



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
VICERRECTORADO ACADÉMICO.
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE
POSTGRADO.
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES DE SALUD.**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL
PERSONAL EN EL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.
HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RÍOS".
CARACAS, VENEZUELA. 2006.**

Presentado por:

PADRÓN DÍAZ, María del Carmen.

Para optar al título de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Asesoría:

NARVÁEZ, Beatriz

Caracas, Diciembre 2006.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
VICERRECTORADO ACADÉMICO.
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO.
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN
SALUD.**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL
PERSONAL EN EL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.
HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RÍOS.
CARACAS, VENEZUELA 2006.**

Presentado por:

PADRÓN DÍAZ, María del Carmen.

Para optar al título de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Asesoría:

NARVÁEZ, Beatriz

Caracas, Diciembre 2006.

Este trabajo especial de grado ha sido aprobado en nombre de la
Universidad Católica Andrés Bello por el siguiente jurado examinador:

Jurado (nombre y firma).

Asesor (nombre y forma).

Fecha



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
VICERRECTORADO ACADÉMICO.
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE
POSTGRADO.
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES DE SALUD.

Por medio de la presente me es grato aceptar la Tutoría de la Tesis de la Ciudadana **MARÍA DEL CARMEN PADRÓN DÍAZ**, C.I. 4.085.777, titulada **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RIOS". CARACAS, VENEZUELA. 2006**, la cual realiza para Optar al Título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud en la Universidad Católica Andrés Bello.

Atentamente,

Prof. Beatriz Narváez.
C.I. 3.824.708



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
VICERRECTORADO ACADÉMICO.
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE
POSTGRADO.
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES DE SALUD.

APROBACIÓN DEL ASESOR.

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado: **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RÍOS". CARACAS, VENEZUELA. 2006.** realizado por la **Licenciada María del Carmen Padrón Díaz. C.I. 4.085.777** para optar al grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud, considero que dicho Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, Diciembre 2006.

Prof. Beatriz Narváez.
C.I. 3.824.708

A Dios, el Todopoderoso, por hacer este sueño realidad.

A mis padres Rafael y Francisca, por su amor, enseñanzas, apoyo y comprensión en los momentos difíciles, y cuya presencia siento todavía aún cuando ya no están físicamente junto a mí.

A mi hermano Rafael, por estar siempre a mi lado cuando lo necesito.

A mis sobrinos Rafael y Luisa, por compartir conmigo su más valioso tesoro: sus hijos.

A mis sobrinos nietos Rafael Ignacio y Andrea Valentina, quienes con sus travesuras infantiles y su amor llenan mi vida de alegría.

AGRADECIMIENTOS.

Gracias a mi profesora y tutora Prof. Beatriz Narváez, por su ayuda incondicional, por brindarme sus conocimientos profundizando los míos para la elaboración de esta tesis.

A los profesores por sus enseñanzas, que contribuyeron de manera crucial en mi crecimiento profesional.

A mis amigas y compañeras de clase, quienes me ayudaron en este postgrado a no decaer en ningún momento, y así poder llegar a la meta deseada, y sobre todo a quienes conformaron mi equipo de estudio.

Al personal del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”, sin cuya colaboración hubiera sido imposible la realización de este trabajo, y en especial a mis colegas nutricionistas, por su apoyo incondicional.

INDICE

	Páginas
Índice General	i
Índice de Anexos	ii
Resumen	iii
Introducción	9
Capítulo I: El Problema.	11
1.1. Planteamiento del Problema.	11
1.2. Objetivos de la Investigación	13
1.2.1. Objetivo General.	13
1.2.2. Objetivos Específicos.	13
1.3. Justificación del Problema.	13
Capítulo II: Marco Teórico.	15
2.1. Marco Conceptual.	15
2.2. Marco Referencial.	30
Capítulo III: Marco Organizacional	35
3.1. Historia del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”.	35
3.1.1. Misión.	38
3.1.2. Visión.	38
3.2. Historia del Servicio de Nutrición y Dietética.	38
3.2.1. Misión.	39
3.2.2. Visión.	39
Capítulo IV: Marco Metodológico.	40
4.1. Tipo y Diseño de la Investigación.	40
4.2. Población y Muestra.	40
4.3. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.	41
4.4. Diseño del Instrumento.	42
Capítulo V: Análisis de los Resultados.	43
Capítulo VI: Conclusiones.	50
Bibliografía.	53
Fuentes Electrónicas.	54
Anexos.	55

INDICE DE ANEXOS.

	Página
A. Foto del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”	56
B. Mapa de ubicación del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”	58
C. Fotos del Servicio de Nutrición y Dietética.	60
D. Organigrama del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”.	63
E. Organigrama del Servicio de Nutrición y Dietética.	66
F. Flujograma del Servicio de Nutrición y Dietética.	68
G. Carta de autorización por el Comité de Ética del “Hospital de Niños“ J.M. de Los Ríos”.	71
H. Consentimiento Informado.	73
I. La Encuesta.	75

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
VICERRECTORADO ACADÉMICO.
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO.
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD.

TITULO: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS “J.M. DE LOS RÍOS”.CARACAS, VENEZUELA. 2006.

Autor: Padrón Díaz, María del Carmen.
Tutor: Narváez, Beatriz.
Fecha: Enero 2007.

RESUMEN.

El presente trabajo tiene como objetivo principal caracterizar los factores que influyen en la motivación laboral del personal en el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos” durante el 4º trimestre del año 2006. Esta investigación de tipo cuantitativo se desarrolló bajo un diseño de campo descriptivo, apoyado en una investigación aplicada evaluativa, utilizando la técnica de la encuesta para determinar la percepción de los empleados sobre los factores motivadores: fisiológicos, de seguridad, sociales, de consideración, estima y autodesarrollo (de crecimiento y desarrollo personal). La población estudiada fue todo el personal del Servicio de Nutrición y Dietética, siendo la muestra censal conformada por 46 empleados que se encontraban en el Servicio en el momento de realizar la encuesta, lo que representa el 84 % de la población total. El instrumento de recolección de datos que se utilizó durante el desarrollo de este trabajo fue la aplicación de un cuestionario. A partir del análisis de los resultados se observó que los factores que influyeron sobre la motivación laboral fueron: la remuneración, ya que el 54% opinó que era acorde a sus necesidades, si embargo otro 46% consideró que no era suficiente, el 67% afirmó haber recibido el reconocimiento a su labor por parte de sus jefes y compañeros, el 74% consideró que si hay posibilidades de progreso en su área de trabajo, y en cuanto al compañerismo, el 59% afirmó que mantenían buenas relaciones interpersonales, aunque el 41% no estuvo de acuerdo. Estos resultados conjuntamente con los obtenidos de las otras preguntas del cuestionario generaron conclusiones que sirven de insumo a la gerencia del Servicio de Nutrición y Dietética en la toma de decisiones.

Palabras claves: Motivación, motivación laboral, encuesta de motivación, Servicio de Nutrición y Dietética.

INTRODUCCIÓN.

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas; ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad; es un tema de interés para todos porque puede ser utilizada por el psicólogo, el filósofo, el educador, etc. Por ejemplo: el vendedor que se empeña en despertar en los clientes la voluntad de comprar o el padre de familia que cumple con la tarea de estimular la buena conducta de sus hijos.

El Servicio de Nutrición y Dietética es una dependencia vital y compleja en una organización hospitalaria; por tanto, se requiere de enfatizar cada vez más un sistema organizado y eficiente que permita brindar servicios de calidad. Para cumplir con los objetivos del Servicio, se requiere que la institución permita y facilite su desarrollo y que quien lidere haga ver la importancia del crecimiento en todas sus áreas, esté atento a las oportunidades, se informe de los cambios externos e impulse la transformación interna, además debe trazar la filosofía de trabajo, los objetivos y las políticas que vayan respondiendo a las necesidades, y determinar las funciones y procedimientos que deberán realizarse para lograrlo.

La motivación es de importancia en el área de la Salud; sí se aplica en el ámbito laboral, se puede lograr que en este caso en particular los integrantes del personal del Servicio de Nutrición y Dietética, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, los niños hospitalizados; si eso no es posible, al menos lo intentará.

La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

Hay que motivar a los trabajadores, tanto a los profesionales (nutricionistas), como a los obreros (auxiliares de nutrición y distribuidoras de fórmulas), para que quieran y para que puedan desempeñar satisfactoriamente su trabajo.

La Motivación Laboral es parte importante en el logro de la eficiencia empresarial, debido a que se ha descubierto que la calidad de los servicios dependen en gran parte de la persona que los brinda.

El esquema a utilizar para el desarrollo de este trabajo es el siguiente:

En el capítulo I se realiza el planteamiento del problema, se formulan las ideas o interrogantes, se establecen el objetivo general y los objetivos específicos que se persiguen en este trabajo y se presenta la justificación donde se establece la pertinencia, oportunidad, utilidad e impacto social; en el capítulo II se describe el marco teórico que incluye conceptos sobre Motivación Laboral, revisión de trabajos relacionados con el tema, y las teorías que avalan la importancia de la Motivación Laboral como recurso indispensable en el desarrollo de las organización; en el capítulo III, el marco organizacional incluye breve historia del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos” y del Servicio de Nutrición y Dietética, además de la visión y misión tanto del Hospital como del Servicio, y notas generales sobre la investigación; en el capítulo IV se describe el marco metodológico que incluye las variables y el instrumento a utilizar, el tipo y el diseño de la investigación; en el capítulo V se analizan los resultados de la encuesta realizada y en el capítulo VI se presentan las conclusiones del trabajo.

CAPITULO I.

EL PROBLEMA.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

Para el trabajador es muy importante la estimación hacia su persona o la satisfacción de alcanzar un propósito mediante la utilización de sus habilidades y el talento propio, así como obtener salarios que le permita satisfacer no solo las necesidades básicas, si no también incrementar sus recursos económicos.

El trabajador desea participar en la toma de decisiones, contribuir al desempeño de la organización de trabajo, tener la sensación de que contribuye al logro de los objetivos de la empresa, lo que indica que está interesado en el desempeño de sus labores.

La conceptualización que servirá de marco de referencia a esta investigación, enfatiza los aspectos que han provocado que la motivación laboral en los trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética haya disminuido a través de los últimos años debido al incumplimiento de índole presupuestaria, tales como aumento de las deudas pendientes, falsas promesas de pago, y se añade a esto el deterioro de los equipos que hacen aún más pesada la realización de las labores diarias.

La seguridad del personal es un aspecto que se debe controlar, se debe garantizar un ambiente seguro, agradable, ventilado, enseñarle todos los aspectos que debe tener en cuenta al realizar su trabajo de tal forma que estos no se conviertan a la larga en un problema de salud. Aún así queda la mística de trabajo, y los niños hospitalizados siguen recibiendo su alimentación. Es por ello que se requiere hacer un diagnóstico detallado de la situación e idear mecanismos por medio de los cuales los trabajadores sean recompensados o estimulados de alguna manera por las funciones que realizan.

Hay que considerar las relaciones interpersonales y el sentido de pertinencia, además de acotar que fuera del área del Servicio de Nutrición y Dietética, las ideas que estas personas puedan aportar para mejorar las condiciones de trabajo no son tomadas en consideración, lo que causa más desmotivación en las mismas. Todo este cúmulo de factores llevan a plantearse cuales son los que se pueden mejorar y así incentivar al personal a trabajar de nuevo con la misma motivación con la que se desenvolvían anteriormente. Es por ello que hay que establecer interrogantes bien definidas, como las siguientes:

¿Qué factores influyen en la motivación laboral de los trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética?

¿Cómo reconocer las diferencias individuales de cada uno de los miembros del personal del Servicio de Nutrición y Dietética?

¿Cómo encontrar el candidato idóneo para cada puesto?

¿Cuáles son las condiciones laborales actuales que inciden en la motivación del personal del Servicio de Nutrición y Dietética?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1. Objetivo General.

Analizar los factores que influyen en la motivación laboral del personal del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”, durante el período de Septiembre a Noviembre de 2006.

1.2.2. Objetivos Específicos.

Determinar los factores que influyen en la motivación laboral.

Reconocer las diferencias individuales del personal que labora en el Servicio.

Proporcionar sugerencias que permitan encontrar al candidato idóneo para cada puesto.

Analizar las condiciones laborales actuales.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Se analizarán los conceptos de la motivación y su influencia en el ambiente laboral, dentro de la institución, para dar a conocer a la comunidad hospitalaria el porque se deben realizar estos cambios. Para ello debemos considerar lo siguiente:

Pertinencia: Es pertinente realizar este trabajo basado en la motivación laboral en el Servicio de Nutrición y Dietética, porque es un área que requiere atención especial, ya que se atienden tanto a los niños hospitalizados como ambulatorios, y además el personal que allí labora pone lo mejor de sí, a pesar de no trabajar en mejores condiciones (equipos dañados, infraestructura deteriorada, poco salario, pocos reconocimientos por la labor prestada).

Oportunidad: El momento de realizar este trabajo es el presente, ya que se están llevando a cabo estudios sobre la infraestructura y los equipos que se necesitan para reacondicionar las áreas del Servicio de Nutrición y Dietética, lo cual brinda la oportunidad de mejorar la motivación laboral del personal, considerando sus necesidades, metas, expectativas referente al trabajo que desempeñan.

Utilidad: Sí se pretende lograr que los trabajadores se desenvuelvan con eficiencia se debe satisfacer las necesidades sociales que rodean su entorno laboral, tanto como sea posible, porque en la medida en que esto se cumpla mejorará la relación que exista entre ellos y nuestros usuarios más importantes que son los niños hospitalizados.

Impacto Social: Los trabajadores necesitan sentir que su trabajo tiene valor y que cuando son buenos en ello, se les aprecia sinceramente; también quieren sentirse seguros en su área de trabajo; ese bienestar personal se reflejará en sus labores y en la atención que le prestan a los pacientes y sus familiares, por lo cual estos también se benefician con la prestación de un servicio óptimo y eficiente.

Recursos Legales: Como apoyo para la realización de la investigación se utilizarán la Ley Orgánica del Trabajo, la Constitución Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de la Administración Pública. También se consultará la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente, puesto que no hay que descuidar los derechos de nuestros usuarios más importantes: los niños y adolescentes hospitalizados.

Recursos Éticos: Responsabilidad, honestidad, integridad y conciencia. El presente trabajo será puesto a consideración y revisión de la Comisión de Ética del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO.

2.1. MARCO CONCEPTUAL.

José Aceves Madaleno (2000) establece que el objeto de explicar la relación motivación-conducta, es importante partir de algunas posiciones teóricas que presuponen la existencia de ciertas leyes o principios basados en la acumulación de observaciones empíricas. Existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

1. El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.
2. El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.
3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

. Este autor analiza las teorías de la motivación haciendo una clasificación basándose en los problemas que surgen en el tratamiento sistemático de la motivación y, también, en las formas en la que estos problemas han sido tratados por los especialistas. De esta manera podremos hablar de: teorías homeostáticas, teorías del incentivo, teorías cognitivas, teorías fisiológicas, teorías humanistas. Así pues vamos a tratar cada una de las corrientes por separado para ver si podemos encontrar datos fiables sobre la motivación.

Antecedentes de la Motivación Laboral.

La Motivación Laboral surge por el año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fabricas donde decenas y centenares de personas producían los mismos productos, pero operando maquinas; los contactos simples y fáciles entre el artesano y sus auxiliares se complicaron. Había que coordinar innumerables tareas ejecutadas por un gran número de personas y cada una de ellas pensaba de manera distinta, empezaron los problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo. Surge como alternativa ante los conflictos, la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés, por mencionar algunos; es una alternativa que logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, porque en donde existen varias personas laborando, las relaciones se complican y hay que emplear la cabeza para reflexionar, decidir y comunicar.

El Psicólogo F: Dorsch, menciona que la motivación es el trasfondo psíquico e impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir. José Aceves Madaleno (2000) señala que los seres humanos actuamos siguiendo determinados móviles y buscando fines; siempre obedeciendo a motivaciones de diversos géneros. Podemos decir que la motivación es considerada como el conjunto de razones que explican los actos de un individuo o la explicación del motivo o motivos por los que se hace una acción.

En relación al tema se puede mencionar que desde 1920 la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ha luchado por el bienestar del trabajador ya que es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Prevista por el Tratado de Versalles en 1919. Tiene como objetivos principales mejorar las condiciones de trabajo; promover

empleos productivos para el necesario desarrollo social así como mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.

Conceptos de Motivación Laboral.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; es decir, la motivación nos dirige para satisfacer la necesidad; es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin, en caso contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida del interés y el significado del objetivo o lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo.

La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación. Señala Stoner (1996) que los gerentes e investigadores de la administración se han enfrentado al concepto de la motivación, ya que se tiene asimilada una idea general de lo que éste concepto abarca, pero cabe hacer hincapié en lo que piensan diversos autores con respecto a este fenómeno.

Ricardo F. Solana. (1993) define la motivación como lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en que dirección se encauza la energía.

James Stoner (1996) la define como los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido.

Harold Koontz (1998) señala que los administradores motivan a sus subordinados para que desarrollen nuevas conductas con las que se espera actúen de determinada manera.

Por último se puede resumir la motivación como un término genérico que se aplica a un amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares.

Enfoques teóricos que explican el problema motivacional.

Ninguna teoría de la motivación ha sido universalmente aceptada. En primer lugar, muchos psicólogos, dentro del enfoque del conductismo, plantearon que el nivel mínimo de estimulación hacía a un organismo se comportar de forma tal que trata de eliminar dicha estimulación, ocasionando un estado deseado de ausencia de estimulación. De hecho, gran parte de la fisiología humana opera de este modo. Sin embargo, las recientes teorías cognitivas de la motivación describen a los seres humanos intentando optimizar, antes que eliminar, su estado de estimulación. Con ello, estas teorías resultan más eficaces para explicar la tendencia humana hacia el comportamiento exploratorio, la necesidad o el gusto por la variedad, las reacciones estéticas y la curiosidad.

Para efectos de este trabajo se revisó por Internet la publicación de Cortez Fiscal, A. (2003), en la cual se realiza la revisión de las diferentes teorías que explican la Motivación Laboral. De este trabajo se toman los siguientes enunciados:

La Teoría de ERG (Existence, Relation and Growth) de Alderfer (1969) postula la existencia de tres grupos esenciales de necesidades que operan en el comportamiento humano: el grupo de necesidades de existencia, el grupo de las necesidades de relación y el grupo de las

necesidades de crecimiento. Estos tres grupos no presentan, según el autor, un comportamiento rígido en la jerarquía motivacional, de manera que pueden estar operando al unísono en un mismo sujeto.

1. La Teoría de las Tres Necesidades que D. Mc. Clelland trata de explicar los móviles de la conducta humana, ellas son: La necesidad de poder, afiliación y logro. Para el destacado profesor de la Universidad de Harvard la existencia de cada una de estas necesidades en las personas permiten caracterizar su Personalidad.

2. La Teoría de la Equidad, de J. Stacy Adams (1963) señala que la igualdad constituye el determinante de la ejecución laboral. Según el autor es el grado de justicia, de equidad, que un individuo percibe en su situación laboral, el factor más importante en el desempeño de la personalidad.

3. La Teoría de las Expectativas desarrollada por Victor A. Vroom (1993) y enriquecida por Porter, Lawer y sus colaboradores, explica que la motivación humana es el resultado de tres factores que existen y se combinan en cada individuo de múltiples maneras y determinan por ende diferentes niveles de desarrollo de la motivación. Estos factores son: la valencia o atracción, la expectativa, y los medios o herramientas.

Evidentemente estas posiciones, constituyen un fiel exponente de la importancia que históricamente se le ha conferido al problema de la determinación de los móviles internos de la esfera motivacional.

Sin embargo, lo cierto es que tradicionales o contemporáneas cada una de estas teorías tienen alguna cuestión que sin duda puede ser criticada desde una posición materialista dialéctica y aquí radica su diferencia, en tanto de modo particular enfatizan uno u otro aspecto del problema. Su

unidad radica en el hecho de que todas constituyen una alternativa que intenta dar una explicación al problema de la motivación humana y en este sentido, tienen un mérito importante para el desarrollo de toda ciencia que estudie el comportamiento humano desde cualesquiera de sus aristas.

Este enfoque de la motivación trasciende en diferentes autores de la talla de Allport, Nuttin, Rubinstein, Leontiev, Bozhovich (2000) y han sido postulados por autores como Calviño, D. González, F. González, V. González y H. Brito, entre otros.

Concebir la motivación como un subsistema conlleva toda una serie de implicaciones de carácter teórico, metodológico y práctico, toda vez que esta concepción implica la existencia de componentes que no pueden ser considerados como elementos aislados, sino que presupone concebirlos como unidades que están intrínsecamente vinculados entre sí e implica además que cada componente debe ser estudiado como una unidad en la que se reproduce a menor escala la característica general del sistema del cual forma indisolublemente parte integrante.

Así pues, constituyendo la motivación un subsistema de la personalidad, tendría que evidenciar la característica general del sistema integral. Esto es, la unidad entre lo afectivo y lo cognitivo. Por tanto esta relación tendría asimismo que ser analizada en cada una de las unidades constitutivas del subsistema motivacional.

Teoría de Taylor (1903).

Taylor en su Gestión del Cambio (1903) ve el salario como el gran (y casi el único) motivado, por lo que diseña sistemas de retribución variable a prima, en los que la máxima ganancia se obtiene con el punto de productividad que considera óptimo y que es el máximo sostenible: el más

alto que no ocasiona tal desgaste en el trabajador que no sea posible mantener en los períodos siguientes. El taylorismo generó un profundo malestar entre los trabajadores, que se opusieron a él por todos los medios a su alcance, hasta conseguir que se restringiera al máximo su aplicación.

Teoría de Elton Mayo (1920), basada en La Escuela de Relaciones Humanas.

Hacia 1920, las investigaciones sobre la sociología y la psicología industrial se desplazan hacia la ergonomía : estudiar las condiciones óptimas de confort en el trabajo. Elton Mayo descubre las necesidades sociales en el trabajo: las personas no sólo buscan comodidad y salario en su trabajo, sino que su rendimiento laboral va a venir condicionado por lo gratificadas que se sientan por el contacto con otros seres humanos en su trabajo. Las relaciones con los jefes y compañeros se consideraban clave a la hora de determinar el rendimiento laboral.

Teoría de Herzberg (1966), basada en los Factores Higienizantes y Motivadores:

F. Herzberg desarrolló la teoría de Maslow en el sentido de que existen dos tipos de motivos:

Saciables: Fisiológicos y de seguridad. Dejan de actuar como motivadores en el momento en que pasan a estar razonablemente atendidos.

Insaciables: Afecto, logro, autoestima, autorealización, de los cuales nunca tenemos bastante y, aunque estén atendidos, siguen siendo poderosos motivadores del comportamiento humano.

Herzberg profundizó en la diferenciación entre dos tipos de motivos:

- Los factores higienizantes [saciables] son causa de insatisfacción y desmotivación de los trabajadores cuando no están correctamente atendidos, pero por muy bien que se cubran, nunca llegan a generar satisfacción y motivación. Ejemplos: salario, relaciones con el jefe y con los compañeros, política y organización de la empresa, instalaciones, horario, vacaciones.
- Los factores motivadores (insaciables) son los que producen satisfacción y motivación en los trabajadores cuando están bien atendidos, y cuando no lo están, son neutros, pero no pueden provocar insatisfacción y desmotivación. Se refieren al contenido del propio trabajo en sí mismo. Ejemplos: funciones que se realizan, grado de autonomía con que se desempeñan, responsabilidad, formación, desarrollo de capacidades que aporta el puesto, iniciativa y creatividad que implica.

Motivaciones de Logro de David McClelland (1950).

Las aportaciones de McClelland al campo de la motivación laboral constituyen el paradigma vigente y no superado aún en nuestros días. La teoría de la motivación de logro es la continuación de la Ley del Efecto de Thorndike, según la cual todos buscamos obtener premios y evitar castigos.

El motivo de logro va desde la búsqueda de satisfacciones a evitar los reveses; es muy importante en puestos de mando y dirección, ya que va a condicionar decisivamente el estilo de toma de decisiones y la reacción ante las amenazas y oportunidades.

Resumen de algunas conclusiones acerca de la teoría de motivación de logro:

- Está relacionada con la autoestima, la confianza en uno mismo y la esperanza de éxito o experiencias positivas en relación con el futuro (optimismo). Las personas con alto motivo de logro creen en sí mismas y no dudan en exponerse a situaciones de resultado incierto, ya que confían en salir airoso de ellas.
- Búsqueda de situaciones de cierta incertidumbre, con probabilidad de éxito 50 y de fracaso de 50. En estas condiciones es donde más va a depender de uno mismo el resultado, por lo que el reto es máximo.
- Las personas que tienen baja motivación de logro prefieren las situaciones de probabilidades de éxito y fracaso extremas: situaciones de baja incertidumbre, en que la probabilidad de éxito sea de 90 y la de fracaso de 10 o viceversa. La razón es que el resultado se deberá más a la situación, al entorno, que a uno mismo, por lo que realmente no hay una exposición al fracaso importante.

Teoría de Shein del Hombre Complejo.

La teoría de Shein se fundamenta en:

- (a) Por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades, algunas básicas y otras de grado superior;
- (b) Las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer (por ejemplo, las necesidades básicas), otras (por ejemplo, las necesidades superiores) cambian constantemente y se reemplazan por necesidades nuevas;

- (c) Las necesidades varían, por tanto no sólo de una persona a otra, sino también en una misma persona según las diferencias de tiempo y circunstancias,
- (d) Los administradores efectivos están conscientes de esta complejidad y son mas flexibles en el trato con su personal.

Teoría de la Valencia— Expectativa de Vroom (1993).

Vroom propone que la motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras, a diferencia de las generalizaciones implícitas en las teorías de Maslow y Herzberg.

Teoría del Reforzamiento:

Es la llevada a cabo por el psicólogo B. F. Skinner. En esta se explica que los actos pasados de un individuo producen variaciones en los actos futuros mediante un proceso cíclico.

Teoría Motivacional de Maslow (1943):

Siguiendo la línea iniciada por Elton Mayo (1920), brilla con luz propia Abraham Maslow, cuya teoría de la motivación es un clásico en los textos sobre administración y dirección de empresas. Maslow realiza una taxonomía de los motivos [necesidades] humanos:

- Elementales: fisiológicas y de seguridad.
- Intermedias: estima y afecto de los demás.
- Superiores: logro, autoestima y autorrealización personal.

Según Maslow, el ser humano privado de todo estará únicamente motivado por sobrevivir (obtener comida y bebida); satisfechas estas necesidades, serán sustituidas por la seguridad (obtener abrigo, refugio y protección contra el peligro); ser estimado y querido por las demás personas y así hasta llegar a las necesidades más elevadas [autorrealización]: hacer realidad todo el potencial y la capacidad de la persona, que así llegaría al máximo desarrollo posible de sus facultades.

Resulta más difícil en nuestros tiempos cubrir las necesidades de afecto, que pasan a ser determinantes en la conducta de muchas personas y por eso son tan importantes como percibió acertadamente Elton Mayo.

Maslow, en su teoría motivacional, sugiere que las personas serían poseedoras de una tendencia intrínseca al crecimiento o autoperfección, una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo.

Maslow introduce el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana (de ahí el nombre de instintoides que Maslow les da).

La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, las cuales serían las

necesidades de autoactualización (self-actualization) y las necesidades de trascendencia.

Dentro de esta estructura cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; "un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer" (DiCaprio, 1989, pag.364). Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores - aunque lo haga de modo relativo-, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización; se pueden clasificar en:

- **Necesidades Fisiológicas.** La primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir.
- **Necesidades de Seguridad.** Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se

encontrarían la necesidad de sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Muchas personas dejan suspendidos muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad. Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada, lo que se ve en la necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas.

- **Necesidades de amor y de pertenencia:** Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.
- **Necesidades de estima.** La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria. Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio.

- **Necesidades de autoactualización o "self-actualization".** Las necesidades de autoactualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de autoactualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Uno de los medios para satisfacer la necesidad de autoactualización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y, además de realizarla, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autoactualización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. No pueden haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio; "desear ser libres para ser ellas mismas" (DiCaprio, 1989, pag.367).

Teoría del Refuerzo:

Según la teoría del refuerzo, un gerente motiva a los empleados alentándolos al comportamiento deseado y desalentándolos a los comportamientos no deseados. En esta teoría se enmarca la importancia de la recompensa a la productividad, el alto desempeño y el compromiso. Por ejemplo y a desalentar el ausentismo laboral, el deterioro del desempeño y la ineficiencias.

Todos tendemos a repetir aquellos actos por los que hemos obtenido recompensa, y evitar aquellos actos por los que hemos obtenido castigo.

¿Por qué unas personas repetimos unos comportamientos y otras repiten otros? Estas diferencias se deberán a la diversa historia de situaciones de premio y castigo que cada uno ha vivido [el aprendizaje] y también a los diferentes gustos de cada uno, que condicionan a qué recompensas es sensible cada uno y a cuáles no es sensible o lo es en menor medida [la motivación].

La motivación será aquello que hace que un estímulo sea un premio o un castigo, y en qué intensidad para una persona concreta. La íntima asociación entre la motivación y la emoción: la base de la motivación es la emoción para un sujeto que va ligada a un estímulo.

Las diferentes teorías presentadas en este capítulo de manera breve, coinciden en ver al empleado como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia.

El desarrollo de un clima organizacional que origine una motivación sostenida hacia las metas de la organización es de suma importancia por lo que se deben combinar los incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos.

Los directivos de las organizaciones tienen una gran responsabilidad en determinar el clima psicológico y social que impere en ella. Las actividades y el comportamiento de la alta gerencia tiene un efecto determinante sobre los niveles de motivación de los individuos en todos los niveles de la organización, por lo que cualquier intento para mejorar el desempeño del empleado debe empezar con un estudio de la naturaleza de la organización y de quienes crean y ejercen el principal control sobre ella.

Los factores de esta relación que tienen una influencia directa sobre la motivación de los empleados, incluyen la eficiencia y eficacia de la

organización y de su operación, la delegación de autoridad y la forma en la cual se controlan las actividades de trabajadores.

2.2. MARCO REFERENCIAL.

Después de revisar varios trabajos tanto nacionales como internacionales sobre Motivación Laboral se tomaron en consideración aquellos que poseen características y presentan situaciones similares al personal que labora en el Servicio de Nutrición y Dietética y que aportan ideas que contribuyan a la elaboración de este trabajo.

Motivación Laboral en la Empresa de Servicios.

Es un trabajo realizado por Andrea Cortés Fiscal (2003) quien realizó un análisis de las respuestas relativas a la temática de motivación laboral de los trabajadores de la Institución Pública, Servicio Estatal de Empleo, Coordinación Coatzacoalcos, México; las cuales fueron recopiladas en un formato tipo cuestionario para determinar cuales eran las condiciones motivacionales del grupo de estudio.

De los resultados obtenidos se puede concluir que el personal de la empresa se encontraba a gusto en su trabajo; Los trabajadores estaban satisfechos con su desempeño y consideraron que su trabajo era tanto agradable como satisfactorio; aunque en ocasiones lo encontraban un tanto rutinario.

A pesar de los resultados positivos también se detectó que existían deficiencias en cuanto a la motivación laboral; ya que la investigación realizada permitió determinar que existen condiciones que afectan la disponibilidad del trabajador o qué interfieren en su nivel motivacional.

Los trabajadores requirieron de mejores salarios para poder elevar su nivel de vida. Las emociones humanas abarcan el deseo de un entorno más limpio y sano; actividades culturales; disponer de tiempo libre y utilizarlo de manera agradable e ingresos que hagan posible sufragar sus diversas necesidades.

La disposición de los trabajadores para proponer nuevas ideas de mejora hacia el sistema de trabajo, permitió darles la oportunidad para participar en las decisiones de la empresa y para sugerir mejores resultados para el beneficio en común. Existían deficiencias en cuanto a la ergonomía de la estructura, ya que se pudo determinar que la estructura no cuenta con los factores básicos de bienestar en el trabajo; los cuales incluyen, servicio de agua potable, comedores, instalaciones de descanso áreas recreativas o de esparcimiento.

Estudio de la motivación y producción de un servicio de Cirugía.

Este trabajo fue realizado por el Dr. Ricardo Zúñiga Vallejos (2001). Jefe del Departamento de Cirugía del Hospital II Essalud. Talara. Piura. Perú, para determinar la relación entre Motivación y la Producción Quirúrgica de los trabajadores de ese hospital, con la finalidad de determinar el grado de motivación del personal quirúrgico e identificar los factores causales de ausencia de motivación.

La evaluación de los resultados de las encuestas a los trabajadores mostró que el porcentaje de no motivación era mayor para la variable sueldo recibido (88.59%), y en segundo lugar la no motivación por los ascensos (77.84%), esto se interpretó como que los trabajadores percibían que la cantidad de recompensas que recibían era insuficiente y que debían de recibir mas por su labor.

Los ascensos eran poco frecuentes debido a que la institución no contaba con un plan de carrera para sus trabajadores y los cargos para jefe no se sometían a concurso, siendo todos ellos dados en cargo de confianza, las encuestas dieron a conocer que estos ascensos se realizaron con rectitud y justicia.

En la sub-escala de la supervisión por el jefe inmediato superior, los ítems con mayor porcentaje de no motivación fueron: no supervisaba lo suficiente a su gente (56 %), no conocía bien su trabajo (53.84 %), no solicitaba mi opinión (25.17%).

Por último en la sub-escala de los compañeros de trabajo el mayor porcentaje de no motivación se obtuvo en el rubro les interesan pocas cosas (68.57%), no son leales (61.53%), son fáciles de convertirse en enemigos (55%). Sobre esto se menciona que la gente trabaja mucho mas que por dinero o logros tangibles y requiere también cubrir las necesidades de interacción social a través de compañeros amigables, motivo para propiciar comportamientos constructivos entre los trabajadores del hospital.

Análisis de la motivación del recurso humano. Comparación entre los servicios de cirugía del hospital Dr. Calderón Guardia y patología forense del Organismo de Investigación Judicial.

En este trabajo realizado por la Lic. Ana Marilyn Allen Norman y la Dra. Grettchen Flores Sandi se hizo una revisión de las circunstancias que motivan al personal a realizar correctamente su trabajo, las cuales eran diferentes para cada persona, y varían de acuerdo a las necesidades, valores sociales, y capacidades de cada individuo. El conocimiento básico de las necesidades de cada persona ayudó a las jefaturas a motivar a los empleados que tenían a su cargo.

Resultados.

El personal entrevistado en la Sección de Patología Forense mencionó entre los elementos satisfactores, no cumplidos: el sentido de realización (48%), el reconocimiento (48%), y la adecuada administración de personal que dé importancia a las metas y la calidad del trabajo (44%).

Un factor motivador presente en el grupo fue que eran conscientes de la responsabilidad que requiere su trabajo (92%). Aunque el 40% dijo estar motivados, todos identifican en sus respuestas elementos insatisfactores.

Entre las fuentes de insatisfacción mencionaron el salario (76%), y el poco apoyo que brindaron los grupos informales (sindicatos) a los empleados (36%). Además en el grupo de médicos 60% de ellos manifestaron que sus labores interfieren con su vida personal por el agotamiento mental y físico secundario. Factores de mantenimiento presentes son la buena relación con los compañeros (80%) y las condiciones de trabajo favorables (88%).

El grupo entrevistado comentó que el salario es insuficiente porque no compensa la responsabilidad de las labores y esto es poco valorado, los que consideraron que sus labores sí interfieren con su vida personal lo justifican en el agotamiento físico y mental que de sus obligaciones se derivan, asimismo comentan, que en la institución no hay una idea clara de la importancia del trabajo y esto hace que no haya incentivos, no se reconozcan las labores ni se dé importancia a las metas y la calidad del desempeño.

El personal entrevistado en el Servicio de Cirugías mencionó entre los elementos satisfactores, no cumplidos: el reconocimiento (52%) y la adecuada administración de personal que dé importancia a las metas y la calidad del trabajo (52%).

Factores motivadores presentes en el grupo es que son concientes de la responsabilidad que requiere su trabajo (100%) y el sentido de realización que poseen (52%).

Aunque solo el 36% indica que no se encuentra motivado con el trabajo que realiza, todos mencionan entre las fuentes de insatisfacción el salario (92%), las condiciones de trabajo (56%), la interferencia con la vida personal por el tiempo de dedicación laboral que requiere (64%), el poco apoyo que brindan los grupos informales (sindicatos) al personal (64%), y la incertidumbre sobre el puesto de trabajo (48%).

Como factor de mantenimiento se encuentra la buena relación con los compañeros (76%), lo cual influye positivamente en la realización de las labores diarias.

CAPITULO III

MARCO ORGANIZACIONAL.

3.1. Historia del Hospital de Niños "J. M. de los Ríos"

Discurría el año 1936, Santiago León de Caracas contaba con apenas 300.000 habitantes. Todavía la continuidad de los cielos capitalinos no eran interrumpidos por los rascacielos y los vehículos esperaban ansiosos la construcción de las modernas autopistas. Los caraqueños compraban sus alimentos en pequeños mercados adivinando la creación de los automercados. Para ese entonces la mortalidad infantil era de 150 y prácticamente no había médicos de niños, ni un hospital pediátrico. Tres visionarios médicos pediatras: Gustavo Machado, Pastor Oropeza y Guillermo Hernández Zozaya, comienzan a laborar en la creación de la especialidad de médicos de niños en el país, de manera paralela a la apertura de un hospital pediátrico. Casi un año después, el 2 de Febrero de 1937, finalmente el Hospital Municipal de Niños "Dr. José Manuel de los Ríos" abre sus puertas en su sede de la esquina de Pirineos; edificación que originalmente se iba destinar al funcionamiento de un cuartel militar.

El Director, ad-honorem, fue el doctor Gustavo Machado, también Jefe del Servicio de Medicina General 1, el doctor Hernández Zozaya, quedó al frente del Servicio 2 y el doctor Oropeza, del Servicio 3. Los Adjuntos fueron los doctores Ernesto Vizarrondo, Julio Murzi D'Alta, Simón Gómez Malaret, Carlos y Rafael Camejo Troconis, Lya Imber de Coronil y Luis Eloy Gámez. Posteriormente otros doctores iniciaron los diferentes servicios tales como: Servicio de Cirugía los doctores Manuel Pérez Carreño, Gutiérrez Solís y Blanco Gásperi, teniendo por adjuntos a los doctores: Fernando Rubén Coronil y Pablo Izaguirre, quienes a posteriori organizan los Servicios de cirugía y Traumatología del Hospital. El Servicio de Otorrinolaringología

fue fundado por el doctor Julio García Álvarez, teniendo por adjunto al doctor Pedro González Vera. Posteriormente el Laboratorio, el Servicio de Anatomía y el Servicio de Radiología fueron creados. El Hospital de Niños "J. M. de los Ríos" fue sede en el año 1938 del Primer Congreso del Niño, el cual sentó las bases de nuestra legislación.

La creación de la Cátedra de Puericultura y Pediatría se plantea tímidamente en 1937 con la visita de los primeros bachilleres (Carlos y Lorenzo Castillo) como parte fundamental de su preparación como futuros médicos. Pero es en 1938 que los primeros bachilleres internos fueron admitidos por los doctores Machado, Oropeza y Hernández. Algunos de estos bachilleres fueron: Gabriel Barrera Moncada, Decanio Damico, Miguel Franco y Milton López Henríquez. Pero es en 1942 cuando el Dr. Pastor Oropeza presentó el concurso para la Cátedra de Pediatría, que oficialmente se crea la Cátedra de Puericultura y Pediatría siendo sus primeros profesores los doctores Pastor Oropeza, Ernesto Vizcarrondo y Espíritu Santos Mendoza.

En el años 1958 la lucha de los médicos del Hospital de Niños "J. M. de los Ríos" logra la mudanza del Hospital al edificio que hoy ocupa, que al igual que su primera sede estaba destinado a otro fin, originalmente diseñado para el funcionamiento de la Escuela de Enfermería; remodelado para albergar tanto a médicos, enfermeras y pacientes, iniciando así la era moderna de nuestro querido Hospital. Después de su traslado a la nueva sede, en San Bernardino, en 1958, ha continuado el Hospital de Niños aquella tradición docente, tanto con alumnos de pre-grado como médicos de post-grado.

A partir de 1969, por decisión de la Facultad de Medicina y bajo la responsabilidad de la Cátedra de Pediatría de la Escuela "José M. Vargas",

se extendió la enseñanza de Pediatría para responder al imperativo demográfico y epidemiológico del país que reclama médicos con suficientes conocimientos y adiestramiento para participar, en las diversas áreas del territorio nacional, en la atención de los problemas del niño que tanta repercusión tienen en las estadísticas de morbilidad y mortalidad. Desde entonces, el estudiante de medicina inicia su contacto con el niño a nivel de 2° año, cuando estudia fisiología y desde el 4° semestre viene al hospital de Niños donde recibe enseñanza teórica y práctica en la forma progresiva, gradual e interrumpida de Puericultura, Semiología Pediátrica, Nosografía y Clínica Pediátrica e Internado Rotatorio.

Anualmente cerca de 400 estudiantes de los distintos semestres reciben esta enseñanza y cada estudiante durante los años de estudios en la Facultad de Medicina recibe un total de 1.500 horas de Pediatría, que comienzan con las nociones más elementales y concluyen en el Internado Rotatorio, concebido como ejercicio profesional. A pesar de que en el país se han ido fundando otros importantes Centros Pediátricos, el Hospital "J. M. de los Ríos" por la calidad de sus profesionales y de sus servicios sigue atendiendo niños de todo el país que acuden a él en busca de salud.

La atención del niño hospitalizado ha mejorado en el transcurso de los años. Por una mejor comprensión de las necesidades del niño, el Hospital cuenta con maestros que atienden la escolaridad de los niños; los permisos a las madres son dados para quedarse con los niños y existen técnicos que permiten al niño una sana y permanente recreación que le ayuda a curarse y a sufrir menos; grupos de damas voluntarias de la Acción Voluntaria de Hospitales y la coral del Hospital de Niños ayudan a estas tareas.

Como vemos - mucho se ha logrado- pero mucho más es necesario lograr. Las insuficiencias de toda índole son inconmensurables. Los

conocimientos son cada vez más firmes y profundos y exige como un deber prioritario y primordial al debida atención de los niños.

3.1.1. Visión:

Ser el primer Hospital Pediátrico con calidad y excelencia en la Asistencia, Docencia e Investigación.

Principal Centro de Referencia Nacional, para brindar la atención calificada a aquellos casos pediátricos más complejos y en todas las especialidades médico – quirúrgicas que no puedan ser resueltos por otros Hospitales de nivel inferior.

3.1.2. Misión:

Prestar Asistencia Médica Integral con equidad, humanidad y eficiencia a niños y adolescentes especialmente de escasos recursos económicos, así como realizar funciones de Docencia e Investigación.

3.2. Historia del Servicio de Nutrición y Dietética.

Tomando en cuenta que la Nutrición de los niños era y sigue siendo uno de los tratamientos básicos para la pronta recuperación de su salud se creó el Servicio de Nutrición y Dietética, cuando el Hospital de Niños se muda a su dirección actual. Se encuentra ubicado en planta baja frente al comedor de médicos y los ascensores y escaleras que conducen a los pisos de hospitalización.

Luego de varias remodelaciones sufridas a través de los años actualmente cuenta con las oficinas de las nutricionistas y las auxiliares de nutrición, el área de Fórmulas Lácteas, donde se preparan los diferentes tipos de leches para las diferentes patologías que presentan los pacientes, el área de Dietas Normales y Terapéuticas donde se elaboran las diversas

comidas que conforman las dietas, que van desde la completa hasta tratamientos tan complejos como lo es la dieta cetogénica para niños con status convulsivos severos.

El Servicio consta de otra cocina donde se prepara la alimentación del personal (médicos residentes, personal de guardia, etc.) y un comedor. En el sótano se encuentra el depósito donde se reciben y guardan los víveres.

El Servicio de Nutrición y Dietética está conformado por un personal que incluye cuatro Licenciadas en Nutrición y Dietética, treinta y cuatro Auxiliares de Nutrición y quince distribuidoras de Fórmulas Lácteas (distribuidas en los tres turnos).

Las Nutricionistas también ejercen funciones docentes a enfermeras, pasantes de la Escuela de Nutrición y Dietética de la UCV, incluso en los años 80, los residentes de Pediatría recibían clases sobre Nutrición.

3.2.1. Misión:

Es el Servicio responsable de la supervisión de la preparación y distribución de alimentos, que asegura el cumplimiento de las prescripciones dietéticas proporcionando a los pacientes una nutrición acorde a su patología y características individuales, y una alimentación balanceada al personal de la institución.

3.2.2. Visión:

Garantizar un servicio que suministre alta calidad en la preparación y distribución de los alimentos, cumpliendo de manera estricta las dietas normales y terapéuticas, prestando así una atención nutricional óptima a los pacientes y trabajadores, y con capacidad de formación de recursos en Nutrición, profesionales y técnicos.

CAPITULO IV.

MARCO METODOLÓGICO.

En este trabajo se realizó un análisis de las respuestas relativas a la temática de motivación laboral de los trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”; las cuales fueron recopiladas aplicando la técnica de la encuesta, para determinar cuales son las condiciones motivacionales del grupo de estudio; analizando varios puntos importantes como son: condiciones de trabajo, ambiente, infraestructura y equipos, remuneraciones, relaciones interpersonales. Se aplicó un cuestionario que fue respondido por cada miembro del personal que participó en la investigación.

4.1. Tipo y Diseño de la Investigación.

Este trabajo se clasificó como un estudio descriptivo de campo, cuyo propósito consistió en describir situaciones, eventos y hechos; lo que quiere decir como es y como se manifiesta determinado fenómeno. Se midieron, se evaluaron y se recolectaron datos sobre aspectos y componentes del fenómeno.

4.2. Población y Muestra.

Población: Es todo conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen, y sólo ellos.

En muestreo se entiende por población a la totalidad del universo que interesa considerar, y que es necesario que esté bien definido para que se sepa en todo momento que elementos lo componen.

No obstante, cuando se realiza un trabajo puntual, conviene distinguir entre población teórica: conjunto de elementos a los cuales se quiere extrapolar los resultados, y población estudiada: conjunto de elementos accesibles en nuestro estudio.

Muestra: En todas las ocasiones en que no es posible o conveniente realizar un censo, lo que hacemos es trabajar con una muestra, entendiendo por tal una parte representativa de la población. Para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, ejemplificar las características de la misma. Cuando decimos que una muestra es representativa indicamos que reúne aproximadamente las características de la población que son importantes para la investigación.

Se tomó la población total que laboraba en el Servicio de Nutrición y Dietética, que era de 46 personas para el momento en que se realizó la encuesta de la investigación. Esta población consta de personal profesional (Licenciadas en Nutrición y Dietética) y obrero (Auxiliares de Nutrición, distribuidoras de fórmulas, transportistas). Es una muestra censal, donde la población es igual a la muestra.

4.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.

Esta investigación utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta, y como instrumento de medida, el cuestionario sobre la motivación laboral.

Encuesta (Gestiopolis.com): Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el

fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Cuestionario (Gestiopolis.com): Es el instrumento de la encuesta y es un instrumento de recogida de datos rigurosamente estandarizado que operacionaliza las variables, objeto de observación e investigación, por ello las preguntas de un cuestionario son los indicadores.

Variables (Susan Pick. 1998): Se pueden definir como todo aquello que vamos a medir, controlar y estudiar en una investigación o estudio. Por lo tanto, es importante, antes de iniciar una investigación, que sepamos cuáles son las variables que vamos a medir y la manera en que lo haremos. Es decir, las variables deben ser susceptibles de medición. Variable es todo aquello que puede asumir diferentes valores, desde el punto de vista cuantitativo o cualitativo.

4.4. Diseño del Instrumento.

La encuesta constó de dos partes, en la primera se utilizó un conjunto de preguntas sobre datos descriptivos, tales como: edad, sexo, estado civil, antigüedad (variables independientes). En la segunda parte contiene las diez preguntas sobre motivación laboral que fueron ajustadas en función a lo establecido en el Servicio de Nutrición y Dietética, objeto de estudio. Se acompañaron estas preguntas con unas instrucciones generales y el instrumento se aplica en el mismo orden para todo el personal.

CAPITULO V.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

En este capítulo se expresan en forma gráfica los resultados de la encuesta sobre los factores que influyen en la motivación laboral del personal que se realizó en el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”.

TABLA N° 1. GENERO DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS “J.M. DE LOS RÍOS. 2006.

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	43	93
MASCULINO	3	7
TOTAL	46	100

FUENTE: Cálculos propios.

Se encontró predominio del género femenino en el 93% del total de la población tomada.

TABLA N° 2. ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS “J.M. DE LOS RÍOS”. 2006.

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	30	65
CASADO	13	28
DIVORCIADO	3	7
TOTAL	46	100

FUENTE: Cálculos propios.

En relación al estado civil del personal encuestado se encontró que el 65% está soltero, 28% casado y 7% divorciado.

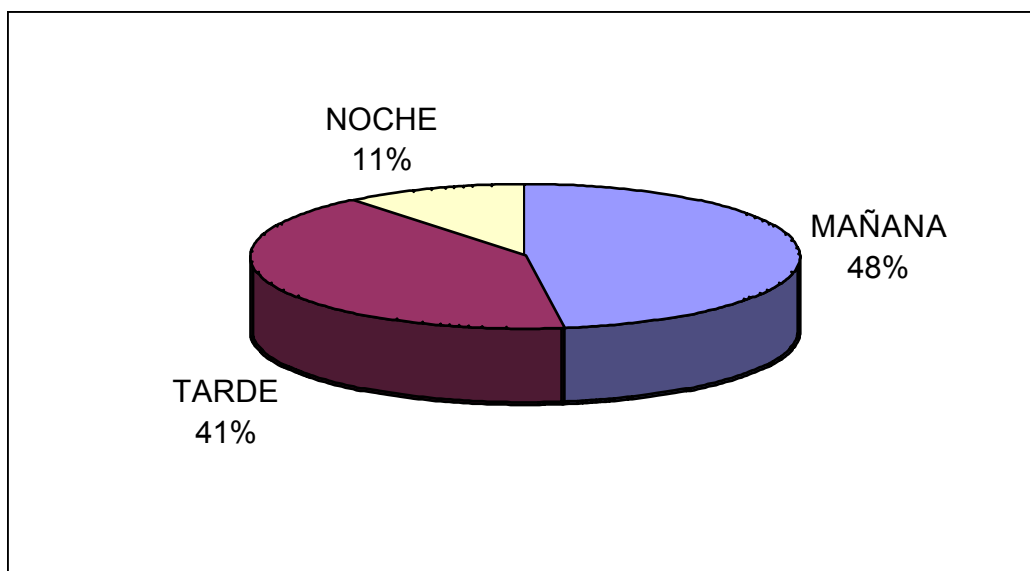
TABLA N° 3. TURNO EN LOS QUE LABORA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS “J.M. DE LOS RÍOS”. 2006.

TURNO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MAÑANA	22	48
TARDE	19	41
NOCHE	5	11
TOTAL	46	100

FUENTE: Cálculos propios.

En las jornadas de trabajo se observó que el 48% labora en el turno de la mañana, 41% en el turno de la tarde y el 11% en el turno de la noche.

GRAFICO N° 3. TURNOS EN LOS QUE LABORAN EL PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS J.M. DE LOS RÍOS.2006



FUENTE: Cálculos propios.

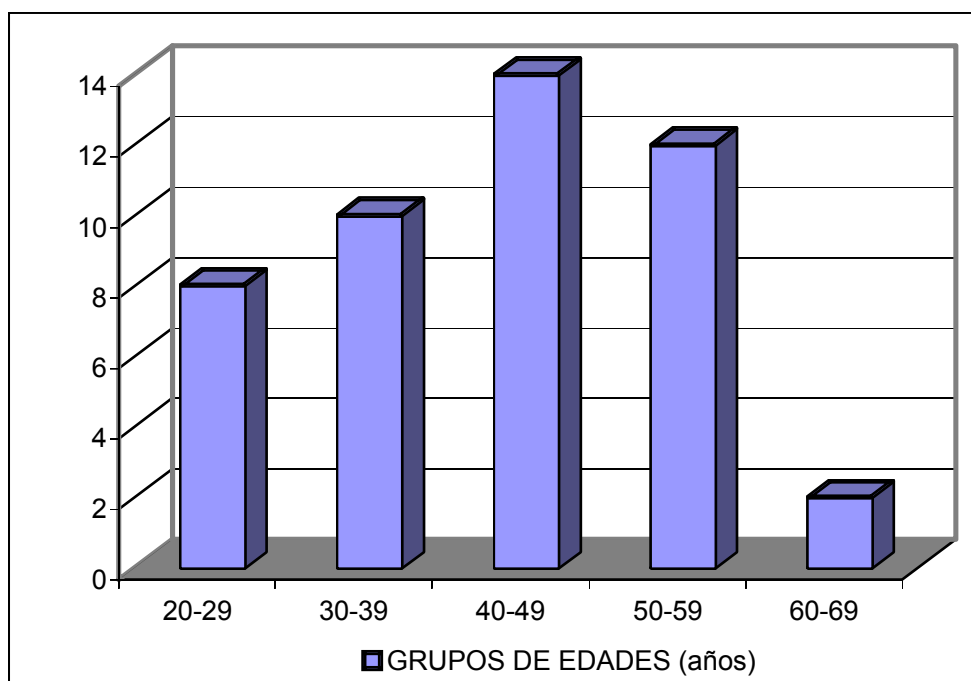
TABLA N° 4. EDAD DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS “J.M. DE LOS RÍOS”. 2006.

EDAD (en años)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20 - 29	8	17
30 - 39	10	22
40 - 49	14	31
50 - 59	12	26
60 – 69	2	4
TOTAL	46	100

FUENTE: Cálculos propios.

En relación a la edad, se encontró que el 31% de la población tiene edades entre los 40-49 años, seguida del 26% correspondiente a las edades entre 50-56 años. Cabe destacar que a pesar de que el límite para laborar en el genero femenino es de 55 años, existe en el Servicio de Nutrición y Dietética, un 4% corresponde al rango comprendido entre 60-69 años de edad.

GRAFICO N° 4. EDAD DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS J.M. DE LOS RÍOS. 2006



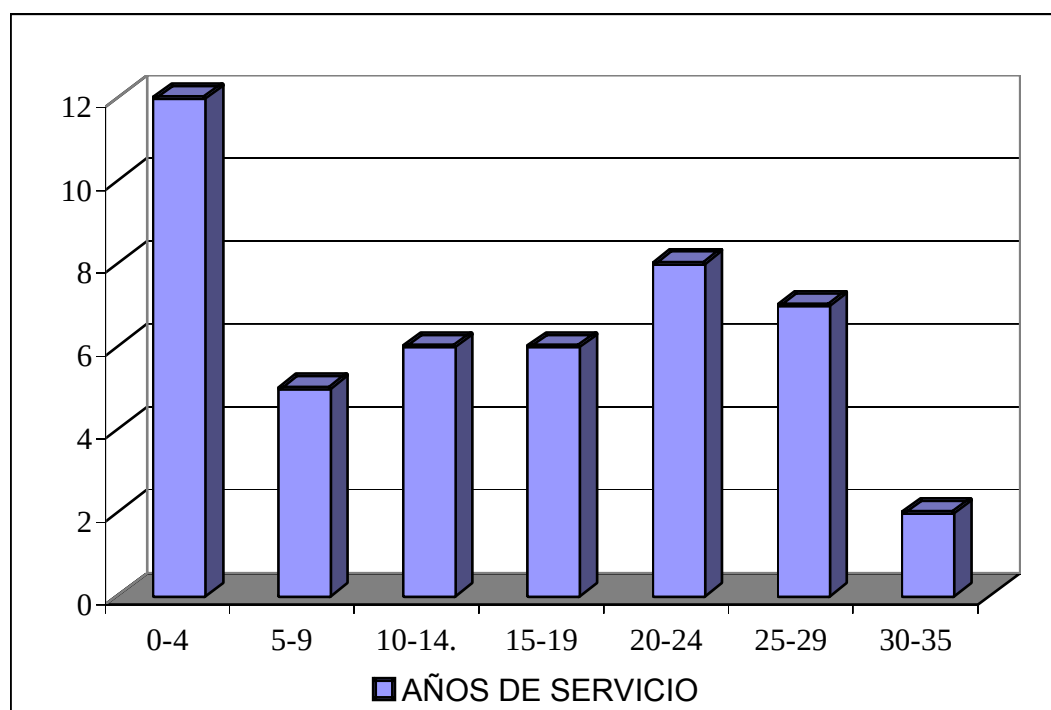
FUENTE: Cálculos propios.

TABLA N° 5. AÑOS DE SERVICIO DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS “J.M. DE LOS RÍOS”. 2006.

AÑOS DE SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 - 4	12	26
5 - 9	5	12
10 - 14	6	13
15 - 19	6	13
20 - 24	8	17
25 - 29	7	15
30 - 34	2	4
TOTAL	46	100

FUENTE: Cálculos propios.

GRAFICO N° 5. AÑOS DE SERVICIO DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS “J.M DE LOS RIOS”. 2006.



FUENTE: Cálculos Propios.

En relación a los años de servicio se observó que existe un mayor número de personal entre 0-4 de servicio (12 personas), seguida del rango entre 20-24 años de servicio (7 personas).

Resultados del Cuestionario.

Pregunta N° 1: ¿Considera que el Hospital de Niños le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?

	DATO	PORCENTAJE
SI	38	83
NO	8	17
TOTAL	46	100

El 83% del personal opinó que el plan de salud es eficiente para ellos y sus familias.

Pregunta N° 2: Respecto al período vacacional ¿cree que en el servicio de Nutrición y Dietética la gerencia es accesible a cambios que se puedan requerir en los periodos de vacaciones acordadas?

	DATO	PORCENTAJE
SI	42	91
NO	4	9
TOTAL	46	100

El 91% de las personas que contestaron la encuesta opinaron que la gerencia es accesible a cambios que se requieran en los períodos vacacionales.

Pregunta N° 3: ¿Cree que en el Servicio de Nutrición y Dietética se fomenta el compañerismo y la unión de los trabajadores?

	DATO	PORCENTAJE
SI	27	59
NO	19	41
TOTAL	46	100

El 59% de los encuestados consideraron que si se fomenta el compañerismo y la unión del personal. Otro 41% opinó que no.

Pregunta N° 4: ¿Considera que recibe un justo reconocimiento a su labor de parte de sus compañeros y jefes?

	DATO	PORCENTAJE
SI	31	67
NO	15	33
TOTAL	46	100

El 67% consideró que su labor ha recibido reconocimiento a su labor por parte de sus jefes inmediatos y compañeros.

Pregunta N° 5: ¿Considera que en el Servicio de Nutrición y Dietética se tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado?

	DATO	PORCENTAJE
SI	35	76
NO	11	24
TOTAL	46	100

Pregunta N° 6: ¿Considera que sus opiniones o sugerencias tienen cierta influencia en la toma de decisiones?

	DATO	PORCENTAJE
SI	35	76
NO	11	24
TOTAL	46	100

En las preguntas 5 y 6, el 76% del personal considera que sus opiniones son tomadas en cuenta y que ejercen influencia sobre las decisiones que se realizan en su área de trabajo.

Pregunta N° 7: ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?

	DATO	PORCENTAJE
SI	30	65
NO	16	35
TOTAL	46	100

El 65% del personal opinó que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas.

Pregunta N° 8: ¿Considera que los equipos que utiliza se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento?

	DATO	PORCENTAJE
SI	3	7
NO	43	93
TOTAL	46	100

El 93% de los encuestados consideró que los equipos utilizados no se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento.

Pregunta N° 9: ¿Considera que el salario neto recibido es acorde a su trabajo y esfuerzo?

	DATO	PORCENTAJE
SI	25	54
NO	21	46
TOTAL	46	100

En cuanto a si el salario neto recibido es acorde a su trabajo y esfuerzo, el 54% opinó que si, pero el 46% consideró que no.

Pregunta N° 10: ¿Cree que tiene posibilidad de progresar en el Servicio de Nutrición y Dietética? Si su respuesta es NO indique porque.

	DATO	PORCENTAJE
SI	34	74
NO	12	26
TOTAL	46	100

El 76% de los trabajadores consideraron que si tienen probabilidad de progresar en el Servicio de Nutrición y Dietética.

CAPITULO VI.

CONCLUSIONES.

Describiendo los factores que influyen en la Motivación Laboral del personal que labora en el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J.M. de Los Ríos”, se encontró predominio del género femenino en el 93% del total de la población entrevistada y solo el 7% correspondiente al genero masculino. (Ver tabla nº 1).

En relación al estado civil del personal encuestado se encontró que el 65% está soltero, 28% casado y 7% divorciado. (Ver tabla nº 2).

Tomando en cuenta las jornadas de trabajo, el 48% labora en el horario matutino, 41% en el horario vespertino y el 11% en horario nocturno. (Ver tabla nº 3).

En relación a la edad, el 31% del personal se encuentra entre los 40-49 años, seguida del rango correspondiente entre 50-56 años que representa el 26% de la población. Cabe destacar que a pesar de que el límite para laborar en el genero femenino es de 55 años, existe en el Servicio de Nutrición y Dietética, un 4% que corresponde al rango comprendido entre 60-69 años de edad. (Ver tabla nº 4).

Finalmente, en relación a los años de servicio se observó que existe un mayor número de personas entre 0-4 años de servicio (12 personas), seguida del rango entre 20-24 años de servicio (8 personas). (Ver tabla nº 5).

Dentro de los factores que influyen en la motivación laboral del personal del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J.M. de

Los Ríos”, se evaluó la opinión de la eficiencia del plan de salud que brinda el Hospital de Niños, encontrando que el 83% expresa que es eficiente.

En relación al período vacacional el 91% cree que la gerencia es accesible a cambios que se pueden requerir en dichos períodos.

Por otra parte, el 59% de los trabajadores opina que dentro del Servicio de Nutrición y Dietética se fomenta el compañerismo y la unión, mientras que el otro 41% opina que no, alegando que no todos los trabajadores son leales.

El 67% de la población opina que reciben un justo reconocimiento a su labor por parte de sus compañeros y jefes mientras que un 33% opina lo contrario.

También se consideró como factor influyente sobre la motivación laboral, si se toma en cuenta o no las opiniones y/o sugerencias del empleado, este factor reflejó que el 76% manifestó que sus opiniones son tomadas en cuenta mientras que el otro 24% opinó que no.

El 65% del personal opinó que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas. Sin embargo, el 35% consideró que no, ya que algunas áreas necesitan ser acondicionadas (pintura, mobiliario, etc.) para mejorar el ambiente donde laboran.

El 93% expresó que los equipos de trabajo no se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento.

Se revisó también el salario neto recibido y el 54% de la población encuestada consideró que está acorde a su trabajo y esfuerzo, mientras que

el 46% opinó que es insuficiente, alegando que no cubre las necesidades básicas para mantener a sus familias.

En cuanto a la posibilidad de progresar en el Servicio de Nutrición y Dietética el 74% opinó que si hay oportunidad de progresar, mientras que el 26% consideró que no, alegando que en su momento no se les dio la oportunidad de estudiar y superarse como sucede en la actualidad.

Los trabajadores necesitan sentir que su trabajo tiene valor y que cuando son buenos en ello, se les aprecia sinceramente; también quieren sentirse seguros en su área de trabajo; por supuesto demandan un salario adecuado al desempeño de sus actividades y poca rotación de sus puestos laborales.

Los resultados más resaltantes que se percibieron en la realización de este trabajo sobre Motivación Laboral fueron: La remuneración, el reconocimiento, el progreso y el compañerismo, herramientas fuertes, que están en el subconsciente del personal que labora en el Servicio de Nutrición y Dietética.

BIBLIOGRAFÍA:

- BallestrinI, Mirian. 2000) Como se elabora el proyecto de investigación. Venezuela. 6ª edición. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Blanchard, Ken; Randolph, Alan (2005). Trabajo en Equipo. Barcelona. Ediciones Deusto.
- Chiavenato, Idalberto. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. 5ª edición. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Kaufman, Roger; Stone, Bruce (1987). Guía práctica para la planificación en las organizaciones. México. 1ª edición. Editorial Trillas.
- Pick, Susan; López, Ana Luisa (1998). ¿Cómo investigar en Ciencias Sociales?. México. Editorial Trillas
- Robbins, Stephen P. (2004). Comportamiento Organizacional; Reimpresión México. 10ª edición.
- Santalla Peñalosa, Zuleyma (2003). Guía para la elaboración formal de reportes de investigación. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Publicación UCAB.
- Toro, Julio Ernesto: Hospital y Empresa. Hospital Universitario San Vicente de Paul. Medellín – Colombia.

FUENTES ELECTRÓNICAS:

- Allen Norman, Ana Marilin, Flores Sandí, Grettchen (1998). Análisis de la motivación del recurso humano. Comparación entre los servicios de cirugía del hospital Dr. Calderón Guardia y patología forense del Organismo de Investigación Judicial. Obtenido el 10 de junio de 2006. cabarca@racsa.co.cr de la página web www.monografias.com.

Cortés Fiscal, Andrea (2003). Motivación Laboral en la Empresa de Servicios.

Obtenido el 10 de junio de 2006. famfiscaldlc@prodigy.net.mx de la página web www.monografias.com.

Moreno, Miguel (s/fecha). La motivación y su influencia en el ámbito laboral.

Obtenido el 9 de junio de 2006. mmdeleon@sinfo.net de la página web www.monografias.com.

www.elrincondelvago.com

www.gestiopolis.com

www.monografias.com

www.motivación.com

ANEXOS

ANEXO A.

FOTO DEL HOSPITAL DE NIÑOS “J.M DE LOS RIOS.

ANEXO A.

HOSPITAL DE NIÑOS “J.M. DE LOS RIOS”.

AV. VOLLMER. SAN BERNARDINO.

CARACAS.



ANEXO B.

MAPA DE LA UBICACIÓN DEL HOSPITAL DE NIÑOS
“J.M. DE LOS RÍOS”.

ANEXO B.

UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RIOS"



ANEXO C.

FOTOS DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.

ANEXO C.

SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.



ENTRADA DEL SERVICIO DE NUTRICION Y DIETETICA



ANEXO D.

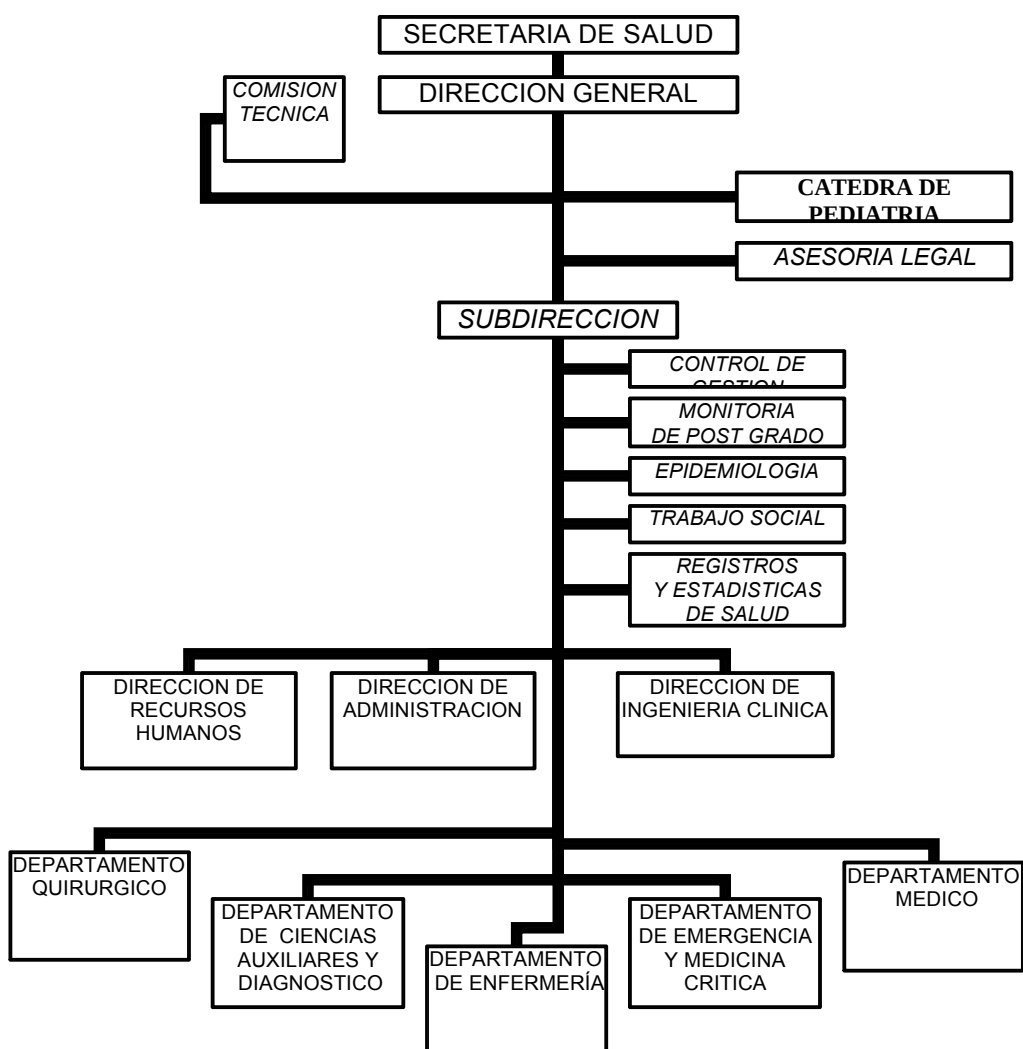
ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE NIÑOS “J.M. DE
LOS RÍOS”

ANEXO D.

ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RÍOS"

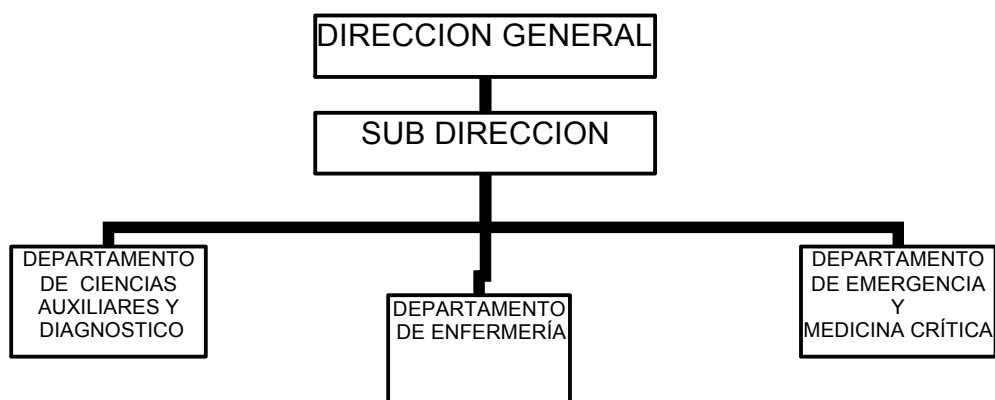


REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ALCALDIA MAYOR
SECRETARIA DE SALUD
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2006
HOSPITAL DE NIÑOS "J.M DE LOS RIOS"





REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ALCALDIA MAYOR
SECRETARIA DE SALUD
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2006
HOSPITAL DE NIÑOS "J.M DE LOS RIOS"

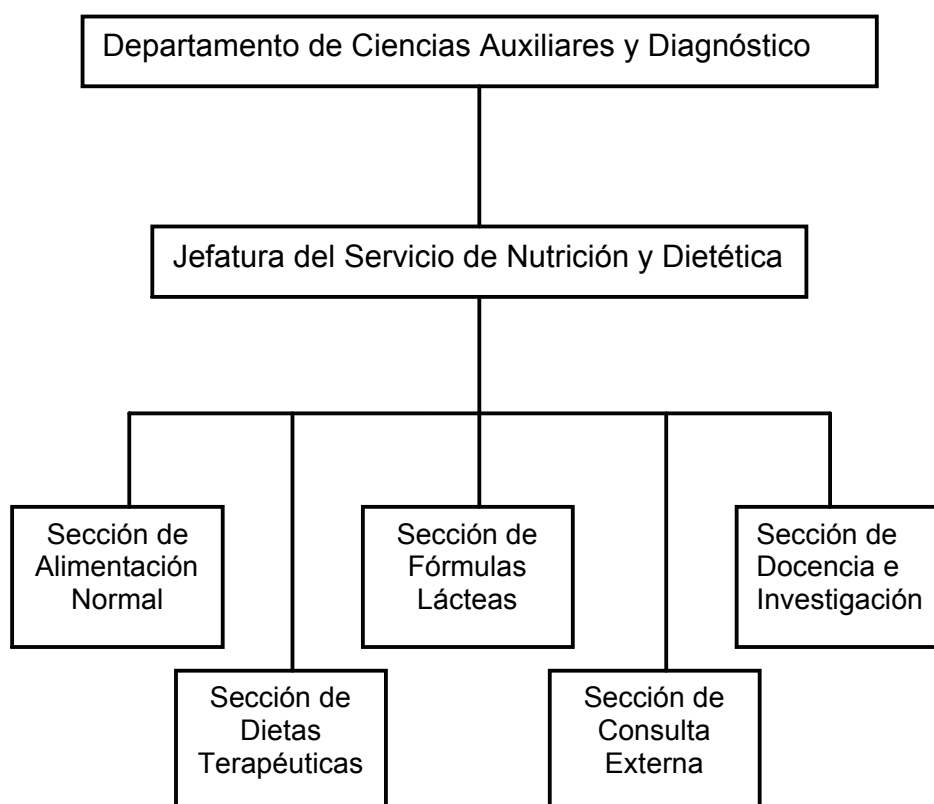


ANEXO E.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL SERVICIO DE
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.

ANEXO E.

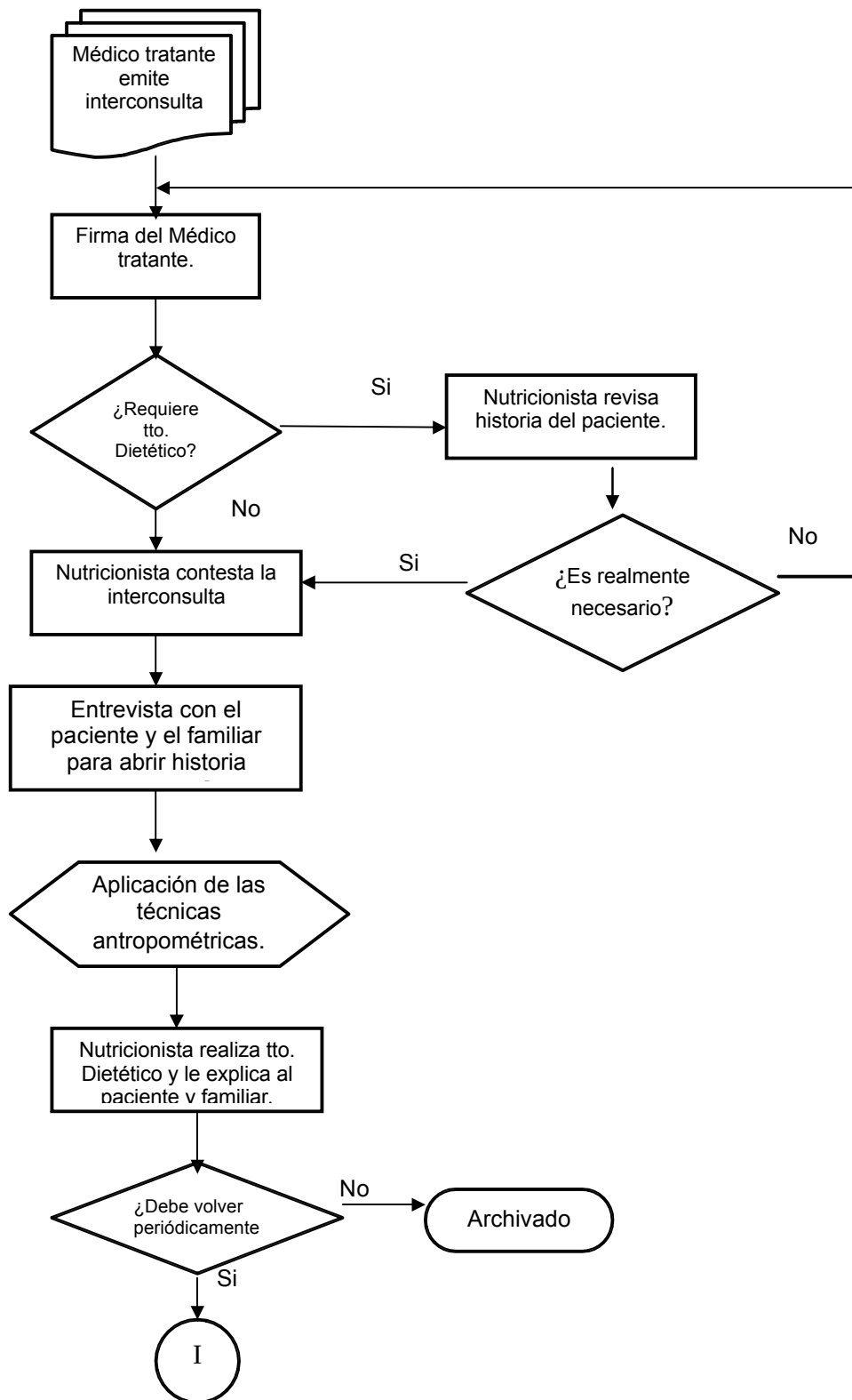
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.

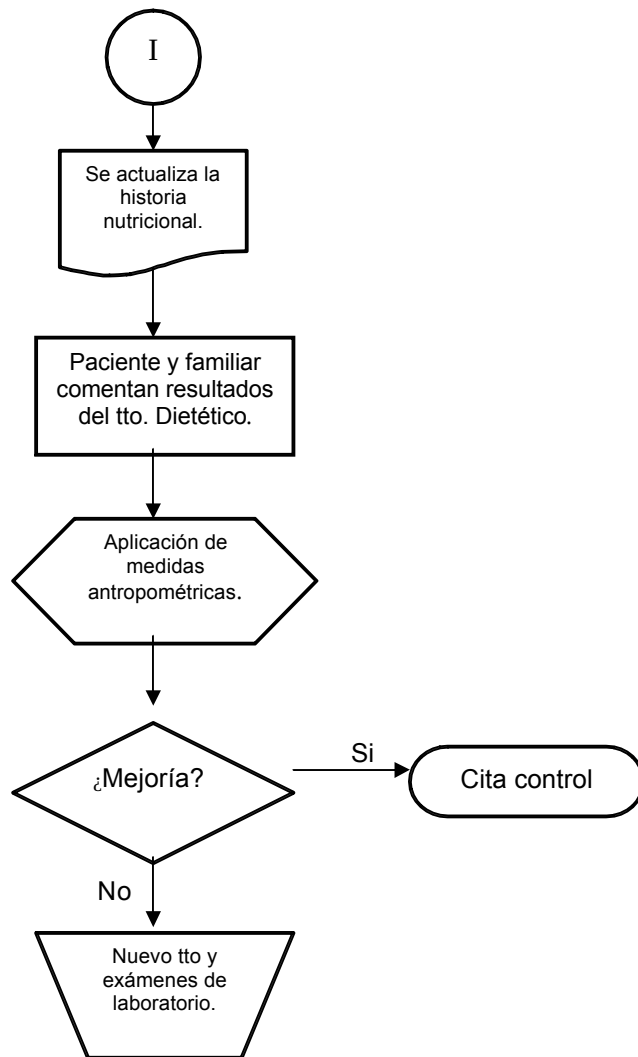


ANEXO F.

FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA.

ANEXO F.
Flujograma Consulta Externa del Servicio de Nutrición y Dietética.





ANEXO G.

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR EL COMITÉ DE ETICA DEL
HOSPITAL DE NIÑOS“ J.M. DE LOS RÍOS”.



**HOSPITAL DE NIÑOS "J. M DE LOS RÍOS
COMITÉ DE BIOÉTICA.**

Caracas, 28 de Noviembre 2006

**Ciudadana
Lic. Maria del Carmen Padrón D.
Presente.-**

Distinguida Lic. . Maria del Carmen Padrón D

*Nos dirigimos a usted para informarle que en reunión de hoy, la Comisión Institucional de Bioética consideró su solicitud de aprobación del trabajo de grado titulado, " **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL DE NIÑOS J.M. DE LOS RÍOS. CARACAS. 2006.**". Al respecto esta Comisión consideró no existen objeciones desde el punto de vista Bioético para la realización de este trabajo, pero si debe cumplirse la normativa vigente aprobada por la Dirección y Comisión Técnica del Hospital.*

*Atentamente
por la Comisión de Bioética*


**Dra. Alba Valero
Coordinadora**




**Dra. Mery Castillo
Secretaria**

ANEXO H.
CONSENTIMIENTO INFORMADO.

ANEXO H.

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Sr(a) _____

C.I. _____

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre los factores que influyen en la motivación laboral del personal en el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”. La misma forma parte de una Tesis de Grado.

Los datos que usted aporte, serán analizados con el propósito de mejorar las condiciones que influyen en su motivación laboral. La información que usted nos brinde será de carácter confidencial y sólo será utilizada para esta investigación.

Gracias por su colaboración

Yo _____ CI _____, por medio de la presente hago constar que se me ha explicado y he entendido la finalidad de esta encuesta. También acepto responder a las preguntas que en ella se me hagan, sobre los factores que influyen en la motivación laboral del personal en el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital “J. M. de los Ríos”

Firma del entrevistado _____

Fecha _____

Responsable de la encuesta: Lic. María del Carmen Padrón D.

ANEXO I.
LA ENCUESTA.

ANEXO I.

LA ENCUESTA.

Encuesta sobre motivación laboral.

La presente encuesta tiene por objetivo conocer la opinión sobre los factores que influyen en la motivación laboral en el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Niños "J.M. de Los Ríos". La misma forma parte de una tesis de grado.

Los datos que usted aporte serán analizados con el propósito de mejorar las condiciones que influyen en su motivación laboral. La información que usted brinde será de carácter confidencial y solo será utilizada para esta investigación.

Cargo que desempeña: _____ Ocupación: _____
Turno: _____ Residencia: _____
Sexo: _____ Edad: _____ Estado Civil: _____
¿Tiene hijos? _____ ¿Cuántos? _____ Años de Servicio: _____

1.- ¿Considera que el Hospital de Niños le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?

SI _____

NO _____

2.- Respecto al período vacacional ¿cree que en el Servicio de Nutrición y Dietética la gerencia es accesible a cambios que se puedan requerir en los periodos de vacaciones acordadas?

SI _____

NO _____

3.- ¿Cree que en el Servicio de Nutrición y Dietética se fomenta el compañerismo y la unión de los trabajadores?

SI _____

NO _____

4.- ¿Considera que recibe un justo reconocimiento a su labor de parte de sus compañeros y jefes?

SI _____

NO _____

5.- ¿Considera que en el Servicio de Nutrición y Dietética se tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado?

SI _____

NO _____

6.- ¿Considera que sus opiniones o sugerencias tienen cierta influencia en la toma de decisiones?

SI _____

NO _____

7.- ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?

SI _____

NO _____

8.- ¿Considera que los equipos que utiliza se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento?

SI _____

NO _____

9.- ¿Considera que el salario neto recibido es acorde a su trabajo y esfuerzo?

SI _____

NO _____

10.-¿Cree que tiene posibilidad de progresar en el Servicio de Nutrición y Dietética? Si su respuesta en NO indique porque.

SI _____

NO _____
