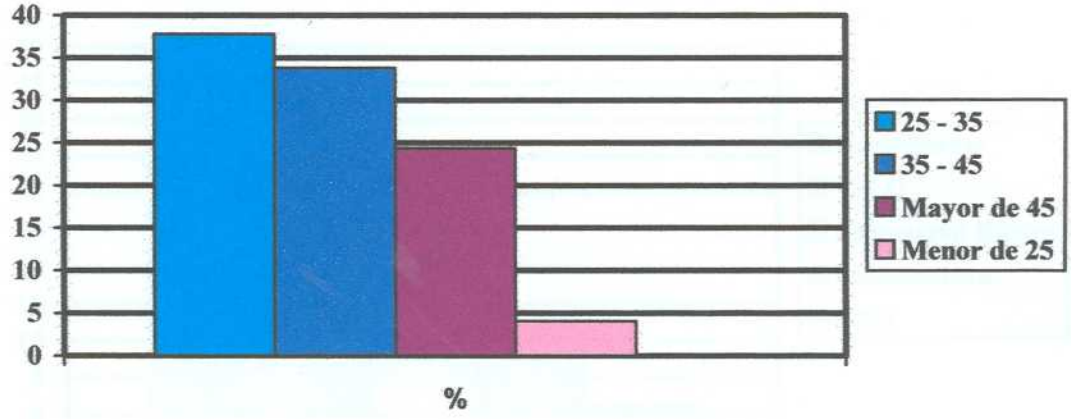

Gráfico 3. Edad de los empleados.

El personal de enfermería adscrito al Servicio de hospitalización de la citada Policlínica es fundamentalmente de mediana edad, es decir, está entre los 25 y los 45 años de edad (71,62%). Asimismo los trabajadores que son mayores de 45 años también constituyen un porcentaje importante (24,33%).

Cuadro 8

Distribución de las respuestas con relación al grado de instrucción

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	34	45,95
Técnico Superior Universitario	25	33,78
Educación Básica	9	12,16
Licenciatura	5	6,76
Otro	1	1,35
TOTAL	**74**	**100**

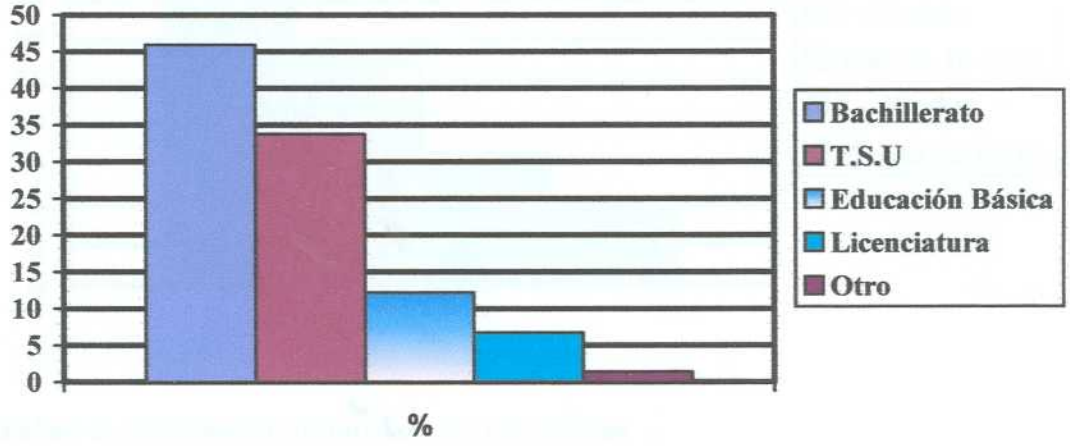

Gráfico 4. Grado de Instrucción de los trabajadores

El grado de instrucción del personal de enfermería del servicio citado es altamente polarizado, ya que los Bachilleres y los Técnico Superior Universitario constituyen la mayoría de este personal (79,73%) y los Licenciados una minoría (6,76%).

Cuadro 9

Distribución de las respuestas con relación a la antigüedad laboral

Antigüedad laboral	Frecuencia	Porcentaje
1 – 5 años	33	44,59
Más de 10 años	21	28,38
6 – 10 años	12	16,22
Menos de 1 año	8	10,81
TOTAL	**74**	**100**

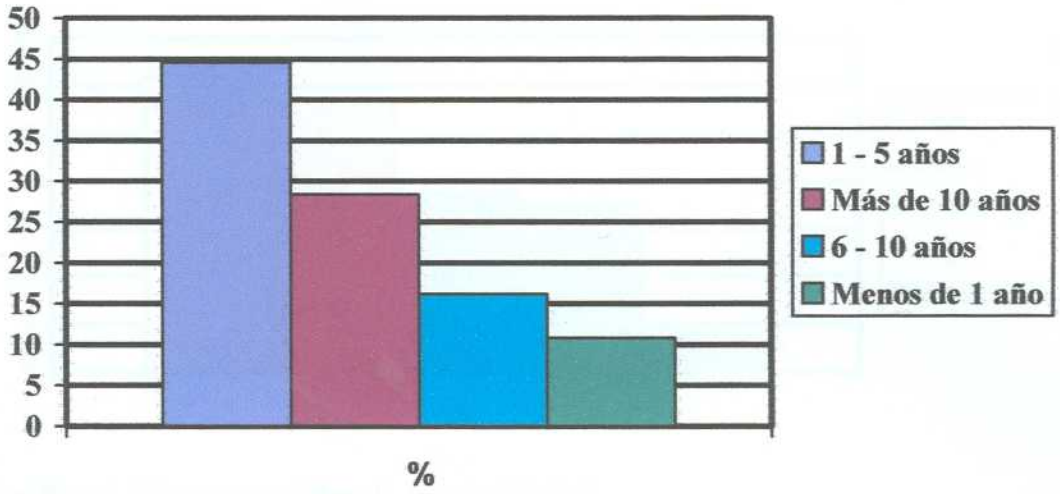

Gráfico 5. Antigüedad laboral de los empleados

La antigüedad laboral de los trabajadores del servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas está focalizada en el personal que tiene 1 a 5 años trabajando en ella, cifra que abarca un 44,6% de los empleados, mientras que otro 28,38% expresa estar trabajando en la institución desde hace más de una década. La sumatoria de ambos casos redunda en más de un 70% de los sujetos de la muestra con años de servicio en la institución.

Cuadro 10

Distribución de las respuestas con relación al número de hijos

Número de hijos	Frecuencia	Porcentaje
1 hijo	23	31,08
2 hijos	21	28,38
No tiene	14	18,92
3 hijos	13	17,57
Más de 3 hijos	3	4,05
Total	**74**	**100**

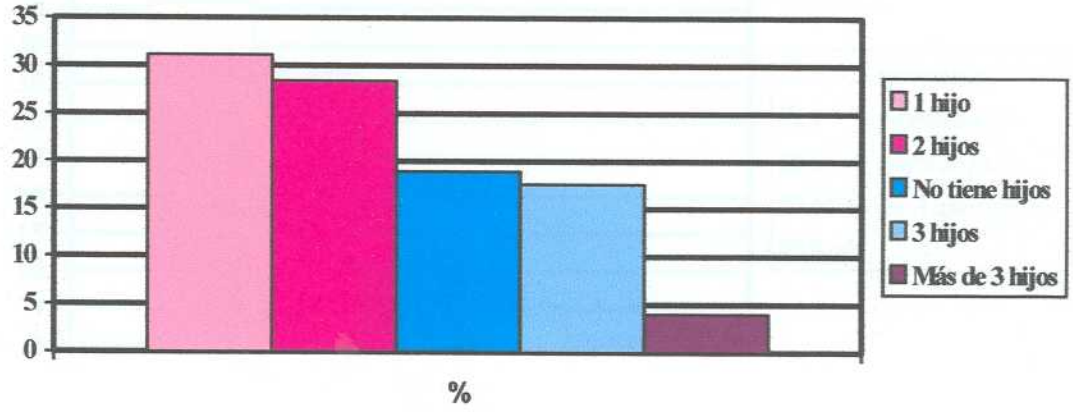

Gráfico 6. Número de hijos de los empleados.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se infiere que el número de hijos del personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León está distribuido de la siguiente forma: un hijo (31,08%), 2 hijos (28,38%), 3 hijos (17,57%) y más de 3 hijos (4,05%).

Cuadro 11

Distribución de las respuestas en relación de la configuración del grupo familiar.

Configuración del grupo familiar	Frecuencia	Porcentaje
3 – 5 personas	34	45,95
1 – 3 personas	27	36,49
5 – 7 personas	8	10,81
Más de 7 personas	4	5,4
Sola	1	1,35
TOTAL	**74**	**100**

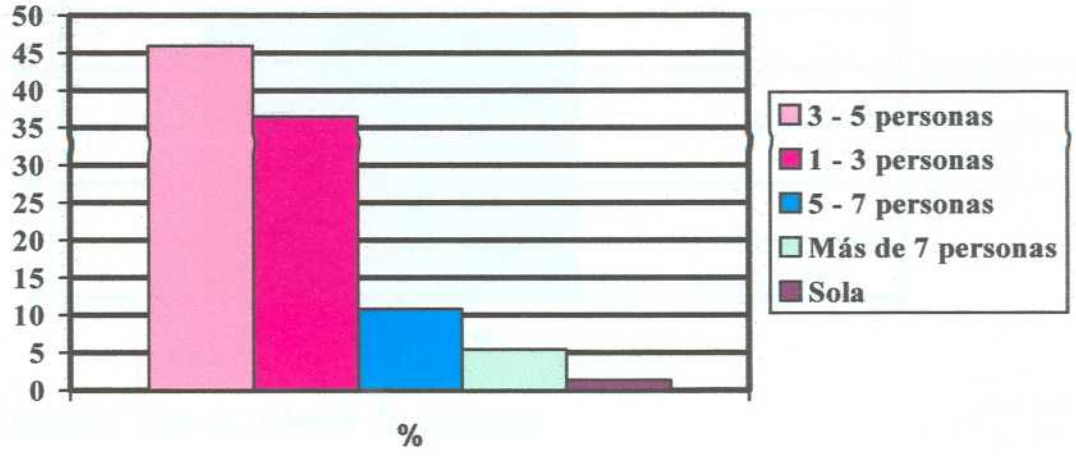

Grafico 7. Conformación del grupo familiar

Entre las personas consultadas en el estudio, se encuentra que un alto porcentaje de ellas (49,95%) manifiesta tener un grupo familiar constituido por 3 a 5 personas y un 36, 49% expresa que está conformado por 1 a 3 personas.

Cuadro 12

Distribución de las respuestas con relación al tipo de vivienda

Tipo de vivienda	Frecuencia	Porcentaje
Propia	35	47,3
Alquilada	37	50
Otro	2	2,7
TOTAL	**74**	**100**

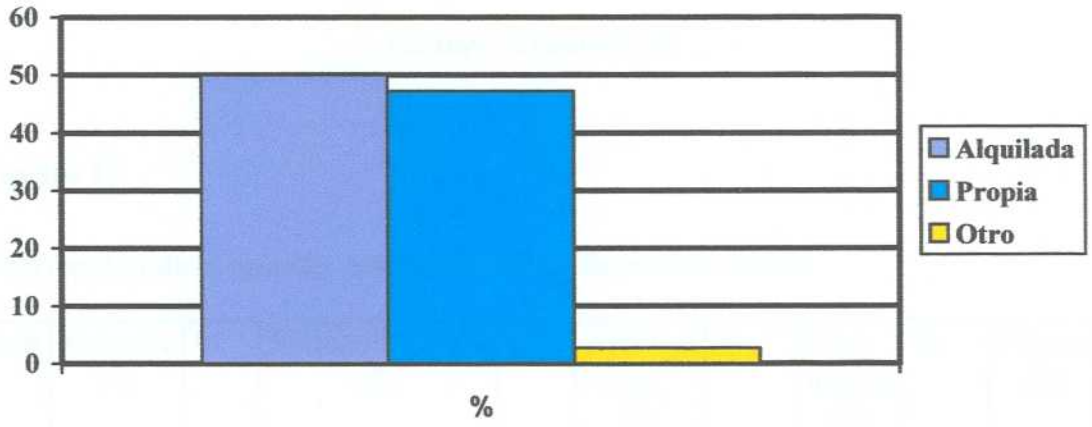

Gráfico 8. Tipo de vivienda del personal.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la consulta realizada, el tipo de vivienda del personal citado es, en primer lugar, alquilada (50%) y, en segundo lugar, propia (47,3%) y, en tercer lugar, la categoría otros abarca un 2,7%.

4.2. Descripción de las Variables

A continuación se presenta el análisis sobre los resultados obtenidos de la muestra de los empleados de enfermería de la Policlínica Santiago de León de Caracas adscritos al servicio de hospitalización, concretamente en torno a los factores incluidos en la operacionalización de las variables objeto de estudio, a saber: factores económicos (salario y compensación salarial); factores ambientales (relaciones

interpersonales, condiciones físicas del trabajo, supervisión y equipo de trabajo); factor educativo y profesional (nivel educativo con respecto al cargo, experiencia, responsabilidad, reconocimiento y logro); y por último, beneficios no monetarios (adiestramiento, seguridad y asistencia médica). La participación de cada uno de los factores indicados se grafica por separado para una mejor comprensión de los datos.

Los resultados permiten inferir que la opinión de los consultados varía según la condición de cada uno, tal como se evidencia en los cuadros número 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 y los gráficos subsiguientes.

Parte II

Factores Económicos

Cuadro 13

Distribución de la opinión con relación a la dimensión salario

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca (5)	%
1	2	2,7	1	1,35	18	24,33	23	31,08	30	40,54
2	0	0	1	1,35	6	8,11	0	0	67	90,54
3	1	1,35	0	0	7	9,46	5	6,76	61	82,43

El Cuadro 13 resume las opiniones de las personas consultadas en torno a la dimensión salario. Los datos arrojados en cada caso se grafican a continuación.

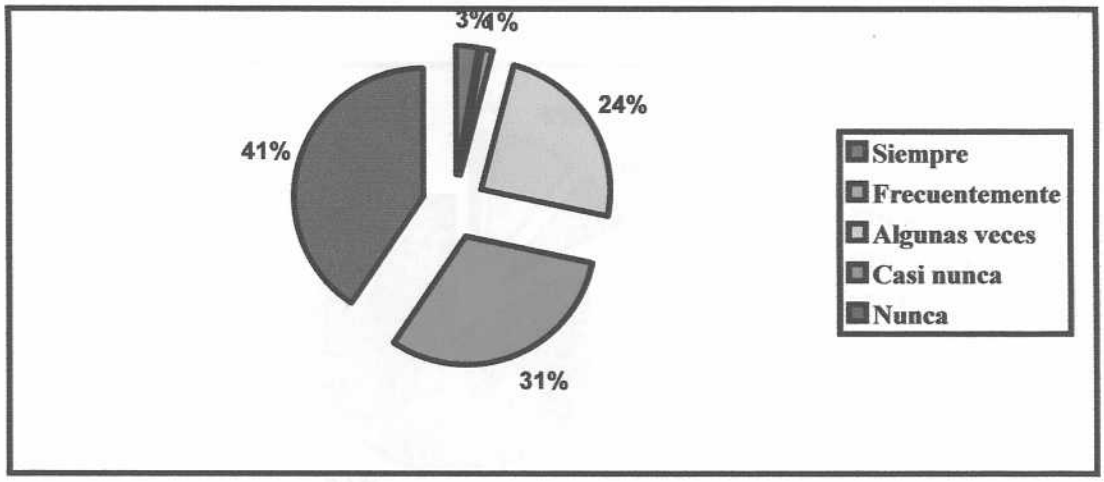

Gráfico 9. Cobertura del salario de las necesidades del hogar.

La opinión del personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas en cuanto a la cobertura del Salario de las necesidades del hogar tendió a ser negativa, ya que un 40,54% respondió que no las cubría y 31,08% casi nunca, lo cual representa más del 50% de la muestra (71,6%).

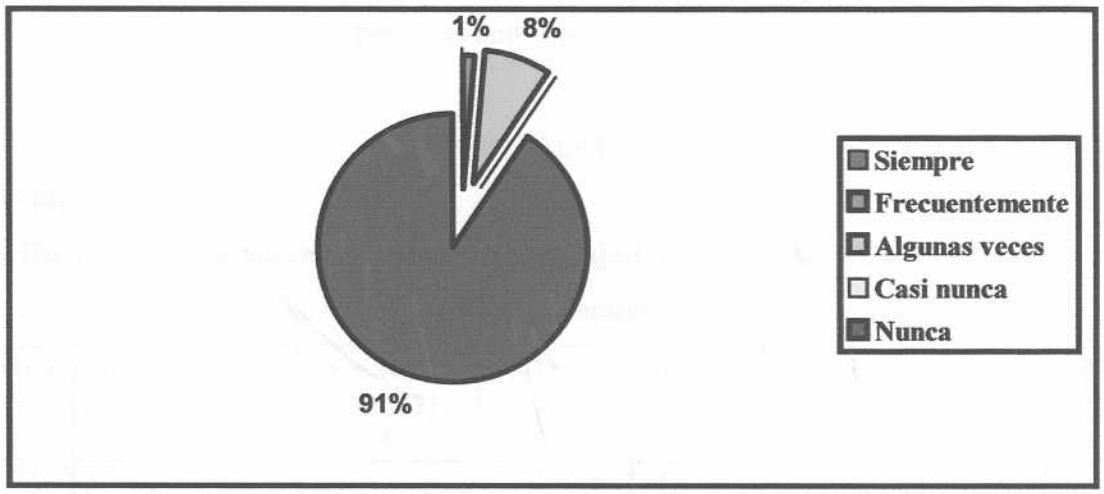

Gráfico 10. Sobresalario por el trabajo realizado.

Con relación al sobresalario recibido por el trabajo realizado, la opinión de las personas entrevistadas fue muy negativa, ya que solamente un 90,54% de ellas respondió que nunca lo recibía.

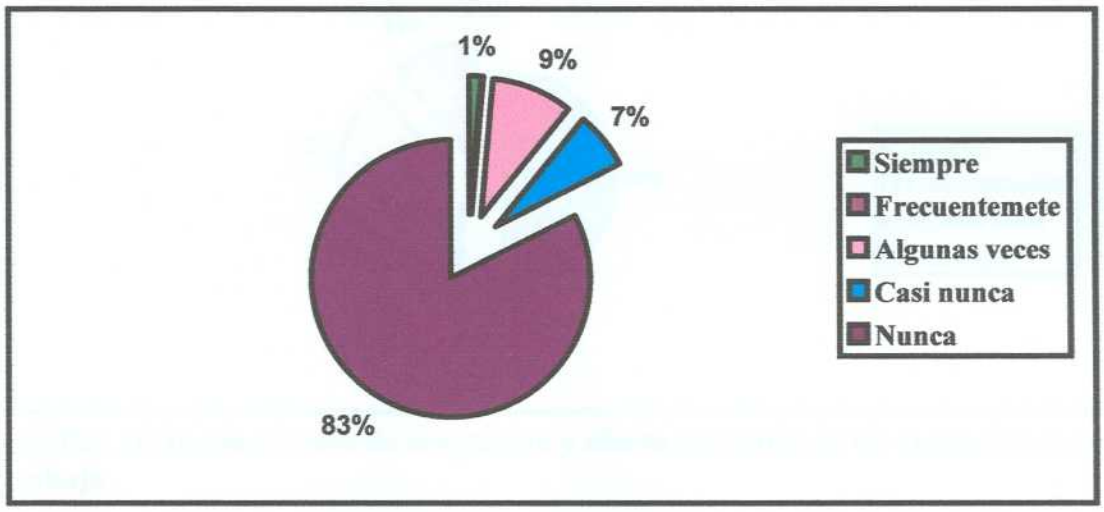

Gráfico 11. Cobertura del sobresalario de las expectativas salariales.

La opinión de los trabajadores acerca de la cobertura del sobresalario de sus expectativas salariales es muy negativa, expresado en el hecho de que un 82,43% respondió que nunca se producía esta cobertura y un 6,76% casi nunca, lo cual representa un 89,2% de las personas entrevistadas.

Factores Ambientales

Cuadro 14

Distribución de las respuestas de los trabajadores con relación a las relaciones interpersonales

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca	%
4	37	50	13	17,57	16	21,62	8	10,81	0	0
5	44	59,45	10	13,51	14	18,92	3	4,06	3	4,06
6	53	71,62	12	16,22	7	9,46	1	1,35	1	1,35

En función de la información presentada en el Cuadro número 14, que contiene los resultados obtenidos de las categorías que integran a las dimensión relaciones interpersonales, se muestra que las opiniones varían según el indicador de que se trate, tal como se indica en los gráficos siguientes.

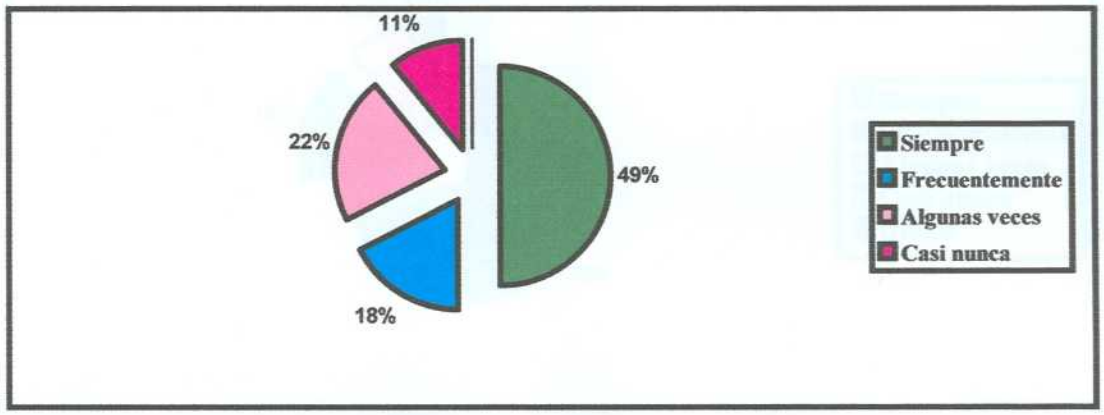

Gráfico 12. Demostración de aceptación y afecto por parte de los compañeros de trabajo

Respecto a la opinión del personal acerca de la percepción de una demostración de afecto y aceptación por parte de los compañeros de trabajo fue muy positiva, ya que el 50% de la muestra opinó que si la percibe, 21,62% algunas veces y 17, 57 % frecuentemente, lo cual constituye 89,19% de la misma.

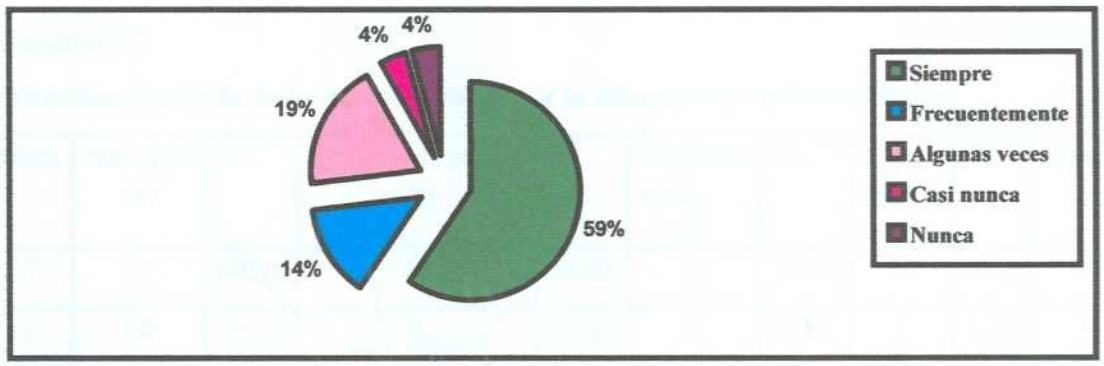

Gráfico 13.Apoyo de los compañeros de trabajo en situaciones difíciles.

Con relación a la recepción de apoyo de los compañeros de trabajo en situaciones difíciles, las respuestas de los trabajadores fueron muy positivas, debido a que un 59,45% respondió que siempre recibía apoyo, 18,92% algunas veces y 13,51%

frecuentemente, lo cual a su vez representa un porcentaje muy alto de la muestra (91,88%).

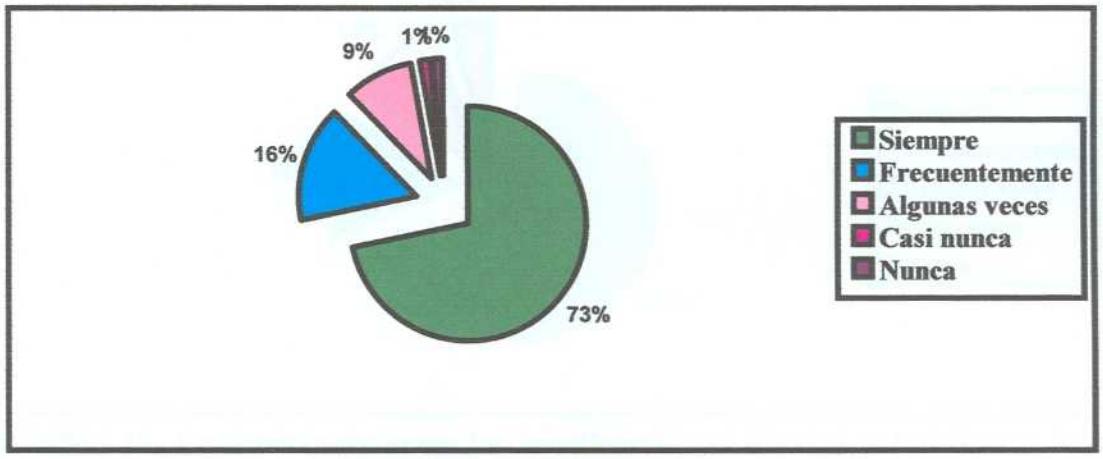

Gráfico 14. Relación existente con el jefe inmediato

En cuanto a las relaciones existentes con el jefe inmediato, la opinión de los trabajadores, al igual que, con las categorías anteriores es muy satisfactoria, ya que un 71,62% respondió que siempre tenía buenas relaciones con este, un 16,22% frecuentemente y un 9,46% algunas veces, que representa también un porcentaje alto de la muestra (96,3%).

Cuadro 15

Distribución de la opinión con relación a la dimensión ambiente físico

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca (5)	%
7	51	68,92	11	14,86	9	12,16	3	4,06	0	0
8	58	78,38	9	12,16	5	6,76	1	1,35	1	1,35
9	64	86,48	6	8,11	3	4,06	1	1,35	0	0

Como se desprende del cuadro anterior, los ítems 7, 8 y 9 del cuestionario correspondientes ambiente físico, condensan resultados diferentes, de acuerdo con las

respuestas emitidas por los sujetos del estudio. La opinión generada por ellos en cada caso en examinada en los gráficos subsiguientes:

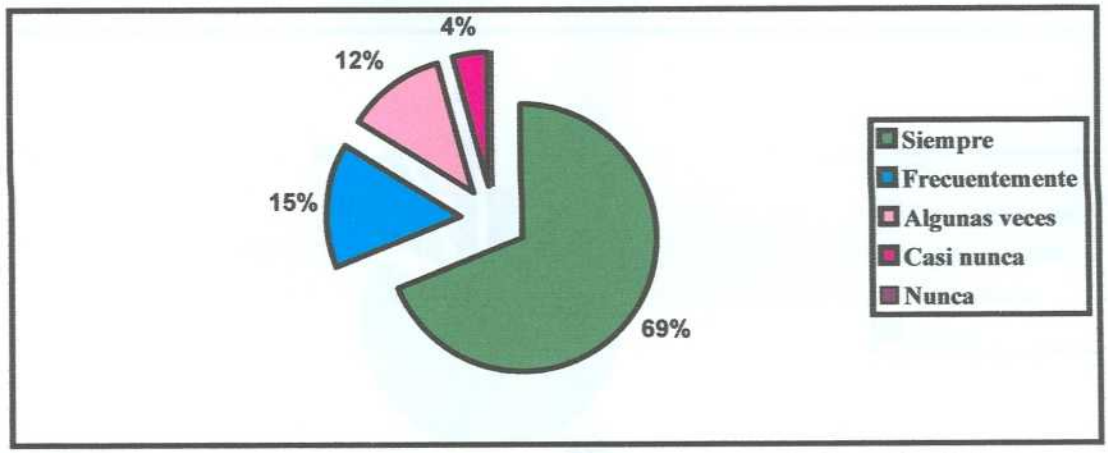

Gráfico 15. Concordancia entre las condiciones de trabajo y las labores que realiza

Las respuestas de los trabajadores con respecto al establecimiento de un equilibrio entre las condiciones físicas de trabajo y las labores que realizan fue muy positiva, debido a que un 68,92% opinó que siempre existía, un 14,86% frecuentemente y 12,16% algunas veces, que a su vez representa un 95,94%.

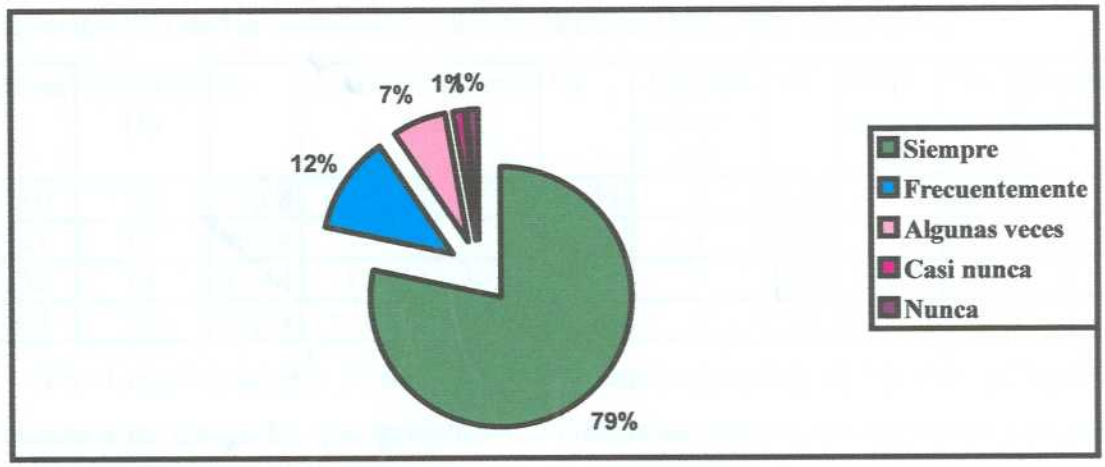

Gráfico 16. Percepción sobre el ambiente de trabajo.

La percepción de los trabajadores ante su ambiente físico de trabajo es muy buena, debido a que un 78,38% contestó que este siempre era agradable, un 12,16% frecuentemente y un 6,76% algunas veces, lo cual representa un 97,3% de la muestra.

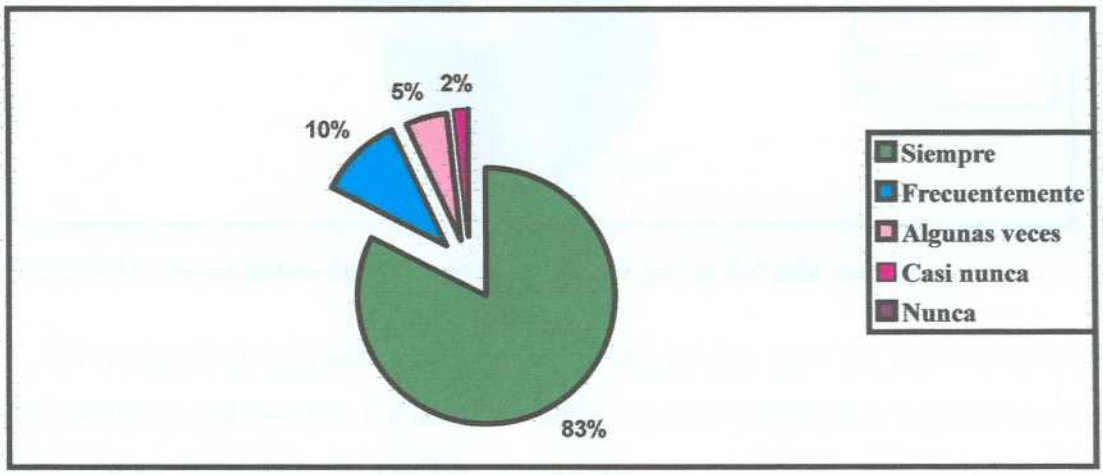

Gráfico 17. Disposición de los recursos básicos.

Con respecto a la disposición de recursos básicos (agua, electricidad, etc.) la opinión, al igual que las dos categorías anteriores fue muy positiva, debido a que un 86,48% expresó que siempre los tenían a su disposición, 8,11% frecuentemente y 4,06% algunas veces, que representa más del 50% de la muestra (98,65%).

Cuadro 16

Distribución de las respuestas con relación a la dimensión supervisión

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca (5)	%
10	56	75,68	10	13,51	5	6,76	1	1,35	2	2,7
11	67	90,54	4	5,4	3	4,06	0	0	0	0
12	61	82,44	4	5,4	7	9,46	0	0	2	2,7
13	58	78,38	10	13,52	4	5,4	1	1,35	1	1,35

En el cuadro número 16 se expresan diferentes opiniones de los trabajadores en cuanto a las categorías que estructuran la dimensión supervisión, las cuales a su vez están representadas en los siguientes gráficos: 18, 19, 20, 21.

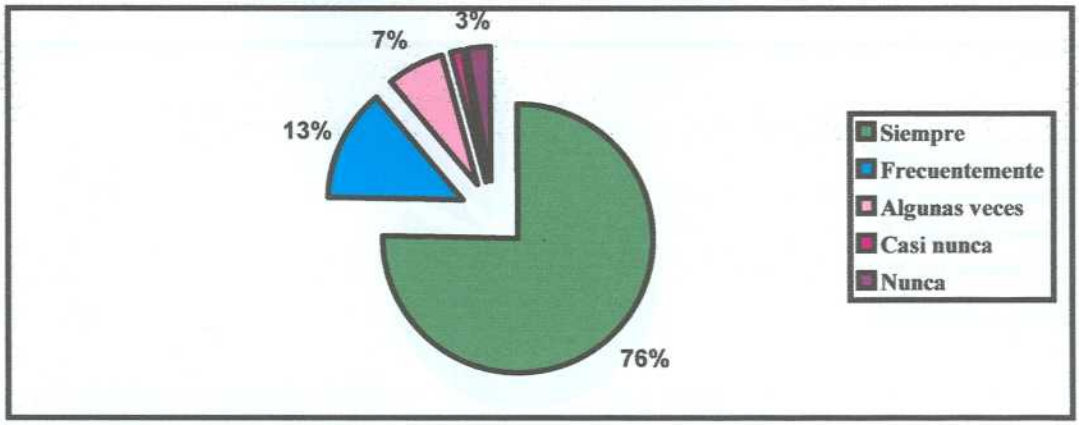

Gráfico 18. Suministro de asesoría técnica por parte del jefe inmediato

Con respecto al otorgamiento de asistencia técnica por parte del jefe inmediato la opinión de los trabajadores fue muy positiva, ya que el 75,68% de la muestra expresó que siempre la recibía, un 13,51% algunas veces y un 6,76% algunas veces, que constituye más del 50% de estos (95,95%).

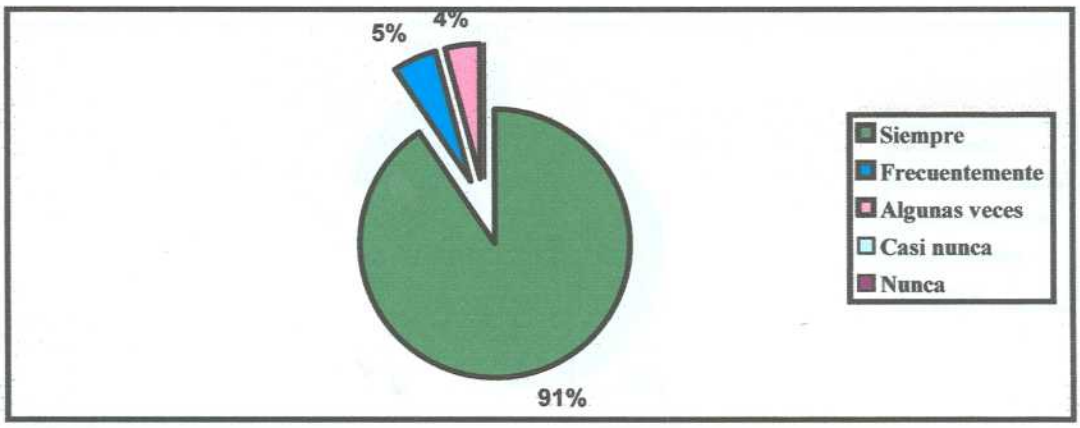

Gráfico 19. Supervisión realizada por el jefe inmediato

Las respuestas de los trabajadores que conforman la muestra fueron muy positivas en torno a la forma como era brindada la supervisión por parte del jefe inmediato. Expresado en el hecho de que un porcentaje muy alto (95,54%) expresó recibir siempre algún tipo de supervisión por parte de su jefe inmediato, 5,4% frecuentemente y 4,06% algunas veces, lo cual constituye el total de la muestra (100%).

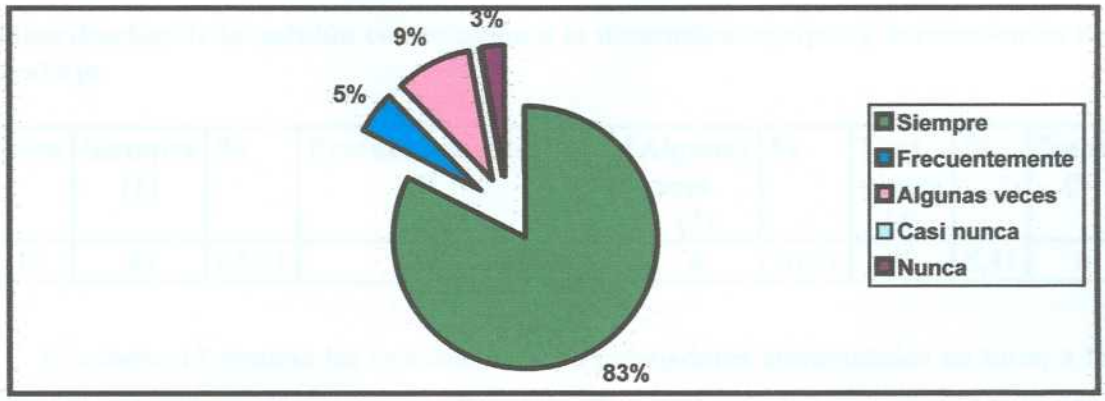

Gráfico 20. Confianza por el supervisor inmediato.

Con relación a la confianza que inspiraba el supervisor está fue muy positiva, al igual que las dos categorías anteriores, ya que un 82,44% opinó que siempre este se la inspiraba, un 9,46% algunas veces y un 5,4% frecuentemente, que constituye un porcentaje alto de la muestra (97,3%).

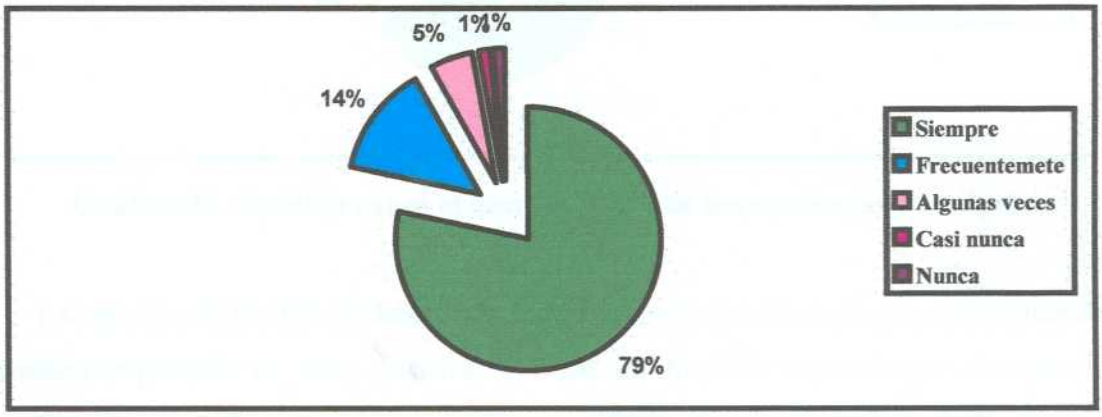

Gráfico 21. Apreciación del trabajo realizado por parte del jefe inmediato

Los trabajadores consideraron que el jefe inmediato aprecia el trabajo que ellos realizan, expresado en el hecho de que un 78,38% respondió que este siempre lo apreciaba, 13,52% frecuentemente y 5,4% algunas veces, lo cual constituye el 97,3% de las personas entrevistadas.

Cuadro 17

Distribución de la opinión con relación a la dimensión equipos y herramientas de trabajo

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca (5)	%
14	49	66,21	13	17,57	8	10,81	4	5,41	0	0

El cuadro 17 resume las opiniones de los trabajadores entrevistados en torno a la dimensión equipos y herramientas de trabajo. Los datos arrojados con relación a estas se expresa en el gráfico siguiente:

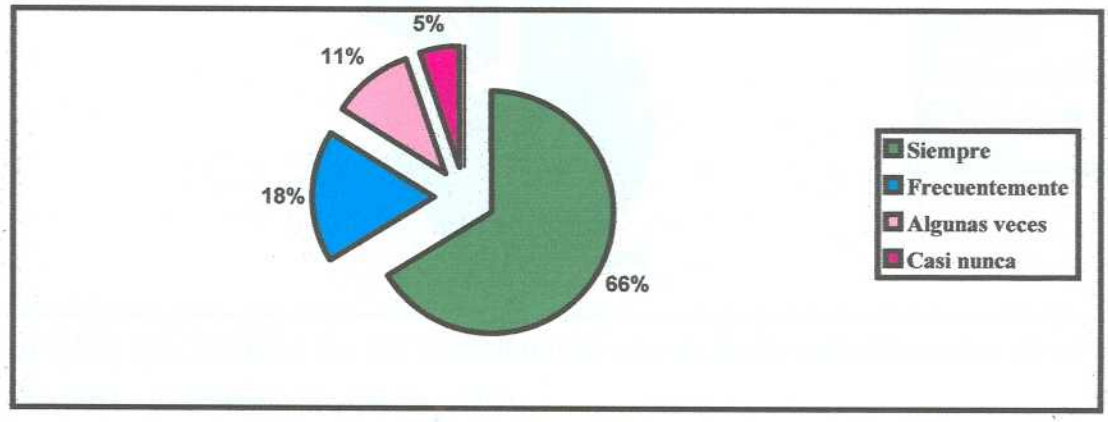

Gráfico 22. Opinión sobre el otorgamiento de herramientas y equipos.

La opinión de los trabajadores en torno a la dimensión equipos y herramientas de trabajo expresada es muy positiva, ya que un 66,21% expresó que siempre la institución otorgaba estas herramientas y equipos para la ejecución de las tareas, 17,57% frecuentemente y 10,81% algunas veces, lo cual representa más del 50% de la muestra (90,6%).

Factor educativo y profesional

Cuadro 18

Distribución de la opinión con relación a la dimensión nivel educativo

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca (5)	%
15	61	82,43	5	6,75	4	5,41	0	0	4	5,41

Los diferentes resultados obtenidos de las categorías que integran la dimensión nivel educativo presentados en el Cuadro 18 se muestran en el siguiente gráfico:

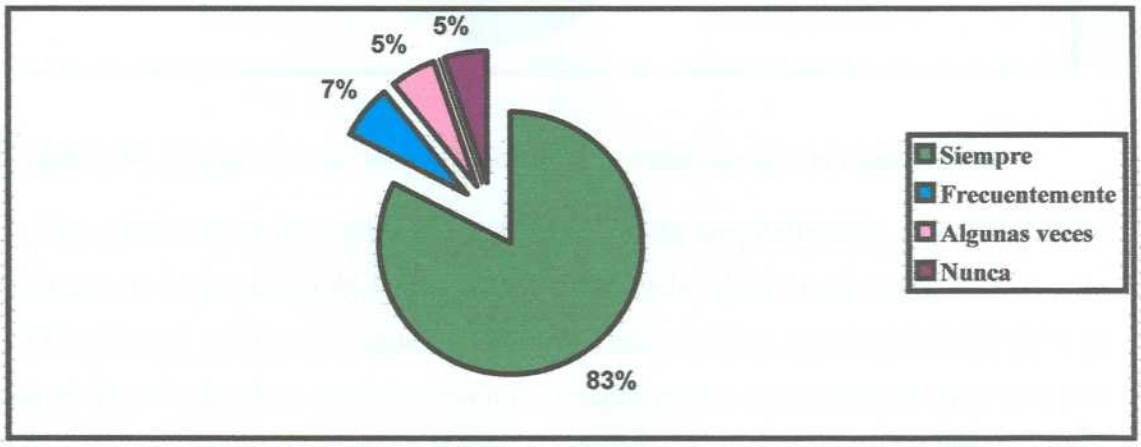

Gráfico 23. Opinión de los trabajadores acerca de la relación entre el nivel educativo y el cargo que desempeñan.

Con relación a la dimensión nivel educativo la opinión del personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León contenida en el cuadro 18 fue muy positiva, lo cual se expresa en el hecho de que un 82,43% de este personal contestó que siempre existía una concordancia entre su nivel educativo y el cargo que desempeñaba, 6,75% frecuentemente y 5,41% algunas veces, lo cual representa más del 50% de la muestra (94,6%).

Cuadro 19

Distribución de la opinión con relación a la dimensión experiencia laboral

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca (5)	%
16	69	93,24	3	4,06	1	1,35	0	0	1	1,35

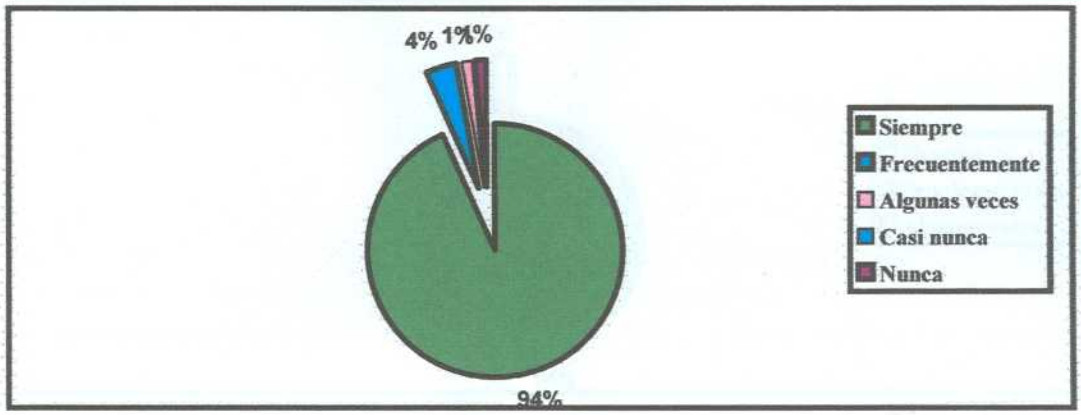

Gráfico 24. Respuestas de los trabajadores en relación con la experiencia

Las opiniones de los trabajadores del servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León acerca de la dimensión experiencia laboral expresadas en el cuadro 19 fueron muy positivas, al igual que la dimensión anterior, expresado en el hecho de que el 93,24% de ellos consideraron que siempre existía concordancia entre esta y el cargo que ocupaban dentro del servicio señalado, 4.06% frecuentemente y 1,35% algunas veces, lo cual a su vez representa el 100% de la muestra.

Cuadro 20

Distribución de la opinión con relación a la dimensión responsabilidad

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca (5)	%
17	70	94,6	2	2,7	2	2,7	0	0	0	0
18	58	78,38	12	16,21	1	1,35	0	0	3	4,06
19	71	95,95	2	2,7	1	1,35	0	0	0	0

En función de la información presentada en el Cuadro 20, que contiene los resultados obtenidos de las categorías que integran la dimensión responsabilidad, se expresa en los gráficos presentados a continuación que:

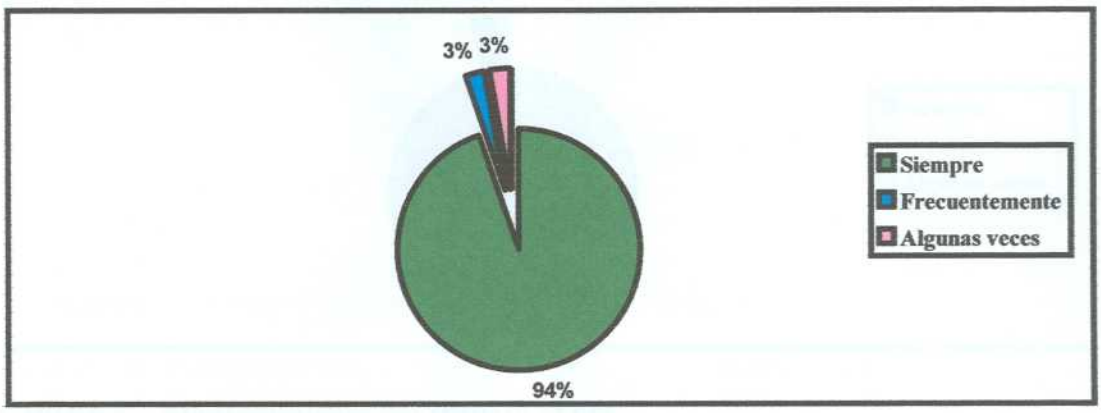

Gráfico 25. Mantenimiento del trabajo al día.

Las respuestas de los trabajadores acerca de la categoría 17 fueron muy positivas, ya que un 94,6% respondió "siempre" a esta categoría, 2,7% "frecuentemente" y 2,7% "algunas veces", que representa el 100% de la muestra de estudio.

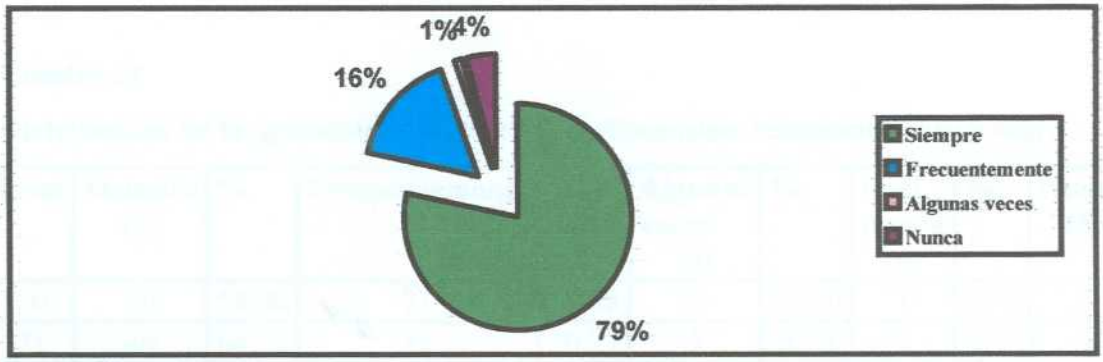

Gráfico 26. Reajuste de la ejecución de actividades a los objetivos propuestos.

La opinión de estos trabajadores con relación a la categoría 18 fue positiva, debido a que un 78,38% respondió "siempre" a esta categoría, 16,21% "frecuentemente" y 1,35% "algunas veces", lo cual constituye más del 50% de las personas entrevistadas (96,06%).

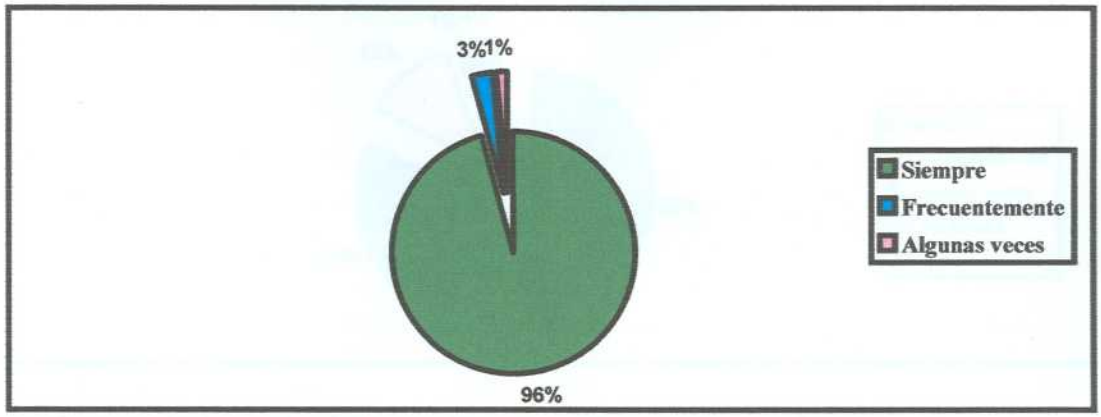

Gráfico 27. Mantenimiento del trabajo al día.

Con relación al esfuerzo invertido en el trabajo, las repuestas de los trabajadores entrevistados, al igual que las dos categorías anteriores-, tienden a ser excelentes, reflejado en el hecho de que un 95,95% contestó que siempre se esforzaba para que su trabajo quedara bien hecho, 2,7% frecuentemente y 1,35% algunas veces, que constituye el 100% de estos trabajadores.

Cuadro 21

Distribución de la opinión con respecto a la dimensión reconocimiento y logro

Ítem	Siempre (1)	%	Frecuentemente (2)	%	Algunas veces (3)	%	Casi nunca (4)	%	Nunca (5)	%
20	40	54,06	21	28,38	9	12,16	1	1,35	3	4,05
21	49	66,22	15	20,27	5	6,76	2	2,7	3	4,05
22	43	58,1	12	16,22	11	14,87	3	4,05	5	6,76
23	54	72,97	11	14,87	6	8,11	1	1,35	2	2,7

Los resultados obtenidos de la muestra del personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas sobre las categorías correspondientes a la dimensión reconocimiento y logro, representados en el Cuadro 21 se expresan en los siguientes gráficos:

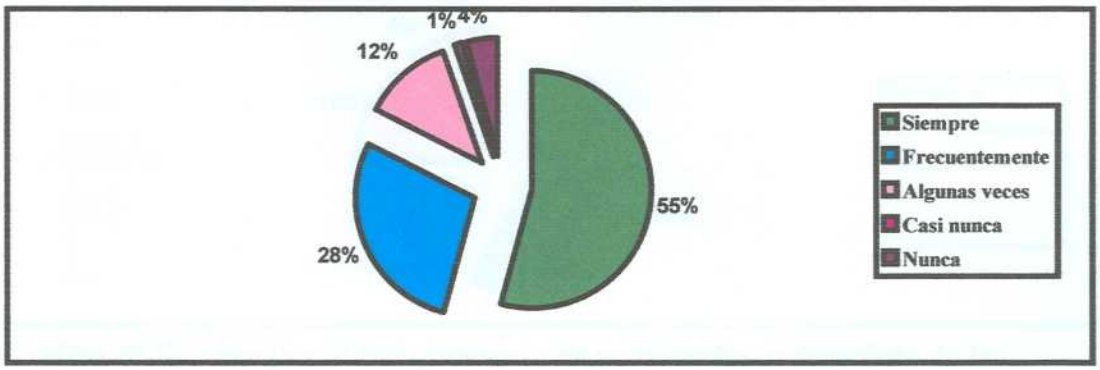

Gráfico 28. Valoración del trabajo por parte de los compañeros.

La percepción de los trabajadores encuestados ante la categoría 20, indica que un 54,06% de este personal consideró que siempre es valorado el trabajo que realiza por sus compañeros, un 28,38% frecuentemente y un 12,16% algunas veces, lo cual a su vez representa el 94,6% de la muestra del estudio.

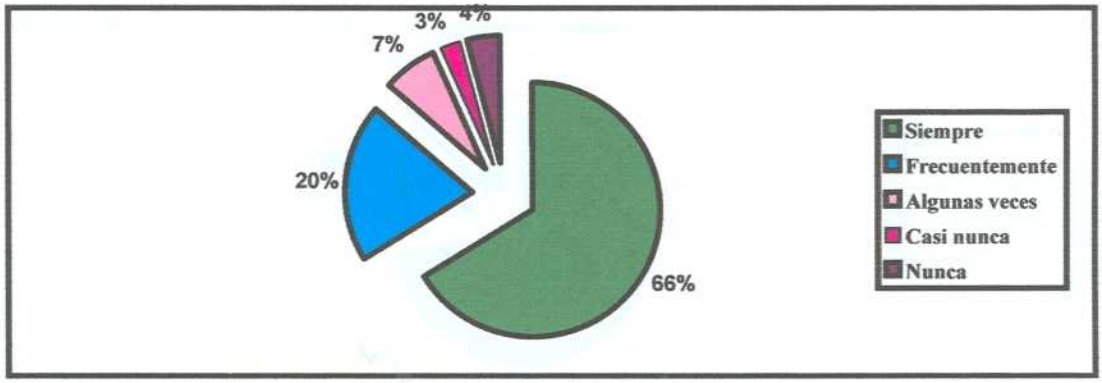

Gráfico 29. Percepción del estimulo por parte del supervisor.

Con relación al estímulo suministrado por parte del Supervisor para la realización del trabajo en forma eficiente, la percepción de los trabajadores en torno a este fue muy buena evidenciado en el hecho de que un 66,22% consideró que este siempre la realizaba, 20,27% frecuentemente y 6,76% algunas veces, que representa el 93,3% de las personas consultadas.

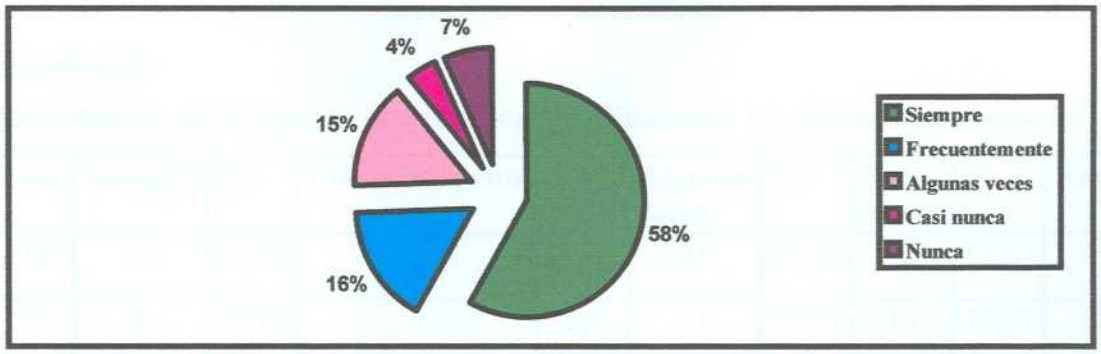

Gráfico 30.El trabajo y el cumplimiento de actividades en beneficio de la institución.

La opinión de los trabajadores sobre el permiso otorgado por sus respectivos trabajos para cumplir con actividades en beneficio de la institución fue positiva, ya que un 58,1% respondió que su trabajo siempre se lo permitía, 16,22% frecuentemente y 14,87% algunas veces, que refleja más del 50% de las personas entrevistadas (89,09%).

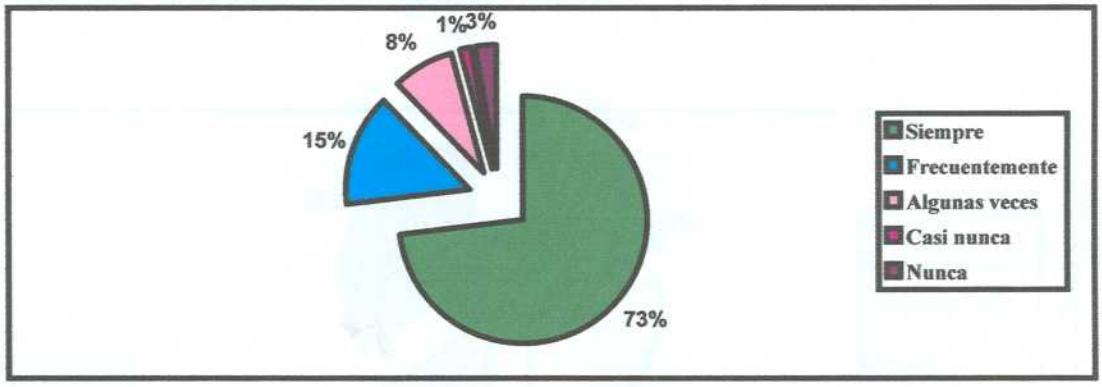

Gráfico 31.Grado de satisfacción con las funciones desempeñadas.

Los trabajadores consideraron que se sentían satisfechos con las funciones que desempeñan, ya que el 72,97% de ellos opinó que siempre se sentían realizados con estas funciones, 14,87% frecuentemente y 8.11% algunas veces, lo cual representa el 95,9% de los sujetos de la investigación.

Incentivos no monetarios

Cuadro 22.

Distribución de la opinión con relación a la dimensión incentivos no monetarios.

Ítem	Siempre	%	Frecuentemente	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%
24	13	17,57	3	4,06	21	28,38	11	14,87	26	35,13
25	8	10,81	4	5,4	11	14,87	13	17,57	38	51,35
26	9	12,16	4	5,4	8	10,81	18	24,33	35	47,3
27	23	31,08	9	12,16	10	13,51	5	6,76	27	36,49
28	10	13,51	3	4,06	7	9,46	8	10,81	46	62,16
29	1	1,35	0	0	0	0	1	1,35	72	97,3

En función de la información presentada en el cuadro 22, que contiene los resultados obtenidos sobre las categorías que integran la dimensión incentivos no monetarios, se expresa en los siguientes gráficos:

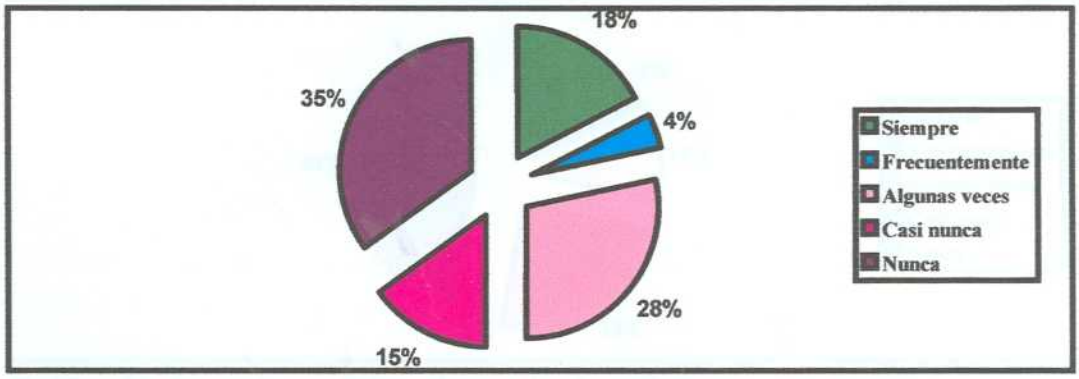

Gráfico 32. Otorgamiento de adiestramiento por parte de la organización.

La percepción por parte de los trabajadores del Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León acerca del otorgamiento de un adiestramiento que contribuya a ampliar y perfeccionar sus conocimientos fue negativa, debido a que el 35,13% de los empleados respondió nunca, el 14,87% opinó que casi nunca, cuya suma a su vez comprende el 50% de los consultados.

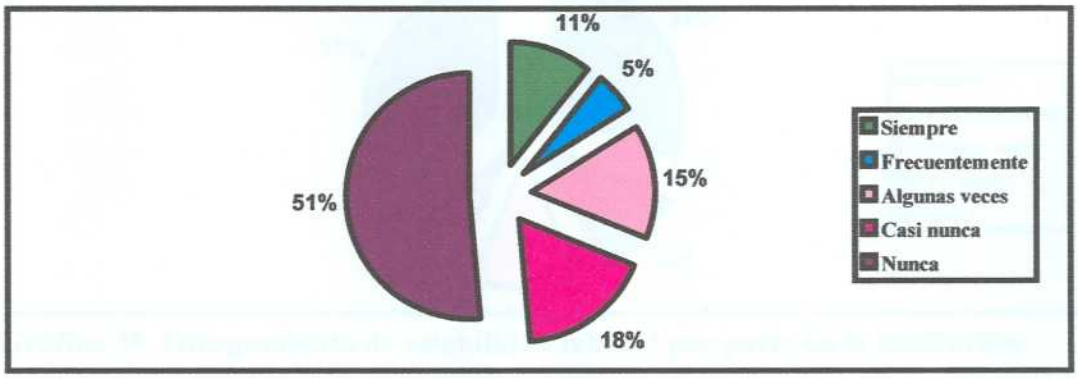

Gráfico 33. Otorgamiento de ayuda para realizar estudios por parte de la institución.

No existe satisfacción de los trabajadores, -en mayor grado que la categoría anterior-, por la ayuda que le proporciona la institución para realizar estudios, ya que un 51,35% respondió que nunca es brindada por parte de esta y 17,57% casi nunca, lo cual representa 68,92% de las personas consultadas.

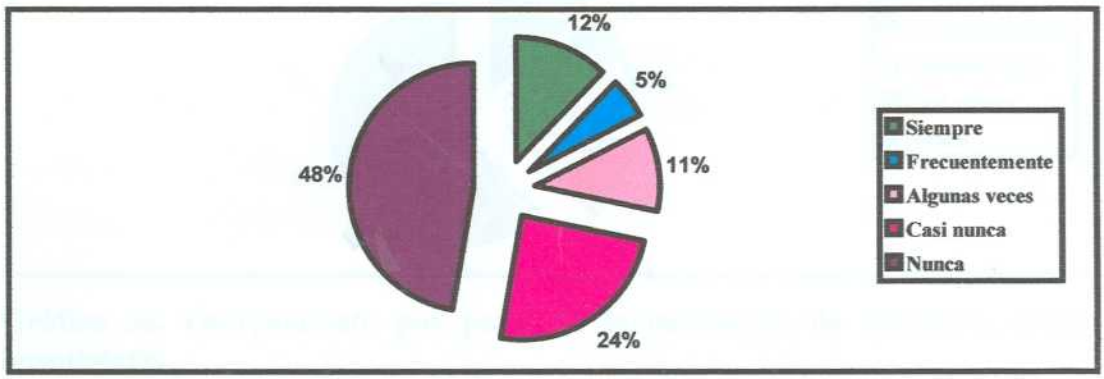

Gráfico 34. Grado de satisfacción con los beneficios no monetarios.

En cuanto a los beneficios no monetarios otorgados por la institución, la opinión de la muestra tampoco fue muy favorable, debido a que un 47,3% de los empleados respondió que nunca los percibe y un 24,33% casi nunca, lo cual representa a su vez un 71,63% de la muestra.

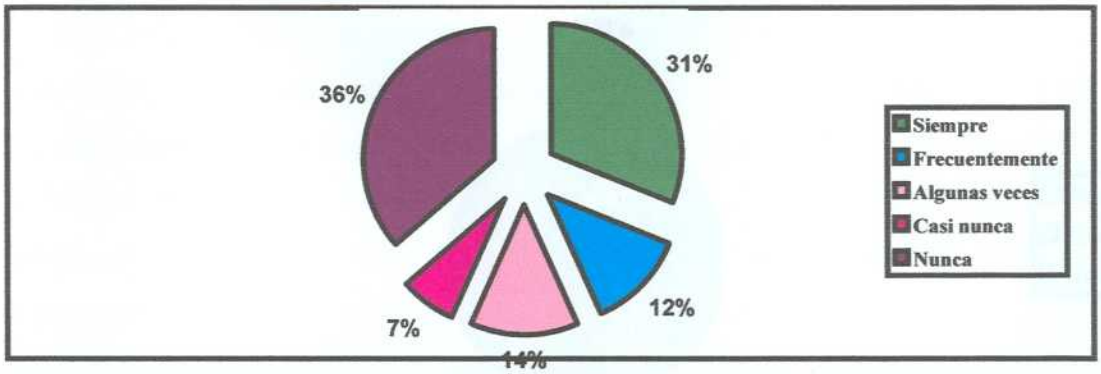

Gráfico 35. Otorgamiento de estabilidad laboral por parte de la institución.

La opinión de los trabajadores con relación a la estabilidad laboral, al contrario de las tres categorías anteriores es positiva. lo cual se expresa en el hecho de que un 31,08% contestó que la institución algunas veces le brindaba esta estabilidad, 12,16% frecuentemente y 13,51% algunas veces, cifras que representan el 56,75% de la muestra.

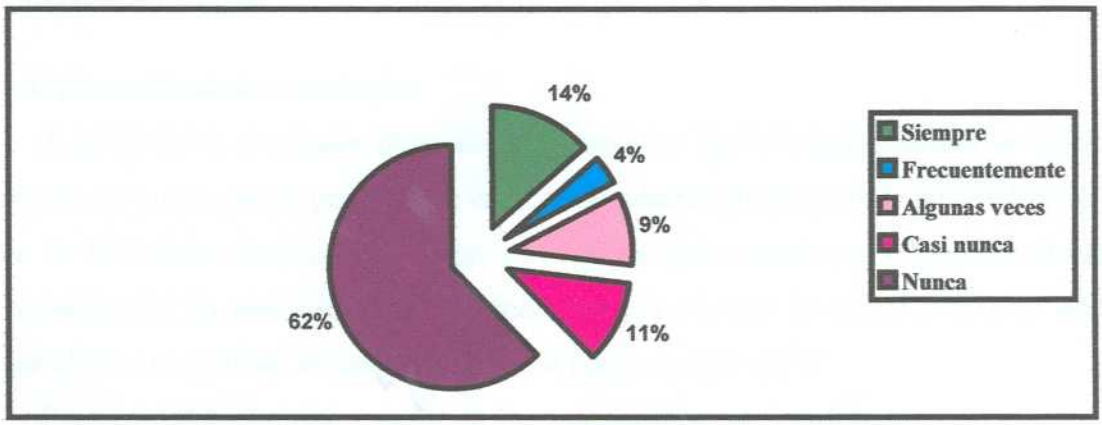

Gráfico 36. Otorgamiento por parte de la institución de asistencia medica hospitalaria.

En cuanto a la garantía de asistencia médica por parte de la institución, las repuestas con relación a esta categoría fueron muy negativas, expresado en el hecho de que más del 50% de los trabajadores entrevistados (62,16%) respondió que nunca era otorgada y 10,81% casi nunca.

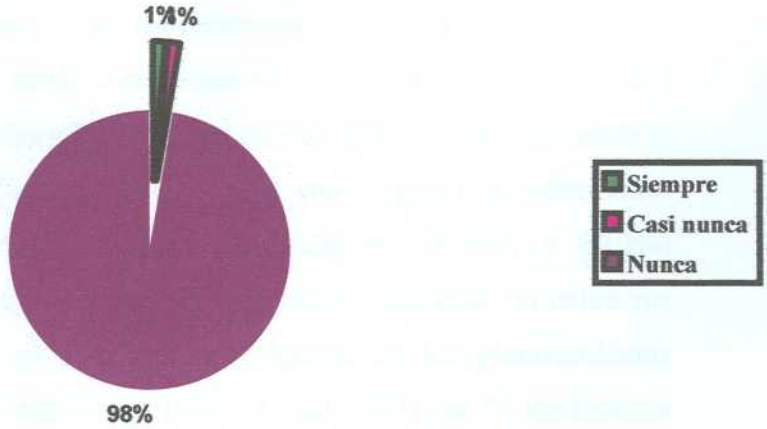

Gráfico 37.Otorgamiento de pólizas de seguro de vida por parte de la institución.

La opinión de los trabajadores sobre el otorgamiento por parte de la institución de pólizas de seguro de vida es muy negativa, ya que un 97,3% de las personas consultadas respondió que nunca les era otorgada y 1,35% que casi nunca ocurría esto en la Policlínica.

4.3. Discusión de los resultados

A partir de los resultados obtenidos en torno a los factores demográficos se infiere en primer lugar, que el personal de enfermería adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas que constituye la muestra de la investigación no está conformado únicamente por el sexo femenino (90,54%) sino por el sexo masculino, aunque en muy poca proporción (9,46%).

Por otra parte, la mayor parte de los trabajadores que constituyen este personal están principalmente casada (44,6%) o divorciada (39,19%); se trata de personas jóvenes debido a que se encuentran entre los 25 y los 45 años de edad (71,62%), aunque los que son mayores de 45 también constituyen un porcentaje importante (24,33%); tienen solamente de 1 a 5 años trabajando en la institución (44,59%); por lo general, tienen solo un hijo (31,08%) o dos (28,38%); su grupo familiar está conformado por 3 a 5 personas (49,95%) y por ultimo, su vivienda es predominantemente alquilada (50%).

Respecto a la dimensión salario, la opinión de los trabajadores adscritos al servicio de hospitalización respecto a la cobertura que le brinda el salario a las necesidades de su núcleo familiar tendió a ser negativa, ya que un 40,54 % respondió que este nunca alcanzaba a cubrirlas y 31,08% casi nunca, que a su vez representa el 71,6% de la muestra, opinión que también se repite con respecto al sobresalario debido a que más del 50% de las personas consultadas (90,54% y 89,2%) respectivamente expreso que nunca o casi nunca lo percibe y por ende no cubre sus expectativas salariales. Este hecho coincide con algunos de los planteamientos teóricos de Herzberg (citado por Chiavenato, 1994) el cual señala que "...los factores satisfactorios son periféricos y extrínsecos en relación con el cargo en sí. Aun siendo óptimos, estos factores apenas evitan la insatisfacción, pero cuando son precarios provocan insatisfacción"(p.64).

La percepción de estos trabajadores en torno a las relaciones interpersonales, - al contrario de lo que sucedió con la dimensión salario-, fue relativamente positiva debido a que un 50% contestó que los compañeros de trabajo "siempre" le demostraban aceptación y afecto, 17,57% frecuentemente, que a su vez constituye un 67,57% de estos trabajadores, pero un 21,62% respondió que esta situación se expresaba algunas veces. Por otra parte, un 59,45% opinó que siempre recibía apoyo de sus compañeros de trabajo en situaciones difíciles, y 13,51% frecuentemente, lo cual comprende el 72,96% de las personas consultadas, pero un 18,91% de ellas respondió que algunas veces recibía este apoyo y por ultimo, un 71,62% respondió que las relaciones existentes con el jefe inmediato eran siempre satisfactorias, un 16,22% frecuentemente y 9,46% algunas veces (96,3% de la muestra).

En tal sentido, conviene retomar las ideas de Herzberg (citado por Chiavenato,1996), quien señala que "...los factores higiénicos [entre los cuales se encuentran las relaciones interpersonales] son óptimos, solo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo"(p.527).

Por otra parte, la opinión de los trabajadores en cuanto al ambiente físico también fue muy satisfactoria, ya que un 68,92% consideró que "siempre" existía

concordancia entre las condiciones de trabajo y las labores que realizaba, 14,86% frecuentemente y 12,16% algunas veces, que a su vez representa un 95,94% de las personas consultadas. Asimismo, un 78,38% contestó que "siempre" su ambiente de trabajo era agradable, 12,16% frecuentemente y 6,76% algunas veces (97,3% de la muestra) y por ultimo, un 86,48% respondió que la institución disponía "siempre" de todos los recursos básicos, 8,11% frecuentemente y 4,06% algunas veces, que representa más del 50% de los trabajadores (98,65%).

Con relación a la dimensión supervisión la opinión del personal de enfermería, al igual que las dos dimensiones anteriores fue muy positiva, debido a que un total de 95,95% de este personal contestó que siempre, frecuentemente o algunas veces respectivamente recibía asesoría técnica por parte de su jefe inmediato, un total del 100% expresó que siempre, frecuentemente o algunas veces recibía supervisión por parte de este, un total de 97,3% expresó que siempre, frecuentemente o algunas veces el supervisor inmediato le inspiraba confianza y un total de 97,3% consideró que el jefe inmediato siempre, frecuentemente o algunas veces apreciaba el trabajo que realizaba.

Interesa destacar a este respecto que para Herzberg (citado por Kreitner/Kinicki, 1996) la insatisfacción laboral está asociada a este tipo de factores, vale decir, los referidos al contexto o al entorno laboral. Señala el autor que:

> ... Explícitamente la política y la administración de la compañía, la supervisión técnica, las relaciones interpersonales con su supervisor y las condiciones de trabajo son los factores mencionados más frecuentemente por los empleados que expresan insatisfacción laboral. Un individuo no experimentará insatisfacción laboral si él o ella no tiene quejas de los factores de higiene [entre los que se encuentra la supervisión] (p.165).

La percepción de este personal en cuanto a los equipos y herramientas de trabajo también fue muy positiva, ya que un 66,21% contestó que la institución "siempre" proveía de los equipos y herramientas necesarias para la ejecución de su trabajo, 17,57% frecuentemente y 10,81% algunas veces, lo cual representa más del 50% de

la muestra. Esta opinión se expresó igualmente con relación al nivel educativo al contestar un 82,43% que su grado de instrucción siempre concordaba con el cargo que desempeñaba,6,75% frecuentemente y 5,45% algunas veces y con respecto a la experiencia, ya que un 93,24% contestó que percibía que el cargo que desempeñaba "siempre" estaba acorde con su experiencia, 4,06% frecuentemente y solo 1,35%, lo cual a su vez representa el 100% de los trabajadores entrevistados.

En cuanto a la dimensión responsabilidad, la opinión de este personal la califico de excelente, debido a que un 94,6 % contestó que siempre mantenía su trabajo al día, un 78,38% expresó que siempre reajustaba la ejecución de sus actividades con la finalidad de lograr los objetivos propuestos y por último, un 95,95% respondió que siempre se esforzaba porque su trabajo quedara bien hecho.

La opinión del personal de enfermería en cuanto a la dimensión reconocimiento y logro también fue relativamente positiva, hecho que se expresa al constatar que el 54,06% de los trabajadores percibían que siempre sus compañeros valoraban su trabajo, el 28,38% de ellos sólo frecuentemente, mientras que el 12,16% respondió que algunas veces esto sucedía. Esto coincide con relación al estímulo brindado por el supervisor a los trabajadores, ya que el 66,22% de los trabajadores opinó que el supervisor siempre lo realizaba, el 20,27% frecuentemente y el 6,76%% algunas veces; el estimulo por parte de la institución a los trabajadores para que desarrollen actividades en beneficio de la institución, debido a que el 58, 1% de estos respondió que la institución estimulaba esta participación, el 16,22% frecuentemente y el 14,87% algunas veces; el grado de satisfacción con las funciones desempeñadas, ya que el 72,97% de los trabajadores respondió que siempre se sentía satisfecho con sus funciones, el 14,87% frecuentemente y el 8,11% algunas veces.

Por último, la percepción de los trabajadores sobre la dimensión incentivos no monetarios, - al contrario de las dimensiones anteriores-, es muy negativa, ya que más del 50% de los empleados expresó su inconformidad ante el adiestramiento que imparte la institución; un total de 68,92% contestó que ésta nunca o casi nunca le proporcionaba ayuda para realizar estudios; más del 50% de estos trabajadores (81,6%) no se sentía satisfecho con los beneficios no monetarios que otorgaba la

institución; y un porcentaje muy alto de estos trabajadores (56,75,16% y 98,7% respectivamente) expresó que la institución nunca o casi nunca les brindaba asistencia médica hospitalaria y pólizas de seguro de vida para ellos y su familia.

Tales resultados contrastan fuertemente con los aportes de Herzberg (citado por Davis y Newstrom, 1991) señala que "... los motivadores intrínsecos [entre los que se encuentra los incentivos no monetarios] son recompensas internas que una persona siente cuando desempeña un trabajo, por lo que existe una conexión entre el trabajo y las recompensas. Un empleado en esta situación está auto motivado"(p.126), no siendo éste el caso del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El presente trabajo centrado fundamentalmente en determinar los factores que conducen a la satisfacción laboral de personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas, permitió a través de su desarrollo elaborar el siguiente conjunto de conclusiones:

En cuanto a las determinantes personales de los trabajadores entrevistados se tiene que: el sexo, estado civil, edad, grado de instrucción, antigüedad laboral, número de hijos, conformación del grupo familiar y el tipo de vivienda influyen en cierta medida en su satisfacción laboral, debido a que por una parte, mientras más tiempo tienen trabajando en la organización, los empleados sienten una compenetración mucho mayor con su trabajo, ya que se fijan perspectivas más realistas a medida que transcurre el tiempo.

Asimismo, los trabajadores adscritos al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas con un alto grado de instrucción (T.S.U o Licenciados) tienden a manifestarse más satisfechos que los niveles inferiores (Educación Básica o Bachiller).

Con relación a las dimensiones responsabilidad, reconocimiento y logro, éstas inciden fundamentalmente en el personal de enfermería de esta Policlínica, al constituir factores motivadores o satisfactorios, los cuales según Herzberg (citado por Chiavenato, 2000) elevan la satisfacción de modo sustancial y cuando son precarios provocan insatisfacción.

Por ende, estas dimensiones se relacionan con la satisfacción laboral de manera precaria, ya que:

1. Los directivos responsables del Servicio de Hospitalización no proponen programas de desarrollo y mejoramiento profesional que permitan a los empleados adquirir nuevas habilidades y conocimientos que los conduzcan a mejorar la calidad y cantidad de trabajo.

2. La responsabilidad como factor motivador es también determinante en el logro de la satisfacción laboral, ya que el personal de enfermería algunas veces o casi nunca participa en la toma de decisiones que se llevan a cabo en el Servicio donde trabajan, situación ésta que no les brinda la oportunidad de aportar nuevas ideas que conlleven a mejorar el mismo.

3. La satisfacción laboral depende de la variable reconocimiento, debido a que la mayor parte de las veces reciben apoyo y valoración por parte de sus compañeros de trabajo y reconocimiento y estimulo por parte del supervisor inmediato.

En cuanto a las dimensiones: Salario, incentivos no monetarios, relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo, supervisión y equipos y herramientas de trabajo, nivel educativo y experiencia; éstas inciden menos marcadamente en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Policlínica. Esto se explica de manera directa a través de las ideas de Herzberg (citado por Hampton, 1994), ya que según este tales factores constituyen el ambiente de trabajo y porque conservarlos en buen orden es necesario para evitar descontentos capaces de hacer que el desempeño baje a un nivel inferior al ordinario en la jornada laboral.

Por ende, estas dimensiones se relacionan estrechamente con la satisfacción laboral de los trabajadores debido a que:

1. La dimensión salario según los resultados de la investigación determina la satisfacción laboral de estos, por cuanto expresan no recibir (nunca o casi nunca) una compensación monetaria y un sobresalario que les permita mejorar su calidad de vida, la cual incluye: vivienda, alimentación, seguridad, etc., tanto para ellos como para su grupo familiar.

2. Los empleados expresan estar insatisfechos con relación a la dimensión incentivos no monetarios, por cuanto no se les garantiza una estabilidad laboral, una buena

asistencia medica hospitalaria y pólizas de seguro de vida, para ellos y su grupo familiar y ayuda para realizar estudios.

3. En cuanto a las relaciones interpersonales, la percepción de los trabajadores –al contrario de lo que sucede con las dimensiones anteriores- es positiva debido a que consideran que siempre o frecuentemente existen buenas relaciones con el jefe inmediato, así como, colaboración por parte de los compañeros de trabajo.

4. La percepción del personal de enfermería acerca del ambiente físico de trabajo es óptima, ya que ellos en su mayoría opinan que siempre existe concordancia entre las condiciones de trabajo y las labores que realiza, así como posee todos los recursos básicos (luz, agua, ventilación, etc.).

5. La supervisión impartida en el Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas también es considerada positiva por parte de los trabajadores, hecho éste expresado en que la mayoría de ellos considera que el jefe inmediato siempre les otorga asesoría técnica y supervisión, al igual que, aprecia el trabajo que realiza.

6. Por último, las opiniones de este personal en cuanto a las herramientas y equipos de trabajo coinciden en que éstas son siempre otorgadas por la institución, lo cual permite concluir sobre la satisfacción laboral de los empleados de cara a este renglón.

5.2. Recomendaciones

Tomando como apoyo los resultados obtenidos en la investigación y sobre la base de las conclusiones expuestas, se conformó el siguiente grupo de recomendaciones dirigidas a las autoridades del servicio de enfermería de la Policlínica Santiago de León de Caracas.

1. Procurar planes de incentivos salariales para las enfermeras, los cuales servirán de competencia monetaria equivalente a una buena remuneración que les permita mejorar su calidad de vida, tanto para ellos como para su grupo familiar. Al respecto, conviene recordar los aportes de Herzberg (citado por Chiavenato, 2000), el cual expresa que los factores higiénicos "... simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios producen insatisfacción"(p.77).

2. Propiciar planes de asistencia médico – hospitalaria y pólizas de seguro de vida, que la permitan al personal y a su grupo familiar, disponer de servicios y beneficios sociales oportunos y de buena calidad.

3. Promover la realización de programas de capacitación o actualización relacionados con la práctica de enfermería, a fin de que el personal adscrito al servicio de hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas pueda ampliar y perfeccionar sus conocimientos.

4. Crear en este servicio un clima laboral más participativo, que le permita al personal de enfermería jugar un papel capital en la planificación de actividades dirigidas a mejorar la calidad de atención y humanizar la prestación de servicios de salud.

5. Establecer un sistema de reconocimientos por el desempeño realizado para alcanzar los resultados esperados, que no se limite a premios monetarios sino que también incluyan incentivos simbólicos como la publicación de los logros realizados por los trabajadores o el otorgamiento de una certificación en una ceremonia especial, al igual que, permita satisfacer la necesidad de superación del personal de enfermería y transformar a los trabajadores que conforman este personal en un grupo de trabajadores motivados por la búsqueda de logros cada vez más significativos.

6. Fortalecer la credibilidad y confianza de los trabajadores permitiéndoles a cada uno de ellos participar activamente en la identificación, análisis y solución de los problemas de sus respectivos cargos y de la sección donde trabajan, de tal manera que se hagan responsables de los cargos obtenidos.

7. Estimular la creación de cargos de enfermería claramente identificados en términos de resultados importantes para el servicio de hospitalización, en particular, y la institución en general, cuyo desempeño requiera de una amplia variedad de habilidades, conocimientos y actitudes.

8. Incrementar la capacitación continua del personal supervisorio sobre los nuevos paradigmas de la Administración de Recursos Humanos.

9. Continuar realizando investigaciones orientadas a establecer el grado de satisfacción del personal de enfermería, donde se consideren otros factores que puedan estar influyendo en el buen desempeño de sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

AÑEZ, H (1997). **Motivación de logro, actitud hacia el Cambio Organizacional. Percepción del Estrés laboral y Satisfacción laboral.** Trabajo de Investigación. Número publicado. Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo. Venezuela.

BALESTRINI, M (1998). **Cómo se elabora un proyecto de Investigación.** Caracas: Editores Asociados.

BLUM y NAYLOR, J. C (1990). **Psicología Industrial.** México: Trillas.

BRACHO de L. C (1989). **El Clima Organizacional y su Satisfacción laboral en una organización de Educación Superior.** Trabajo de Grado de Maestría. Número publicado. Universidad Simón Rodríguez. Caracas. Venezuela.

BUSTAMANTE y D'ANELLO (1992). **Memoria EVEMO.** N-4. Fundaevo. Mérida.

CHIAVENATO, I (1994). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** México: Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, I (2000) **Administración de Recursos Humanos** (Ed.rev). Colombia. Quinta Edición: Mc Graw Hill.

DAFT, R y STEERS, R (1992) **Organizaciones, comportamiento del individuo y de los grupos humanos.** México. 1er edición: Limusa.

DÍAZ de A. M (1990). **Necesidad de logro. Autoestima y Satisfacción laboral de los docentes de Educación Media, Diversificada y Profesional del Liceo " Miguel José Sanz" de Barquisimeto.** Tesis de Maestría. No publicada. Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez". Venezuela.

GONZALO ESLAVA, D (1997). **Marco de referencia.** Colombia: Red de Enfermería para América Latina.

HERNÁNDEZ, S (1993). **Metodología de la Investigación.** Mc Graw Hill.

HERNÁNDEZ S, FERNÁNDEZ C y BAPTISTA P (1991). **Metodología de la Investigación.** México: Mc Graw Hill.

KREITNER, R y KINICKI, A (1996) **Comportamiento de las Organizaciones.** Madrid: Diorki.

LARES, A (1995). **Responsabilidad legal y la situación actual del personal de enfermería en Venezuela.** Caracas.

MALAVE, J (1997). **Organizaciones: ¿Qué son? ¿Para qué sirven? ¿Cómo funcionan?.** Notas de estudio N°3. Ediciones IESA. Caracas. Venezuela.

PEREZ, E y SALOM de B. C (1992). **Las motivaciones sociales y la satisfacción laboral.** Memorias EVEMO 4. 94 – 101. Caracas. Venezuela.

ROBBINS, S (1994). **Comportamiento Organizacional.** (Ed. rev) México: Prentice Hall.

RONDON, M (2000. **Policlínica Santiago de León de Caracas S.A.** Caracas.

SABINO, C (1996). **El Proceso de Investigación** (Ed.rev). Caracas: Panapo.

SIKULA, A (1982). **Administración de Recursos Humanos en la Empresa.** México: Limusa.

TAMAYO Y Tamayo (1995). **El proceso de la investigación científica.** México: Limusa.

TORO, F (1992). **Desempeño y Productividad. Contribuciones de la Psicología Organizacional.** Colombia: Concel LTDA

TRUJILLO, J. M. (1992). **Diseño de Encuestas.** Caracas: Ediciones JMT.

VÁSQUEZ, I. (1995). **Grupos y Empresas.** México.

VILLEGAS, J (1994). **Administración de Personal.** Caracas: Vegas.

ANEXO A

El presente Instrumento tiene como propósito fundamental obtener información relevante para el estudio titulado "Grado de satisfacción laboral del personal de enfermería adscrito al Servicio de Hospitalización de la Policlínica Santiago de León de Caracas".

En tal sentido su opinión es de incalculable valor e importancia para efectos de la Investigación, ya que permitirá a la autora optar al titulo de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales.

El Cuestionario es anónimo y la información suministrada será tratada confidencialmente, por lo cual se le agradece responder las preguntas con la mayor sinceridad, sin omitirlas.

PARTE I: DATOS PERSONALES

Instrucciones

A continuación Usted encontrara una serie de aspectos referidos a datos personales. Marque con una "X" la opción que mejor refleje su respuesta en cada caso.

A) SEXO

M_____ F_____

B) ESTADO CIVIL

SOLTERO _____CASADO _____VIUDO_____ DIVORCIADO _____
OTRO _____

C) EDAD

MENOR DE 25 AÑOS _____ 25 A 35 AÑOS _____
35 A 45 AÑOS _____ MAYOR DE 45 AÑOS _____

D) GRADO DE INSTRUCCIÓN

EDUCACIÓN BÁSICA _____ BACHILLERATO _____
TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO _____
LICENCIATURA _____
OTRO _____

E) ANTIGÜEDAD LABORAL EN LA INSTITUCIÓN

MENOS DE 1 AÑO _____ 1 A 5 AÑOS _____
6 A 10 AÑOS _____ MAS DE 10 AÑOS _____

F) NUMERO DE HIJOS

1 HIJO_____ 2 HIJOS _____ 3 HIJOS_____ MAS DE 3 HIJOS _____

G) CONFORMACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR

1 A 3 PERSONAS _____ 3 A 5 PERSONAS _____
5 A 7 PERSONAS _____ MAS DE 7 PERSONAS _____

H) TIPO DE VIVIENDA:

PROPIA _____ ALQUILADA _____ OTRO _____

PARTE II: OPINIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En este apartado encontrara usted un conjunto de proposiciones relacionadas con su trabajo.

Las opciones están organizadas según una escala tipo LICKERT expresadas de la siguiente manera:

(1) Siempre

(2) Frecuentemente

(3) Algunas veces

(4) Casi nunca

(5) Nunca

Instrucciones:

Marque con una X el número seleccionado para cada una de las proposiciones del Cuestionario

ITEMS	1	2	3	4	5
1. El sueldo que percibe cubre las necesidades básicas de su hogar					
2. Recibe algún sobresalario por el trabajo que realiza					
3. El sobresalario recibido cubre sus expectativas salariales					
4. Sus compañeros le demuestran aceptación y afecto					
5. En situaciones difíciles recibe apoyo de sus compañeros de trabajo					
6. Mantiene buenas relaciones con su compañero inmediato					
7. Las condiciones de trabajo son acordes a las labores que realiza					
8. Su ambiente de trabajo es agradable					

ITEMS	1	2	3	4	5
9. La Institución dispone de los recursos básicos (agua, salud, buena iluminación, otros)					
10. Recibe asesoria técnica por parte de su jefe inmediato cuando lo requiere					
11. Recibe supervisión por parte de su jefe inmediato					
12. Su supervisor inmediato le inspira confianza					
13. Su jefe inmediato aprecia el trabajo que realiza					
14. La Institución provee de equipos técnicos y herramientas necesarias para la ejecución de las tareas					
15. Su nivel educativo esta acorde con el cargo que desempeña					
16. Los conocimientos que posee le permiten desempeñar el cargo que ocupa					
17. Mantiene su trabajo al día					
18. Reajusta la ejecución de las actividades a fin de lograr los objetivos propuestos					
19. Se esfuerza porque su trabajo quede bien hecho					
20. Sus compañeros valoran su trabajo					
21. Su supervisor lo estimula a realizar una labor de manera eficiente					
22. Su trabajo le permite cumplir actividades en beneficio de la Institución					
23. Se siente realizado con las funciones que desempeña					
24. La Institución imparte adiestramiento que contribuya a ampliar y perfeccionar sus conocimientos					
25. La Institución le proporciona ayuda para realizar estudios					
26. Se siente satisfecho con los beneficios monetarios que otorga la Institución					
27. La Institución le proporciona estabilidad laboral					
28. La Institución le garantiza asistencia medica hospitalaria					
29. La Institución le garantiza pólizas de seguro de vida para Usted y su grupo familiar					