UNIVERSIDAD CATÓLICA "ANDRÉS BELLO"
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD

LINEAMIENTOS GERENCIALES PARA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL, EN EL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA RUIZ DE LOS TEQUES. ESTADO MIRANDA AÑO 2007

Proyecto de Trabajo Especial de Grado Para Optar Al Título de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud

AUTOR: Lic. Gladys Margarita Peña
ASESOR: Dra. María Ortiz

Caracas, Noviembre 2007

#3023

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el proyecto de Trabajo Especial de Grado, presentado por la ciudadana Gladys M. Peña, como requisito parcial para optar al Grado de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud, cuyo título es: LINEAMIENTOS GERENCIALES PARA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL, EN EL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA RUÍZ DE LOS TEQUES. ESTADO MIRANDA, AÑO 2007, y que acepto asesorar a la estudiante, en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del Trabajo Especial de Grado hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Caracas a los _____ días del mes de febrero de 2008.

Atentamente

_____

Dra. María Herminia Ortiz

Caracas, enero de 2009

Señores
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)
Director Programa de Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud
Presente.-

Referencia: **Aprobación del Tutor**

En mi carácter de tutor del Trabajo Especial de Grado presentado por la ciudadana Gladys M. Peña para optar al grado de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales de Salud en la Universidad Católica Andrés Bello. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y los méritos suficientes para ser evaluado por parte del jurado examinador que se asigne.

En la ciudad de Caracas a los _____ días del mes de enero de 2009.

Atentamente

_____

Dra. María Herminia Ortiz

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso,
por estar siempre a mi lado.

A mi madre,
por darme el don de la vida.

A mis hijos Javier, Engelbert y Julio César,
por ser mi mayor motivación.

A mis sobrinos Juan José, Mary y Alejandra,
por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas las personas que contribuyeron con su granito de arena a construir este trabajo.

A la Jefe del Departamento de Enfermería y Adjuntas por toda la colaboración.

A mis compañeros de trabajo por toda la ayuda que me prestaron durante el desarrollo de mi investigación.

A los pacientes que son los protagonistas en esta profesión.

A la profesora Dra. María Herminia Ortiz por su orientación y tutoría.

A mis compañeros de estudio.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....14
CAPÍTULO I.....16
EL PROBLEMA.....16
Planteamiento del Problema.....16
Objetivos de la Investigación.....22
Objetivos General.....22
Objetivos Específicos.....22
Justificación de la Investigación.....23
Alcance de la Investigación.....23
CAPÍTULO II.....25
MARCO TEÓRICO.....25
Reseña Histórica del Hospital Victorino Santaella Ruiz (HVSR).....25
Marco Organizacional del Hospital Victorino Santaella Ruiz.....27
Visión.....27
Misión.....27
Marco Organizacional del Dpto. de Enfermería del HVSR.....28
Visión.....28
Misión.....28
Antecedentes de la Investigación.....34
Bases Teóricas.....34
Calidad de Vida Laboral.....34
Satisfacción Laboral.....34
Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Sector Público.....35
Oportunidades de Desarrollo Laboral.....36
Motivación Laboral.....37
Control o Supervisión de Personal.....40
Objetivos de la Supervisión.....40
Características del Supervisor.....41
Funciones del Supervisor.....42
Marco Legal.....44
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....44
Ley Orgánica del Trabajo.....45
Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.....46
Ley del Estatuto de la Función Pública.....47
Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería.....48
Glosario de Términos.....49

CAPÍTULO III.....51
MARCO METODOLÓGICO.....51
Modalidad y Diseño de la Investigación.....51
Población y Muestra de Estudio.....53
Técnicas de Recolección de Datos.....54
La Observación.....54
Técnicas de Rapor.....54
El Fichaje.....55
El Cuestionario.....55
Instrumentos de Recolección de Datos.....55
Procedimiento de Investigación.....56
Planificación.....56
Ejecución del Proyecto.....57
Comunicación de los Resultados.....57
Validez de los Instrumentos.....57
Cartas de Validación de los Instrumentos.....58
CAPÍTULO IV.....61
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....61
CONCLUSIONES.....112
RECOMENDACIONES.....114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....116
ANEXOS.....119
Anexo A, Cuestionario para valorar los Lineamientos Gerenciales.....119
Anexo B, Organigrama Funcional, Dpto. de Enfermería del HVSR.....126

LISTA DE CUADROS

CUADRO PÁGINA

1 Número de personas de acuerdo a la edad..... 63

2 Número de personas de acuerdo al sexo..... 64

3 Número de personas de acuerdo al estado civil..... 65

4 Tiempo trabajando en el hospital..... 66

5 Nivel de satisfacción del personal..... 67

6 Nivel de satisfacción del personal con respecto a los programas de mejoramiento laboral..... 68

7 Nivel de satisfacción por capacitación recibida..... 69

8 Grado de satisfacción con respecto a las responsabilidades de acuerdo al nivel de capacitación..... 70

9 Nivel de satisfacción con respecto a las políticas de motivación..... 71

10 Grado de satisfacción ante el reconocimiento por parte de la gerencia por la labor cumplida..... 72

11 Nivel de satisfacción con respecto a la orientación recibida en relación a las tareas y responsabilidades en el trabajo que desempeña..... 73

12 Grado de satisfacción con respecto a la evaluación del desempeño aplicada por recursos humanos..... 74

13 Resultados del nivel de satisfacción por el desempeño en el trabajo..... 75

14 Nivel de satisfacción con respecto a las responsabilidades del cargo y logros de sus funciones..... 76

CUADRO PÁGINA

15 Nivel de complejidad del trabajo realizado..... 77

16 Nivel de satisfacción con respecto a la conducta de los supervisores o jefes inmediatos..... 78

17 Nivel de satisfacción con las sugerencias y consideraciones emitidas por parte de los supervisores con relación a su trabajo..... 79

18 Grado de satisfacción con respecto a las funciones y responsabilidades asignadas al personal..... 80

19 Grado de satisfacción con respecto al sueldo que se percibe de acuerdo a las responsabilidades asignadas..... 81

20 Grado de satisfacción con respecto a la distribución de sueldos en comparación con otros trabajadores de la institución..... 82

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO PÁGINA

1 Número de personas de acuerdo a la edad..... 83

2 Número de personas de acuerdo al sexo..... 84

3 Número de personas de acuerdo al estado civil..... 85

4 Tiempo trabajando en el hospital..... 86

5 Nivel de satisfacción del personal..... 87

6 Nivel de satisfacción del personal con respecto a los programas de mejoramiento laboral..... 88

7 Nivel de satisfacción por capacitación recibida..... 89

8 Grado de satisfacción con respecto a las responsabilidades de acuerdo al nivel de capacitación..... 90

9 Nivel de satisfacción con respecto a las políticas de motivación..... 91

10 Grado de satisfacción ante el reconocimiento por parte de la gerencia por la labor cumplida..... 92

11 Nivel de satisfacción con respecto a la orientación recibida en relación a las tareas y responsabilidades en el trabajo que desempeña..... 93

12 Grado de satisfacción con respecto a la evaluación del desempeño aplicada por recursos humanos..... 94

13 Resultados del nivel de satisfacción por el desempeño en el trabajo..... 95

14 Nivel de satisfacción con respecto a las responsabilidades del cargo y logros de sus funciones..... 96

GRÁFICO PÁGINA

15 Nivel de complejidad del trabajo realizado..... 97

16 Nivel de satisfacción con respecto a la conducta de los supervisores o jefes inmediatos..... 98

17 Nivel de satisfacción con las sugerencias y consideraciones emitidas por parte de los supervisores con relación a su trabajo..... 99

18 Grado de satisfacción con respecto a las funciones y responsabilidades asignadas al personal..... 100

19 Grado de satisfacción con respecto al sueldo que se percibe de acuerdo a las responsabilidades asignadas..... 101

20 Grado de satisfacción con respecto a la distribución de sueldos en comparación con otros trabajadores de la institución..... 102

LISTA DE PROCESOS

PROCESOS PÁGINA

1 Evaluación del personal..... 103

2 Responsabilidad de acuerdo a la capacitación..... 104

3 Motivación del personal..... 105

4 Reconocimientos por méritos..... 106

5 Orientación de la supervisión..... 107

6 Diagrama de flujo de responsabilidades..... 108

7 Conducta del jefe inmediato..... 109

8 Sugerencias de los supervisores en relación al trabajo..... 110

9 Satisfacción del personal con respecto al salario..... 111

Universidad Católica Andrés Bello

Vicerrectorado Académico
Dirección General de los Estudios de Postgrado
Área de Ciencias Administrativas y de Gestión
Postgrado en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud

Lineamientos gerenciales para el personal de enfermería relacionados con la satisfacción laboral, en el Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques. Estado Miranda, año 2007

Autor: Lic. Gladys Margarita Peña de Azuarta
Tutor: Dra. María Herminia Ortiz
Año: 2008

RESUMEN

La siguiente Tesis, enmarcada en una investigación de tipo proyectivo, de nivel descriptivo, con un diseño documental de campo, no experimental, tiene la finalidad de describir los principales lineamientos gerenciales relacionados con la satisfacción laboral que deben ser aplicados al personal de enfermería del Hospital Dr. Victorino Santaella Ruiz. Se realizó enfocado hacia los procesos administrativos y las políticas de formación y desarrollo profesional que permiten la obtención de niveles elevados de bienestar en el trabajo, lo cual redunda en el incremento de la calidad de los servicios de salud prestados por la Institución. El logro del objetivo planteado requirió la ejecución de una fase de diagnóstico referida a los niveles actuales de satisfacción laboral del personal de enfermería en cuanto a las oportunidades de desarrollo, la motivación laboral y el control o supervisión. Como resultado de lo anterior esta investigación determinó que actualmente el personal posee niveles medios de satisfacción laboral, así como también se identificó la necesidad de elaborar un manual de normas y procedimientos gerenciales para el Departamento de Enfermería y un Sistema de Gestión de Calidad Integral para optimizar la prestación de los servicios y la calidad de vida en el ambiente de trabajo, todo esto enmarcado en el cumplimiento de las normas ISO 9001:2000.

Palabras Claves: Satisfacción, Calidad, ISO 9001:2000, Personal, Motivación, Procesos, Servicios.

INTRODUCCIÓN

El interés por la calidad se ha incrementado durante los últimos años en todo el mundo y se ha convertido en requisito indispensable de sobrevivencia para cualquier tipo de organización, motivado a las exigencias gerenciales.

Por ello el Recurso Humano es la pieza fundamental para lograr la calidad y la calidez en la atención, lo que obliga a considerar el factor humano. Por ello, es indispensable conocer con la mayor precisión posible sus necesidades y grado de satisfacción.

De ésta manera, los servicios ofrecidos bajo parámetros de calidad, se relacionan estrechamente con el bienestar laboral de los empleados involucrados en la prestación de los mismos.

En las instituciones públicas de salud, el factor humano desempeña un papel fundamental, en el área de enfermería en un hospital se debe contar con una nómina organizada de forma tal, que pueda cubrir satisfactoriamente las necesidades de los usuarios, es decir, contar con la cantidad necesaria de enfermeras, distribuidas por servicios y turnos de manera congruente con las exigencias de los mismos, para así ofrecer continuidad, efectividad y seguridad en el cuidado de enfermería.

En la actualidad hay una gran preocupación por parte del Hospital Victorino Santaella Ruiz, para mejorar el entorno laboral del personal de enfermería, para que éstos se encuentren los más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse de la labor que realizan, de tal manera que sean capaces de adaptarse con mayor éxito a las exigencias del trabajo, y presten un servicio de salud de calidad.

En este sentido la presente investigación tiene como objetivo describir los lineamientos gerenciales para el personal de enfermería del el hospital Victorino Santaella Ruiz, relacionados con la satisfacción laboral. Los Teques, Estado Miranda para el Año 2008.

Para alcanzar este objetivo se busca realizar un diagnóstico referido a la satisfacción del personal de enfermería en cuanto a las oportunidades de desarrollo, la motivación laboral y el control o supervisión.

Para el desarrollo de esta investigación se inicia con el Capítulo I en el que se realiza el planteamiento del problema, se sigue con el Capítulo II que contiene el marco teórico, se continua con el Capítulo III que está conformado por el marco metodológico, para finalizar con el Capítulo IV en el que se encuentra el análisis y la interpretación de los datos de la investigación realizada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las estructuras tradicionales de la organización de empresas públicas y privadas, se sustentaban en la división plena de las tareas, buscando sobretodo la eficiencia de los recursos monetarios y humanos; reduciendo costos y usando una mano de obra no calificada que podía capacitarse en corto tiempo, las decisiones sólo partían de las altas jerarquías, sin ninguna participación del empleado en la adopción de las mismas.

Gené Badía y Contel Segura (2001) sobre esto señala: "La revolución industrial despertó el interés por estudiar la estructura de las organizaciones. Aquella organización tradicional se sustentaba en tres ejes paradigmáticos: el dominio de la burocracia, la estructura jerárquica y la rigidez del puesto de trabajo". (p.9).

Durante la vigencia de éstas estructuras se evidenciaron manifestaciones problemáticas como: declinación de la productividad del empleado, ausentismo laboral, aburrimiento por las tareas repetitivas, aumento de los índices de insatisfacción en el trabajo y rotación del personal.

Esto fue enfrentado, tanto por parte de los empleados y por las organizaciones. En cuanto a los empleados, éstos se agremian en la búsqueda de una representatividad que les permite su participación para alcanzar mejoras que le condujeran a un mayor bienestar y satisfacción el trabajo. Considerando a las organizaciones, en principio reaccionaron con gran rigidez en las actividades de supervisión y control, conduciéndolas a un proceso de deshumanización laboral, que lejos de resolver los problemas los incrementaba.

Posteriormente las organizaciones, en búsqueda de la solución a la situación anteriormente expuesta, procuraron su reestructuración rediseñando las condiciones asociadas a sus empleos, creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, se realizó énfasis en mejorar la satisfacción laboral.

Cabe destacar que el rescate de la productividad del empleado y la lucha por reivindicaciones por parte del empleado, no fueron los únicos incentivos que provocaron la reestructuración de los organizaciones, otro factor no menos importante, lo fue la competencia de mercados que se estableció en los años 80 cuando Estados Unidos pasaba por una fuerte recesión económica y el bloque asiático introducía sus productos más baratos y de buena calidad; se implantó el concepto de calidad en las organizaciones, procesos, productos y satisfacción laboral.

Gené Badía y Contel Segura (2001) refiere sobre el concepto de calidad que prevaleció en un principio "Entendido como un proceso y, en consecuencia como un principio pero sin un final claro". (p.13).

Posteriormente el concepto de calidad en el plano laboral comenzó a adecuarse, en la actualidad la conceptualización de calidad de vida laboral, representa bienestar para los trabajadores, cabe destacar lo que señala Chiavenato (2003) "representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella". (p.322).

Sobre la satisfacción laboral se puede decir que el ser humano como ser trabajador, posee dos categorías de necesidades, de influencia real que son esencialmente independientes una de la otra; cuando las personas se sienten insatisfechas en sus trabajos, se preocupan principalmente por su medio ambiente laboral, Herzberg los llamó Factores Higiénicos.

Cuando los trabajadores manifestaban satisfacción, se asociaba con las características o contenidos de las tareas realizadas, estos fue denominado Factores Motivacionales.

De esta manera Herzberg, que las causas que inducen la satisfacción en el trabajo y la insatisfacción están separadas y son distintas. En este sentido, los Factores Higiénicos tales como el ambiente físico de trabajo, normalmente no motivan sentimientos de satisfacción cuando ellos se consideran adecuados, pero si son percibidos por parte de los trabajadores, como inadecuados ocasionan insatisfacción.

En cuanto a los factores motivacionales, inciden directamente con la capacidad productiva del trabajador, pueden influir en el rendimiento de los trabajadores, y están asociados a la autorrealización, desarrollo profesional y reconocimiento. (ob. cit)

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.

En un sentido contrario y referido al trabajo de enfermería Marriner Tomey, A. (2001) argumenta:

> La insatisfacción laboral contribuye a un elevado recambio de personal y a una disminución de la productividad. Contratar y seleccionar a un sustituto de alguien que deja un puesto requiere un tiempo y un dinero considerables. También lleva tiempo que el empleado se socialice con las normas de la organización. Este período de orientación es caro debido a los gastos educativos y a la disminución de la productividad. Otros empleados deben asumir más carga de trabajo hasta que el nuevo individuo pueda trabajar con calidad y, tras cada cambio de miembro, es necesario un redesarrollo del grupo. Por todas razones la satisfacción laboral es una preocupación de los directores de enfermería. (p.88).

Este concepto implica un profundo respeto por las personas; para lograr niveles elevados de calidad y productividad, las organizaciones en general, y específicamente los hospitales, requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecutan, y que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones.

Realizando la consideración de la enfermería es preciso destacar la importancia de esta actividad con el argumento realizado por Gené Badía y Contel Segura (2001):

> Los profesionales sanitarios y el personal de soporte administrativo de los centros de atención primaria son casi siempre la puerta de entrada de todas aquellas personas que necesitan atención primaria. Se espera de éstos capacidad para resolver y evitar problemas de salud mediante la prevención y la derivación a otros servicios o niveles de atención, si es necesario. (p. 61).

La competitividad organizacional, y obviamente la calidad y la productividad, influyen obligatoriamente en la satisfacción laboral. Para prestar un buen servicio de salud, el hospital no debe olvidar su personal. Esto significa que, para atender a los usuarios del hospital, se debe satisfacer primero a los empleados responsables del servicio ofrecido. El hospital que invierte directamente en el empleado esta invirtiendo indirectamente en el usuario.

La gestión de los recursos humanos, depende fundamentalmente de la optimización del potencial humano, el cuál está vinculado al bienestar que sientan las personas trabajando en la organización. Es preciso acotar que la satisfacción laboral, ha sido valorizada en diversos contextos sociales, por lo que en sí misma presenta una connotación internacional.

Considerando una perspectiva integral, la satisfacción en el trabajo es considerada no solamente como un propósito o finalidad social, sino también como un proceso dinámico o factor que ocurre tanto a escala individual, como social.

Con respecto a esta perspectiva, Lares (1998) profundiza con el siguiente planteamiento:

> Es importante referir que sustentados en el propósito de proteger al trabajo más allá del salario, se ha valorizado ampliamente la satisfacción del trabajador con aquellos aspectos que tienen que ver con su desempeño; lo cual ha traído como consecuencia la implantación de programas de seguridad social, los cuáles propenden al mejoramiento del individuo en su salud y aptitudes para el trabajo. Este

mejoramiento va desde el requerimiento mínimo hasta el alcance de niveles culturales, físicos y mentales que sitúan al trabajador de las empresas e industrias, en posición de aprovechar las oportunidades que ofrece la sociedad en su proceso de desarrollo en todos los órdenes. (p. 232).

En este sentido se incluyen convenimientos de trabajo, aspectos relacionados con las prestaciones sociales de trabajador, protección a la salud, protección a la vejez, subsidios para la adquisición de viviendas y programas tendientes a configurar los beneficios de trabajo más allá de la remuneración mensual. Al respecto Chiavenato (2003) argumenta:

En este sentido, los criterios que nos permitirán encaminar al personal de enfermería de un hospital a una mejor satisfacción de sus necesidades personales son: la suficiencia en las retribuciones, esto puede se logrado por suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir; las condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, referidas a establecer condiciones de trabajo que minimicen el riego de enfermedades y daños; una edad limite en el trabajo que es potencialmente perjudicial para aquellos de menor o mayor edad de lo establecido.

Continuando en el mismo orden de ideas está la consideración de las oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas, se incluye en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola, retroalimentación acerca de los resultados de una actividad como una base de autorregulación; las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, este proceso abarca asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo.

Otros aspectos a considerar son: la integración social en el trabajo de la organización, esto significa liberarse de prejuicios, igualdad, movilidad, apertura interpersonal, apoyo constante a los equipos de trabajo y el balancear entre trabajo y vida, esto significa que los requerimientos de trabajo, incluyendo programas-presupuesto, asuntos urgentes, y viajes, no

se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.

Es preciso considerar la importancia de lo anteriormente expuesto, Chiavenato (2003) precisa con respecto a esto:

> Todos los procesos de mantenimiento de personal (remunerar, conceder beneficios y servicios sociales compatibles con un nivel de vida saludable, proporcionar un ambiente físico y psicológico del trabajo agradable y seguro, garantizar las relaciones sindicales cordiales y de colaboración) son importantes para definir la permanencia de las personas dentro de la organización y, aún más, para la motivación hacia el trabajo la consecución de los objetivos organizacionales. (p.405).

En la actualidad hay una gran preocupación por parte del Hospital Victorino Santaella Ruiz, para mejorar el entorno laboral del personal de enfermería, para que éstos se encuentren los más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse de la labor que realizan, de tal manera que sean capaces de adaptarse con mayor éxito a las exigencias del trabajo, y presten un servicio de salud de calidad.

Dentro de éste contexto se plantea en este estudio realizar un análisis descriptivo de los lineamientos gerenciales para el personal de enfermería relacionado con la satisfacción laboral, en el hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques Estado Miranda, Año 200. En base a la problemática expuesta, se realizan las siguientes preguntas de investigación, a continuación:

¿Cómo percibe el Personal de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz, las oportunidades de desarrollo dentro de la organización?

¿El Personal de Enfermería siente motivación para la realización de su trabajo en el Hospital Victorino Santaella Ruiz?

¿Que impresión tiene el Personal de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz, a cerca de la supervisión realizada de su trabajo?

¿Cuáles serían los Lineamientos Gerenciales para el Personal de Enfermería, con miras de aumentar su satisfacción laboral?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Describir los Lineamientos Gerenciales para el Personal de Enfermería del el Hospital Victorino Santaella Ruiz, relacionados con la satisfacción laboral. Los Teques, Estado Miranda Año 2008.

Objetivos Específicos

Identificar la percepción del Personal de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz, relacionadas con el desarrollo de sus funciones.

Determinar la motivación del Personal de Enfermería para la realización de su trabajo, con los actuales estímulos laborales del Hospital Victorino Santaella Ruiz.

Identificar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en relación a la supervisión por parte de la Gerencia en Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz.

Describir los Lineamientos Gerenciales indispensables para mejorar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz.

Justificación de la Investigación

El estímulo de realización de esta investigación está en virtud de identificar los factores que determinan el grado de satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques, Estado Miranda.

Considerando que la meta de la organización es garantizar la calidad del servicio, mediante la ejecución de funciones del Recurso Humano, es de interés de los gerentes asegurar que exista satisfacción laboral en el Personal de Enfermería, para alcanzar la eficiencia y efectividad en las funciones desempeñadas en su jornada laboral.

Los beneficiarios directos de la puesta en práctica de los Lineamientos Gerenciales, se verán reflejados en el Personal de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz; y los beneficios indirectos en la calidad de servicios prestados al usuario.

Alcance de la Investigación

Este trabajo de investigación se circunscribe al personal de enfermería del Hospital Victorino Santaella, ubicado en Los Teques, Estado Miranda. El ámbito temporal corresponde al año 2008; el desarrollo de la estructura temática corresponde a un estudio de caso sobre la gestión de recursos humanos en el sector salud que busca: desarrollar los lineamientos gerenciales para el personal de enfermería relacionados con la satisfacción laboral, servir de punto de apoyo a futuras investigaciones relacionadas con el tema; mejorar y garantizar la calidad del servicio del Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques, Estado Miranda y constituir un modelo para el logro del mejoramiento de la satisfacción laboral en otros institutos de salud.

Cuadro 2.
Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Conceptualización	Indicadores	Técnica de Recolección de Datos	Ítem
Identificar la percepción del Personal de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz, relacionadas con el desarrollo de sus funciones.	Oportunidades de desarrollo	Dimensión Oportunidad y Desarrollo en el Hospital Victorino Santaella.	Son las actividades, cuyo propósito es mejorar su rendimiento del empleado.	Desarrollo de la carrera, capacitación, aplicación de sus conocimientos,	Cuestionario	1,2, 3,4.
Determinar la motivación del Personal de Enfermería para la realización de su trabajo, con los actuales estímulos laborales del Hospital Victorino Santaella Ruiz.	Motivación Laboral del personal	Dimensión Motivación Laboral para el personal de enfermería en el Hospital Victorino Santaella.	Consiste en orientar las actividades y la conducta del empleado hacia el cumplimiento objetivos establecidos previamente.	Reconocimiento, logro, responsabilidad, retos	Cuestionario	5,6,7,8,9, 10,11.
Identificar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería en relación a la supervisión por parte de la Gerencia en Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz.	Control o Supervisión Laboral	Dimensión Control o supervisión del personal de enfermería en el Hospital Victorino Santaella.	Son actividades que tienen como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización del trabajo.	Relación con los supervisores, asignación de responsabilidades.	Cuestionario	12,13,1,4.
Describir los Lineamentos Gerenciales indispensables para mejorar la satisfacción laboral del Personal de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz.	Lineamientos Gerenciales para aumentar la satisfacción laboral	Propuesta de Gerenciales para aumentar la satisfacción laboral del personal de enfermería.	Propuesta para lograr un alto grado de bienestar e identificación del empleado con la organización donde trabaja y sus metas.	Estrategias Gerenciales	Análisis	---------

Fuente: La autora, Año 2008

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico, tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. De éste dependerá el resultado del trabajo. Significa dejar en claro para el propio investigador sus postulados y supuestos, asumir los frutos de investigaciones anteriores y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente.

El fin que tiene el marco teórico es el de situar el problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permitan orientar la búsqueda del investigador y nos ofrezcan una conceptualización adecuada de los términos utilizados en la investigación.

Reseña Histórica del Hospital Victorino Santaella

El Hospital Victorino Santaella Ruiz fue inaugurado durante el gobierno del Presidente Carlos Andrés Pérez, quien dando un impulso a las políticas de salud enmarcado en los planes globales de desarrollo social y económico del país, se interesa en abrir sus puertas a la comunidad mirandina y a otras regiones cercanas que esperaban con ansiedad su puesta en funcionamiento.

El 16 de noviembre de 1988 se dio inicio a la primera etapa del Hospital, quedando establecido que su apertura sería de forma escalonada y progresiva; bajo estos lineamientos se dio comienzo a una labor dirigida de servicios médicos ambulatorios. Debido a la falta de organización tanto administrativa como de personal fue necesario mantenerse en una continua comunicación con el "Hospital Policlínico de Los Teques" , siendo el 15 de

agosto de 1990 cuando se llevó a cabo el periodo de apertura, seis meses después se organizo el área de servicios ambulatorios y comunitarios.

Durante este periodo debido a lineamientos presupuestarios, no se pudo canalizar la atención de hospitalización de usuarios, llevándose a cabo solo consultas externas en los servicios de: pediatría, ginecología y obstetricia, medicina interna, cirugía y odontología, abarcando de esta forma un 60% de su capacidad total.

En enero de 1992 se da curso a la segunda etapa, con la organización y apertura de cuatro departamentos clínicos: pediatría, obstetricia, medicina interna y cirugía, los cuales contaban ya con área de hospitalización.

Por último se abrió el área de hospitalización en emergencia y se reforzaron los servicios con el personal médico y administrativo del "Hospital Policlínico de Los Teques", iniciando sus labores como Hospital General del Estado Miranda.

Actualmente el Hospital Victorino Santaella Ruiz cuenta con los servicios de hospitalización, neonatología, traumatología, cirugía, medicina interna y cuenta con los siguientes servicios de apoyo: rayos x, nutrición y dietética, odontología y banco de sangre, con capacidad de 480 camas, prestando atención médica a los diferentes sectores a la capital mirandina, los Valles del Tuy, Aragua, Distrito Federal, entre otros.

Cabe destacar que el nombre de este complejo hospitalario, es en honor al Dr. Victorino Santaella Ruiz, hijo ilustre del Estado Miranda, quien representa un orgullo para la población mirandina, participó como firmante de la Constitución Nacional promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente del 5 de julio de 1947. Este eminente médico nació el 6 de octubre de 1915, en la localidad de Chaguaramas, Estado Guárico. Cursó sus estudios de primaria y secundaria en el Liceo San José de Los Teques y se graduó de Médico en la Universidad Central de Venezuela. Pionero de la salud y de la conciencia social, Victorino Santaella, fue fundador del Colegio de Médicos del Estado Miranda; se desempeñó como médico rural en la población de El

Sombrero, Estado Guárico; ocupó el cargo de director del Hospital Francisco Rísquez de esa región; posteriormente ocupó el cargo de jefe de Servicio de Medicina Interna el Hospital Policlínico de Los Teques, hasta llegar a ser subdirector en el año 1947. Estuvo al frente del servicio médico Socoy Vacon Oil desde 1957 y se desempeñó como jefe del Departamento del Centro Médico de la Phillips Oil Company en San Roque, Estado Anzoátegui.

También ocupó el cargo de Director del Seguro Social de Los Teques desde 1964 a 1969, tiene como mérito haber fundado los servicios médicos del Instituto de Previsión Social del Ministerio de Educación (IPASME).

Victorino Santaella no estuvo ajeno a la vida política del país, debido a que fue miembro fundador del partido Acción Democrática, ejerciendo la Secretaría General de esta organización, este ilustre médico falleció a la edad de 63 años en la ciudad de Caracas el 19 de marzo de 1978, en el Centro Médico de San Bernardino.

Marco Organizacional del Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques, Estado Miranda

Visión

Alcanzar altos niveles de formación integral de los agentes de salud y las comunidades mirandinas organizadas en vías de lograr la plena participación en salud de los usuarios, mediante una gestión eficaz de los servicios de salud.

Misión

Resolver rápida y eficazmente con los recursos humanos y financieros que posee, los problemas de atención hospitalaria relacionados con la alteración del estado de salud de la población de su área de influencia y así apoyar la red primaria, secundaria y terciaria, en cada caso que fuera necesario, para

disminuir las cifras de morbi-mortalidad y mejorar los indicadores de salud poblacional del Estado Miranda.

Marco Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques, Estado Miranda

Visión

La atención de Enfermería es un servicio esencial para la sociedad y concibe la salud como un compromiso de todos, se proyecta con el fin de mantener la excelencia de los servicios que brinda, para que estén acorde con los avances sociales, científicos, humanos y tecnológicos hacia el logro de altos niveles de calidad. Su reto es dar respuesta a los cambios acelerados, que transforman los paradigmas en la formación, la práctica y la investigación.

Estos principios se logran a través de normas que estén relacionadas con la prestación de servicios de salud, que satisfagan las carencias individuales de las personas, de igual forma debe ofrecer a los miembros del equipo de enfermería el desarrollo de sus capacidades, conocimientos científicos a fin de que tengan satisfacción en su trabajo y presten una elevada calidad de atención.

Misión

El Departamento de Enfermería del Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques, se rige por los principios doctrinarios de Enfermería del Nivel Central, la Dirección Institucional y el Departamento Regional de Enfermería, quienes dirigen sus acciones hacia el cuidado científico, integral y comprensivo del hombre en los aspectos físicos, mentales y sociales.

Este propósito se logra con la participación en la transformación y mejoramiento de la calidad de vida y de la situación de salud de la

población del Estado Miranda en los tres niveles de atención con énfasis en la atención primaria de salud y enmarcada dentro de las funciones asistenciales, administrativas, docentes y de investigación mediante de enfermería, entendida esta como una disciplina profesional, cuya misión es el cuidado de la salud del ser humano de una manera integral a través de los procesos vitales y en contextos culturales específicos, con acciones orientadas por los principios y fundamentos científicos, humanísticos y éticos, de respeto a la vida y a la dignidad humana.

Antecedentes de la Investigación

Esta investigación se sustentará bajo varios aportes teóricos de manera que exista un respaldo sólido representado por anteriores investigaciones. A continuación se presenta un conjunto de antecedentes vinculado con la investigación, los cuales permiten el enriquecimiento del presente estudio.

Andrade P., Belkis C (2007) en su trabajo titulado *Evaluación del Desempeño Laboral de los Licenciados Egresados del Programa de Enfermería de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" en opinión de los supervisores de los hospitales tipo IV Barquisimeto. Estado Lara. Lapso 2004-2005.* Para optar al título de Magíster Scientarum en Educación Mención Ciencias de la Salud de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" Decanato de Medicina.

Esta investigación enmarcada en la modalidad de campo, descriptivo de corte transversal, tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral de los licenciados en enfermería egresados del Programa de Enfermería de la UCLA, en opinión de los supervisores de los hospitales tipo IV-Barquisimeto, Estado Lara, lapso 2000 - 2002. Los datos se recolectaron en un cuestionario tipo encuesta estructurado, una parte recogió información socio demográfica y en la otra parte a través de 44 ítems, con escala tipo Lickert modificada, para obtener información sobre el desempeño laboral en las funciones

asistencial, administrativa, docencia e investigación que ejecuta en los hospitales tipo IV.

El análisis y tabulación de los datos se realizó a través de un paquete estadístico SPSS 12.0 para Windows, presentado en cuadros. Los resultados relevantes señalan que el desempeño laboral de los licenciados en enfermería egresados del Programa de Enfermería de la UCLA en opinión de los supervisores de los hospitales tipo IV de Barquisimeto fue alto en la función asistencial y docente, desempeño medio en la función administrativa y bajo en la de investigación.

Recomendándose desarrollar estrategias para fortalecer las funciones que resultaron de nivel medio y bajo. Así como difundir los resultados de la investigación para contribuir a la toma de decisiones en la gerencia hospitalaria.

Chávez, Noraima (2003). En su trabajo titulado *Desempeño laboral de las auxiliares de enfermería que se han profesionalizado, en el Hospital Central Dr. "Antonio María Pineda" Barquisimeto - Mayo 2003* para optar al titulo de Especialista de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" Decanato de Medicina.

Con el objetivo de determinar el desempeño laboral de las auxiliares de enfermería que se han profesionalizado, se realizó un estudio descriptivo con una muestra de 40 enfermeras en las diferentes unidades clínica del Hospital central Dr. Antonio María Pineda, en el lapso Mayo - 2003, Barquisimeto Estado Lara.

Para la consecución de los objetivos de la investigación, fueron evaluados por medio de una encuesta que constaba de 11 partes, distribuidos en 29 preguntas según la escala Lickert.

Concluye este trabajo que el 40% de las auxiliares de enfermería que se han profesionalizado tienen edades comprendidas entre 35-38 años de edad, y el 45% de ellas tienen una experiencia laboral entre 5-10 años, con 1-3 años del 62.5% de estar profesionalizados, con un 57.5% de auxiliares que

se han profesionalizado como T.S.U., a través del BAUXE y el 52.5% no se encuentra inscrita en el colegio, el 50.90% siempre realizan funciones asistenciales, el 41.25% a veces realizan funciones docentes, el 47.5% nunca han realizado funciones de investigación, y el 41.66% nunca han realizado la función administrativa, el 46.25% nunca han cumplido la función gremial y el 48.8% nunca han tenido reconocimiento en su desempeño laboral.

Zambrano F., R (2001). En su trabajo titulado: *Estudio de Satisfacción Laboral. Diagnóstico Organizacional. Caso: Unidad de MWD de BHI.* Trabajo de Grado para optar al título de Especialista en Desarrollo Organizacional de la Universidad Católica Andrés Bello.

El diagnóstico organizacional tuvo como objetivo explorar el problema que afronta el cliente de manera detallada y a fondo para identificar los factores que lo ocasionan e influyen en el con la finalidad de evaluar la satisfacción laboral en la unidad MWD de Baker Hughes Inteq.

Igualmente se planteó la siguiente interrogante como problema de investigación: ¿Cuáles son las variables identificadas como conceptos que definen el problema en la unidad que afectan en mayor grado la satisfacción laboral de los empleados de MWD Baker Hughes Inteq?

El modelo organizacional seleccionado para abordar el estudio de la problemática planteada por Baker Hughes Inteq fue el de Gibson el al (1997). Se trata de un modelo sistemático para gestionar organizaciones que abarcan el estudio del comportamiento, la estructura y los procesos. Centrados en este modelo sistémico, la definición operacional de Satisfacción Laboral utilizados.

Se diseño y aplicó un instrumento que contuviera las variables estructurales definidas, y que adicionalmente contara con un nivel de confianza elevado. El cuestionario escrito constituyó el instrumento de usado para la evaluación de la Satisfacción Laboral. Las dimensiones incluidas son

liderazgo, motivación, manejo de conflicto, comunicación, desarrollo de carrera, trabajo en equipo y estructura organizacional.

El instrumento se estructuró en dos partes, la primera contó con 48 afirmaciones, y la segunda con seis afirmaciones. Al contestar los individuos tuvieron la posibilidad de escoger el grado en el cual la afirmación se adecuaba a su respuesta.

Luego de aplicado el instrumento los cuestionarios fueron procesados para obtener una serie de resultados numéricos que, haciendo uso de Estadísticos Descriptivos y el Análisis de Componentes Principales, permitieron conocer el perfil de las percepciones de los individuos con respecto a la Unidad de MWD en el momento actual.

Figueroa González José Manuel (2006). *En su trabajo titulado Aproximación a un Modelo de Comportamiento Organizacional y de la Calidad de los Recursos Humanos.* Para optar al titulo de Doctor en Gestión en Recursos Humanos de la Universidad Politécnica de Cataluña.

El tema escogido para la realización de la tesis doctoral posee actualmente una vital importancia para el desarrollo y perfeccionamiento Organizacional y para el desempeño de la sociedad del siglo XXI. La confluencia en el contexto organizacional de recursos Económicos (necesidad de disminuir costes), Físicos, Mercadológicos o Comerciales, Administrativos y Humanos, lo hacen un escenario de extrema complejidad, competitivo consigo mismo y con su entorno Organizacional, Social y Económico.

Las experiencias más importantes y reveladoras que han acumulado las principales empresas que se orientan bajo la calidad pueden resumirse en una sola frase: "realizar las cosas bien desde el primer momento". Las cosas no se realizan por sí solas, como si se tratara de arte de magia, son las personas con su trabajo quienes les dan vida y las materializan.

Esta tesis doctoral surge de la necesidad de que las organizaciones modernas puedan contar con modelos, herramientas e instrumentos que

permitan conocer el grado en que sus Recursos Humanos influyen en los resultados de las mismas. Para conseguir este objetivo se realizó un profundo análisis sobre los principales modelos desarrollados, tanto en el ámbito de la calidad total (Baldrige, Iberoamericano, Deming y EFQM) como desde el enfoque de la Evaluación Organizacional, con el propósito de conocer como estos incorporan los aspectos relativos a las personas y sus resultados.

Este análisis permitió aproximarnos a un modelo de comportamiento organizacional que hiciera énfasis en la calidad de sus recursos humanos, destacando aspectos como estrategia, diseño, tecnologías, los nuevos procesos productivos, estructuras, gestión de personas, procesos psicosociales, liderazgo, cultura organizativa, procesos psicológicos, resultados, calidad de los recursos humanos y efectividad organizativa.

También se propuso un submodelo de calidad de los Recursos Humanos y de las variables que lo integran, haciendo un especial énfasis en aquellas que se encuentran en el nivel individual. Se definieron cada una de las variables modelo y se fundamentaron teóricamente las de nivel individual (motivación, satisfacción, compromiso e identificación, estrés, activación y Burnout, y calidad de vida laboral).

En esta propuesta hemos pretendido integrar las variables que mayor relación tienen con el desempeño y comportamiento de las personas en nuestras organizaciones y por la cada vez mayor importancia que a éstas se les concede desde los ámbitos de la Gestión, Dirección y Evaluación de las Organizaciones.

Bases Teóricas

Se presentan a continuación, los aspectos principales de carácter teórico que se relacionan con satisfacción laboral. Este propósito que aparentemente parece sencillo es complejo y ambicioso, ya que el problema de satisfacción laboral viene a ser el resultado de la calidad de vida en el trabajo. La calidad de vida en el trabajo ha sido analizada por científicos sociales y académicos desde diferentes perspectivas.

Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), la calidad de vida laboral por tanto depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo.

Lares (1998) plantea lo siguiente:

> La calidad de vida en el trabajo es un concepto que plantea retos. Aunque el mismo no se puede considerar como la panacea para enfrentar y resolver los problemas que se suscitan en el ámbito de trabajo, su importancia potencial referente al mejoramiento de las condiciones laborales y organizacionales no puede ser ignorada. (p.3).

Este autor considera la importancia la calidad de vida en el trabajo, aunque argumenta que no es la solución a todos los problemas laborales.

Satisfacción Laboral

Espeso, J. A. (2006) define la satisfacción laboral de la siguiente forma:

> Es un sentimiento del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. Expresa en que medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas y necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por el mismo. Cuando se da una situación en la que existe un malestar o tenemos un bajo grado de bienestar, decimos que existe una bajo satisfacción laboral o una insatisfacción laboral (p.880).

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia. (bid. Idem.)

Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Sector Público

Briceño y Otros (2005), en su artículo Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Sector Público, señala que las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral en enfermeros en diversos lugares del mundo han llegado a conclusiones similares respecto a aquellos aspectos del trabajo que guardan relación con la satisfacción y la insatisfacción laboral.

Es así como, en general, los enfermeros se encuentran más satisfechos desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento, así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del

lugar de trabajo, y menos satisfechos con las promociones y remuneraciones.

En la mayoría de las investigaciones se concluye que las promociones son escasas o que las políticas de promoción no son las adecuadas, y las remuneraciones son consideradas inferiores a las que merecen por su labor.

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. La mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables, indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral.

Comparando el presente estudio con los arriba mencionados, se encontró coincidencia con que el personal de enfermería no está satisfecho con las posibilidades de ascenso y con la remuneración percibida, siendo éstos los aspectos que más insatisfacción producen, lo que nos llevaría a pensar que enfermería continúa sin ser valorada como profesión.

Encontró Briceño y Otros (2005), además, que los enfermeros muestran buena relación con jefes y superiores, ya que encontró un alto índice de poca satisfacción, por lo que aconseja que habría que poner énfasis en mejorar el modo de supervisión o cambiar actitudes de este personal hacia sus subordinados.

Con respecto al alto porcentaje de satisfacción en relación con el tipo de trabajo realizado que arrojó el estudio, lleva a pensar que el personal de enfermería trabaja con vocación de servicio y amor al prójimo, resaltando una vez más la noble labor que desempeña.

Oportunidades de Desarrollo Laboral

El desarrollo, tiene que ver con la educación y entrenamiento, es un medio para desarrollar la fuerza laboral de los cargos ocupados. Representa

inversiones efectuadas en las personas, que tiene como fin maximizar la productividad de desempeño de los empleados. Chiavaneto (2003) señala:

> Las personas tienen enorme capacidad para aprender nuevas habilidades, captar información obtener nuevos conocimientos, modificar actitudes y conocimientos y desarrollar conceptos y abstracciones. Las organizaciones disponen de una variedad de medios para desarrollar a las personas, agregarles valor y capacitarlas y habilitarlas cada vez más para el trabajo. (p.548).

Con esto quiere significar el autor que los empleados, representan el elemento vivo e inteligente de las organizaciones, de carácter dinámico y de potencial de desarrollo.

Dolan, Valle Cabrera; Jackson y Schuler (2003) señalan: "La formación y el desarrollo del empleado consisten en un conjunto de actividades, cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes". (p. 119).

La educación, referida al desarrollo laboral, es la tendiente a ampliar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa o para que sea más eficiente y productivo en su cargo; sus objetivos son a mediano plazo.

El entrenamiento, busca adaptar al hombre a determinado cargo. Sus objetivos se ubican a corto plazo, son limitados e inmediatos, buscando dar al individuo los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo y preparándolo de manera adecuada.

Motivación Laboral

La motivación es toda fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado. En el ámbito laboral, estar motivado, supone estar estimulado e

interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de unos objetivos establecidos previamente.

Chiavaneto (2003) argumenta, sobre los factores motivacionales:

> Producen un efecto de satisfacción duradera y aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. El término motivación incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tiene bastante significación para el trabajo. (p.77).

De forma general, podemos establecer la distinción entre dos clases de motivaciones: 1. Motivación intrínseca. Aquella en la que la acción es un fin en sí mismo y no pretende ningún premio o recompensa exterior a la acción. El trabajador se considera totalmente automotivado y 2. Motivación extrínseca. Se produce como consecuencia de la existencia de factores externos, es decir tomando como referencia algún elemento motivacional de tipo económico.

Algunas de las teorías más conocidas sobre la motivación humana se desarrollaron a mediados del siglo pasado pero sus efectos han llegado hasta la actualidad:

•Maslow publicó en 1954 el resultado de sus investigaciones. Su teoría de la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades que las personas necesitamos cubrir. Esta teoría se ha visto popularizada a raíz de la aparición de un anuncio publicitario de una conocida marca de carburantes.

•McClelland redujo a tres estas necesidades: necesidad de pertenencia o afiliación, necesidad de realización o logro y necesidad de poder o control.

•Holland, por su parte, catalogó seis tipos de personalidad (realista, intelectual, social, conformista, dominante y estética) y los relacionó con los intereses profesionales predominantes para cada tipo.

Algunas estrategias de motivación laboral, son las siguientes:

1) La mejora de las condiciones laborales:

Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el texto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

2) El enriquecimiento del trabajo:

Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas, limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria, esto es lo que hay que evitar.

3) La adecuación persona /puesto de trabajo:

Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

4) La participación y delegación:

Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.

5) El reconocimiento del trabajo efectuado:

Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.

6) Evaluación del rendimiento laboral

Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador.

7) El establecimiento de objetivos:

La técnica de establecimiento de objetivos consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un periodo de tiempo concreto. Así mismo existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos.

Control o Supervisión de Personal

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.

Hoy más que nunca, se requiere en las empresas hombres pensantes, capaces de producir con altos niveles de productividad en un ambiente altamente motivador hacia sus colaboradores. Exige constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características especiales individuales en la persona que cumple esta misión.

Objetivos de la Supervisión

1. Mejorar la productividad de los empleados
2. Desarrollar un uso óptimo de los recursos
3. Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada
4. Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral

5. Monitorear las actitudes de los subordinados
6. Contribuir a mejorar las condiciones laborales

El termino supervisor se aplica en todos los niveles de la administración a quienes dirigen las actividades de otros. Pero se ha vuelto costumbre aplicarlo sólo a las personas de los niveles inferiores de la jerarquía administrativa.

El supervisor es un elemento clave dentro de cualquier organización. De él depende la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas actitudes por parte de los trabajadores. El supervisor dirige y evalúa el trabajo y conoce a todos los trabajadores.

El supervisor moderno ha dejado de ser operador y el líder nato del grupo para convertirse en un especialista del comportamiento humano, en lo que concierne a la práctica de la habilidad administrativa y de los aspectos técnicos de su cargo.

Características del Supervisor

Según Briceño, y Otros (2005), las características del supervisor, viene dadas por los siguientes aspectos:

Conocimiento del Trabajo: Esto implica que debe conocer la tecnología de la función que supervisa, las características de los materiales, la calidad deseada, los costos esperados, los procesos necesarios, etc.

Conocimiento de sus Responsabilidades: Esta característica es de gran importancia, ya que ella implica que el supervisor debe conocer las políticas, reglamentos y costumbres de la empresa, su grado de autoridad, sus relaciones con otros departamentos, las normas de seguridad, producción, calidad, etc.

Habilidad Para Instruir: El supervisor necesita adiestrar a su personal para poder obtener resultados óptimos. Las informaciones, al igual que las instrucciones que imparte a sus colaboradores, deben ser claras y precisas.

Habilidad Para Mejorar Métodos: El supervisor debe aprovechar de la mejor forma posible los recursos humanos, materiales, técnicos y todos los que la empresa facilite, siendo crítico en toda su gestión para que de esta manera se realice de la mejor forma posible, es decir, mejorando continuamente todos los procesos del trabajo.

Habilidad para Dirigir: El supervisor debe liderizar a su personal, dirigiéndolo con la confianza y convicción necesaria para lograr credibilidad y colaboración de sus trabajos.

Funciones del Supervisor

De manera muy general, se puede decir que todo supervisor tiene cuatro grandes funciones proyectar, dirigir, controlar y desarrollar.

1) Proyectar: Significa el programa o planificar el trabajo del día y establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de sus colaboradores, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro de su departamento, sin olvidar su relación con otras dependencias y los procedimientos alternos que deberá usar en casos de emergencia.

Proyectar en el corto, mediano y largo plazo, es uno de los pilares fundamentales para el éxito de cualquier supervisor.

2) Dirigir: Esta función comprende la delegación de autoridad y la toma de decisiones, lo que implica que el supervisor debe empezar las buenas relaciones humanas, procurando que sus instrucciones sean claras, especificas, concisas y completas, sin olvidar el nivel general de habilidad de sus trabajadores.

Tendrá que hacer ver a su personal el propósito del trabajo de cada uno de ellos y asignarles tareas que contribuyan a su propio desenvolvimiento. Por otro lado, la elaboración de planes de adiestramiento dirigidos al personal nuevo y antiguo en una responsabilidad ineludible de l supervisor. Con ello los llevara a los niveles de eficacia requeridos para el logro de los objetivos planteados.

La ayuda que pueda prestarles a sus colaboradores en la solución de sus soluciones traerá como consecuencia la implementación de una adecuada disciplina, ya que el entendimiento y la cooperación, hacen que las personas observen las normas porque comprende que estas son necesarias y útiles. Generalmente, el descontento proviene de la imposibilidad de manifestarse, cuando no se escuchan las quejas y sugerencias de los empleados tarde o temprano estallara un conflicto violento.

3) Controlar: Controlar significa crear conciencia en sus colaboradores para que sean cada uno de ellos los propios controladores de su gestión, actuando luego el supervisor como conciliador de todos los objetivos planteados. Supervisor implica controlar. El supervisor debe evaluar constantemente para detectar en que grado se esta obteniendo por el o por las dirección de la empresa. Generalmente deberá tomar acciones conjuntamente con sus colaboradores, con el fin de controlar y corregir las posibilidades desviaciones que se obtengan de acuerdo a lo proyectado.

4) Desarrollar: Esta función impone al supervisor la responsabilidad de mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo, así elevara los niveles de eficiencia de sus colaboradores, motivara hacia el trabajo, aumentara la satisfacción laboral, siendo consecuencia de todo esto, un trabajo de alta calidad y productividad.

Marco Legal

El trabajo a desarrollar se apoya básicamente en los siguientes instrumentos legales:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
Ley Orgánica del Trabajo

Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Ley del Estatuto de la Función Pública

Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece en su texto sobre el derecho al trabajo, de todas las venezolanas y venezolanos, lo siguiente:

> Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.36).

Queda establecido sobre la garantía de las condiciones de trabajo, que propicien la calidad de vida laboral y en consecuencia la satisfacción de los trabajadores.

Artículo 89. El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.
4. Toda medida o acto del patrono contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.
5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.
6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social. (p.37-38).

Este artículo señala las condiciones laborales son protegidas por el Estado. Señala además al la irrenunciabilidad de los derechos laborales.

Ley Orgánica del Trabajo

Ésta ley rige las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del trabajo como hecho social. Establece que el Estado tiene el deber de proteger y enaltecer el trabajo, amparar la dignidad de la persona humana del trabajador y dictar normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.

Con respecto a la satisfacción laboral, está establecido lo siguiente:

Artículo 185. El trabajo deberá prestarse en condiciones que:
a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal; b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita; c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias. (p.41).

A modo general que claramente establecido sobre las condiciones de trabajo, aspectos relacionados con la calidad de vida laboral.

Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Esta ley establece las instituciones, normas y lineamientos de las políticas y los órganos entes que permiten garantizar a los trabajadores, las condiciones de seguridad, salud y bienestar. Así mismo esta ley promociona el trabajo seguro y saludable, la prevención de accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales.

Es preciso destacar que esta ley considera la reparación integral del daño sufrido y promociona e incentiva al desarrollo de programas para la recreación y la utilización del tiempo libre. Concerniente a satisfacción laboral, la ley establece lo siguiente:

> Artículo 11 Aspectos a Incorporar en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos: 1. El establecimiento y aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. 2. La inspección y supervisión de las condiciones y medio ambiente de trabajo, así como los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de prevención, salud y seguridad en el trabajo y de utilización del tiempo libre, descanso y turismo social a nivel nacional, estadal y municipal. 3. La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo. 4. La promoción de la organización de trabajadores y trabajadoras, empleadores y empleadoras, trabajadores y trabajadoras con discapacidad laboral y de otros grupos sociales, para la defensa de la salud en el trabajo. 5. El amparo y la protección de los trabajadores y trabajadoras que actúen individual o colectivamente en defensa de sus derechos. 6. La protección de trabajadores y trabajadoras con discapacidad de manera que se garantice el pleno desarrollo de sus capacidades de acuerdo a su condición. 7. La especial atención a la mujer trabajadora a fin de establecer criterios y mecanismos que garanticen la igualdad de oportunidades e impidan su discriminación. 8. La protección de los niños, niñas, adolescentes y aprendices, de manera que garantice el pleno desarrollo de sus capacidades de acuerdo a su condición en concordancia con lo establecido en la Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente. 9. La adopción de medidas específicas para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo y la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social en las pequeñas y medianas empresas, cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio. 10. El establecimiento de las bases y metodología de un sistema nacional automatizado de vigilancia

epidemiológica, en coordinación con el Ministerio con competencia en materia de salud. 11. Los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional, estadal y municipal. 12. Otros que le asigne esta Ley y su Reglamento.

El numeral dos establece las condiciones y de trabajo. Hace énfasis este artículo sobre la calidad de vida labora; la supervisión y control de tales condiciones.

Prevé la ley la creación de entes de gestión, así como la estructura técnica y administrativa para el establecimiento y control de políticas establecidas para la estabilidad, desarrollo y remuneración de los trabajadores.

Ley del Estatuto de la Función Pública

Este instrumento legal se relaciona con la investigación en el sentido que se trata de trabajadores pertenecientes a la Administración Pública. En este sentido se apega a lo establecido en la Ley del Estatuto de la Función Pública. Ésta ley rige las relaciones de empleo público entre los funcionarios y funcionarias públicos y las administraciones públicas nacionales, estadales y municipales, y comprende el sistema de administración de personal, el cual incluye la planificación de recursos humanos, procesos de reclutamiento, selección, ingreso, inducción, capacitación y desarrollo, planificación de las carreras, evaluación de méritos, ascensos, traslados, transferencia, valoración y clasificación de cargos, escalas de sueldos, permisos y licencias, régimen disciplinario y normas para el retiro.

La propuesta que se presenta en este estudio, cumple con lo estipulado en el siguiente artículo:

Artículo 13. Los planes de personal deberán contener los objetivos y metas para cada ejercicio fiscal en lo relativo a estructura de cargos, remuneraciones, creación, cambios de clasificación, supresión de cargos, ingresos, ascensos, concursos, traslados, transferencias, egresos, evaluación del desempeño, desarrollo y capacitación, remuneraciones y las demás materias, previsiones y medidas que establezcan los reglamentos de esta Ley. Los planes de personal estarán orientados al cumplimiento de los programas y metas institucionales. (p.7).

El artículo antes señalado, establece aspectos concernientes a la satisfacción laboral, considerados, como la motivación laboral, entendida como desarrollo y capacitación.

Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería

El objeto de ésta ley es regular el ejercicio de la enfermería según disposiciones establecidas en la misma, su reglamento, las normas de ética profesional, los acuerdos, tratados, pactos y convenciones suscritos por la República sobre la materia.

Es de destacar que el artículo referido a la satisfacción laboral, el el señalado que estipula:

> Artículo 14. Son derechos de los o las profesionales de la enfermería:
> 1. Emitir opinión, elegir y ser elegidos en la dirección y funcionamiento de la Federación de Colegios de Profesionales de la Enfermería de Venezuela, Colegios de Profesionales de la Enfermería Seccionales, según se determine reglamentariamente.
> 2. Realizar todos los cursos que consideren necesarios para mayor capacitación y actualización profesionales. Los organismos empleadores darán las facilidades para hacerlo, siempre y cuando no se ponga en peligro la atención del usuario y usuarias.
> 3. Concursar para optar a cargos y ascensos según las normas establecidas por los organismos competentes.
> 4. Asistir a eventos científicos, tales como, convenciones, congresos y otros, siempre y cuando, su ausencia al centro de trabajo no ponga en peligro la atención a los usuarios y usuarias.
> 5. Organizarse en redes intersectoriales para ejercer el derecho a la participación y control social, sin ninguna restricción ni discriminación, a nivel nacional, estadal, municipal y local, en la formulación de la gestión, políticas, planes y programas, así como, en el seguimiento, evaluación y control de sus beneficios. (p.6).

Los numerales dos, tres y cuatro señalan aspectos relacionados con la motivación laboral como un deber relacionado con los trabajadores de la enfermería.

Glosario de Términos

ADMINISTRACIÓN: Es una ciencia social que permite a las organizaciones humanas, crear, producir y obtener satisfacciones para sus necesidades. Los principios y métodos, propios con que se aplica orientan los esfuerzos a obtener resultados óptimos en cuanto a alcanzar objetivos, tanto de los integrantes de la organización como de los usuarios de los bienes o servicios que se prestan, para contribuir así al desarrollo social.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Parte de la gestión orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

CALIDAD DE VIDA LABORAL. Se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización.

CONDICIONES DE TRABAJO: Son el conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas.

CONTROL DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

EDUCACIÓN: Conjunto de actividades dirigidas al desarrollo de la inteligencia, racionalidad y de la creatividad a través de la transmisión y adquisición de conocimientos.

EFECTIVIDAD: Es el logro de las metas establecidas después de considerar las alternativas.

EFICIENCIA: Es el logro de las metas con el menor costo posible; estos costos se expresan en términos de recursos.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

MEJORAMIENTO CONTINUO: Es un objetivo permanente de la organización.

ORGANIGRAMA: Es una simple representación gráfica de lo que pretende ser la estructura de una organización.

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL: La cooperación y la participación de las personas permiten que sus capacidades sean utilizadas en beneficio de la organización.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: Intenciones globales y orientaciones de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCESO ADMINISTRATIVO: Es la serie de pasos sistematizado que se siguen para lograr un fin previamente determinado.

SATIFACCIÓN LABORAL: Actitud general de un individuo hacia su empleo. Es el grado con que un empleado se identifica con una organización, así como con sus metas, lo que lo motiva a mantenerse en ella como uno de sus miembros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico de la investigación se refiere a las vías a seguir desde que se inicia la investigación hasta la finalización del mismo. Al respecto Balestrini (2001) lo define como:

> La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real. De allí que deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de la obtención de datos. El fin esencial del marco metodológico es el de situar en el lenguaje de investigación los métodos e instrumentos que se emplearán en el trabajo planteado, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de la investigación, su universo o población, su muestra, los instrumentos o técnicas de recolección de datos, la medición, hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. De esta manera, se proporcionará al lector una información detallada sobre cómo se realizará la investigación. (p. 114).

A continuación se desarrollan los aspectos inherentes a la presente investigación.

Modalidad y Diseño de la Investigación

Según el nivel de conocimiento, abordará el problema objeto de estudio bajo la Investigación Descriptiva Evaluativo. Es preciso destacar que Arias (2004), establece que la investigación descriptiva:

> Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.22)

La Investigación Descriptiva Evaluativo, con la cuál se pretendió conocer la estructura del problema, se realizó a través de la medición de sus variables independientes y los elementos que conforman los Lineamientos Gerenciales

para el personal de enfermería del el hospital Victorino Santaella Ruiz, relacionados con la satisfacción laboral. Los Teques, Estado Miranda Año 2008.

El presente trabajo tendrá una modalidad de proyecto factible, ya que se pretende implementar una serie de lineamientos relacionados con la satisfacción laboral, lo cual constituirá una solución viable a un problema existente. Según la Universidad Nacional Pedagógica Experimental, UPEL (2006), "todo proyecto de investigación debe tener apoyo en un estudio de tipo documental, de campo o un diseño que cumpla ambas modalidades".(p.20).

La investigación será de campo debido a que se obtendrán datos considerados primarios, extraídos directamente de la realidad, además se considerará bibliográfica porque se recurrirá a fuentes secundarias con la finalidad de sustentar el estudio dirigido a la propuesta.

Al respecto Balestrini (2001), considera que: "los proyectos factibles, los diseños de investigación siempre serán de campo. Estos diseños, permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo; observar y recolectar los datos directamente de la realidad en su situación natural". (p.132).

Es decir, los problemas estudiados de la realidad y la información requerida se obtendrán en forma directa en la población sujeto de este estudio.Asimismo, Arias (2004) define: "La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna". (p.28).

Población y Muestra de Estudio

La población es el universo o conjunto para el cual serán validos las conclusiones que se obtengan. Esta población debe ser accesible en términos de tiempo, distancia, costos, recursos o cualquier otro indicador. Es necesario conocer las características especificas de la población que se esta estudiando.

Sabino (2000) "La población o universo no es más que un conjunto de unidades o fuentes de datos que es preciso reducir a proporciones manejables para poder explorar en una porción total que nos presenta la conducta del universo en su conjunto" (p.119).

Este estudio tiene una población compuesta por las enfermeras y enfermeros que trabajan en el Hospital Victorino Santaella Ruiz. La muestra que se utilizará corresponde al tipo de muestreo subjetivo por decisión razonada, el cual consiste en la consideración de las unidades de la muestra elegidas en función de algunas de sus características de manera racional y no casual.

Cuadro 1.
Población y Muestra

Clasificación	Nro. de Empleados	Muestra
Enfermera I	173	16
Enfermera II	110	10
Enfermera III	35	4
TOTAL	**318**	**30**

Fuente: La autora, año 2008

De esta manera la muestra consta de un total de treinta enfermeras y enfermeros, elegidos según la proporcionalidad de su clasificación.

Técnicas de Recolección de Datos

En la recolección de información se utilizará la observación, el rapor, el fichaje y el cuestionario. En cuanto a la técnica de recolección de datos utilizada es preciso destacar lo argumentado por Arias (2004): "una técnica es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información." (p.65).

La Observación

La observación es una técnica que se debe emplear para relacionar el sujeto de estudio con el objeto, dotando al investigador de una teoría y un método adecuado para que la investigación tenga una orientación correcta y el trabajo de campo arroje datos exactos y confiables. (ob. cit.)

Esta técnica se aplicó en forma directa e indirecta. Directa a propósito de observar y recoger información dentro del Hospital Victorino Santaella Ruiz. De manera indirecta se realizó mediante la utilización de un instrumento que permitirá, conocer la problemática subjetivamente desde adentro, produciendo una mayor proximidad con la realidad.

Técnicas de Rapor

La técnica de rapor consiste en inmiscuirse y participar en las funciones laborales, de la población objeto de estudio, para obtener información fidedigna del problema planteado.

El rapor es de gran importancia porque propiciará un ambiente de trabajo próspero y de aceptación de modo tal que la investigadora haciéndose parte de la población estudiada a objeto podrá obtener datos confiables y verdaderos.

El Fichaje

El fichaje se aplicó mediante la utilización como instrumento, así se logró la extracción de aspectos de interés para la investigación proporcionando el orden y la clasificación en el área, así como la recopilación de formatos utilizados y organigramas existentes.

El Cuestionario

El cuestionario es considerado un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa susceptibles de analizarse con relación al problema estudiado.

Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento de recolección de datos que se utilizará será un cuestionario cerrado, destinado a enfermeras y enfermeros del Hospital Victorino Santaella. Dicho cuestionario es adaptado al establecido por el autor Armando Lares en su obra publicada, titulada: Calidad de Vida en el Trabajo. Un Modelo Integral.

La calificación de este instrumento, esta fundamentada en una escala Lickert con alternativas de respuestas, cuya interpretación está dada por el grado de satisfacción laboral, en base a las respuestas:

1. Totalmente satisfecho.
2. Satisfecho.
3. Medianamente satisfecho.
4. Insatisfecho.
5. Totalmente insatisfecho. (Ver Anexo).

Procedimiento de Investigación

El procedimiento está constituido por la planificación de la investigación obedece a la exigencia del cumplimiento de tres etapas generales: planificación ejecución del proyecto y comunicación de los resultados y comprende:

1. El problema de la investigación.
2. Formulación de los objetivos.
3. Revisión de la documentación existente.
4. Elaboración de un esquema de trabajo.

Para desarrollar la presente proyecto de investigación, se siguió el siguiente procedimiento:

Planificación

- Se seleccionó el tema a investigar, se formuló el problema, se plantearon los posibles objetivos y se delimitó el estudio.
- Se seleccionaron los métodos y técnicas de investigación
- Se indagaron los antecedentes, para lo cual se elaboraron unas fichas bibliográficas donde se registraron las fuentes documentales, con la información necesaria para desarrollar la investigación.
- Se investigaron las fuentes seleccionadas y registradas en las fichas bibliográficas.
- Elaboración y entrega del proyecto del trabajo de investigación.

Ejecución del Proyecto

Se seleccionaron las fuentes documentales definitivas, inherentes al tema investigado, que constituyeron el fundamento teórico para el desarrollo de la investigación, tales como las bases teóricas, trabajos de investigación, textos

especializados en la materia seleccionada, artículos de periódico, entre otros; y se procedió al análisis documental, el resumen, entre otras, que permitieron llegar a la adopción de una teoría propia con relación a la investigación.

La construcción del esquema teórico, se basó en el desarrollo del tema de la satisfacción laboral, utilizando principalmente el método de observación y análisis de fuentes documentales.

Comunicación de los Resultados

Se siguieron los siguientes pasos para la comunicación de resultados:

1) Se procedió a redactar el anteproyecto.
2) Se procederá a redactar la versión preliminar de investigación.
3) Se procederá a elaborar la versión definitiva del trabajo de investigación.

Todo lo antes mencionado, constituyen la comunicación de los resultados de la investigación del presente trabajo.

Validez de los Instrumentos

El instrumento diseñado en la investigación fue sometido a un proceso de validación de contenido mediante la operacionalización de las variables; asimismo la validación interna se obvió ya que se adaptó según la elaboración de un autor especializado en el área con experiencia y publicación de texto verificables; por lo cual la pertinencia, al tema es de valor demostrado. Las redacciones y adecuación de los ítems con los objetivos específicos del estudio, se demuestran en la operacionalización de las variables presentadas.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Ana Julia Guillén, certifico por medio de la presente que analicé el cuestionario que presenta la Ciudadana Gladys Margarita Peña de Azuarta cursante del Postgrado de Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, de esta casa de estudio, que realizó para evaluar los Lineamientos gerenciales para el personal de Enfermería relacionados con la satisfacción laboral, en el Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques. Estado Miranda Año 2007

Una vez efectuado los cambios señalados por mi en el referido Instrumento, este puede ser considerado valido y por consiguiente puede ser aplicado como Instrumento definitivo de dicha Investigación

En la ciudad de Caracas, a los 09 días del mes de Julio de 2008.

Ana Julia Guillén S.

Ana Julia Guillén

9/7/2008

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Amarilis Jimenez, certifico por medio de la presente que analicé el cuestionario que presenta la Ciudadana Gladys Margarita Peña de Azuarta cursante del Postgrado de Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, de esta casa de estudio, que realizó para evaluar los Lineamientos gerenciales para el personal de Enfermería relacionados con la satisfacción laboral, en el Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques. Estado Miranda Año 2007

Una vez efectuado los cambios señalados por mi en el referido Instrumento, este puede ser considerado valido y por consiguiente puede ser aplicado como Instrumento definitivo de dicha Investigación

En la ciudad de Caracas, a los 09 días del mes de Julio de 2008.

Amarílis Jimenez

5114957

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Nora Ligia Norwood, C.I. 12.954.811, certifico por medio de la presente que analicé el cuestionario que presenta la Ciudadana Gladys Margarita Peña de Azuarta cursante del Postgrado de Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, de esta casa de estudio, que realizó para evaluar los Lineamientos gerenciales para el personal de Enfermería relacionados con la satisfacción laboral, en el Hospital Victorino Santaella Ruiz de Los Teques. Estado Miranda Año 2007.

Una vez efectuado los cambios señalados por mi en el referido Instrumento, este puede ser considerado valido y por consiguiente puede ser aplicado como Instrumento definitivo de dicha Investigación

En la ciudad de Caracas, a los 09 días del mes de Julio de 2008.

Nora Norwood

NORA LIGIA NORWOOD
Telefono: 04141518518

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En la siguiente sección de la investigación se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación un instrumento de recolección de datos para la obtención de información relevante en el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Victorino Santaella Ruiz, así como también de la información obtenida de la revisión documental de las diferentes fuentes consultadas.

Dicho instrumento consiste en una adaptación realizada a una versión previa diseñada por Armando Larez en su obra publicada que lleva por título "Calidad de vida en el trabajo".

La calificación del instrumento consiste en la elaboración de un cuestionario cuyas preguntas poseen alternativas de respuesta son cerradas y fundamentadas en una escala de lickert cuya interpretación esta dada en base a las respuestas: "Totalmente Satisfecho", "Satisfecho"; "Medianamente Satisfecho", "Insatisfecho" y "Totalmente Insatisfecho".

La muestra seleccionada consistió en un número de 30 enfermeras y enfermeros integrantes del equipo de trabajo del de Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Victorino Santaella Ruiz".

Luego de aplicado el instrumento a la muestra seleccionada y una vez recopilada y procesada la información se procede a la presentación del análisis estadístico realizado a través de cuadros de frecuencia y gráficos circulares, los cuales permiten plasmar el nivel de satisfacción laboral del personal encuestado de una forma esquemática y cuantificable.

El resultado global que arroja el cuestionario aplicado indica que el personal de Enfermería del Hospital Dr. Victorino Santaella Ruiz se encuentra medianamente satisfecho a nivel general en los aspectos que se incluyen en el instrumento, el detalle de estos resultados se presenta a continuación.

PARTE I

CUADRO N° 1

NÚMERO DE PERSONAS DE ACUERDO A LA EDAD.

	EDADES	PERSONAS	%
EDAD	HASTA 24 AÑOS	2	6,67
	DE 25 A 31AÑOS	3	10,00
	DE 32 A 38 AÑOS	4	13,33
	DE 39 A 45 AÑOS	11	36,67
	MÁS DE 45 AÑOS	10	33,33
	TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 2

NÚMERO DE PERSONAS DE ACUERDO AL SEXO.

	SEXO	PERSONAS	%
SEXO	FEMENINO	24	80,00
	MASCULINO	6	20,00
	TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 3

NÚMERO DE PERSONAS DE ACUERDO AL ESTADO CIVIL

	ESTADO CIVIL	PERSONAS	%
ESTADO CIVIL	SOLTERO(A)	10	33,33
	CASADO(A)	14	46,67
	VIUDO(A)	1	3,33
	SEPARADO(A) / DIVORCIADO(A)	5	16,67
	TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 4

TIEMPO TRABAJANDO EN EL HOSPITAL.

TIEMPO	PERSONAS	%
1 A 3 AÑOS	1	3,33
3 A 4 AÑOS	5	16,67
5 A 6 AÑOS	2	6,67
MÁS DE 6 AÑOS	22	73,33
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

PARTE II

CUADRO N° 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	3	10,00
SATISFECHO	7	23,33
MEDIANAMENTE SATISFECHO	13	43,33
INSATISFECHO	7	23,33
TOTALMENTE INSATISFECHO	0	0,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL CON RESPECTO A LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO LABORAL.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	1	3,33
SATISFECHO	8	26,67
MEDIANAMENTE SATISFECHO	11	36,67
INSATISFECHO	8	26,67
TOTALMENTE INSATISFECHO	2	6,67
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CAPACITACIÓN RECIBIDA.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	2	6,67
SATISFECHO	7	23,33
MEDIANAMENTE SATISFECHO	14	46,67
INSATISFECHO	5	16,67
TOTALMENTE INSATISFECHO	2	6,67
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 8

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS RESPONSABILIDADES DE ACUERDO AL NIVEL DE CAPACITACIÓN.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	15	50,00
SATISFECHO	6	20,00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	26,67
INSATISFECHO	1	3,33
TOTALMENTE INSATISFECHO	0	0,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 9

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS POLÍTICAS DE MOTIVACIÓN.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	2	6,67
SATISFECHO	4	13,33
MEDIANAMENTE SATISFECHO	10	33,33
INSATISFECHO	13	43,33
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	3,33
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 10

GRADO DE SATISFACCIÓN ANTE EL RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LA GERENCIA POR LA LABOR CUMPLIDA.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	20,00
SATISFECHO	8	26,67
MEDIANAMENTE SATISFECHO	13	43,33
INSATISFECHO	2	6,67
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	3,33
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 11

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ORIENTACIÓN RECIBIDA EN RELACIÓN A LAS TAREAS Y RESPONSABILIDADES EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	3	10,00
SATISFECHO	9	30,00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	13	43,33
INSATISFECHO	4	13,33
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	3,33
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 12

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO APLICADA POR RECURSOS HUMANOS.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	2	6,67
SATISFECHO	9	30,00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	10	33,33
INSATISFECHO	8	26,67
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	3,33
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 13

RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL DESEMPEÑO EN EL TRABAJO.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	6	20,00
SATISFECHO	15	50,00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	20,00
INSATISFECHO	2	6,67
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	3,33
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 14

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO Y LOGROS DE SUS FUNCIONES.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	5	16,67
SATISFECHO	18	60,00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	5	16,67
INSATISFECHO	1	3,33
TOTALMENTE INSATISFECHO	1	3,33
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 15

NIVEL DE COMPLEJIDAD DEL TRABAJO REALIZADO.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	4	13,33
SATISFECHO	17	56,67
MEDIANAMENTE SATISFECHO	9	30,00
INSATISFECHO	0	0,00
TOTALMENTE INSATISFECHO	0	0,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 16

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA CONDUCTA DE LOS SUPERVISORES O JEFES INMEDIATOS.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	2	6,67
SATISFECHO	18	60,00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	7	23,33
INSATISFECHO	3	10,00
TOTALMENTE INSATISFECHO	0	0,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 17

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS SUGERENCIAS Y CONSIDERACIONES EMITIDAS POR PARTE DE LOS SUPERVISORES CON RELACIÓN A SU TRABAJO.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	2	6,67
SATISFECHO	16	53,33
MEDIANAMENTE SATISFECHO	9	30,00
INSATISFECHO	3	10,00
TOTALMENTE INSATISFECHO	0	0,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL PERSONAL.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	4	13,33
SATISFECHO	18	60,00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	26,67
INSATISFECHO	0	0,00
TOTALMENTE INSATISFECHO	0	0,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 19

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL SUELDO QUE SE PERCIBE DE ACUERDO A LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	5	16,67
SATISFECHO	4	13,33
MEDIANAMENTE SATISFECHO	5	16,67
INSATISFECHO	10	33,33
TOTALMENTE INSATISFECHO	6	20,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

CUADRO N° 20

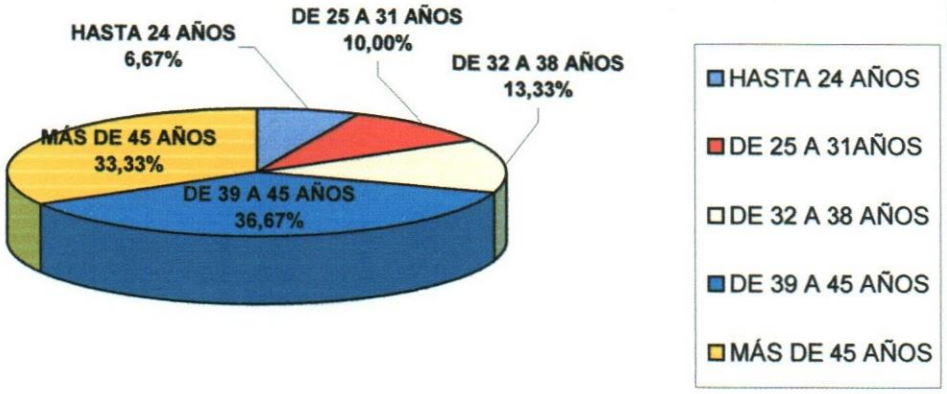
GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA DISTRIBUCIÓN DE SUELDOS EN COMPARACIÓN CON OTROS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN.

OPCIONES	PERSONAS	%
TOTALMENTE SATISFECHO	0	0,00
SATISFECHO	3	10,00
MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	20,00
INSATISFECHO	12	40,00
TOTALMENTE INSATISFECHO	9	30,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

GRÁFICO N° 1

NÚMERO DE PERSONAS DE ACUERDO A LA EDAD.



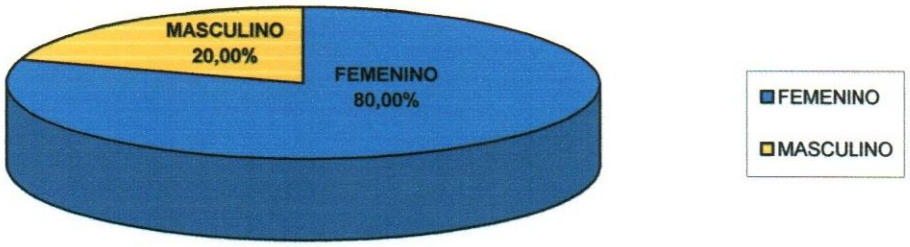
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

EN EL GRÁFICO SE PUEDE APRECIAR QUE EL 70 % DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA ESTÁ ENTRE LAS EDADES COMPRENDIDAS DE 39 A 45 AÑOS Y MÁS DE 45 AÑOS.

GRÁFICO N° 2

NÚMERO DE PERSONAS DE ACUERDO AL SEXO.



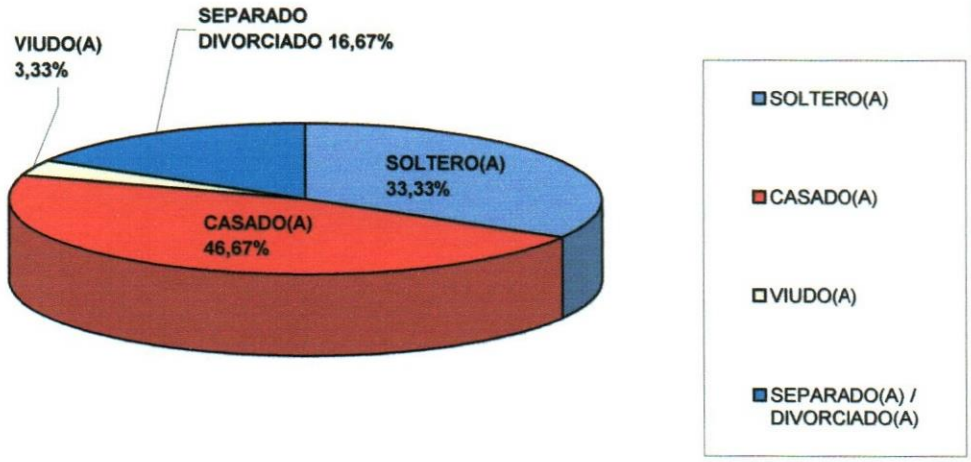
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

CLARAMENTE SE NOTA QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE TRABAJA EN EL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA RUÍZ PERTENECE EN SU GRAN MAYORIA (80 %) AL GÉNERO FEMENINO.

GRÁFICO N° 3

NÚMERO DE PERSONAS DE ACUERDO AL ESTADO CIVIL



Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

EN CUANTO AL ESTADO CIVIL SE REFIERE SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA MUESTRA CONSULTADA SE OBSERVA QUE EL 46,67 % ESTÁ CASADO Y UN 33,33 % ESTÁ SOLTERO.

GRÁFICO N° 4

TIEMPO TRABAJANDO EN EL HOSPITAL.

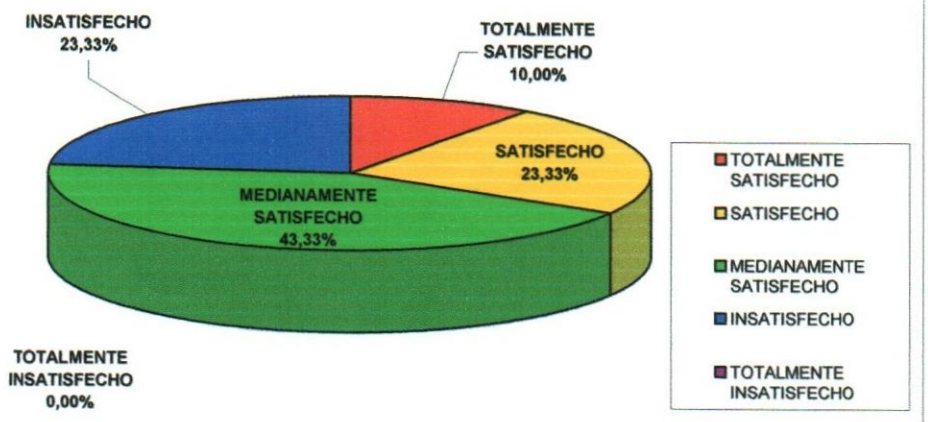
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

SEGÚN LA ENCUSTA REALIZADA EL 73,33 % DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA MANIFESTÓ TENER MÁS DE 6 AÑOS LABORANDO EN EL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA RUÍZ.

GRÁFICO N° 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL.



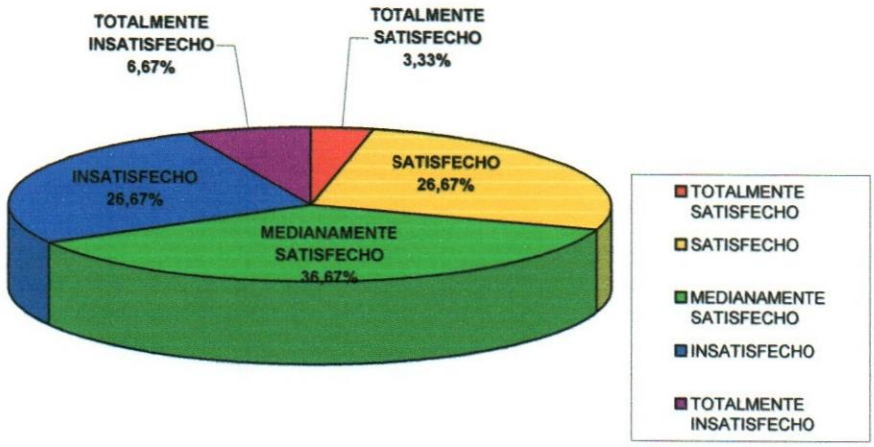
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

SE APRECIA QUE EL 43,33 % DE LOS TRABAJADORES QUE LABORAN EN EL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA ESTÁN MEDIANAMENTE SATISFECHOS CON LAS OPORTUNIDADES QUE LE OFRECE LA INTITUCIÓN. UN 23,33 % MANIFIESTA SATISFACCIÓN ASÍ COMO INSATISFACCIÓN.

GRÁFICO N° 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL CON RESPECTO A LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO LABORAL.



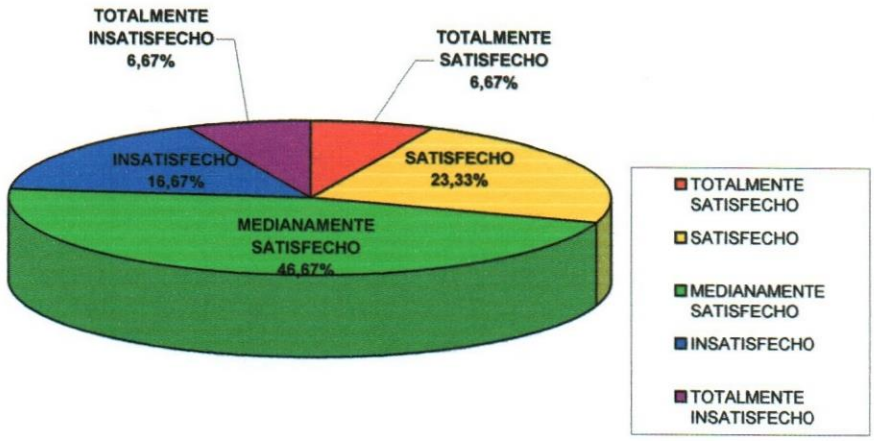
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

EL 36,67 % DE LOS CONSULTADOS SE ENCUENTRA EN EL NIVEL MEDIO DE SATISFACCIÓN, CON RESPECTO A LAS OPORTUNIDADES DE PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS; EL RESTANTE 63, 4 % SE DIVIDE CASI EQUITATIVAMENTE HACIA LAS TENDENCIAS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN.

GRÁFICO N° 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CAPACITACIÓN RECIBIDA.



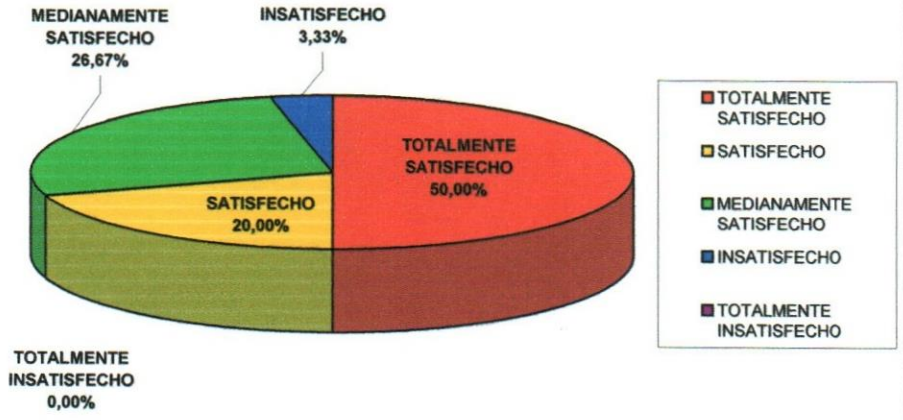
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

SE EVIDENCIA QUE MÁS DEL 46,67 % DEL PERSONAL ENCUESTADO ESTÁ AL MENOS MEDIANAMENTE SATISFECHO CON LOS CURSOS, TALLERES, CONFERENCIAS Y DEMÁS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES INHERENTES AL CARGO. UN 23,33 % ESTÁ SATISFECHO, UN 6,67 % SE MUESTRA TOTALMENTE INSATISFECHO Y UN 6,67 % TOTALMENTE SATISFECHO.

GRÁFICO N° 8

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS RESPONSABILIDADES DE ACUERDO AL NIVEL DE CAPACITACIÓN.



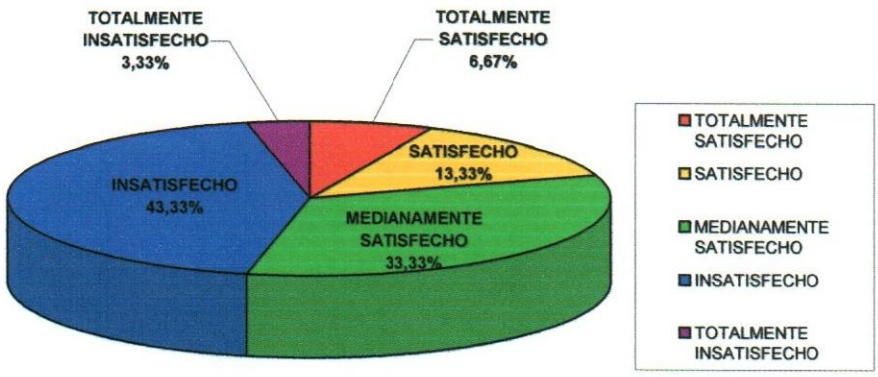
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

SE APRECIA QUE EL 50 % DE LA MUESTRA ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHA CON LAS TAREAS Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS A SU TRABAJO, UN 20 % SE MOSTRÓ SATISFECHO, EL 26,67 % ESTÁ MEDIANAMENTE SATISFECHO Y SÓLO UN 3,33 % EXPRESÓ INSATISFACCIÓN.

GRÁFICO N° 9

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS POLÍTICAS DE MOTIVACIÓN.



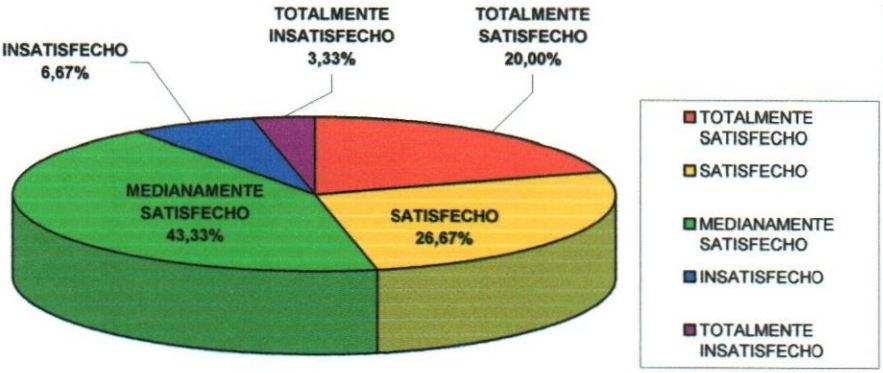
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

DE ACUERDO A LA INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS HAY UN 43,33 % DE INSATISFACCIÓN EN RELACIÓN A LAS POLÍTICAS DE MOTIVACIÓN QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN A LOS TRABAJADORES, UN 33,33 % SE MOSTRÓ MEDIANAMENTE SATISFECHO Y UN 13,33 % MANIFESTÓ ESTAR SATISFECHO. SOLAMENTE UN 6,67 % ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO Y UN 3,33 % TOTALMENTE INSATISFECHO.

GRÁFICO N° 10

GRADO DE SATISFACCIÓN ANTE EL RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LA GERENCIA POR LA LABOR CUMPLIDA.



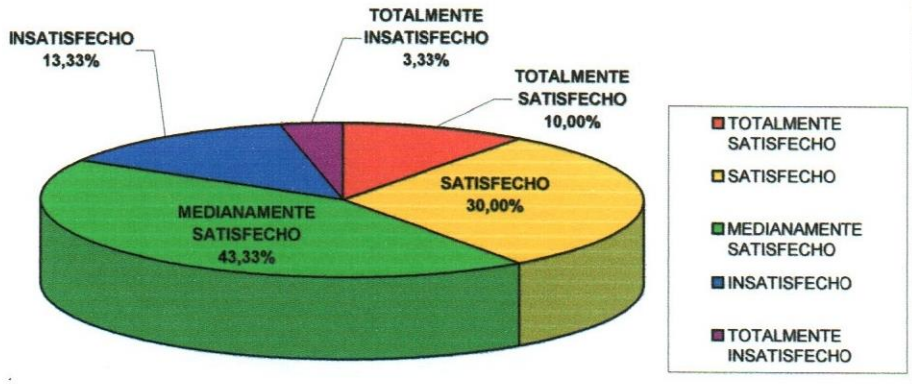
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

UN 43,33 % DE LA MUESTRA MANIFESTO ESTAR MEDIANAMENTE SATISFECHA, SOLAMENTE UN 26,67 % DE LOS CONSULTADOS SE EXPRESÓ COMO SATISFECHO Y UN 20 % COMO TOTALMENTE SATISFECHO POR EL RECONOCIMIENTO QUE LE BRINDAN LOS SUPERVISORES INMEDIATOS POR LA LABOR CUMPLIDA EN EL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA RUÍZ.

GRÁFICO N° 11

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ORIENTACIÓN RECIBIDA EN RELACIÓN A LAS TAREAS Y RESPONSABILIDADES EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA.



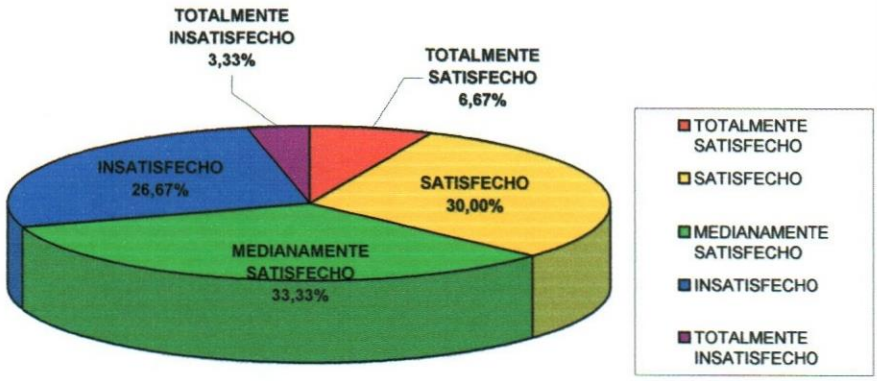
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

LAS ORIENTACIONES QUE SE BRINDAN AL PERSONAL EN RELACIÓN CON LAS TAREAS Y RESPONSABILIDADES QUE DEBE DESEMPEÑAR MANTIENEN AL 43,33 % DE LA MUESTRA MEDIANAMENTE SATISFECHA, AL 30 % SATISFECHA Y AL 10% TOTALMENTE SATISFECHA. UN 13,33 % DE LOS ENCUESTADOS DIJO ESTAR INSATISFECHO Y UN 3,33 % TOTALMENTE INSATISFECHO.

GRÁFICO N° 12

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO APLICADA POR RECURSOS HUMANOS.



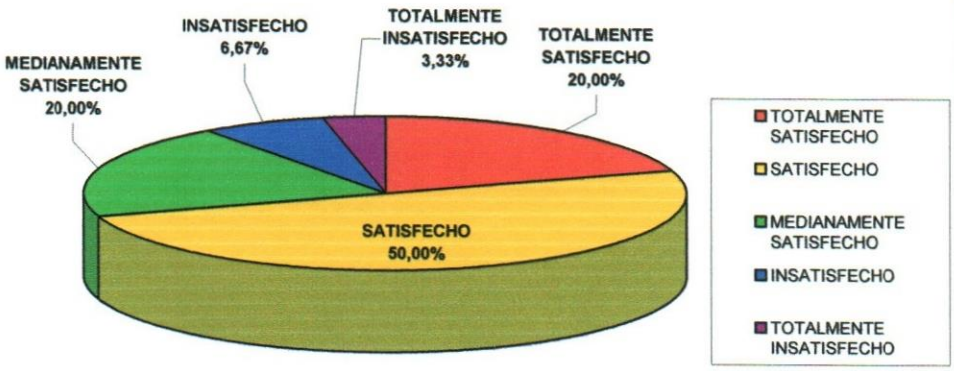
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

DE ACUERDO A LOS RESULTADOS EL 33,33 % SE ENCUENTRA MEDIANAMENTE SATISFECHO CON LA EVALUACIÓN. UN 30 % SE MUESTRA SATISFECHO, UN 26,67 % INSATISFECHO Y UN 6,67 % TOTALMENTE SATISFECHO.

GRÁFICO N° 13

RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL DESEMPEÑO EN EL TRABAJO.



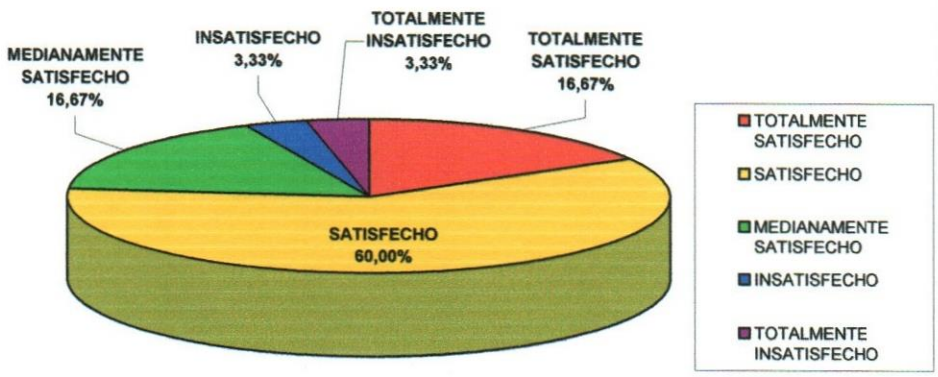
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

UN 50 % DE LOS ENCUESTADOS MANIFIESTA SATISFACCIÓN POR LOS RESULTADOS DE SU DESEMPEÑO EN EL TRABAJO. UN 20 % ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO, OTRO 20 % MEDIANAMENTE SATISFECHO, UN 6,67 % INSATISFECHO Y UN 3,33 % TOTALMENTE INSATISFECHO.

GRÁFICO N° 14

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO Y LOGROS DE SUS FUNCIONES.



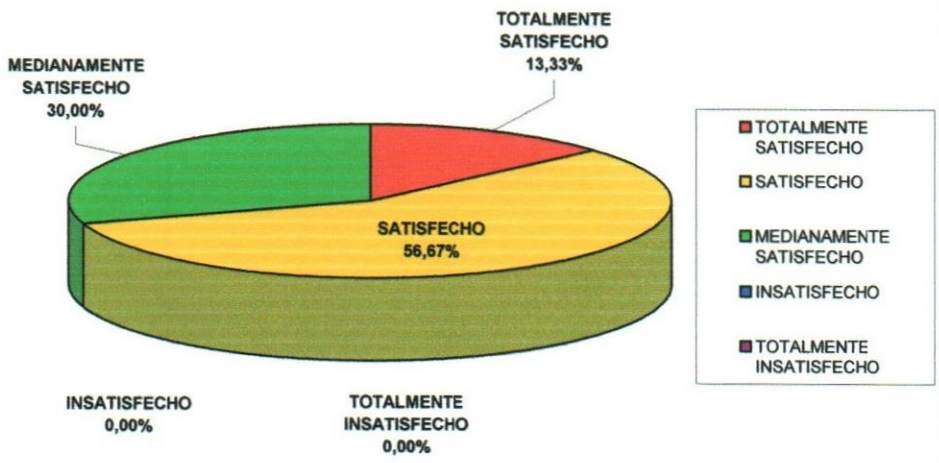
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

SE APRECIA QUE UN 60 % ESTÁ SATISFECHO, UN 16,67 % TOTALMENTE SATISFECHO, OTRO 16,67 % MEDIANAMENTE SATISFECHO, UN 3,33 % INSATISFECHO Y UN 3,33 % TOTALMENTE INSATISFECHO CON LAS RESPONSABILIDADES Y LOGROS DE SUS FUNCIONES.

GRÁFICO N° 15

NIVEL DE COMPLEJIDAD DEL TRABAJO REALIZADO.



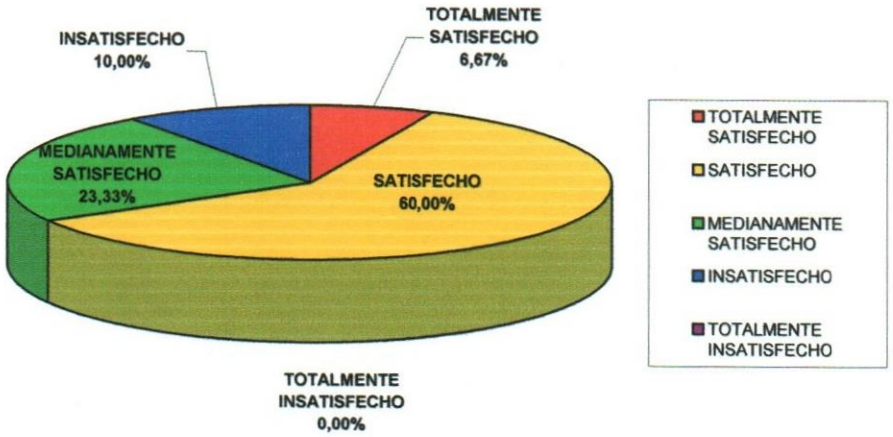
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

UN 56,67 % DE LOS CONSULTADOS SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL NIVEL DE COMPLEJIDAD DE SU TRABAJO, MIENTRAS QUE UN 30 % ESTÁ MEDIANAMENTE SATISFECHO Y UN 13,33 % TOTALMENTE SATISFECHO.

GRÁFICO N° 16

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA CONDUCTA DE LOS SUPERVISORES O JEFES INMEDIATOS.



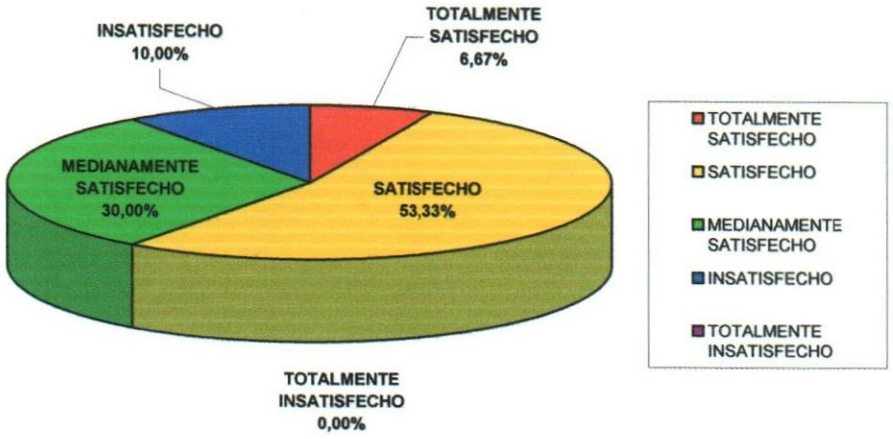
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

EL 60 % DEL PERSONAL SE MUESTRA SATISFECHO, EL 23,33 % MEDIANAMENTE SATISFECHO Y EL 10 % SE MOSTRÓ INSATISFECHO CON LA CONDUCTA DE SUS SUPERVISORES O JEFES INMEDIATOS.

GRÁFICO N° 17

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS SUGERENCIAS Y CONSIDERACIONES EMITIDAS POR PARTE DE LOS SUPERVISORES CON RELACIÓN A SU TRABAJO.

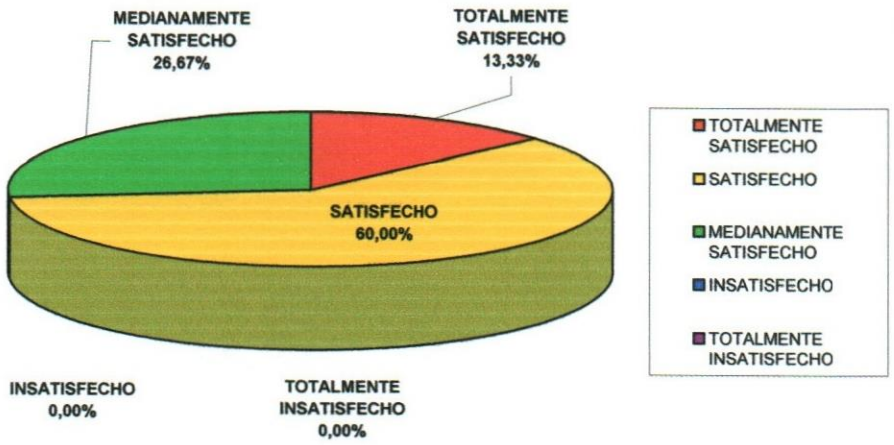


Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

EL 53,33 % DE LOS ENCUESTADOS SE MOSTRÓ SATISFECHO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN Y CONSIDERACIÓN QUE BRINDAN LOS SUPERVISORES INMEDIATOS A LAS SUGERENCIAS DEL PERSONAL, UN 30 % EXPRESÓ ESTAR MEDIANAMENTE SATISFECHO, UN MÍNIMO DE 6,67 % TOTALMENTE SATISFECHO Y 10 % INSATISFECHO.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL PERSONAL.



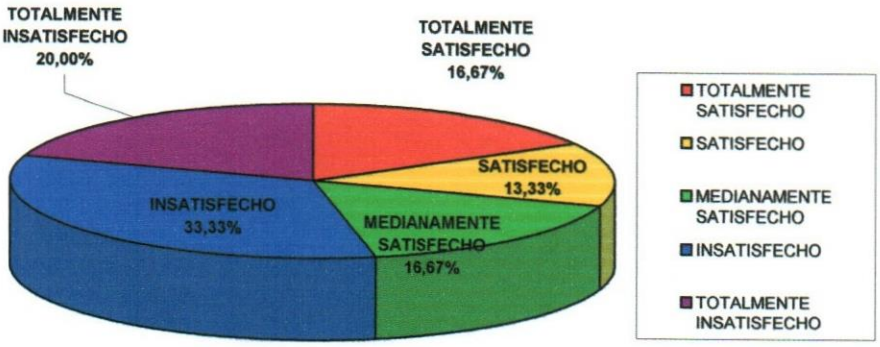
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

SE OBSERVA QUE EL 60 % DE LA MUESTRA MANIFIESTA NIVELES ALTOS DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN A LA ASIGNACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES Y TAREAS POR PARTE DE SUS SUPERVISORES INMEDIATOS. UN 26,26 % SE ENCUENTRA MEDIANAMENTE SATISFECHO Y UN 13,33 % TOTALMENTE SAFISFECHO.

GRÁFICO N° 19

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO AL SUELDO QUE SE PERCIBE DE ACUERDO A LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS.



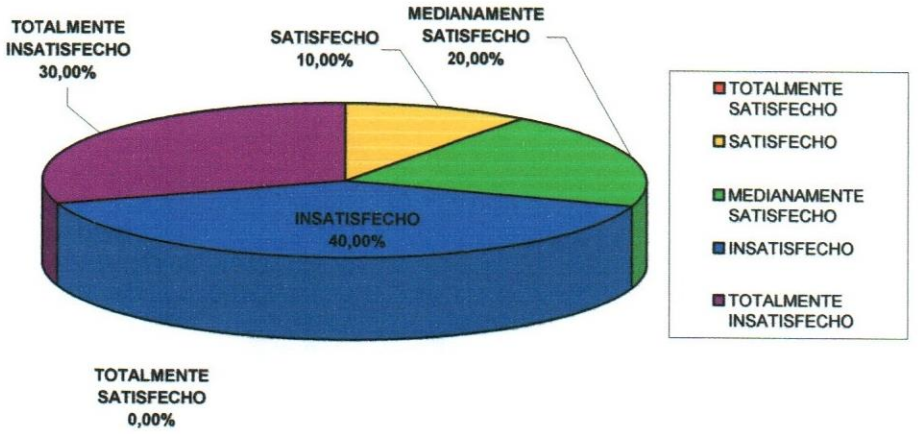
Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

ANÁLISIS:

RESPECTO A LA RELACIÓN SUELDO-TRABAJO ASIGNADO 33, 33 % DE LOS ENCUESTADOS ESTÁ INSATISFECHO, EL 20 % TOTALMENTE INSATISFECHO, UN 16,67 % ESTÁ MEDIANAMENTE SATISFECHO, OTRO 16,67 % ESTÁ TOTALMENTE SATISFECHO Y UN 13,33 % ESTÁ SATISFECHO.

GRÁFICO N° 20

GRADO DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA DISTRIBUCIÓN DE SUELDOS EN COMPARACIÓN CON OTROS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN.

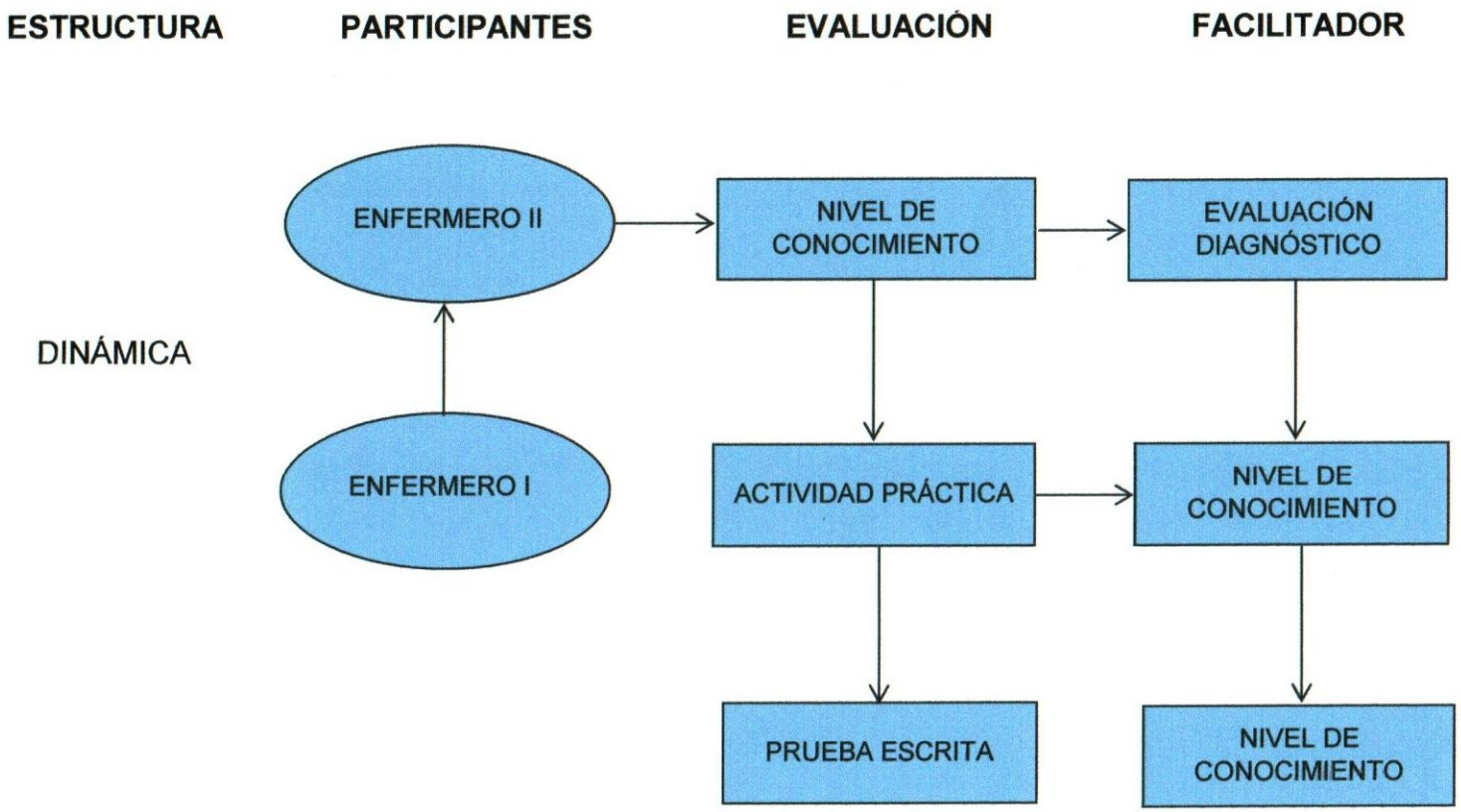


Fuente: Encuestas realizadas. (2008)

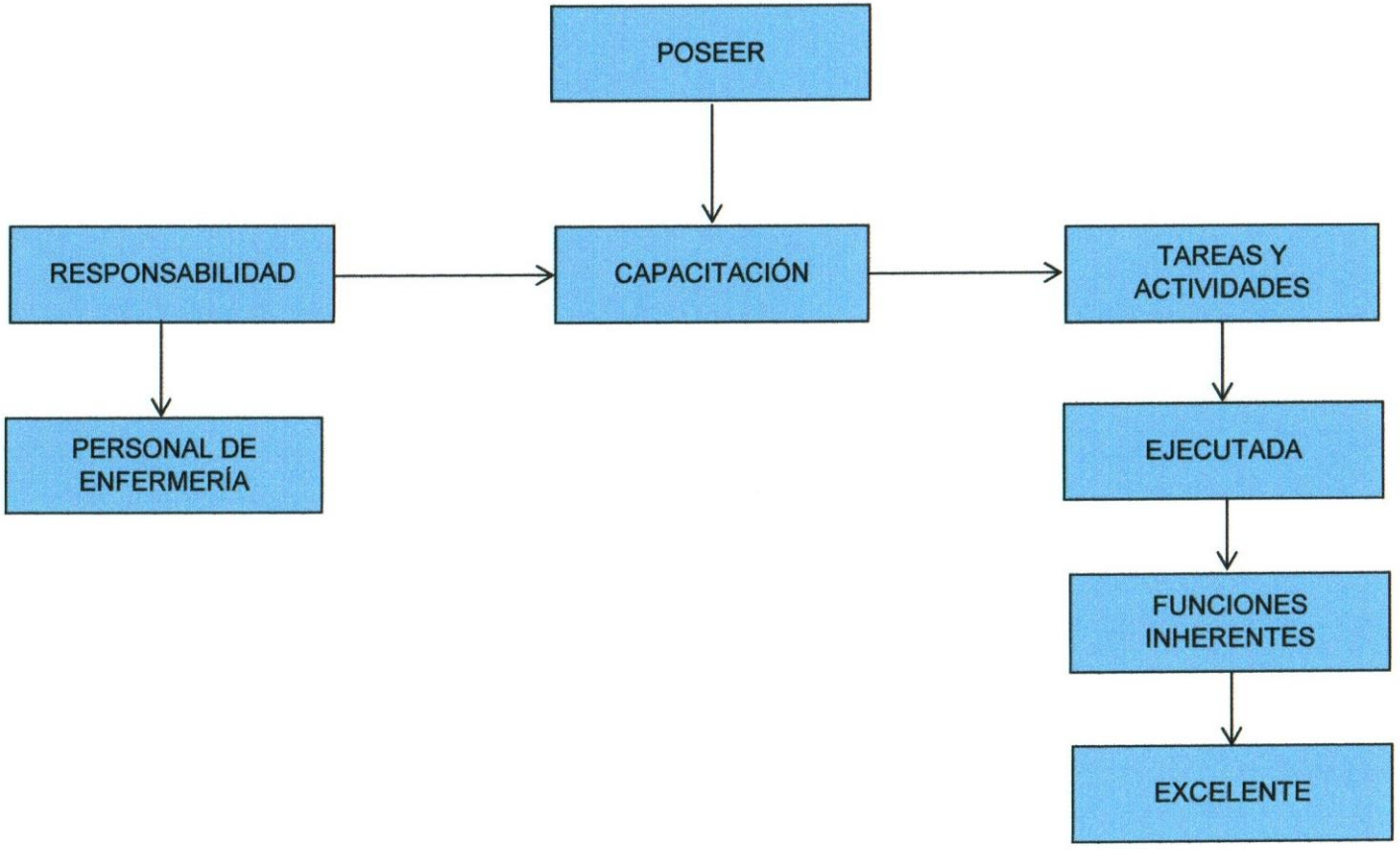
ANÁLISIS:

EL 40 % DEL PERSONAL NO SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA DISTRIBUCIÓN DE SUELDOS EXISTENTES EN EL HOSPITAL AL COMPARAR SU SUELDO CON EL QUE RECIBEN OTROS DE IGUAL O DIFERENTE CARGO. 30 % ESTÁ TOTALMENTE INSATISFECHO, 20 % MEDIANAMENTE SATISFECHO Y SÓLO UN 10 % ESTÁ SATISFECHO.

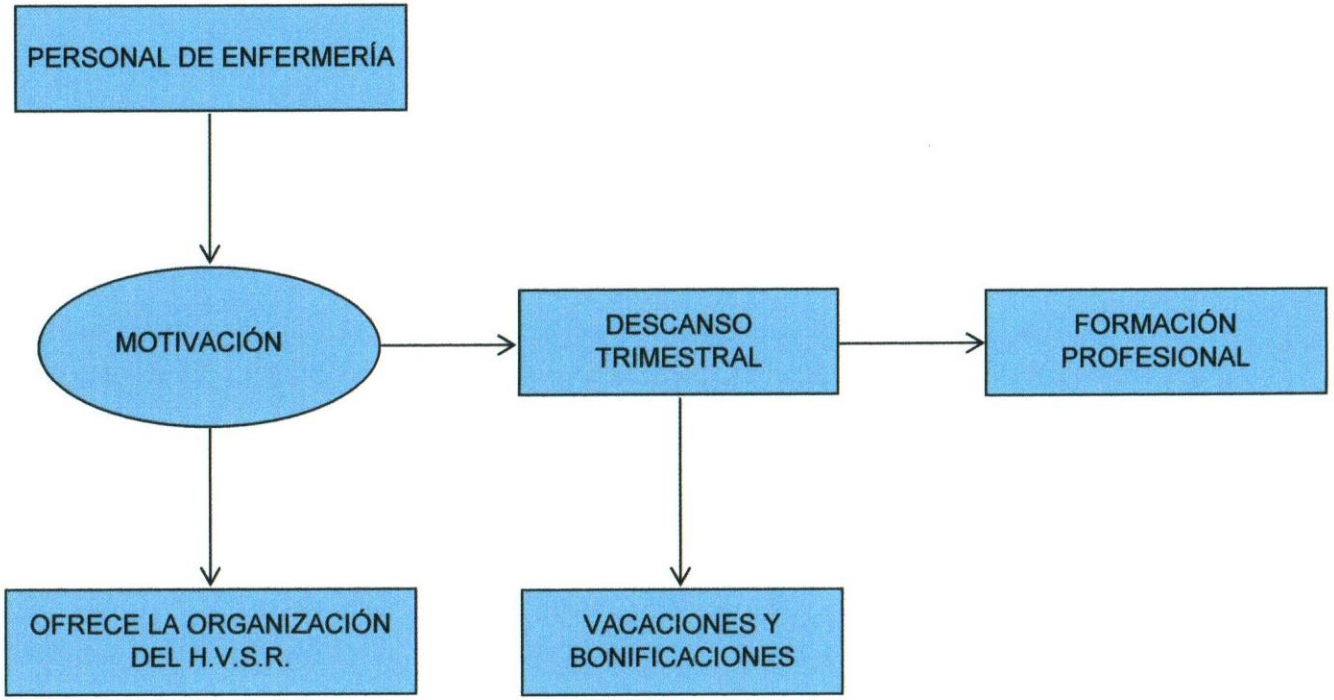
1. EVALUACION DEL PERSONAL



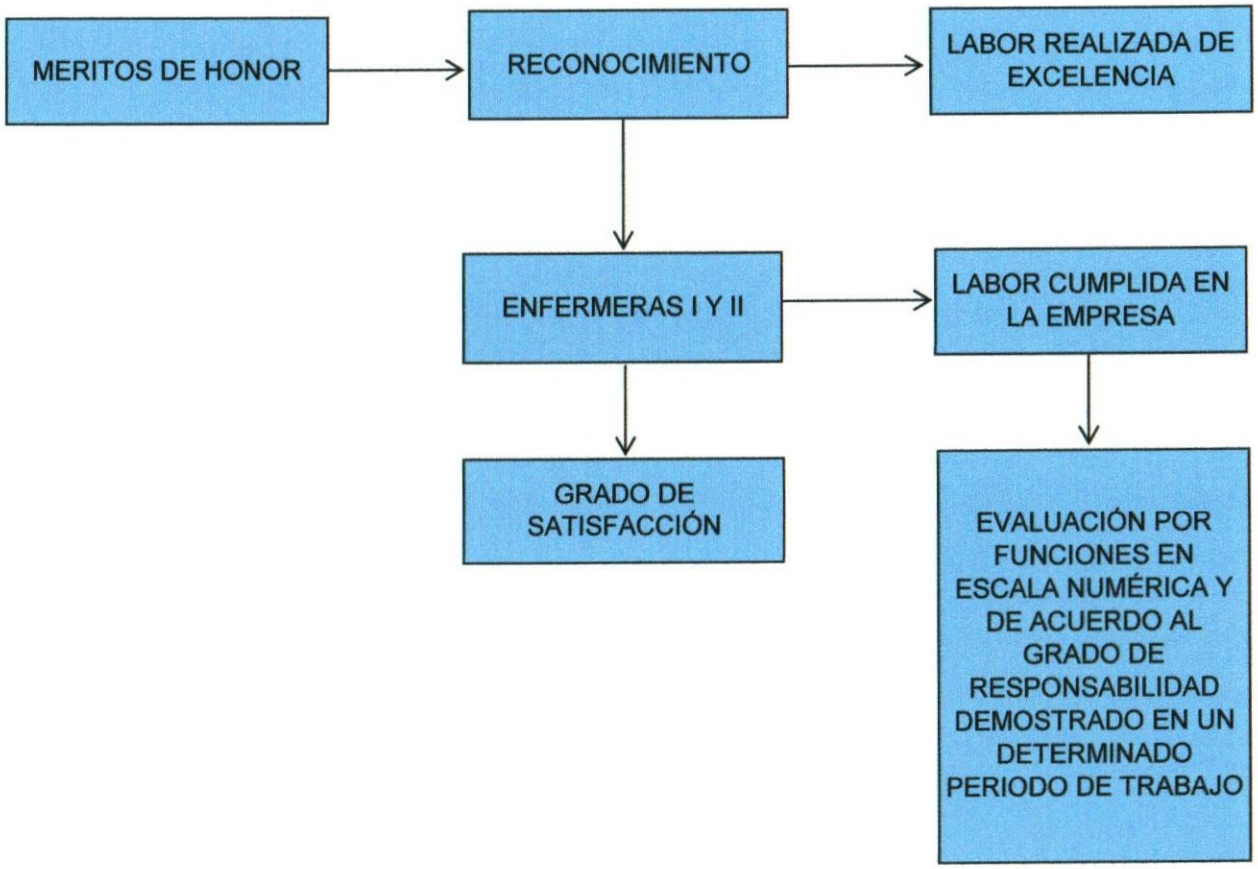
2. RESPONSABILIDAD DE ACUERDO A LA CAPACITACIÓN



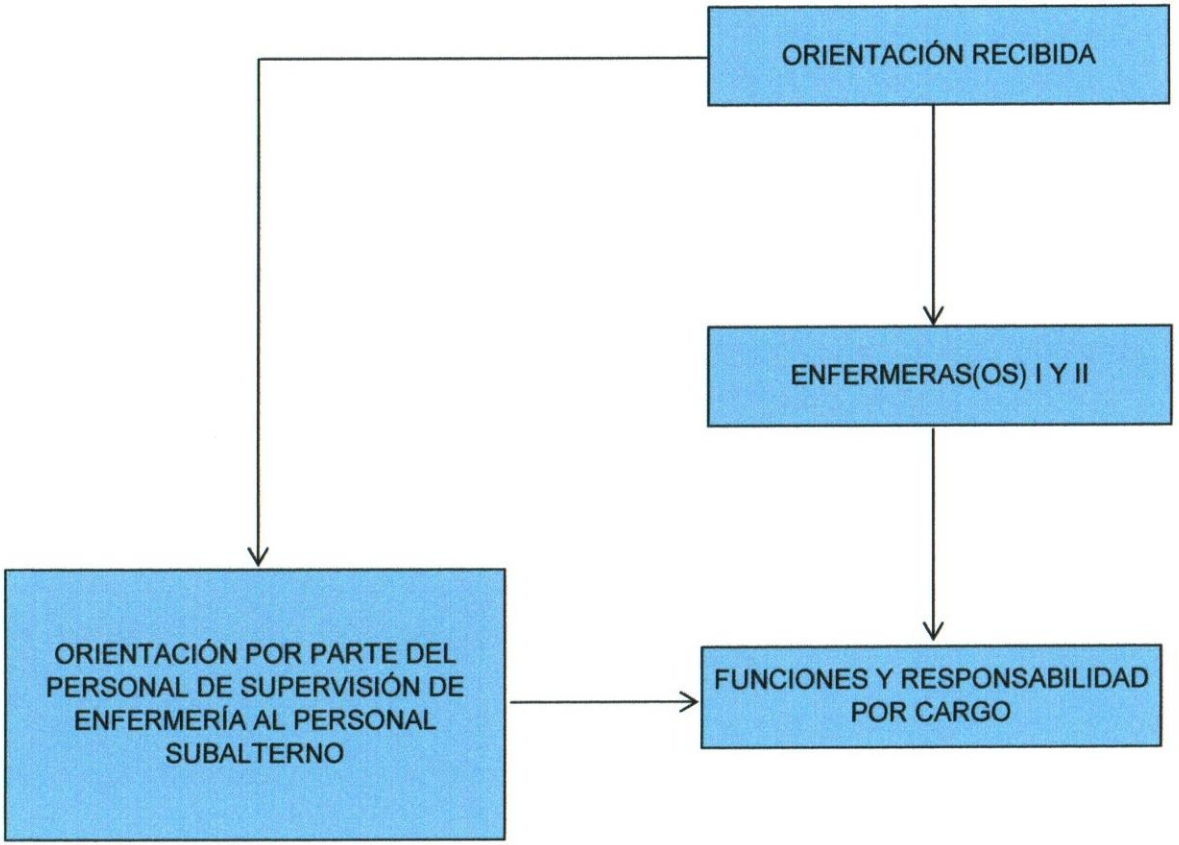
3. MOTIVACIÓN DEL PERSONAL



4. RECONOCIMIENTOS POR MÉRITOS

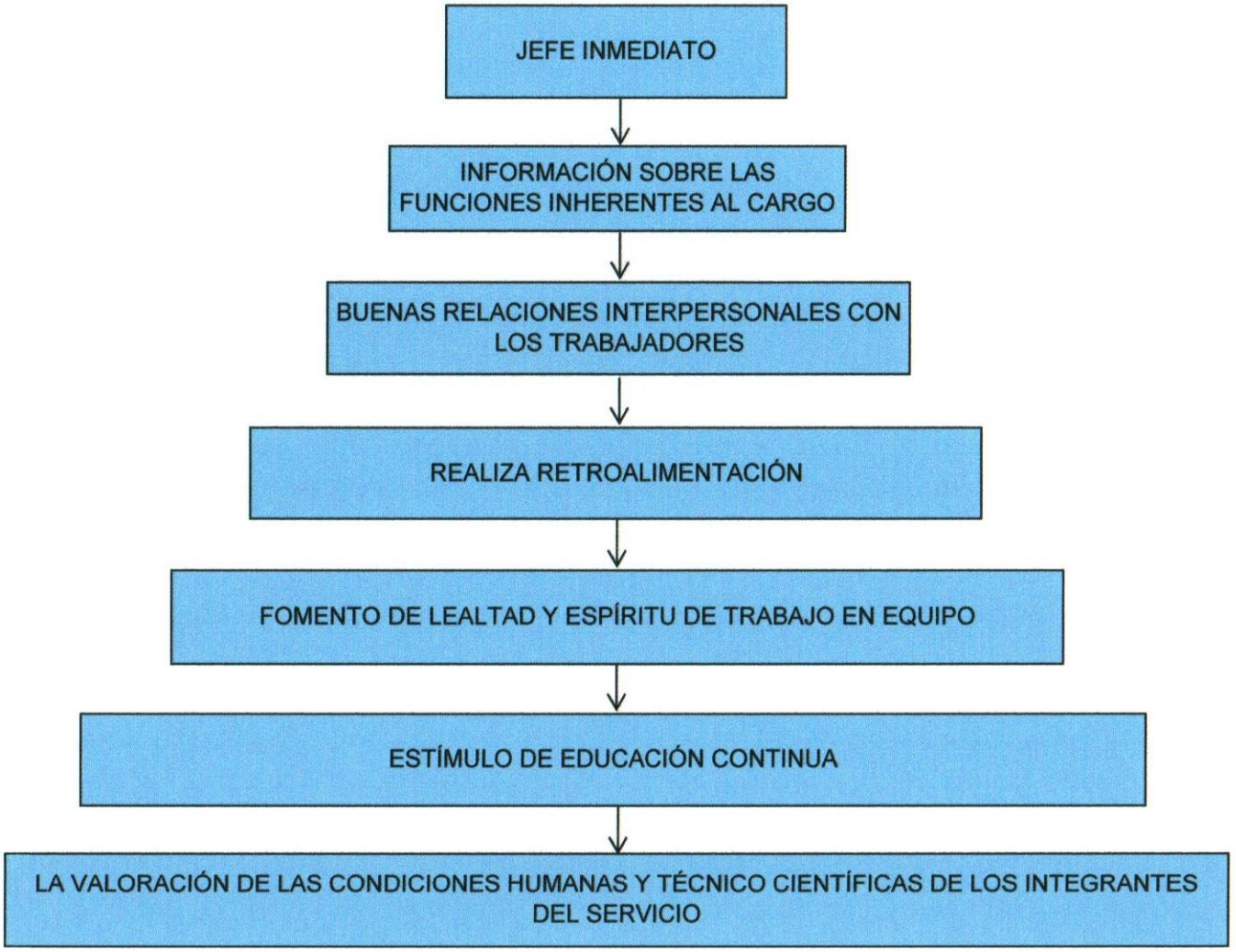


5. ORIENTACIÓN DE LA SUPERVISIÓN

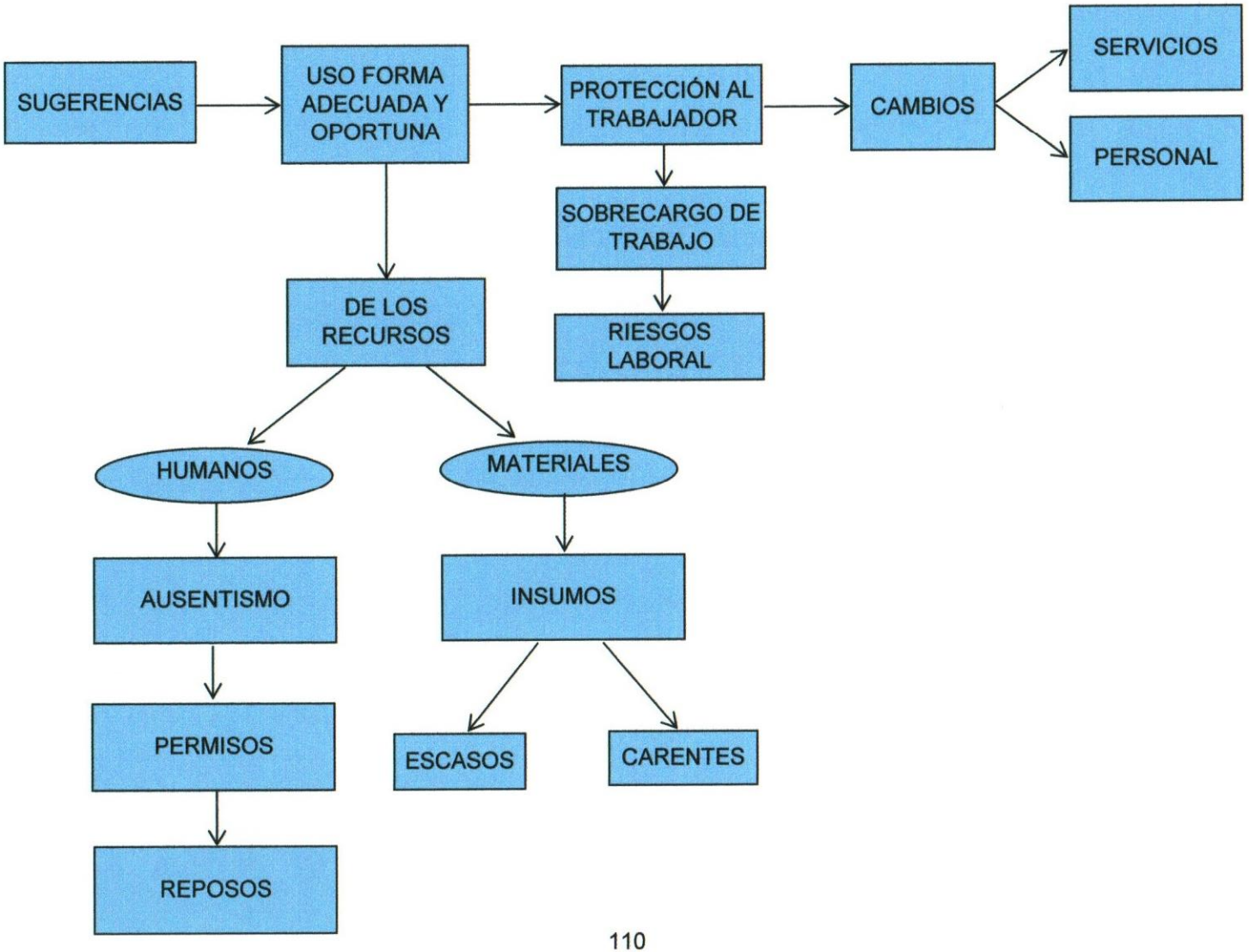


6. DIAGRAMA DE FLUJO DE RESPONSABILIDADES

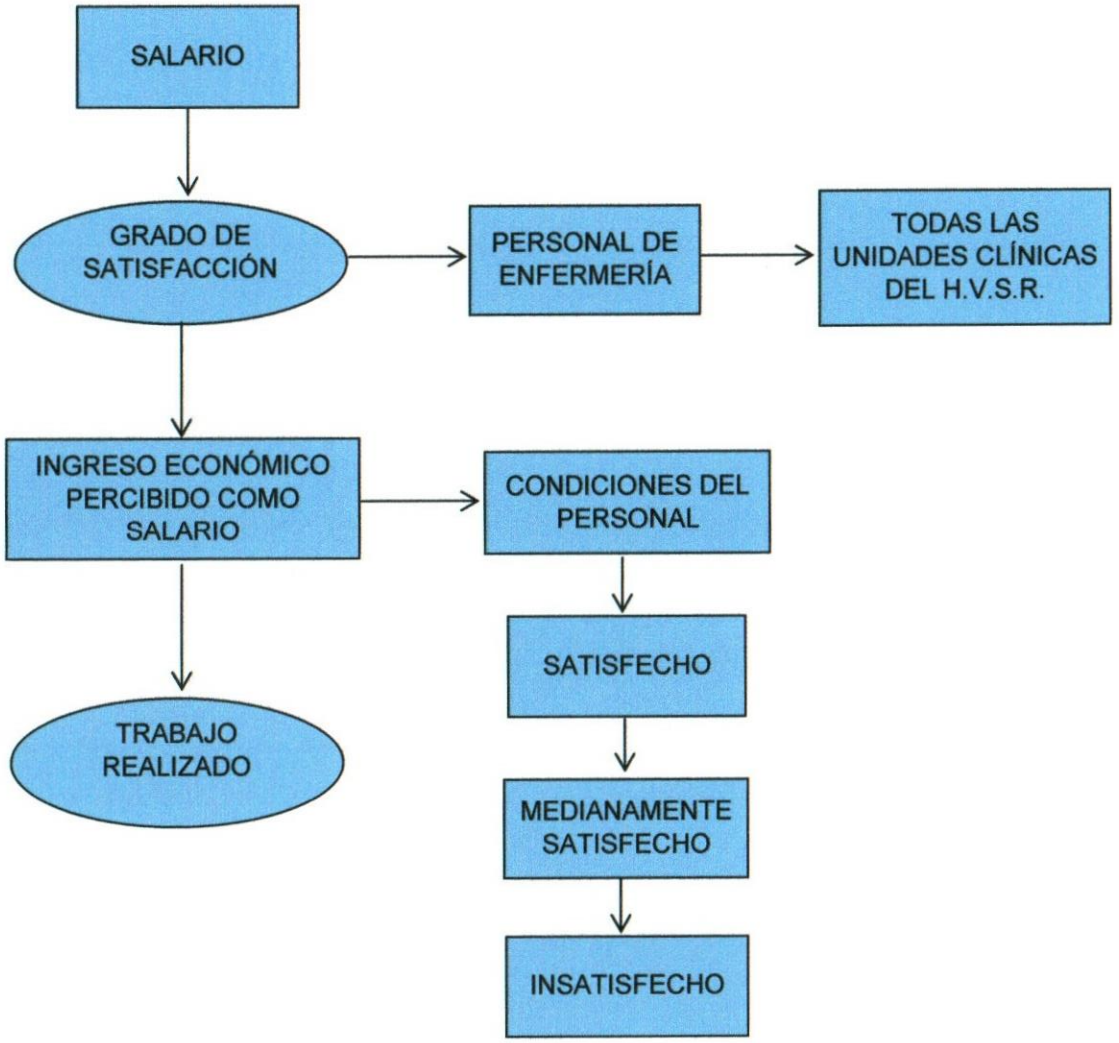
7. CONDUCTA DEL JEFE INMEDIATO



8. SUGERENCIAS DE LOS SUPERVISORES EN RELACIÓN AL TRABAJO



9. SATISFACCIÓN DEL PERSONAL CON RESPECTO AL SALARIO



CONCLUSIONES

El presente trabajo se realizó enmarcado en los enfoques de investigación aplicada, propios de las áreas de ciencias administrativas y de gestión.

El estudio llevado a cabo implicó una extensa actividad de investigación, la cual consta de una fase documental que nos llevó al análisis de estudios previos en el área y otra fase de campo, que requirió la obtención de información desde fuentes primarias mediante la aplicación de cuestionarios, todo esto para lograr conformar el contenido descriptivo presente en las diferentes secciones que conforman este trabajo.

Con los resultados obtenidos en esta investigación se puede afirmar que la satisfacción laboral constituye uno de los pilares fundamentales para el correcto funcionamiento de las instituciones de salud, donde el principal capital con el que se cuenta es el recurso humano.

El personal de enfermería hospital Dr. Victorino Santaella Ruiz, posee en la actualidad un nivel medio de satisfacción laboral en lo que respecta a oportunidades de desarrollo, motivación laboral y procesos de supervisión y control.

Las instituciones de salud, en especial las del sector público, cumplen una importante labor que garantiza el cumplimiento de uno de los derechos fundamentales del ciudadano consagrados en la Constitución Nacional, el cual no es otro que el derecho a la salud, la prestación de los servicios de dichas instituciones deben enmarcarse en un sistema orientado a la calidad donde el recurso humano constituye la figura fundamental del proceso, motivo por el cual su satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo son

factores claves que deben ser tomados en consideración y sometidos a procesos de mejoramiento continuo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda el diseño y elaboración de un manual de normas y procedimientos gerenciales, en materia de satisfacción laboral, para los servicios que presta el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Victorino Santaella Ruiz, con la finalidad de establecer una pauta general que sirva de guía al personal para la toma de decisiones gerenciales y administrativas orientadas a la optimización de la calidad. Para elaborar este manual se requiere la participación conjunta de la Gerencia de Recursos Humanos y del Departamento de Enfermería de la Institución.

2. Se recomienda el diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad integral que se fundamente en los conceptos de las normas ISO 9001:2002. El diseño propuesto puede servir de guía para la elaboración de programas de mejoramiento de los servicios en las diversas áreas operativas que dependen del Departamento de Enfermería.

3. Es importante que todos los integrantes del equipo de enfermería conozcan a cabalidad el contenido del sistema de gestión calidad y del manual de normas y procedimientos anteriormente propuestos, con la finalidad de que puedan entender claramente los procesos y responder a las necesidades existentes de manera oportuna y eficiente.

4. En concordancia con la anterior recomendación, se sugiere desarrollar programas de actualización y adiestramiento continuo del personal de enfermería con el fin de mantener una política de mejora constante de la calidad de los servicios prestados en la Institución.

5. Es necesario mantener una política de seguimiento, control e información permanente para todos los procesos administrativos que involucran al personal de enfermería, con la finalidad de evitar retrasos en los mismos que puedan mermar el nivel de satisfacción laboral del personal, esto incluye tanto aspectos remunerativos como de desarrollo y crecimiento personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade P., Belkis C (2007). *Evaluación del Desempeño Laboral de los Licenciados Egresados del Programa de Enfermería de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" en opinión de los supervisores de los hospitales tipo IV Barquisimeto. Estado Lara. Lapso 2004-2005.* Para optar al título de Magíster Scientarum en Educación Mención Ciencias de la Salud de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" Decanato de Medicina.

Arias, F. (2004). *El Proyecto de la Investigación*. Guía para su Elaboración. Caracas, Episteme, tercera edición.

Balestrini, M. (2001). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados.

Bavaresco, A. (1997). *Metodología de la Investigación*. Academia de Ciencias Económicas, Servicio Bibliotecario de la Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.

Briceño, C.E. y Otros (2005). *Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Sector Público*. Revista Electrónica de Medicina Intensiva Artículo especial nº 30. Vol 5 nº 4, abril 2005. Disponible en: http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/rvs/REMIA030.pdf

Chávez , Noraima (2003). *Desempeño laboral de las auxiliares de enfermería que se han profesionalizado, en el Hospital Central Dr. "Antonio María Pineda" Barquisimeto - Mayo 2003* para optar al titulo de Especialista de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" Decanato de Medicina.

Chiavaneto, I (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 5.453 de fecha Marzo 24, de 2000.

Dolan, S.L.; Valle Cabrera, R.; Jackson S. E. y Schuler, R. S. (2003). *La Gestión de los Recursos Humanos. Preparando Profesionales para el siglo XXI*. Editorial Mc Graw Hill.

Espeso, J. A. (2006). *Manual para la Formación de Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales*. Editorial Valladolid : Lex Nova.

Gené Badía, J. y Contel Segura, J. C. (2001). *Gestión en Atención Primaria. Incorporación de la Práctica Directiva en el Liderazgo Asistencial*. Editorial Masson.

Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (4a. ed.). México: McGraw-Hill.

Lares Soto, A. (1998). *Calidad de Vida en el Trabajo. Un modelo Integral*. Consultores asociados BL servicio Editorial.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005). Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Publicado en Gaceta Oficial 38.236 de fecha Julio de 2005.

Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermera. (2005). Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Publicado en Gaceta Oficial 38.263 de fecha Julio de 2005.

Ley del Estatuto de la Función Pública. (2002). Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Publicado en Gaceta Oficial Nº 37.522 de fecha Septiembre de 2002.

Ley Orgánica del Trabajo (1997). Congreso de la República de Venezuela. Publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 5.152 de fecha Junio, 19 de 1.997.

Marriner Tomey, A. (2001). *Guía de Gestión y Dirección de Enfermería.* Editorial Mosby. Sexta Edición.

Segurado Torres, A. y Agulló Tomás, E. (2003). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social.* Universidad de Oviedo. Psicothema Vol. 14, nº 4.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). *Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.* Caracas: FEDEUPEL.

ANEXO A

Universidad Católica Andrés Bello
Dirección de Postgrado
Especialización de Gerencia en Servicios Asistenciales de Salud

Cuestionario para Valorar los Lineamientos Gerenciales, Relacionados con la Satisfacción Laboral, en el Hospital Victorino Santaella Ruiz, Los Teques, Estado Miranda

La presente encuesta tiene como finalidad, conocer los Lineamientos Gerenciales relacionados con la Satisfacción Laboral y, así mejorar las mismas.

Debes escoger solamente una respuesta, la cuál será aquella que tu consideras que representa mejor tu situación o parecer actual. Este cuestionario es anónimo, ya que no pide tu identificación. Tus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

LE AGRADECEMOS SU VALIOSA COLABORACIÓN

Parte I

Datos Personales

1) Edad	- 24 años	____
	25-31 años	____
	32-38 años	____
	39-45 años	____
	+ 45 años	____
2) Sexo	Masculino	____
	Femenino	____
3) Estado Civil	Soltero	____
	Casado	____
	Viudo	____
	Separado/Divorciado	____
4) ¿Cuánto tiempo llevas	Trabajando en este Hospital?	
	Menos de un año	____
	1 a 2 años	____
	3 a 4 años	____
	5 a 6 años	____
	+ de 6 años	____

Parte II

Aspectos Cognoscitivos de los Profesionales de Enfermería

5) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las oportunidades que le ofrece el Hospital Victorino Santaella Ruiz, para desarrollar su carrera?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

6) ¿Esta Usted satisfecho con las oportunidades que le ofrece el Hospital Victorino Santaella Ruiz, para participar en programas de mejoramiento de recursos humanos?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

7) ¿Está usted satisfecho con los cursos, talleres, conferencias y otras actividades de capacitación, dados según las necesidades de su trabajo, lo cual le permite enriquecer sus tareas y crecer dentro del Hospital Victorino Santaella Ruiz?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

8) ¿Está usted satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, considerando su nivel de capacitación?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

9) ¿Se siente satisfecho con las políticas de motivación al personal que pone en práctica el Hospital Victorino Santaella Ruiz?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

10) ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted manifiesta ante el reconocimiento por parte de sus superiores inmediatos, por la labor cumplida?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

11) ¿Está usted satisfecho con las orientaciones que recibe en relación con las tareas y responsabilidades que desempeña en su trabajo?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

12) ¿Está usted satisfecho con la evaluación de desempeño aplicada por la Dirección de Recursos Humanos?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

13) ¿Está usted satisfecho con los resultados que obtiene en el Desempeño de su trabajo?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

14) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las responsabilidades que le han sido asignadas a su cargo y los logros que obtiene de las funciones que realiza?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

15) ¿Está usted satisfecho con el nivel de complejidad que representa su trabajo?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

16) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la conducta de sus supervisores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro del Hospital?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

17) ¿Se siente satisfecho con la consideración de las sugerencias realizadas por usted, a sus superiores con relación al trabajo?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

18) ¿Cuál es el grado de satisfacción con la forma como sus superiores inmediatos le han asignado las funciones y responsabilidades que debe realizar en su trabajo?

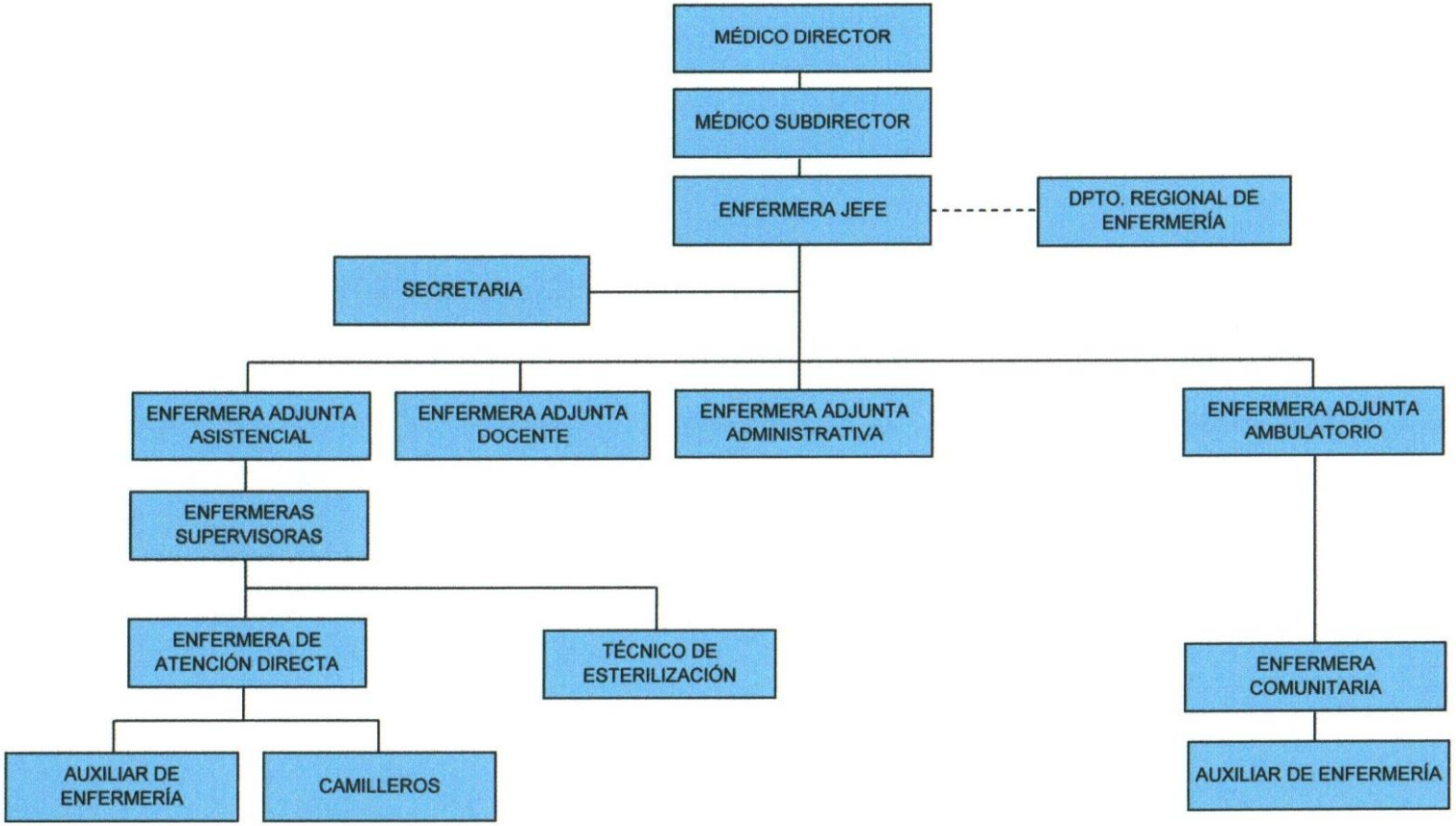
1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

19) Considera Usted que, ¿las responsabilidades que asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en el Hospital, justifican el sueldo que usted percibe?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

20) ¿Cuál es su grado de satisfacción con la distribución de sueldos en el Hospital donde trabaja, considerando el sueldo que perciben otros trabajadores, y comparándolo con el sueldo que usted percibe?

1. Totalmente satisfecho	2. Satisfecho	3. Medianamente satisfecho	4. Insatisfecho	5. Totalmente insatisfecho
☐	☐	☐	☐	☐

ANEXO B

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA RUIZ