PRS1946

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DELSERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL ONCOLÓGICO "PADRE MACHADO".

Presentado por:

AURA DEL VALLE MARÍN LEZAMA

Para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Realizado con la asesoría **Prof.: Luís Eduardo Galindo Tobio**

Caracas, Octubre del 2010

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DELSERVICIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL ONCOLÓGICO "PADRE MACHADO".

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE FIGURAS.....vi
INDICE DE TABLAS.....vii
INDICE DE GRÁFICOS.....viii
RESUMEN.....ix

INTRODUCCIÓN.....1
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN
Planteamiento del problema.....3
Objetivos de la investigación.....8
Objetivo general.....8
Objetivos específicos.....8
Justificación de la investigación.....9
Factibilidad de la investigación.....10
Alcance de la investigación.....10

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL
Marco organizacional.....11
Reseña institucional.....11
a) Ubicación.....13
b) Estructura.....13
c) Clasificación.....13
d) Cobertura.....14
e) Organización.....14
1. Consultorios médicos.....18
2. Sala de mezcla.....18
3. Sala de administración de quimioterapia.....18
Misión y Visión.....19
Misión.....19
Visión.....19
Notas generales de los planes.....20

Aspectos de la organización.....20
Funciones.....21
Selección, formación y evaluación de personal.....24
Instrumento aplicado al personal de Enfermería en el servicio de Oncología del Hospital "Oncológico Padre Machado".....24

CAPITULO III: MARCO TEORICO

Antecedentes de la investigación.....33
Bases teóricas.....34
¿Qué es el desempeño laboral?.....34
Rasgos.....36
Comportamientos.....36
Competencias.....37
Logros de metas.....37
Potencial de mejoramiento.....37
Evaluación de desempeño.....37
Planeación de Recursos Humanos.....37
Reclutamiento y selección.....37
Capacitación y desarrollo.....38
Planeación y desarrollo de carrera.....38
Programas de compensación.....38
Relaciones internas con los empleados.....38
Evaluación del potencial de los empleados.....39
Factores asociados al desempeño laboral.....39
Bases legales.....40

CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO

Tipo y diseño de investigación.....41
Investigación Documental.....41
Investigación de Campo.....42
Población.....42
Variable de la investigación: Definición conceptual y operacional.....42
Definición Operacional.....43

Recolección, procesamiento y análisis de los datos.....43
Documental.....43
Test Psicométrico.....44
Consideraciones éticas y legales.....47
Ética.....47
El Código Deontológico del CIE (Código Internacional de Enfermera).....47
Código Deontológico de Enfermería.....48
Ley de Ejercicio de Enfermería.....49
Cálculo de la confiabilidad.....50
Confiabilidad.....51
Confiabilidad por Test – Retest.....51
Métodos de formas alternativas o paralelas.....51
Método de mitades partidas (Split-Halves).....51
Cálculo de la validez.....55
Validez.....55
Validez constructo.....55
Validez por contenido.....55
Validez empírica (Diagnóstica).....55
Coeficiente de correlación de Pearson (r).....55
Norma.....58
Perfil Psicográfico.....60
Uso del perfil Psicográfico.....60
Conclusión.....82
Recomendaciones.....85
Referencias bibliográficas.....87
Anexos.....88

NDICE DE FIGURAS

1. Estructura Organizativa del Hospital Oncológico ... "Padre Machado"..... 14
2. Estructura organizativa de los servicios del Hospital Oncológico "Padre Machado"..... 16
3. Estructura organizativa del servicio de oncología..... 17
4. Análisis de desempeño..... 25
5. Análisis de desempeño administrativo..... 29
6. Objetivos de la programación y evaluación del desempeño..... 35
7. Esquema del procedimiento de mitades partidas..... 52

INDICE DE TABLAS

1. Definición Operacional de la variable.....42

2. Tabla de especificaciones.....44

3. Confiabilidad individual.....51

4. Confiabilidad dirigida hacia el jefe.....51

5. Confiabilidad dirigida hacia el equipo de trabajo.....52

6. Validez individual.....54

7. Validez dirigida hacia el jefe.....55

8. Validez dirigida hacia el equipo de trabajo.....55

9. Escala normalizada individual.....57

10. Escala normalizada dirigida hacia el jefe.....57

11. Escala normalizada dirigida hacia.....58

INDICE DE GRÁFICOS

1. Perfil psicográfico individual por sexo femenino.....61
2. Perfil psicográfico individual por sexo masculino.....62
3. Comparación. del. perfil psicográfico individual sexos femenino y masculino.....63
4. Perfil .psicográfico .dirigido .hacia el jefe por sexo femenino.....64
5. Perfil...psicográfico dirigido hacia el jefe por sexo masculino.....65
6. Comparación del. perfil psicográfico. dirigido hacia. el jefe . por .sexo femenino y masculino.....66
7. Perfil psicográfico dirigido hacia el equipo por sexo femenino.....67
8. Perfil. psicográfico .dirigido .hacia el equipo por sexo masculino.....68
9. Comparación . del perfil psicográfico dirigido hacia el equipo por sexo masculino y femenino.....69
10. Perfil psicográfico individual por turno de trabajo mañana.....70
11. Perfil psicográfico individual por turno de trabajo tarde.....71
12. Perfil psicográfico individual por turno de trabajo noche.....72
13. Comparación . del . perfil . psicográfico individual por turnos de trabajo mañana, tarde y noche.....73
14. Perfil psicográfico. dirigido hacia el. jefe por turno de trabajo mañana.....74
15. Perfil psicográfico dirigido hacia el jefe por turno de trabajo tarde.....75
16. Perfil. psicográfico dirigido. hacia .el .jefe. por. turno .de. trabajo noche.....76
17. Comparación del perfil psicográfico dirigido hacia el jefe por turno de trabajo mañana, tarde y noche.....77
18. Perfil psicográfico dirigido hacia el equipo por turno de trabajo mañana.....78
19. Perfil psicográfico dirigido hacia el equipo por turno de trabajo tarde.....79
20. Perfil psicográfico dirigido hacia el equipo por turno de trabajo noche.....80

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Análisis del Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado".

Autor: Aura del Valle Marín Lezama
Prof. Asesor: Luís Eduardo Galindo Tobio
Fecha: Octubre de 2010

RESUMEN

En los procesos laborales, las empresas exitosas buscan siempre reconocer a los mejores empleados, de ahí que en los últimos años, y gracias al desarrollo que ha tenido la Gerencia de Recursos Humanos, se han creado instrumentos dirigidos a evaluar el Desempeño Laboral, para así poder otorgar los reconocimientos que cada organización considere necesario. Por eso, el personal de enfermería que labora en el Servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado", debe estar en un ambiente laboral productivo a las demandas que se presentan y contar con los recursos tecnológicos necesarios, y muy conscientes de la importancia de los conocimientos; ya, que en ese servicio se manipulan agentes biológicos y antineoplásicos, debido a la gran demanda de pacientes, y para ello revisó las posibles herramientas para medir el desempeño laboral, donde los aspectos relevantes de la investigación, sirvió de estrategia, referencias y así garantizar mejor calidad de atención al paciente. El objetivo fundamental de éste trabajo de grado es: *Analizar el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado".* Ésta investigación se caracterizó dentro del tipo analítica, con un diseño mixto, que incluye la indagación, de forma documental, donde se hizo una revisión de los documentos relacionados al desempeño laboral y el estudio de campo. Se empleó un test psicométrico con múltiples marcos de referencias: Individual, dirigida hacia el equipo y el jefe, con 180 preguntas cada una, donde el resultado obtenido, es que las variables: Rendimiento, trabajo en equipo y el estilo de la comunicación en el perfil psicográfico de la escala se encuentran muy bajo y bajo, mientras que las otras variables alcanzaron el promedio de la escala del perfil psicográfico, tanto en el sexo femenino, masculino y los tres turnos de trabajo. El sexo con más diferencias significativas en las variables, es el masculino comparado con el femenino y el turno de trabajo con más divergencia, es el de la noche comparado con los de la mañana y la tarde. Así mismo la institución podrá crear unos estándares para que en el momento de seleccionar el personal, lo hagan de acuerdo a la capacitación, conocimiento y habilidades que tengan para cada área o servicio de la institución.

Descriptores: Desempeño Laboral, Competencias, Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud, Recursos Humanos, Oncología.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus empleados se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus trabajadores.

Como respuesta a estos cambios ha surgido, en las organizaciones, la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno laboral del servicio de oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado", haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo, tales como: el énfasis en los aspectos relacionados con la atención al paciente oncológico, el enfoque del trabajo en equipo, la importancia de la comunicación, la planificación de las funciones y actividades de los profesionales de la salud, entre otros.

Luego aparece el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeño promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con las competencias en el desempeño laboral.

Las instituciones de salud no escapan a los planteamientos anteriores y, atendiendo estas consideraciones, la presente investigación persiguió, como propósito fundamental, analizar el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología del Hospital Oncológico "Padre machado", con la finalidad de medir el nivel de desempeño laboral del equipo de trabajo, por medio

del test psicométrico con múltiples marcos de referencias: Individual, dirigida al jefe y al equipo.

Esta base permite ahondar en los objetivos más específicos, tales como: Identificar las actividades de cada área del servicio de oncología, describir los criterios que son utilizados para medir el perfil del desempeño laboral del personal de enfermería, de acuerdo a las funciones; analizar las estrategias empleadas para evaluar el desempeño laboral; describir cada uno de los indicadores que componen el instrumento aplicado dentro del servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado" e identificar los factores asociados al desempeño laboral dentro del servicio de Oncología.

Esta investigación se divide en cinco capítulos, el primero contiene los elementos que sustentan el objeto de estudio de esta investigación, la factibilidad y alcance de la investigación.

La segunda parte comprende la realidad contextual en la que se ubica el problema en estudio, se incluye además el aspecto técnico, compuesto por definiciones muy precisas de términos clave dentro del estudio.

La tercera parte comprende un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales, exhaustivas, y sistemáticas para proporcionar una explicación, acerca de las causas que puntualicen el problema de la investigación.

La cuarta parte comprende los métodos y las técnicas seleccionados para la recopilación de la información y la interpretación de los resultados: La naturaleza de las fuentes de información en que se basará la investigación y expone la discusión de los resultados obtenidos, asociados con los elementos teóricos que sustentan el objeto de estudio.

Finalmente, el quinto apartado contiene la conclusión y recomendaciones propuestas para continuar con la realización del trabajo de grado.

CAPITULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En esta sección se analizarán el problema de la investigación, las razones por las cuáles se desarrollan y se establecen los objetivos, tanto generales como específicos, que se pretenden alcanzar en este proyecto.

Planteamiento del problema

En el mundo actual se evalúa, en todo momento, el desempeño de las personas que se relacionan laboralmente, con el fin, de mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa; quieren saber, cómo reaccionan los trabajadores ante las situaciones difíciles, debido a los procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que determinen el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos; donde las organizaciones se han visto en la necesidad de desarrollar nuevas técnicas de servicio y atención al cliente, lo cual amerita de la calidad del talento humano, para enfrentar con rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales. Dentro de este contexto, se requiere de una evaluación para ver qué tan capacitada está la persona para el puesto y un análisis para ver cuáles son sus fortalezas y debilidades. La evaluación del desempeño es un hecho cotidiano en nuestra vida, así como en las organizaciones que van en busca de una posible solución, conscientes de su compromiso para mejorar la calidad de atención al usuario, y ofrecer una posible alternativa a las dificultades de un recurso humano, debidamente capacitado, y así contribuir al proceso productivo y a la mejora de las condiciones socio-económicas.

De acuerdo con la política de recursos humanos, adoptada por las organizaciones, la responsabilidad por la evaluación del desempeño laboral puede atribuirse al gerente, al empleado, y al gerente en conjunto, al equipo de trabajo o a un comité de evaluación del desempeño laboral.

En los procesos laborales, las empresas exitosas buscan siempre reconocer a los mejores empleados partiendo de criterios altamente subjetivos, de ahí que en los últimos años, y gracias al desarrollo que han tenido los departamentos de Recursos Humanos se han creado instrumentos dirigidos a evaluar el desempeño de los trabajadores para así poder otorgar los reconocimientos o refuerzos positivos que cada organización considere necesario.

Todo sistema de evaluación posee, en si mismo, un grado mayor o menor de subjetividad en tanto que se aplica según el criterio de aquel que ejecuta dicho sistema. Es decir, los instrumentos que se elaboren pueden ser mejores, pero esto dependerá de quien lo utilice; sin embargo, se permite utilizar el criterio de que todo instrumento debe buscar siempre su perfección brindándole a quien lo utilice la oportunidad de no obviar la subjetividad a la que hacíamos referencia, sino que más bien la tenga siempre presente en aras de tratar de minimizarla.

Es claro, que para muchas organizaciones el desempeño laboral ayudará a que el trabajador:

1. Considere el trabajo como un placer.
2. Mejore el rendimiento en el trabajo sintiéndose orgulloso de sí mismo y de los resultados obtenidos.
3. Mejore la relación con los compañeros de trabajo, disfrutando de las horas laborales, haciendo así, que el ir a trabajar no suponga una carga tan pesada ni un motivo de angustia.
4. Siente seguridad cuando realiza correctamente el trabajo, lo que producirá una sensación de satisfacción plena y hará que desees profundizar aún más en los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar dicho trabajo.
5. Elimine ese estado de ansiedad y angustia que presume, el ir a trabajar o pensar que no se realiza de forma correcta tu trabajo, optimizando así el tiempo que invierte trabajando.

6. Elimine por completo la sensación de ahogo que produce imaginarse que por no rendir adecuadamente en el trabajo lo van a despedir.

Sin embargo, Chiavenato (2000) expone que el desempeño laboral "es una apreciación continua, sistemática del desempeño de cada persona en el cargo. Toda evaluación es el proceso para estimular o juzgar el valor, capacitación y motivación por lo que hace" (p.357). Es el medio que permite localizar problemas de supervisión de personal. Según los tipos de problemas identificados, esta evaluación puede ayudar a determinar y desarrollar una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización.

En el caso de los procesos de evaluación de desempeño, laboral y otros nombres que se le han dado; y que, en su esencia lo que pretenden es evaluar al trabajador en la ejecución de sus labores; existe, por lo tanto, un nivel de subjetividad que puede ser menor o mayor dependiendo de varios de los elementos que intervienen en dicho proceso, tales como el evaluador, el evaluado, el instrumento utilizado donde se pueda señalar la redacción, facilidad de uso, el período de tiempo que se evalúa, la validación estadística del puntaje y la forma en cómo se estableció el mismo, o sea cómo se le dio el peso relativo a cada factor. También se pueden considerar otros aspectos tales como los procesos de capacitación.

En ese sentido, es responsabilidad central de la Gerencia de Recursos Humanos el establecer con claridad, cuáles son los factores que pueden incrementar la subjetividad para tomar medidas convenientes que disminuyan al máximo esa subjetividad laboral; de ahí que el implementar un sistema de este tipo no sea tarea fácil, sino más bien sea un proceso difícil, en el cual pueden surgir con gran facilidad las más diversas y coloridas críticas que tienden a desmotivar la realización de un buen trabajo.

Así mismo es esencial evaluar el desempeño laboral; ya que, mediante ese proceso se mide el alcance y reacciones del personal ante las situaciones, la formación contribuye a un aumento del desempeño efectivo.

El desempeño ha sido tomado del inglés *performance* que quiere decir "rendimiento", implica conocer que su alcance tiene que ver directamente con el logro de objetivos o funciones asignadas. Es la manera cómo alguien trabaja, juzgado por su efectividad.

Según Puchol (2000), dice que "el desempeño es un procedimiento continuo, sistemático de expresión de juicios, en relación con su trabajo habitual" (p.297). Según este autor, la evaluación se produce de forma vertical, convergen en que la evaluación de la labor, es un proceso de medir la actuación de los subordinados; cada trabajador es valorada por su jefe inmediato y éste, a su vez, por un jefe de nivel superior, para conocer el desempeño, y cuál es su potencial de desarrollo en la organización. De esta forma, cada institución debe tener su propia medición de desempeño. Es por ello que se establece, que para tener una metodología general de medición, la institución debe contar con un modelo básico de funcionamiento, y tomar en cuenta para qué se necesite medir el desempeño, pero la misma no cuenta con unos indicadores específicos y personalizados en la primera entrevista que a futuro no va permitir llevar un control para hacer comparaciones, tomando en cuenta el nivel profesional. La necesidad de analizar al personal de enfermería, es para mejorar la operatividad en el desempeño y de ser más eficiente y eficaz.

Es por ello, que la evaluación del desempeño laboral del servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado"; tiene que formar conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes, los cuales formen parte de la capacitación continua, sistemática de expresión de juicios, establecer un compromiso de intercambio de expectativas laborales entre el empleador y empleado, para así identificar las necesidades de ambas partes. En la medida en que se solucionen los problemas y se cubran las necesidades del recurso humano, la efectividad del rendimiento determinará el éxito para el servicio, el trabajador y el paciente, quien es el principal beneficiario de este conocimiento del personal.

Por eso, el personal de enfermería, que labora en el servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado", debe estar en un ambiente laboral rentable a las demandas que se presenten y contar con los recursos tecnológicos necesarios, y muy conscientes de la importancia de los conocimientos; ya que eso estima que el aprendizaje de nuevas habilidades les ayudará a estar más capacitados para desempeñar su trabajo, y se hace efectivo si el recurso humano es altamente especializado, debido a que en ese servicio se manipulan agentes biológicos y antineoplásicos; así mismo, la demanda de usuarios atendidos diariamente es elevado para el número de enfermeras (os) que laboran en ese servicio.

Este servicio está integrado por un personal que continuamente está en formación y capacitación, médicos oncólogos que se ocupan del tratamiento de los pacientes, y personal de enfermería que son especialistas en administración de tratamientos oncológicos.

Es un servicio fundamentalmente de referencia de otras especialidades de éste y otros centros locales y nacionales, donde el 99% de los usuarios con enfermedades malignas (cáncer), son referidos para recibir tratamiento de quimioterapia. Este servicio está integrado por las siguientes áreas: 6 consultorios, sala de tratamientos antineoplásicos, recepción de tratamiento, sala de mezcla, área de hospitalización, área de emergencia, una sala de exámen físico, una sala de reuniones y dos salas de descanso.

Uno de los servicios con más relevancia en la institución, es el de Oncología, este servicio es el encargado de dar atención a todos los pacientes que ameriten tratamientos antineoplásicos.

Son medidas de bioseguridad, uno de los puntos más importantes en el desempeño, para garantizar la calidad de atención al paciente. Todo el personal asistencial que labora es capacitado para cumplir las necesidades de bioseguridad, tienen entrenamiento oncológico. Muchas de estas técnicas de entrenamiento no son aplicadas adecuadamente en base a las necesidades de

cada uno de las áreas del servicio; ya que, no se cuenta con el número de personal que demanda el área de oncología.

Ante el problema del desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado", cabe formularse la siguiente interrogante:

> ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral actual del personal de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado"?

La respuesta a esta interrogante constituye la razón de ser de esta investigación.

Objetivos de la investigación

El objetivo general, el cual precisa el proyecto, en cuanto a sus expectativas y propósitos más amplios; es determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora. Así mismo, se precisan requerimientos en orden a la naturaleza del trabajo, orientándose en el objetivo general de la investigación y utilizar métodos de evaluación, para establecer normas y medir el desempeño de los trabajadores; además busca la oportunidad, para que el jefe inmediato reexamine el desempeño del subordinado y fomente la discusión acerca de la necesidad de supervisión.

Objetivo general

Analizar el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado"

Objetivos específicos

1. Identificar las actividades de cada área del servicio de oncología.
2. Describir los criterios que son utilizados para medir el perfil del desempeño laboral del personal de enfermería de acuerdo a las funciones.

3. Analizar las estrategias empleadas para evaluar el desempeño laboral.
4. Describir cada uno de los indicadores que componen el instrumento aplicado dentro del servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado".
5. Identificar los factores asociados al desempeño laboral dentro del servicio de Oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado".

Justificación de la investigación

El Hospital Oncológico "Padre Machado", es una institución que se maneja en dos importantes funciones; no sólo proporcionar a los médicos, los conocimientos en los procedimientos técnicos y destrezas clínicas básicas de la especialidad; sino enfatizar en la academicidad la educación continua, la atención al paciente oncológico, la habilidad y responsabilidad en la toma de decisiones. Esta institución sirve de referencia a nivel nacional, debido a la gran demanda de pacientes oncológicos, el servicio tiene la necesidad de analizar las posibles herramientas para medir el desempeño laboral, debido a la complejidad del servicio para brindar atención de calidad de las habilidades, formación y capacitación del personal.

Desde el punto de vista estratégico, el análisis del desempeño laboral permite definir la efectividad de desempeño de cada empleado, admitiéndole tomar decisiones en base a la información disponible.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación resaltará la descripción de las herramientas del desempeño laboral, tomando en cuenta las características propias de cada punto, durante la etapa de la evaluación del personal de enfermería. Al tener un sistema de evaluación de desempeño bien planeado, coordinado y desarrollado se incrementará la productividad de la organización.

Si la organización de salud cuenta con un instrumento objetivo, el mismo va a servir de base para la toma de decisiones administrativas; es decir, los resultados del análisis del desempeño representarán una prueba al momento de tomar alguna acción o decisión para el profesional de Enfermería

relacionada a adiestramiento, ascensos, remuneraciones, clasificación de cargos, que traerá beneficios tanto al profesional como a la organización de salud.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación servirá de referencia para futuros trabajos o investigaciones relacionadas al análisis del desempeño laboral dentro el campo de la Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud.

Desde el punto de vista social, esta investigación les garantizará, una mejor calidad de atención a los pacientes oncológicos, dentro de los conceptos de la ética y la mística de trabajo.

Factibilidad de la investigación

Esta investigación es viable, porque cuenta con la disponibilidad de los recursos humanos y materiales, los cuales determinan los alcances de la investigación.

Alcance de la investigación

Esta investigación constituye la oportunidad de analizar la efectividad de la herramienta empleada en la evaluación del desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado" y contar con un modelo básico de funcionamiento.

CAPITULO II
MARCO REFERENCIAL

En el marco referencial se analizarán dos aspectos muy importantes que son: El marco organizacional y el marco teórico.

Marco organizacional

En el marco organizacional se hace una breve descripción de la historia del Hospital Oncológico "Padre Machado", la visión y misión, la proyección a futuro de la institución y en qué aspecto de la institución está enmarcada la investigación.

Reseña institucional

El Hospital Oncológico "Padre Machado", es una institución sin fines de lucro y de referencia nacional, hasta el año (2007) era de carácter privado, auspiciado por la Sociedad Anticancerosa; abre sus puertas por primera vez en el año 1951, cuando un grupo de personalidades de la Sociedad Anticancerosa de Venezuela identifica la necesidad de crear un albergue para la atención y cobijo a pacientes en estado terminal y sin familia. El mismo año el Ministerio de Salud y Asistencia Social interviene, cediéndole a la Sociedad Anticancerosa de Venezuela un terreno para agrandar el albergue. Entre las funciones del mismo están la asistencial y docente, formación de especialistas capacitados para la prevención, diagnóstico y tratamiento de pacientes oncológicos.

El nombre de "Padre Machado" es tomado en honor al Padre Santiago Florencio Machado Oyarzabal, nacido en La Victoria, Estado Aragua, el 7 de Octubre de 1.850 y quien falleció el 9 de Diciembre de 1.939. El "Padre Machado" provenía de una familia eclesiástica, siendo un personaje de vida ejemplar, humanitaria y humilde cien por ciento.

El Dr. Alejandro Calvo Lairet, durante un periodo de veinte años, representó una etapa de mística y responsabilidad en las labores, creando en la institución el inefable amor al paciente a quien le debían su motivo de trabajo y de luchas.

Es por ello, que durante la primera década de los años setenta (70), bajo la dirección del Dr. Alejandro Calvo Lairet, durante veinte años; La Oncología Médica, permitió cada día el aumento de la sobrevida de los pacientes, e incluso la cura total de muchos de ellos, esto hizo que todos los Hospitales Oncológicos para enfermos terminales se saturaran de pacientes que habían sanado y permanecieran largo tiempo en estos, perdiendo así la función social para lo cual se había creado, el Hospital Padre Machado no escapó a este hecho y estuvo en una época lleno de pacientes crónicos, muchos sanos.

Por esta razón, hacia el año 1968 las Asociaciones Anticancerosas de diferentes naciones comenzaron a destacar la Oncología Hospitalaria, para convertirla en centro activo contra el cáncer, por lo cual pasa a llamarse Hospital Oncológico "Padre Machado".

Así mismo, al inicio del rescate de las camas para la transformación del hospital, se crea la primera residencia de post-grado, y vale la pena recordar uno de los primeros médicos residentes, el Dr. Leopoldo Moreno Brandt, todavía presente en la institución, como jefe del servicio de patología mamaria, y muchos otros colaboradores en la departamentalización del hospital.

Para el año 1.970, se inaugura la Torre La Esperanza, en donde comienza a funcionar la Unidad de Cobalto Theratron 80.

En 1.976, se pone en servicio la Unidad de Medicina Nuclear. Y en 1.980 se dejan de usar los tratamientos de Radio, que son sustituidos por los de Cesio 137, además de adquirir un Acelerador Lineal.

En 1.992, se inaugura la Unidad de Braquiterapia, la cual lleva el nombre del "Dr. Rubén Merenfeld".

En sus 57 años el Hospital Oncológico "Padre Machado", ha evolucionado y está a la par con las nuevas tecnologías, ha formado médicos

oncólogos para el descubrimiento de nuevas drogas para la cura del cáncer, y así brindar una mejor calidad de atención al paciente oncológico.

a) Ubicación

Urbanización Los Castaños, Av. Alejandro Calvo Lairet, Calle El Degredo, El Cementerio, Caracas.

b) Estructura

El Hospital, debido a la demanda, crece cada día desde el punto de vista organizacional y funcional, pero la infraestructura sigue siendo la misma, los espacios físicos son sometidos constantemente a reingeniería con la finalidad de acondicionarlo a las nuevas necesidades. Actualmente, la institución cuenta con una arquitectura acorde con la cantidad de pacientes que recibe, que se distribuye de la siguiente forma: doce (12) habitaciones privadas, diez (10) habitaciones las cuales se dividen entre semi-privadas y generales, con un total de sesenta (60) camas.

Dentro de sus instalaciones posee siete (7) quirófanos y cuatro (4) camas en la Unidad de Cuidados Post – Operatorios. Por otra parte, se puede contar dentro de la infraestructura de este centro con diez (10) consultorios, donde se realizan evaluaciones rutinarias para el control y seguimiento de la enfermedad del paciente. Recientemente se inauguró la Consulta de Atención Integral de La Mujer, en donde todas las personas del sexo femenino y su pareja, que presenten alguna anomalía, podrán ser tratadas por los especialistas, recibiendo atención médico- quirúrgico de alto nivel y calidad.

c) Clasificación

Es un hospital tipo II, especializado, docente y de investigación; con un financiamiento mixto: Ministerio para el Poder Popular de la Salud (12,45%), Sociedad Anticancerosa (8,27%) e ingresos propios por servicios asistenciales prestados (77,41%), otros ingresos (Donadores y alquileres) (1,87%), como presupuesto para el año 2003. Tiene una capacidad arquitectónica actual de

60 camas y cuenta con 3 camas de unidad de cuidados post-operatorios y con 7 camas de ambulatorio quirúrgico.

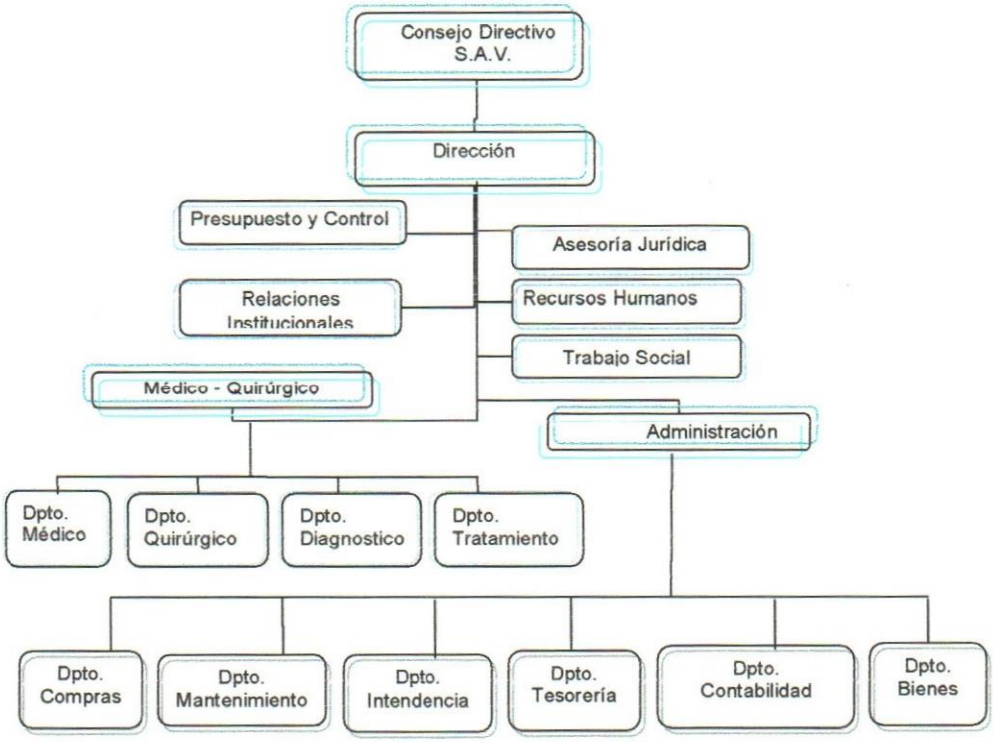
d) Cobertura

La institución, por ser un centro de asistencia médico-oncológica de referencia nacional, atiende el paciente de todo el país, siendo el 63.97% proveniente de la Gran Caracas y el 36.03% de ciudades del interior.

e) Organización

Desde el punto de vista de su organización cuenta con un esquema jerárquico, que apoya la estructura Médica – Administrativa de la institución está descrita en la figura 1, donde se puede ver cada una de las áreas que conforman la estructura Organizativa del Hospital Oncológico "Padre Machado".

Figura 1: Estructura Organizativa del Hospital Oncológico "Padre Machado"



Fuente: HOPM

Actualmente, la institución cuenta con 527 trabajadores entre fijos, de planta, residentes, enfermeras(os), empleados administrativos, y contratados, con una capacidad de atención de más de 3000 pacientes/año, es el primer hospital oncológico que presta atención especializada a estos pacientes.

Entre las consultas que se ofrecen al usuario están:

- Cirugía oncológica
- Ginecología oncológica
- Cirugía de cabeza y cuello
- Cirugía de Partes blandas
- Patología de mama
- Cirugía de tórax
- Urología
- Anatomía patológica
- Radiodiagnóstico
- Psiquiatría
- Servicio social
- Oncología médica y otros.

La Figura 2 muestra el esquema de la estructura organizativa de los servicios del Hospital Oncológico "Padre Machado.

Figura 2: Estructura organizativa de los servicios del Hospital Oncológico "Padre Machado"

Procesos	APOYO MÉDICO	APOYO QUIRÙRGICO	SOPORTE DIAGNÓSTICO	APLICACIÓN DE TRATAMIENTO	APOYO ADMINISTRATIVO
Servicios	-Cardiología -Neumonología -Oncología Médica -Psiquiatría -Odontología -Gastroenterología -Endocrinología -Rehabilitación -Nutrición y Dietética -Infectología -Dermatología -Triaje -Enfermería	-Anestesiología -Cabeza y Cuello -Vías Digestivas -Cirugía Plástica -Ginecología -Partes Blandas -Urología -Patología Mamaria -Tumores Óseos -Cirugía Tórax -Neurocirugía	-Anatomía Patológica -Laboratorio -Medicina Nuclear -Radiología -Ultrasonido	-U.C.E.P.O. -Braquiterapia -Radioterapia -Banco de Sangre -Clínica del Dolor	-Historias Médicas y Admisión -Farmacia -Asistencia Social -Compras -Mantenimiento -Servicios Generales -Tesorería -Contabilidad -Bienes -Seguridad -Informática -Control de Gestión -Docencia e Investigación

Fuente: HOPM

Cada una de estas especialidades se relaciona de forma interdisciplinaria, siendo el servicio de salud que más demanda tiene el de oncología; ya que, este servicio comprende el tratamiento de las diferentes neoplásias en adultos, de forma interdisciplinaria, junto a la cirugía, la radioterapia. Con el uso de agentes antitumorales (quimioterapia, hormonoterapia y terapias biológicas), la especialidad ha evolucionado en los últimos años, gracias al mejor conocimiento de la biología tumoral y al continuo desarrollo tecnológico, donde las nuevas drogas, la ingeniería genética y la inmunología juegan un papel importante en su desarrollo.

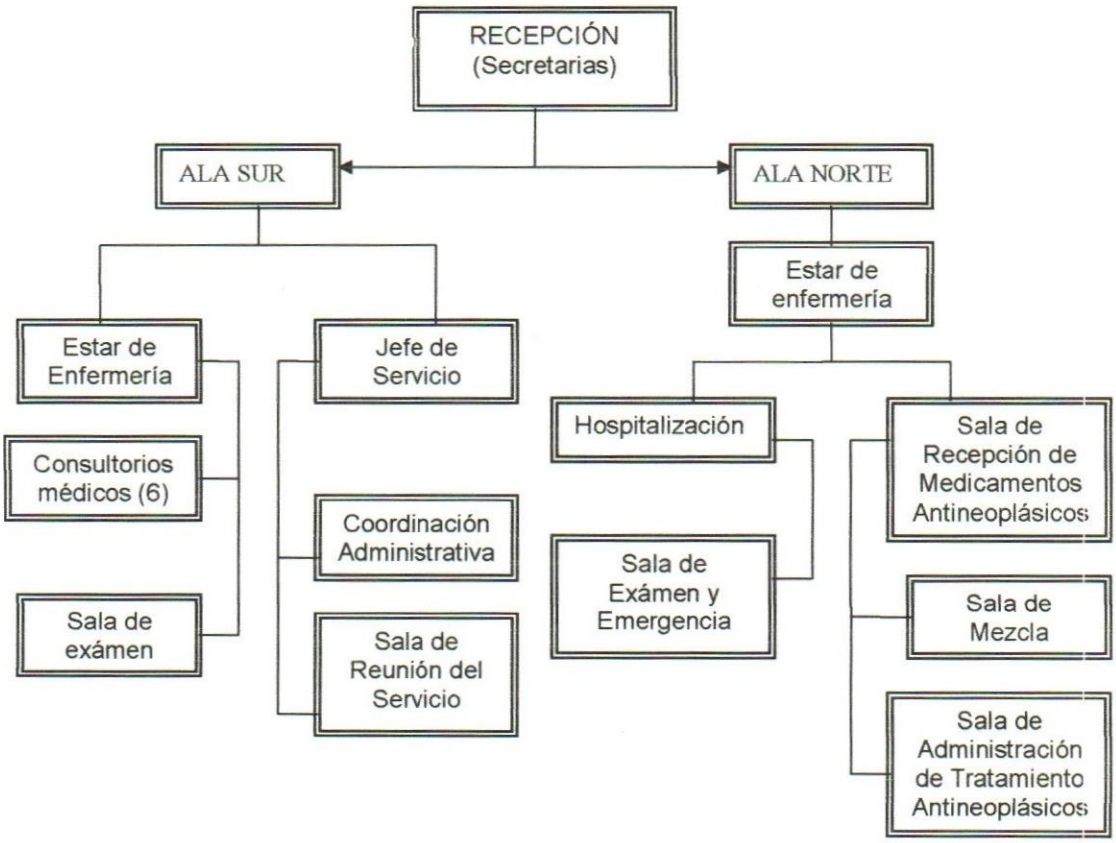
El servicio de Oncología comprende el estudio y el cuidado de los enfermos oncólogos, de forma interdisciplinaria, junto a la cirugía, la radioterapia y el uso de agentes biológicos, antineoplásicos y hormonoterapia.

Este servicio está integrado por un equipo interdisciplinario que se ocupa del cuidado del usuario con ese tipo de enfermedad, donde cada día

evoluciona y se profundiza el conocimiento de la biología del cáncer y los avances del desarrollo tecnológico.

La Figura 3 muestra el esquema de la estructura organizativa del servicio de Oncología.

Figura 3: Estructura organizativa del servicio de Oncología



Tal y como se presenta en la figura 3, cada una de estas áreas tiene una responsabilidad específica dentro del proceso de atención al paciente, de manera que el flujo del proceso se lleve a cabo de la mejor forma posible.

Dentro del proceso de atención al paciente cada área del servicio tiene su función, es conveniente nombrar las actividades que realiza el personal de enfermería en las áreas más importantes del servicio de oncología médica:

1. **Consultorios médicos**

- Recibir y atender a cada unos de los pacientes que acude al servicio de oncología médica.
- Planificar el tratamiento con quimioterapia.
- Definir el tipo de tratamiento a seguir a los pacientes.
- Mantener la comunicación con la familia del paciente y orientarla en cuanto a la evolución de la enfermedad y el tratamiento.
- Realizar estudios de investigación sobre las patologías neoplásicas y los protocolos que se desarrollen.
- Registrar sistemáticamente las actividades administrativas, asistenciales, docentes y de investigación.
- Actualizar los procedimientos del servicio.
- Participar en programas de capacitación docente e investigación.
- Brindar en la selección, recepción y funcionamiento del servicio.
- Administrar y mantener archivos de los trabajos realizados en el servicio.
- Presentar informes de los trabajos realizados en el servicio.

2. **Sala de mezcla**

- Manejar la campana de flujo laminar, poniendo en práctica las técnicas de preparación y de asepsia y antisepsia.
- Conocer los riesgos que se corren si se manejan de forma incorrecta estos medicamentos, así como las condiciones que se exigen para cada forma farmacéutica.
- Preparar cada una de las drogas antineoplásicas preescritas por el médico.
- Garantizar que la reconstitución de los citostáticos esté realizada con todas las técnicas asépticas.
- Verificar que la dosis preparada vaya dirigida al paciente correcto.

3. **Sala de administración de quimioterapia**

- Mantener, en forma continua, la vigilancia y control del almacenamiento y manejo de medicamentos antineoplásicos.

- Preparar, física y psicológicamente, al paciente que recibirá el tratamiento.
- Administrar drogas antineoplásicas.
- Asegurar las medidas terapéuticas necesarias para el tratamiento de las complicaciones debidas a la administración de los citostáticos.
- Cumplir con los protocolos de tratamiento y de riesgo de extravasación.
- Proporcionar las medidas de bioseguridad y del ambiente de trabajo al personal que labora en la unidad.
- Controlar la eliminación de los residuos de medicamentos y del material que ha estado en contacto con ellos.
- Ejecutar programas de desarrollo profesional permanente.
- Registrar sistemáticamente las actividades administrativas, asistenciales, docentes y de investigación.
- Mantener un registro permanente del personal expuesto, que incluya duración y frecuencia.

Misión y Visión

Misión

Brindar un servicio de calidad, orientado al tratamiento y prevención de las enfermedades neoplásicas que aquejan a la población, con atención por profesionales de primera, a la vanguardia de la medicina mundial, con calidez y en base a las buenas prácticas clínicas.

Continuar la lucha contra el cáncer en todas las modalidades conocidas o que en el futuro se conozcan, con el uso de los recursos audiovisuales y técnicos disponibles en el país y con el apoyo de organismos nacionales e internacionales dedicados a actividades de tratamiento, rehabilitación y prevención.

Visión

Tratar en forma adecuada y eficaz a los pacientes portadores de enfermedades neoplásicas, a la vez de prevenir recidivas y que los pacientes

gocen de bienestar bio-psico-social, de modo que puedan formar parte de la población económicamente activa del país y tengan buena relación con su entorno familiar y social. Para lo cual, se ha decidido tomar parte en la reingeniería en las instituciones de salud, un proceso de cambio creativo, de reinventar y renovar las estructuras, los procesos, los sistemas y las maneras de medir los resultados y el desempeño de la organización. La reingeniería está enfocada a los resultados, que se miden de acuerdo con la satisfacción del usuario. El nuevo y cambiante entorno demográfico, sociológico, cultural y tecnológico de nuestro país debe interpretarse como oportunidades de mejora para la asistencia médica hospitalaria y el papel de los médicos como agentes en busca de un cambio radical centrado en "qué quiere ser" y no en "qué se es". Por lo cual se ha decidido brindar un servicio de alta calidad, eficaz y con calidez humana orientado al tratamiento, rehabilitación y prevención de las enfermedades neoplásicas en la población adulta.

Notas generales de los planes

Entre las políticas de Gobierno Nacional, se encuentra el reimpulso de la salud pública. Estos planes, están bajo la dirección de la Vicepresidencia de la República Bolivariana de Venezuela, realizó un proyecto que trata de las "Bases del Sistema Público Nacional de Salud, en el Distrito Metropolitano de Caracas para el año 2008", donde el objetivo principal era fortalecer las redes de atención hospitalaria y ambulatoria especializada, conformar la línea de atención oncológica, iniciando su ejecución desde febrero hasta conformar el sistema con la responsabilidad de los organismos de la salud; el Ministerio para el Poder Popular de la Salud (MPPS), IVSS, Alcaldía Metropolitana de Caracas, Hospitales Militares, Gobernación de Miranda, donde el IVSS asumirá administrativamente el Hospital Luís Razzetti; dependiente de la Alcaldía Metropolitana y asumir totalmente al Hospital Oncológico "Padre Machado".

Aspectos de la organización

Dentro de la estructura de la organización, la presente investigación está enmarcada del departamento de Recursos Humanos (RRHH), la cual es unidad organizativa administrativa con adscripción a la dirección del Hospital,

realizando funciones de asesoría técnica en el desarrollo de las políticas de administración de recursos humanos en la Institución; donde la misión es "Proporcionar un clima organizacional en el cual los empleados con su sentido de compromiso institucional, caracterizado por la ética, ajustado a los valores que representa ser miembros adscritos a cada una de las dependencias que conforman la Institución; desarrolla un proceso de administración de recursos humanos, para dar respuestas a las exigencias del medio en el cual se encuentran insertos en términos de efectividad y eficiencia, como garantes de calidad y permanencia en el hospital", donde el objetivo es "Desarrollar los sistemas de la Gerencia de Recursos Humanos; para garantizar la eficiencia y la efectividad de los procesos técnicos administrativos que se llevan a cabo con el personal, para el cumplimiento de las funciones elementales encomendados".

Funciones

1. Asesorar en materia de recursos humanos, relaciones laborales, seguridad y bienestar social a los trabajadores del hospital.
2. Dictar lineamientos generales y específicos en materia de recursos humanos, a todas las gerencias, los departamentos y servicios.
3. Mantener las relaciones interinstitucionales entre los diferentes entes de carácter público como MPPPS, IVSS, IMPSASEL, Ministerio del Poder Popular para el Trabajo, entre otros.
4. Aplicar los sistemas inherentes a la administración de recursos humanos, relacionados con el reclutamiento, selección y la contratación del personal, clasificado y remuneración, adiestramiento y desarrollo, relaciones laborales, seguridad social y ocupacional.
5. Controlar y evaluar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos e instrumentos legales relacionados con los recursos humanos.
6. Participar en la discusión de la convención colectiva para el personal administrativo y obrero del hospital.

7. Realizar investigaciones y aplicar las medidas disciplinarias de carácter legal cuando el trabajador incurra en la violación de las disposiciones reglamentarias, desde el punto de vista laboral.
8. Realizar auditorías para controlar y evaluar, en función de la toma de decisiones, en materia de recursos humanos.
9. Planificar y controlar el gasto presupuestario en materia de personal a través del Ministerio Del Poder Popular Para La Salud.
10. Ejecutar el proceso de selección a los aspirantes en los concursos internos para clasificar a un cargo administrativo o asistencial que implique un ascenso, traslado o reubicación a un cargo de mayor nivel al que obstenta.
11. Ejecutar el proceso de trámites para los movimientos de nómina de todo el personal que ingrese y egrese de la institución.
12. Efectuar los trámites administrativos para las compensaciones salariales a los trabajadores en referencia a las jornadas laborales y vacacionales y de acuerdo a lo estipulado en las cláusulas contractuales del personal al servicio de la Institución.
13. Evaluar al trabajador que se encuentra en los niveles de educación superior o técnica superior para calificarlo y ubicarlo en el nivel correspondiente del sistema de profesionales y técnicos superiores.
14. Coordinar y controlar el proceso de evaluación del desempeño del personal administrativo y asistencial.
15. Procesar los trámites para la cancelación de todos los beneficios sociales establecidos en las cláusulas de los convenios colectivos del personal administrativo y asistencial, a fin de darle cumplimiento a los compromisos contraídos por la Institución con sus trabajadores.
16. Realizar los cómputos y finiquito para la cancelación de los beneficios por concepto de prestaciones sociales, asignación de pensiones y jubilaciones, sobrevivientes y otros, del personal que egrese de la Institución.
17. Llevar registro y control de la asistencia del personal y, en caso de ser necesario, aplicar las medidas disciplinarias establecidas en la Ley.

18. Llevar registro y control, de acuerdo a la disponibilidad de los cupos, de las inscripciones y cancelación del cuidado de niños en la guardería.
19. Programar y organizar los eventos para llevar a cabo las celebraciones del 1ro. de Mayo, día de la enfermero y la enfermera, navidad según Contrato Colectivo de la Institución.
20. Planificar y desarrollar a través de las unidades competentes los programas de capacitación, adiestramiento y desarrollo humano del personal administrativo y asistencial, a fin de garantizar el buen desempeño, el compromiso y la participación.
21. Resguardar y custodiar la información contenida en los expedientes del personal administrativo y asistencial al servicio del hospital.
22. Las demás referencias que le señalen las Leyes, sus reglamentos respectivos y el órgano superior al cual se encuentra adscrita.

Desde hace aproximadamente dos décadas se ha podido percibir este cambio; es decir, su funcionamiento y su investigación han tenido la tendencia en recopilaciones importantes de índices relacionados con la gestión de los recursos humanos y los beneficios obtenidos en su evolución externa. Sin lugar a dudas, que los cambios violentos y turbulentos que han ocurrido en el mundo, las nuevas exigencias del entorno, reclaman, que las *"aptitudes"* y las estrategias internas de las instituciones; es decir, la parte central de los actores de los escenarios laborales, en donde los componentes socio-organizativos tienen una relevancia, cada vez mayor; como complementarias de las áreas tradicionales, como son: comerciales, técnicas y económicas.

Como consecuencia de la presión creciente que enfrentan las organizaciones y relacionadas con otras causas de ventajas competitivas y comparativas, como suelen ser la tecnología de los procesos, bienes y servicios, se minimiza en importancia relativa debido a la dinámica divulgación de la información tecnológica. Los resultados de esta realidad es que las corporaciones mundiales han tratado de estimular grandemente su gestión mediante prácticas gerenciales novedosos que tienen que ver directamente con el recurso humano.

Selección, formación y evaluación de personal

Contar con manuales de descripción de cargos agiliza varias funciones propias de la gerencia de recursos humanos. Una de ellas es la selección y reclutamiento de personal. Al saber cuáles son las exigencias de cada puesto, no sólo es más fácil formular el perfil profesional requerido, sino que la escogencia del nuevo empleado se hace sobre una base más objetiva.

Así mismo, como lo menciona la psicóloga industrial, Silvia Regina Arrollo Varela (2005), esta herramienta ofrece las variables necesarias para medir objetivamente la labor del empleado, al especificar las funciones, tareas y objetivos propios de cada cargo. Producto de estas evaluaciones de desempeño, las instituciones puede determinar cuáles son las fortalezas y carencias de cada trabajador. En función de esta información, el departamento de recursos humanos podrá diseñar planes de formación a la medida de las necesidades de sus empleados, potenciando así las competencias y la eficiencia del capital humano.

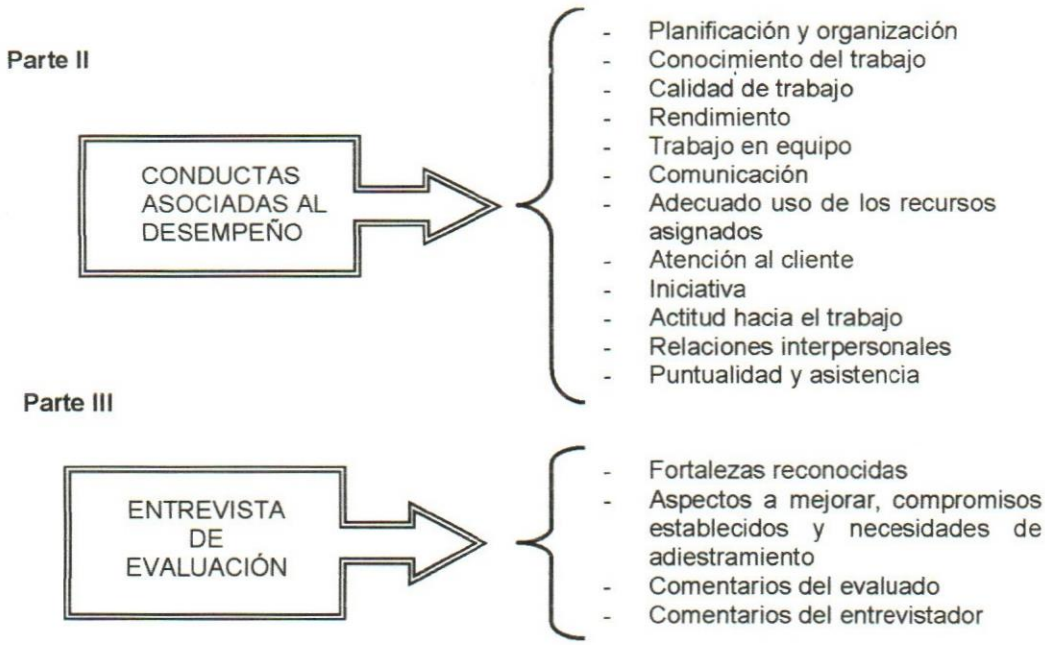
Instrumento aplicado al personal de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado".

Actualmente, en el Hospital Oncológico "Padre Machado", existen dos tipos de formato para el análisis de desempeño laboral, herramienta que se usa para evaluar al personal de enfermería contratado al cumplir los tres (3) meses de pasantía en todos los servicios del hospital. En uno se miden las conductas y en el otro las responsabilidades, metas, y habilidades asociadas al desempeño del personal.

Esta herramienta conduce a evaluar las fortalezas, debilidades y comportamiento del empleado, donde se han seleccionado veinte y uno (21) factores de desempeño, que se consideran relevantes en el comportamiento del empleado.

En tal sentido, se presentan los dos (2) esquemas del instrumento de análisis de desempeño del personal, que implementa la institución:

Figura 4: Análisis de desempeño



Fuente: HOPM

Tal y como se aprecia en el esquema anterior, el formato de análisis de desempeño. El formato consta de tres partes siguientes:

Parte I

1. Objetivos específicos de la entrevista

- Trasmitir al supervisado la apreciación que se tiene de su desempeño.
- Estimular el mantenimiento de conductas, que lo están llevando a realizar un buen trabajo.
- Trasmitir los aspectos que se deben mejorar. Planificar en conjunto las acciones que puedan mejorar su actuación.
- Planificar conjuntamente las nuevas responsabilidades o metas

2.-Orientaciones de cómo debe realizar la entrevista

- Planificar cuidadosamente cada entrevista.
- Escoger el lugar adecuado y momento oportuno.
- Reconocer primero los aspectos positivos en el desempeño de su trabajo.
- Convenir en posibles acciones que deban tomarse para el desarrollo del supervisado
- Establecer los objetivos del siguiente período a evaluar.

3.-Errores que no debe cometer en el análisis y la entrevista

- Dejar guiarse por ciertas características del evaluado.
- Evaluar demasiado en valores medios.
- El evaluador por exceso de críticas tiende a mantener bajos los juicios (prejuicios).
- Apegarse a la generosidad o indulgencia, se asigna puntuaciones no inferiores a un cierto nivel.
- Tendencia a sobrevalorar o menospreciar determinadas características de los empleados.

Parte II

1. Definición de conductas asociadas al desempeño

Son comportamientos observables, orientados a evaluar al individuo, en función de cómo logra los resultados de las metas establecidas. Tiene como fin obtener una apreciación integral de la actuación del empleado y establecer como fue la calidad de su gestión, y para esto se han seleccionado doce (12 factores de desempeño, que se consideran relevantes en el comportamiento del empleado. Cada uno de ellos está descrito en el formato 1 análisis de desempeño que son:

- **Planificación y organización:** Efectividad para planificar sistemática y ordenadamente su trabajo a fin de lograr las actividades asignadas en el tiempo óptimo.

- **Conocimiento del trabajo:** Conocimiento que tiene de su trabajo, manejo de equipos y efectividad en su aplicación.
- **Calidad de Trabajo:** Exactitud, precisión, profundidad y perfección de los trabajos completados de acuerdo a los resultados esperados.
- **Rendimiento:** Se refiere a los resultados obtenidos en términos del logro de los objetivos y metas del servicio, tomando en consideración las funciones del cargo.
- **Trabajo en equipo:** Es considerar la capacidad y disposición para trabajar en armonía con otros y para otros de manera integrada.
- **Comunicación:** Efectividad para trasmitir información en forma clara, precisa y ordenada utilizando eficazmente los medios verbales y escritos.
- **Adecuado uso de los recursos asignado:** Efectividad en el uso de recursos, racionalización de costos y cumplimiento adecuado del presupuesto.
- **Atención al cliente:** Responsabilidad necesaria para satisfacer al público en general.
- **Iniciativa:** capacidad demostrada para iniciar tareas y desarrollar actividades por cuenta propia y obtener resultados con un mínimo de instrucciones.
- **Actitud hacia el trabajo:** Es considerar el interés, entusiasmo demostrado en las actividades asignadas, trabajo en equipo, apariencia personal.
- **Relaciones interpersonales:** Efectividad para mantener relaciones equilibradas con otros en función del trabajo y así contribuir al logro de los resultados.
- **Puntualidad y asistencia:** Considerar los atributos (puntualidad, conducta, responsabilidad).

2. Procedimiento

- Identificar para cada uno de los factores, si aplica o no al empleado a ser evaluado

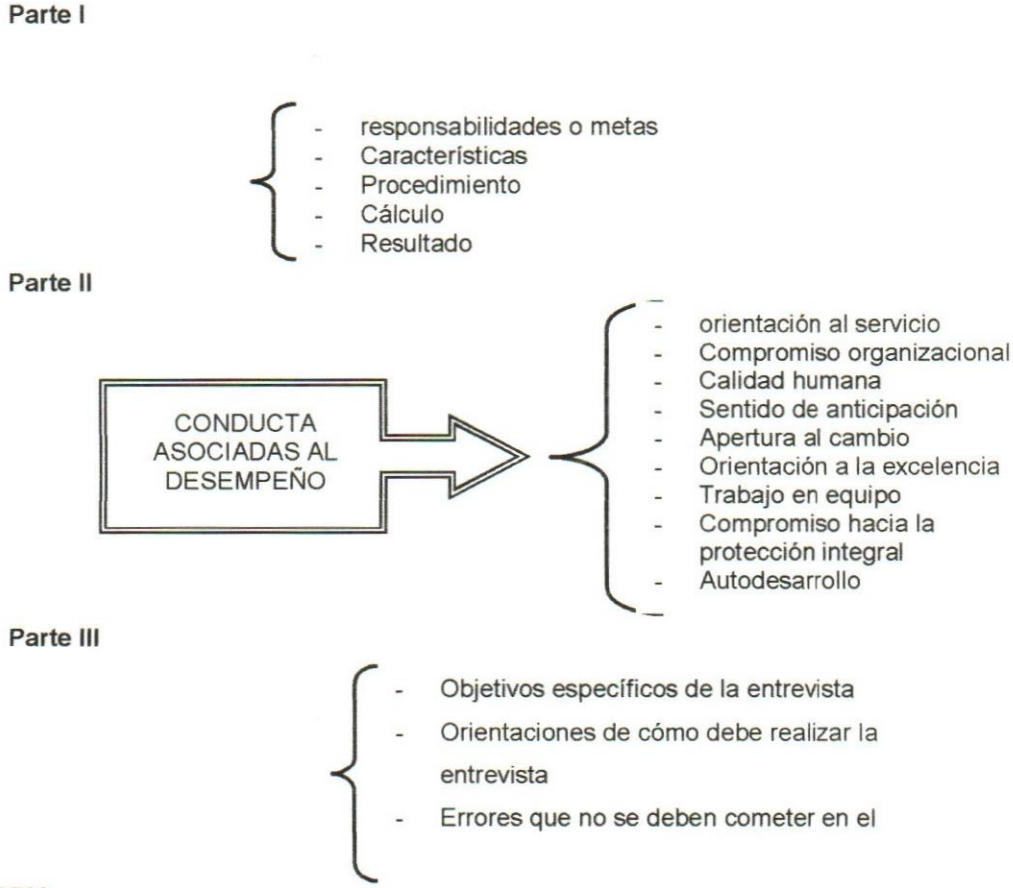
- Determinar para cada factor que aplique, el nivel de desempeño demostrado por el empleado, según la escala de evaluación siguiente:
    - Desempeño con debilidades (DD). Realiza el trabajo presentando ciertas debilidades.
    - Desempeño aceptable (DA). Realiza el trabajo con un desempeño aceptable
    - Desempeño notable (DN). Realiza el trabajo con un alto desempeño.
- Determinar la apreciación final del evaluado.

Parte III

Entrevista de evaluación

Se describen las fortalezas reconocidas y debilidades, y se realizan los comentarios finales del evaluado y el entrevistador, y se estampan las firmas de ambas partes, donde el evaluado acepta esta evaluación y se compromete a cumplir lo que está estipulado como proyecto de entrenamiento.

Figura 5: Análisis de desempeño administrativo



Fuente: HOPM

El formato 2 de análisis de desempeño administrativo, consta de tres partes, como se aprecia en el esquema anterior, donde se definirá cada uno de los factores del formato:

Parte I

Definición de responsabilidad o metas

Es un resultado medible, que se alcanza en un período determinado, de acuerdo a cada medida de desempeño a dominar, la finalidad o el objetivo que se han trazado.

Características de las metas

- Cuantificable por volumen, porcentaje, calidad, cantidad o mejora de lo que se ha estado haciendo en el pasado.
- Saber lo qué se va ha hacer y por quién.
- Las actividades deben ser claramente definidas por el superior y el supervisado.

Procedimiento

- Listar las responsabilidades o metas pre-establecidas a ser ejecutados durante el período de evaluación.
- Colocar, en términos porcentuales, el peso asignado a cada responsabilidad o meta. La sumatoria de éstos debe ser igual al 100% (peso).
- Establecer, para cada meta, los logros o resultados alcanzados.
- Con base en los resultados alcanzados estimar el porcentaje de cumplimiento de cada responsabilidad o metas (logro).

Forma de cálculo

Valor = % peso x % logro

Parte II

Definición de conductas asociadas al desempeño

Son comportamientos observables, orientados a evaluar al individuo en función de cómo logra los resultados de las metas establecidas. Tiene como fin obtener una apreciación integral de la actuación del empleado y establecer cómo fue la calidad de su gestión, para esto se han seleccionado nueve (09) factores de desempeño, que se consideran relevantes en el comportamiento del empleado. Cada uno de ellos está descrito en el formato de análisis de desempeño y son los siguientes:

- **Orientación al servicio:** Mantener relaciones de cordialidad y empatía, aplicando una respuesta eficaz a sus necesidades y requerimientos.

- **Compromiso organizacional:** Optimizar los recursos, asegurando la continuidad de las operaciones del servicio en función del objetivo de la institución.
- **Calidad humana:** Actitud adecuada al presentar requerimientos y solicitar información suministrando las pautas a seguir a su equipo de trabajo y aceptando sugerencias.
- **Sentido de anticipación:** Analizar situaciones, logrando prever posibles consecuencias proponiendo varias alternativas para su solución.
- **Apertura al cambio:** Modificar posiciones u opiniones ante nuevas opciones presentadas por sus superiores, observando los retos como aprendizaje personal.
- **Orientación a la excelencia:** Asegurar los mejores resultados en el desempeño de sus funciones, desarrollando con entusiasmo sus metas hasta concluirlas.
- **Trabajo en equipo:** Valorar las necesidades y opiniones del equipo de trabajo y colaborar con otros equipos de trabajo para lograr el objetivo de la institución.
- **Compromiso hacia la protección integral:** Cuidar que las instalaciones y equipos, tengan las condiciones requeridas velando por la seguridad integral del servicio.
- **Autodesarrollo:** Entusiasmo en conocer nuevas tecnologías y técnicas para el desarrollo de su trabajo y disponibilidad para mejorar sus capacidades de adiestramiento.

Procedimiento

- Identificar, para cada uno de los factores, si aplica o no al empleado a ser evaluado.
- Determinar para cada factor que aplique el nivel de desempeño demostrado por el empleado, según la escala de evaluación siguiente:
    - **Casi nunca:** Realiza el trabajo orientado al factor, casi nunca o ocasionalmente.

- **Algunas veces:** Realiza el trabajo orientado al factor, de manera eventual o algunas veces
- **Siempre:** Realiza el trabajo orientado al factor, con máximo empeño o siempre.

Parte III

Objetivos específicos de la entrevista

- Trasmitir al supervisado la apreciación que se tiene de su desempeño.
- Estimular el mantenimiento de conductas, que lo están llevando a realizar un buen trabajo.
- Trasmitir los aspectos que se deben mejorar. Planificar en conjunto las acciones que puedan mejorar su actuación.
- Planificar conjuntamente las nuevas responsabilidades o metas.

Orientaciones de cómo debe realizar la entrevista

- Planificar cuidadosamente cada entrevista.
- Escoger el lugar adecuado y momento oportuno.
- reconocer primero los aspectos positivos en el desempeño de su trabajo.
- Convenir en posibles acciones que deban tomarse para el desarrollo del supervisado (describir fortalezas reconocidas y debilidades)
- Establecer los objetivos del siguiente período a evaluar.

Errores que no se debe cometer en el análisis y la entrevista.

- Guiarse por ciertas características del evaluado.
- Evaluar demasiado en valores medios.
- El evaluador por exceso de críticas tiende a mantener bajos los juicios (prejuicios).
- Tendencia a la generosidad o indulgencia, se tiende a asignar puntuaciones no inferiores a un cierto nivel.
- Tendencia a sobrevalorar o menospreciar determinadas características de los empleados.

CAPITULO III
MARCO TEORICO

En el marco teórico, se identifican y señalan los enfoques conceptuales que sirven como base de la investigación, los antecedentes y bases legales que sirven de soporte al proyecto de investigación.

Antecedentes de la investigación

El trabajo especial de grado elaborado por Ismelda Cárdenas (2000), titulado "Sistema de evaluación de desempeño para el Centro de Salud Santa Inés UCAB", el objetivo general de su investigación era, "evaluar el sistema de desempeño para el centro de salud "Santa Inés" UCAB", donde la finalidad era determinar qué sistema de evaluación en el Centro de Salud, basado en el grado de desempeño laboral del personal. El tipo de investigación fue, documental y de campo, con un diseño mixto. Se indagó sobre un tópico poco estudiado en el área de salud para los sectores populares.

Entre las conclusiones más resaltantes, se tiene que el proceso de evaluación del personal lo realizan supervisores con nivel universitario, donde se involucran los usuarios, para obtener diferentes puntos de vista y buscar la objetividad posible, siendo el único responsable el supervisor.

Entre Una de las recomendaciones de la investigación, está la siguiente: Establecer objetivos, criterios de desempeño y registros, constantemente la actuación del trabajador para realizar le retroalimentación, es la razón de ser de esta investigación.

Así mismo, el trabajo especial de grado de Fátima Carola Armas (2006), titulado "Sistema de evaluación del desempeño para el profesional de enfermería, unidad quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas", y su objetivo general era "evaluar el sistema de desempeño para el profesional de enfermería, en la unidad quirúrgica del Hospital Vargas de Caracas", donde la finalidad de la investigación era la elaboración de un diagnóstico de la situación existente en la realidad objeto de estudio, a fin de determinar los elementos del

sistema de evaluación del desempeño aplicados en la actualidad al profesional de enfermería. Esta investigación fue de campo, descriptivo y transversal. El autor valoró el proceso de evaluación del desempeño, proponiendo mejoras y recomendaciones al sistema actual. Se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos: una hoja de registro de observación y un cuestionario estructurado de preguntas cerradas con dos alternativas "Si" y "No". Las implicaciones observadas están dadas por la factibilidad de introducir cambios en el sistema actual de evaluación del desempeño que involucran la adopción de paradigmas modernos de gestión a nivel de toda la organización de salud.

Bases teóricas

En esta sección se analiza el desempeño laboral, en las instituciones de salud, los gerentes de cada área suelen tener a su cargo todos los aspectos relativos al personal. Debido a su familiaridad con las funciones de las personas que estarán a su cargo. A medida que aumenta el grado de complejidad de una organización, más funciones se delegan en el departamento de recursos humanos, el cual, suele no poseer información detallada sobre las descripciones de puestos de otros departamentos; esa información se debe obtener mediante el análisis de puestos.

¿Qué es el desempeño laboral?

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

La evaluación del desempeño laboral lleva implícita una programación y un seguimiento. La programación y evaluación del desempeño es la técnica de gestión del talento humano que permite mejorar la interacción entre el empleado y la empresa para lograr un beneficio mutuo.

Para obtener beneficios es importante utilizar los mecanismos adecuados de programación y evaluación, porque de no ser así se puede

producir el efecto contrario; es decir, gerenciar conflictos y aislamientos que van a resultar contraproducentes para las partes, empleado-institución.

Morales (1999), dice: "El proceso de programación y evaluación permite la posibilidad de que los empleados expresen su concepto respecto a ellos mismos en su actividad laboral y los mecanismos que estiman convenientes para mejorar sus niveles de productividad y satisfacción, sus necesidades y aspiraciones"(p.274). Así mismo, se muestran en la figura 6, los objetivos de la programación y evaluación de desempeño.

Figura 6: Objetivos de la programación y evaluación del desempeño

Así mismo, la figura 6 señala que la, "programación y evaluación del desempeño tiene como objetivo general perfeccionar las personas y organizaciones"; pero no se puede llegar a la perfección, se debe capacitar o entrenar al personal dependiendo del área donde se encuentre, utilizando información sobre la conducta laboral, esto puede tener varios propósitos:

- Adecuar el trabajador al cargo
- Definir necesidades de entrenamiento o capacitación
- Detectar potenciales para promociones
- Distribuir incentivos
- Permitir el mejoramiento de las relaciones institución-empleado

- Dar a conocer indicadores de desempeño
- Evaluar el proceso de reclutamiento y selección
- Motivar al personal
- Comprobar la eficiencia de los procedimientos y prácticas de personal
- Tomar decisiones

Estos propósitos tienen tres objetivos fundamentales: Mejorar el desempeño, servir como uno de los factores para estimar el potencial del factor humano de la organización y distribuir las recompensas.

Entre los aspectos del desempeño de una persona, que la institución debe evaluar en la práctica, los más comunes son: los rasgos, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento. Con esto, se pretende analizar el nivel de desempeño, previo al momento en que la institución establezca las metas y expectativas en el cumplimiento de sus funciones laborales.

1. **Rasgos:** La actitud, la apariencia y la iniciativa, son rasgos importantes que deben ser evaluados en los empleados; dichas características deben relacionarse con las funciones laborales del personal. En muchas instituciones, estos rasgos son la base de la evaluación. Sin embargo muchas de estas cualidades son subjetivas; por lo tanto, son difíciles de definir, aunque en algunos casos se relacionan con el desempeño y si se establece esta relación, será adecuado utilizarlos.

2. **Comportamientos:** Cuando el desempeño laboral de un empleado es difícil de determinar, la institución puede evaluar el comportamiento o las capacidades de la persona en el trabajo en equipo y liderazgo, el cual se refiere a las acciones del empleado y éstas pueden ser conscientes o inconscientes; que se producen en respuesta a ambientes externos e internos, eventos o procesos, como mezcla de componentes innatos, heredados y adquiridos.

3. **Competencias:** Este aspecto incluye los conocimientos, habilidades interpersonales. En los puestos de liderazgo, las competencias relevantes incluyen el desarrollo del talento, la delegación de autoridad, y las debilidades en el manejo de personal.

4. **Logro de metas**: Si las instituciones consideran que los fines son más importantes que los medios, los resultados del logro de metas se convierten en un factor importante para evaluar el desempeño.

5. **Potencial de mejoramiento:** Muchas de las instituciones evalúan el desempeño de los empleados, utilizando criterios que se enfocan en el pasado. Desde el punto de vista de la gestión del desempeño, el pasado no se puede cambiar. Estos criterios, si la institución los toma como paso hacia adelante, o datos de evaluación, se convierten en documentos históricos. Por lo tanto, las instituciones deben destacar el futuro, los comportamientos y los resultados necesarios para desarrollar al empleado y, en el proceso lograr las metas de la institución.

Evaluación del desempeño

Tal como se ha analizado anteriormente, la evaluación del desempeño laboral se usa en las instituciones con la finalidad de mejorar el desempeño individual y organizacional. Sin embargo, puede haber otras metas: problemas potenciales en el desempeño o causas de insatisfacción.

En las áreas funcionales de recursos humanos, la aplicación de la evaluación del desempeño laboral, es usada para lo siguiente:

1. **Planeación de recursos humanos:** Un sistema de evaluación bien diseñado proporciona un perfil de las fortalezas y debilidades de los recursos humanos de la institución con el propósito de apoyar ese esfuerzo.

2. **Reclutamiento y selección:** Es el proceso de elegir, entre un grupo de solicitantes, a la persona más adecuada para un cargo en la institución.

El éxito del reclutamiento de una empresa ejerce un impacto importante en la calidad de la decisión de selección. Seleccionar a la persona equivocada para cualquier puesto de trabajo, significa pérdida para la institución y los riesgos son aun mayores.

3. **Capacitación y desarrollo:** Al realizarse la evaluación del desempeño ésta debe señalar las necesidades específicas de la capacitación y desarrollo del empleado. Con el análisis del desempeño, se identifican las deficiencias que afectan de manera adversa el desempeño, recursos humanos y los gerentes de línea. Sin embargo, se desarrollan programas de capacitación y desarrollo que permitan a los empleados desarrollar sus fortalezas y minimizar sus deficiencias. Esta determinación de necesidades es precisa, cuando existe información disponible sobre la evaluación.

4. **Planeación y desarrollo de carrera:** Esta debe verse desde el punto de vista individual como organizacional. Los datos de análisis de desempeño son esenciales para evaluar las fortalezas y debilidades de un empleado y determinar el potencial de la persona.

5. **Programas de compensación:** Los resultados del desempeño son el punto clave en la toma de decisiones, ya sea para compensación de salarios, sueldos y prestaciones, la cual es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. La mayoría de los gerentes creen que el desempeño laboral de debe recompensar de manera tangible y ésto se logra cuando la institución diseña e implementa un sistema de evaluación del desempeño confiable y retribuir en la misma medida a los empleados y equipo más productivo.

6. **Relaciones internas con los empleados**: El resultado de la evaluación del desempeño, en muchos casos, se usan con frecuencia para tomar decisiones en distintas áreas de las relaciones internas con los empleados, como la promoción, la destitución, los despidos y las

trasferencias. Cuando el nivel de desempeño es inaceptable, la destitución o incluso la determinación de la relación laboral puede ser adecuada. En otros casos, cuando los empleados trabajan bajo un contrato, la antigüedad es un punto importante para considerar los despidos.

7. **Evaluación del potencial de los empleados**: Para determinar el potencial de los empleados, la institución debe evaluar el desempeño; aunque, en muchos casos, el comportamiento pasado puede ser el mejor indicador del comportamiento futuro, éste puede no indicar con exactitud su desempeño futuro en un nivel más alto o en un cargo diferente.

Factores asociados al desempeño laboral

Hay factores que están asociados al desempeño laboral, ya sean externos o internos, que pueden influir negativamente o positivamente en el proceso del desempeño laboral.

De acuerdo a Mondy y Noe (2005), "el tipo del sistema de evaluación del desempeño que se utilice dependerá de su propósito" (p.258). Es por ello, que el propósito de este análisis es examinar la efectividad del desempeño, que cada personal de enfermería del servicio de oncología tiene, y se logre la eficacia laboral, se tienen que identificar los factores externos e internos que pueden influir, ya sea positivamente o negativamente, en el desempeño del trabajo. Los factores externos más relevantes son la edad, así como políticas basadas en éstas, el método de evaluación que produzca un impacto, el sindicato es otro factor que podría afectar la evaluación del desempeño de una institución. En cambio, entre los factores internos están la cultura organizacional de la institución puede apoyar u obstaculizar el proceso, capacitación y conocimiento del personal, las ausencias laborales, retardos, los incentivos, los reconocimientos, el ambiente laboral, el déficit de insumos y el trabajo en equipo.

Bases legales

La Ley del estatuto de la función pública (2002), Capítulo IV. Evaluación del desempeño, en los artículos 57 al 62, dice que la evaluación de los empleados debe estar comprendida por un conjunto de normas, conjuntamente con el plan de personal, y que dicha evaluación deberá realizarse dos veces al año, bajo la supervisión de cada coordinador o supervisor. El departamento de recursos humanos, junto con los servicios de la institución, establecerán los instrumentos de evaluación del personal el cual será obligatorio y en base en los resultados de la evaluación, recursos humanos propondrá los planes de capacitación y desarrollo del empleado.

Tal como se ha discutido anteriormente, el proceso de desempeño laboral es una labor de recursos humanos, pero cuenta con la colaboración de todos los coordinadores y supervisores de cada servicio de la institución.

CAPITULO IV
MARCO METODOLÓGICO

Este proyecto es una revisión del desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado", donde se involucra una serie de herramientas que se llevan sistemáticamente. En esta sección se describe el *"cómo"* se realizó el estudio, el tipo y diseño de la investigación, el estudio de la población, la Operacionalización de las variables, se describirán las técnicas para la elaboración del instrumento que se empleó al personal de enfermería, analizar los datos y que consideraciones éticas y legales implican el estudio de este proyecto.

Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a Hurtado, J. (2006), la investigación es analítica, la cual trata de "entender las situaciones en términos de sus componentes. La investigación reinterpretada en función de algunos criterios, se dice que es una investigación analítica" (p.106). Es analítica porque se revisará toda la documentación sobre el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería, tomado del servicio de oncología, población que se encuentra en el Hospital Oncológico "Padre Machado", apoyándose en cada una de las herramientas disponibles del desempeño laboral, con un diseño mixto, que incluye la investigación documental y de campo.

En tal sentido, para obtener respuesta al problema de investigación planteado, el diseño de la investigación es documental y de campo, tal como se indica a continuación:

Investigación documental: La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL2003), dice que la investigación documental, "es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza con el apoyo de trabajos previos, información y audiovisuales" (p.15). Se revisó la bibliografía en todos los aspectos relevantes en el desempeño laboral. Así mismo se revisó el instrumento de desempeño laboral

que el Hospital Oncológico "Padre Machado" lleva a cabo en la evaluación del desempeño laboral del personal de enfermería y que pueda servir como base conceptual para el análisis de la investigación.

Investigación de campo: La Universidad pedagógica Experimental Libertador (UPEL 2003), dice que la investigación de campo, "es análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, explicar sus causas y efectos, haciendo huso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos" (p.14). En esta etapa de la investigación, se procedió a la recolección de datos mediante el instrumento de desempeño que el departamento de recursos humanos de la institución elaboró en su momento, para medir el nivel de desempeño laboral, así mismo se elaboró una encuesta para que el personal pudiera dar su opinión, y que de acuerdo con su criterio que impliquen el uso del instrumento de evaluación del desempeño laboral.

Población

La población estuvo representada por Enfermeras(os) profesionales que laboran en el servicio de oncología.

El servicio cuenta con veintiuno (25) profesionales en Enfermería, lo cual no se aplicarán criterios muestrales por cuanto se considera que la población es muy pequeña.

Variable de la investigación: Definición conceptual y operacional

La investigación se fundamenta en revisar la documentación relacionada al desempeño laboral, donde la intención es medir el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado". La variable de esta investigación se definirá desde una óptica conceptual, que luego será descompuesta en dimensiones y que a su vez serán representadas por indicadores medibles.

Definición Conceptual de la variable: Desempeño Laboral: Es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

Definición Operacional: Es la que constituye los indicadores por medio del cual se analizaron las dimensiones que se conformaron con cualidades medibles.

La tabla 1 muestra la definición operacional de la variable.

Tabla 1 Definición Operacional de la Variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
Desempeño Laboral	Competencias Genéricas	Planificación
		Organización
		Conocimiento
		Orientación a la calidad del trabajo
		Rendimiento
		Trabajo en equipo
		Estilo de la comunicación
		Iniciativa laboral
		Orientación al servicio/cliente
		Asistencia laboral

Recolección, procesamiento y análisis de los datos

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación, se plantearon dos técnicas para la recolección de datos que son:

a) Documental: Esta técnica se refiere a la revisión de los archivos e instrumento disponible en el Hospital Oncológico "Padre Machado", bibliografía especializada, con el fin de analizar los aspectos relevantes en el desempeño laboral, presentes en la herramienta implementada en la institución.

b) Test psicométrico: Es una medida objetiva y tipificada de una muestra de conducta.

Tal definición implica:

1. Que la situación experimental (ambiente, material, actitud e instrucciones dadas por el examinador) sea perfectamente definida y reproducida idénticamente en todos los casos.
2. Que el registro del comportamiento provocado en el sujeto sea tan preciso y objetivo como sea posible.
3. Que el comportamiento registrado sea valuado estadísticamente con respecto al de un grupo de individuos.
4. Que la clasificación del individuo examinado con respecto al grupo de referencia es la meta final del test.

Se emplearon tres (3) tests psicométricos con múltiples marcos de referencias, de 180 preguntas cada una:
Evaluación individual, dirigida al jefe y dirigida al equipo de trabajo.

TABLA DE ESPECIFICACIONES

PARÁMETROS	DEFINICIONES	Nº. ÍTEMS			INDICACIONES PSICOMÉTRICAS	
		A	B	I.T	CONFIABI-IIDAD	VALIDEZ
PLANIFICACIÓN	Proceso anticipar metas y elegir medios para alcanzar dichas metas.	**9**	**9**	**18**	Test Retest sin medición de tiempo. Test paralelo sin medición de tiempo. División por mitades.	Método de correlación de Pearson. Validez de contenido por juicio de expertos. Validez de constructo Validez empírico de diagnóstica
ORGANIZACIÓN	Es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.	**9**	**9**	**18**		
CONOCIMIENTO	Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori).	**9**	**9**	**18**		
ORIENTACIÓN A LA CALIDAD DEL TRABAJO	Es la totalidad de las características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas y explícitas para el cliente.	**9**	**9**	**18**		
RENDIMIENTO	Resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.	**9**	**9**	**18**		
TRABAJO EN EQUIPO	Conducta explícita de un conjunto de integrante que comparte objetivos, cuyo logro requiere realizar actividades Inter-dependientes, que superan la simple suma del aporte de sus miembros.	**9**	**9**	**18**		

ESTILO DE LA COMUNICACIÓN	Un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.	**9**	**9**	**18**		
INICIATIVA LABORAL	Proposición o idea que sirve para iniciar alguna cosa.	**9**	**9**	**18**		
ORIENTACIÓN AL SERVICIO/CLIENT.	Comprende múltiples servicios complementarios, permitiendo la continuidad del trabajo y determina el valor añadido del servicio que se presta.	**9**	**9**	**18**		
ASISTENCIA LABORAL	Cuidado y exactitud en hacer las cosas a su debido tiempo.	**9**	**9**	**18**		

CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES

Para el análisis de esta investigación, se tomaron en cuenta las consideraciones éticas, basadas en los lineamientos del Código Deontológico de Enfermeras de Venezuela (2006), donde la institución en el contrato debe contemplarle al profesional de enfermería todos los beneficios existentes en la institución, participación directa en los programas técnicos, científicos, asistenciales y capacitación.

En cuanto a los aspectos legales, el resultado producto de esta investigación, que no es más que el análisis de la herramienta que implementa el Hospital Oncológico "Padre Machado" en la evaluación del Desempeño Laboral del Personal de Enfermería, seguirá siendo parte en los procedimientos de evaluación de desempeño laboral del personal, por lo que los derechos de uso de la misma le corresponden en su totalidad.

ÉTICA

Es la ciencia del comportamiento moral. Conducta dirigida a generar un daño material, psicológica, físico a un tiempo, la ética no es coactiva, ya que no impone castigos legales. La ética ayuda a la justa aplicación de las normas legales en un estado de derecho, pero en sí misma no es punitiva desde el punto de vista jurídico, sino que promueva una autorregulación.

EL CÓDIGO DEONTOLÓGICO DEL CIE (Consejo Internacional de Enfermeras)

El Código de ética para enfermeras del CIE, revisado recientemente en el año 2006, es una guía para la acción basada en los valores y necesidades sociales. El Código ha servido de norma para las enfermeras de todo el mundo desde su adopción en 1953. El código es regularmente revisado, respondiendo a las realidades de la enfermería y de la atención de salud en una sociedad cambiante (2006).

CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE ENFERMERÍA

Es un conjunto de deberes, derechos, normas éticas y morales que debe conocer el profesional de enfermería para aplicarlos a la práctica diaria. (Federación de Colegios de Enfermeras de Venezuela, 2006).

Artículo 2

La máxima defensa de los profesionales de Enfermería es el bienestar social, implícito en el fomento y la preservación de la salud; en el respeto a la vida y a la integridad del ser humano.

Artículo 9

La relación Enfermera-paciente estará fundamentada en el respeto a la integridad humana, como son la responsabilidad y el secreto profesional, como lo estipulan las normas y condiciones morales que acompañan la actividad que realizan los profesionales de Enfermería.

Artículo 11

El deber de los profesionales de Enfermería es aliviar el sufrimiento humano, esta noble acción no admite discriminaciones personales colectivas, religiosas o políticas.

Artículo 56

Los servicios de Enfermería en Instituciones tanto públicas como privadas, deben estar enmarcadas en la jornada máxima de trabajo prevista en las disposiciones legales vigentes.

El Código establece claramente que el respeto de los derechos humanos, con inclusión del derecho a la vida, el derecho a la dignidad y el derecho a ser tratado con respeto, es inherente a la enfermería. El Código de ética, orienta a las

enfermeras en sus opciones de cada día y sostiene su negación a participar en actividades contrarias a la prestación de cuidados y a la curación.

LEY DE EJERCICIO DE ENFERMERÍA

Conjunto de normas y deberes que tienen por objeto garantizar un sistema integral, continuo ético y calificado de cuidados de enfermería, sustentados en los principios de equidad y solidaridad para contribuir con la salud del individuo.

Artículo 13

Sin perjuicio de lo que establezca las disposiciones legales vigentes, los profesionales de la enfermería están obligados a:

1. Respetar en toda circunstancia la vida y a la persona humana, como el deber principal del profesional de enfermería.
2. Actuar en forma acorde con las circunstancias y los conocimientos científicos que posean los enfermos en estados de inconsciencia y de urgencia de la salud que pueden constituir evidente peligro para la vida de éstos.
3. Proteger al paciente, mientras esté a su cuidado, de tratos humillantes o cualquier otro tipo de ofensas a su dignidad como ser humano.
4. Ejercer su profesión con responsabilidad y eficacia cualquiera que sea su ámbito de acción.
5. Mantenerse actualizado con relación a los avances científicos, vinculados con el ejercicio profesional de la enfermería.

Artículo 27

Sin perjuicio de la responsabilidad penal y civil en que se pudiera incurrir en el ejercicio de la profesión de enfermería, las sanciones establecidas en esta ley son:

1. De carácter disciplinario
2. De carácter administrativo

3. De carácter penal

Al dispensar los cuidados, la enfermera promoverá un entorno en que se respeten los derechos humanos, valores, costumbres y creencias espirituales de la persona, la familia y la comunidad. La enfermera se cerciorará de que la persona reciba información suficiente para fundamentar el conocimiento que den a los cuidados.

Artículo 494

En los lugares de trabajo se tomarán las medidas apropiadas para que:

1. Las sustancias químicas o agentes biológicos, no originen condiciones insalubres, en el desarrollo de la labores.
2. Se reduzcan hasta el mínimo posible las condiciones inseguras o peligrosas.

Artículo 495

El ambiente de los locales, en los cuales debido a la naturaleza del trabajo pueden existir concentraciones de polvo, vapores, gases o emanaciones tóxicas o peligrosas, se examinará periódicamente a intervalos tan frecuentes como sea necesario, a fin de garantizar que tales concentraciones se mantengan dentro de los límites permisibles.

Artículo 496

En toda industria deberá asegurarse la disponibilidad de servicios médicos apropiados y normas para su funcionamiento. En ellos, se determinarán las condiciones de ingreso del trabajador y del aprendiz y las necesarias para el control periódico de ambos.

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD

LA CONFIABILIDAD

Se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

Los procedimientos más utilizados para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente son:

En este instrumento.....

1. CONFIABILIDAD POR TEST-RETEST

Un mismo instrumento de medición (o ítems o indicadores) es aplicado dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de un periodo de tiempo. Si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable. (Bohrnstedt, 1976).

2. MÉTODO DE FORMAS ALTERNATIVAS O PARALELAS.

No se administra el mismo instrumento de medición, sino dos o más versiones equivalentes de éste. Las versiones son similares en contenido, instrucciones, duración y otras características. Las versiones —generalmente dos— son administradas a un mismo grupo de personas dentro de un periodo de tiempo relativamente corto.

3. MÉTODO DE MITADES PARTIDAS (SPLIT-HALVES)

El método de mitades-partidas requiere sólo una aplicación de la medición. Específicamente, el conjunto total de ítems (o

componentes) es dividido en dos mitades y las puntuaciones o resultados de ambas son comparados.

FIGURA 9.5

ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DE MITADES-PARTIDAS

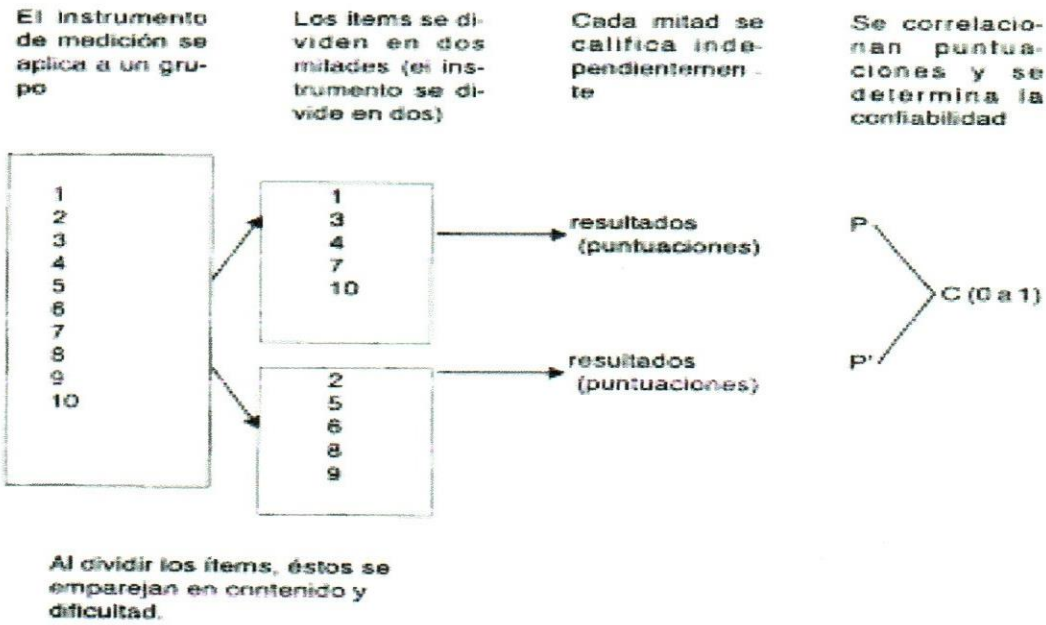


TABLA DE CONFIABILIDAD INDIVIDUAL

	VARIABLES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN
A	Planificación	0,6737
B	Organización	0,6807
C	Conocimiento	0,7074
D	Orientación a la calidad del trabajo	0,6975
E	Rendimiento	0,6465
F	Trabajo en equipo	0,681
G	Estilo de la comunicación	0,4222
H	Iniciativa laboral	0,6626
I	Orientación al servicio/cliente	0,6923
J	Asistencia laboral	0,4518

El coeficiente de correlación en la confiabilidad del test psicométrico individual, se observa que todos los valores de las variables presentan una correlación buena, según percepción los expertos, lo cual significa que es confiabilidad es buena.

TABLA DE CONFIABILIDAD DIRIGIDO AL JEFE

	VARIABLES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN
A	Planificación	0,741
B	Organización	0,8577
C	Conocimiento	0,9149
D	Orientación a la calidad del trabajo	0,9313
E	Rendimiento	0,9142
F	Trabajo en equipo	0,9519
G	Estilo de la comunicación	0,8911
H	Iniciativa laboral	0,8015
I	Orientación al servicio/cliente	0,9655
J	Asistencia laboral	0,8812

Sin embargo la correlación en el test psicométrico dirigido hacia el jefe, todos los valores están cercano a uno (1), lo cual significa que la correlación de la confiabilidad del instrumento es alta, directa y justificativa.

TABLA DE CONFIABILIDAD DIRIGIDO AL EQUIPO DE TRABAJO

	VARIABLES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN
A	**Planificación**	0,6295
B	**Organización**	0,4253
C	**Conocimiento**	0,6638
D	**Orientación a la calidad del trabajo**	0,5917
E	**Rendimiento**	0,4727
F	**Trabajo en equipo**	0,392
G	**Estilo de la comunicación**	0,3797
H	**Iniciativa laboral**	0,3297
I	**Orientación al servicio/cliente**	0,4172
J	**Asistencia laboral**	0,4531

A diferencia del coeficiente de correlación del test psicométrico, la mayoría de los resultados se encuentran cercanos a 0, es decir, una correlación relativamente baja, en las siguientes variables: El trabajo en equipo con un coeficiente de correlación de 0,392, la comunicación con 0.3797 y la iniciativa 0.3297; después le sigue la orientación al servicio/cliente con 0.4172 y la puntualidad y asistencia con 0.4531. De acuerdo al juicio de los expertos consideran que se debería realizar un plan de adiestramiento, con el fin de mejorar el trabajo en equipo, brindándole todas las herramientas necesarias, trabajando en equipo se obtendrá atención de calidad, amor al trabajo, cumplimiento del trabajo a tiempo, y por supuesto iniciativa propia en lo que hacen y desean hacer en pro del paciente oncológico y al cultivar todas estas herramientas, habrá mejor comunicación entre los compañeros de trabajo, jefes y pacientes.

CÁLCULO DE LA VALIDEZ

LA VALIDEZ

Se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir y no otra cosa. Por ejemplo, un test de inteligencia no será válido, si lo que mide es realmente motivación y no inteligencia. Ciertas variables como el sexo, la nacionalidad, son muy fáciles de observar o de preguntar y obtener una respuesta válida. Pero cuando se trata de diversas variables que se trabajan en ciencias sociales como motivación, actitudes, sentimientos, emociones, competencias genéricas, etc., la validez de un instrumento que pretenda medirlas se torna más compleja.

LA VALIDEZ DE CONSTRUCTO

El grado en que un test puede cuantificar una elaboración teórica.

VALIDEZ POR CONTENIDO

Se consulta con investigadores expertos y especialistas con el tema y la variable a medir para ver si el contenido es exhaustivo.

VALIDEZ EMPÍRICA

Se refiere al grado de que un test mide las variables, que puede ser diagnóstica y predictiva, relacionados con un criterio o parámetro externo.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON (r)

Es un índice que mide la magnitud de la relación lineal entre 2 variables cuantitativas, así como el sentido, positivo o negativo, de dicha relación. Indica en

qué grado 2 variables X e Y fluctúan simultáneamente: es decir cuánto aumenta X al aumentar Y (correlación positiva), o cuánto aumenta X al disminuir Y (correlación negativa).

El coeficiente de correlación de Pearson es adimensional. Puede tomar cualquier valor desde +1 hasta 1. Ambos extremos, r = +1 y r = 1, denotan una correlación lineal perfecta, positiva y negativa, respectivamente. Un coeficiente r = 0 indica en cambio una ausencia absoluta de correlación lineal.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1, +1]:

- Si r = 0, no existe relación lineal. Pero esto no necesariamente implica una independencia total entre las dos variables. Si r = 1, existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables, denominada *relación directa*: Cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en idéntica proporción.
- Si 0 < r < 1, existe una correlación positiva.
- Si r = -1, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada *relación inversa*: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en idéntica proporción.
- Si -1 < r < 0, existe una correlación negativa.

TABLA DE VALIDEZ INDIVIDUAL

	VARIABLES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN
A	**Planificación**	0,7382
B	**Organización**	0,8027
C	**Conocimiento**	0,5113
D	**Orientación a la calidad del trabajo**	0,6622
E	**Rendimiento**	0,8052
F	**Trabajo en equipo**	0,7846
G	**Estilo de la comunicación**	0,3523
H	**Iniciativa laboral**	0,6926
I	**Orientación al servicio/cliente**	0,524
J	**Asistencia laboral**	0,571

En esta tabla de validez individual, se observa que entre todos los valores observados en el cuadro, la comunicación con un coeficiente de correlación de 0.3523, esto significa que la correlación es cercano a 0, lo que significa que la comunicación es baja, mientras que la organización con un coeficiente de correlación de 0.8027 y el rendimiento con 0.8052, lo que significa que el valor es cercano a 1, tienen una organización y rendimiento alta y directa en su área de trabajo.

TABLA DE VALIDEZ DIRIGIDO HACIA EL JEFE

	VARIABLES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN
A	**Planificación**	0,8388
B	**Organización**	0,763
C	**Conocimiento**	0,9514
D	**Orientación a la calidad del trabajo**	0,9777
E	**Rendimiento**	0,8744
F	**Trabajo en equipo**	0,9843
G	**Estilo de la comunicación**	0,9773
H	**Iniciativa laboral**	0,6693
I	**Orientación al servicio/cliente**	0,9942
J	**Asistencia laboral**	0,9461

En cuanto al coeficiente de correlación lineal del test psicométrico dirigido hacia el jefe, se observa que todos los valores de las variables son cercanos a 1, lo que significa que tienen una correlación alta y directa con los trabajadores, según percepción de los expertos.

TABLA DE VALIDEZ DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO DE TRABAJO

	VARIABLES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN
A	**Planificación**	0,5725
B	**Organización**	0,6812
C	**Conocimiento**	0,5446
D	**Orientación a la calidad del trabajo**	0,8952
E	**Rendimiento**	0,724
F	**Trabajo en equipo**	0,3096
G	**Estilo de la comunicación**	0,7911
H	**Iniciativa laboral**	0,696
I	**Orientación al servicio/cliente**	0,8341
J	**Asistencia laboral**	0,5007

Así mismo el test psicométrico dirigido hacia el grupo que labora en el servicio, se observa que la variable trabajo en equipo tiene un coeficiente de correlación de 0.3096, tiene un valor cercano a 0, lo que significa que tiene una correlación baja, mientras que la variable calidad con una correlación de 0.8952 y la variable orientación al servicio/cliente con 0.8341, el valor de estas variables es cercano a 1, lo que significa que la correlación es alta y directa como grupo.

NORMA

Baremo por parámetro de comparación de un sujeto a un grupo y por lo tanto permite interpretar la data. Es un patrón, que significa lo normal y común, entendiéndose como anormal a la rareza o a lo extraño.(Anastasi, 1977)

El puntaje bruto se realiza en una escala normalizada del 1 al 5 en la tabla de normas, que son tres:

1. Tabla de normas, test psicométrico individual
2. Tabla de normas, test psicométrico dirigido hacia el jefe
3. Tabla de normas, test psicométrico dirigido hacia el grupo.

	TABLA DE NORMA					
	TEST PSICOMETRICO INDIVIDUAL					
	ESCALA NORMALIZADA					
	Escala / Variable	1	2	3	4	5
		Muy Bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto
A	Planificación	36 - 41	42 - 56	57 - 71	72 - 85	86 - 180
B	Organización	36 - 39	40 - 53	54 - 66	67 - 88	89 - 180
C	Conocimiento	36 - 38	39 - 46	47 - 53	54 - 61	62 - 180
D	Orientación a la calidad del trabajo	36 - 32	33 - 47	48 - 62	63 - 76	77 - 180
E	Rendimiento	36 - 48	49 - 53	54 - 59	60 - 71	72 - 180
F	Trabajo en Equipo	36 - 47	48 - 60	61 - 73	74 - 86	87 - 180
G	Estilo de la comunicación	36 - 58	59 - 68	69 - 79	80 - 89	90 - 180
H	Iniciativa laboral	36 - 42	43 - 58	59 - 74	75 - 91	92 - 180
I	Orientación al Servicio/Cliente	36 - 57	58 - 69	70 79	80 - 90	91 - 180
J	Asistencia laboral	36 - 60	61 - 70	71 - 81	82 - 91	92 - 180

	TABLA DE NORMA					
	TEST PSICOMETRICO DIRIGIDO AL JEFE					
	ESCALA NORMALIZADA					
	Escala / Variable	1	2	3	4	5
		Muy Bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto
A	Planificación	36 – 46	47 - 54	55 - 68	69-83	84 - 180
B	Organización	36 - 45	46 - 51	52 - 63	64 - 75	76 - 180
C	Conocimiento	36 - 39	40 - 47	48 - 62	63 - 78	79 - 180
D	Orientación a la calidad del trabajo	36 - 34	35 - 41	42 - 56	57 - 71	72 - 180
E	Rendimiento	36 - 41	42 - 46	47 - 57	58 - 68	69 - 180
F	Trabajo en Equipo	36 - 45	46 - 53	54 - 69	70 - 84	85 - 180
G	Estilo de la comunicación	36 - 37	38 - 49	50 - 72	73 - 95	96 - 180
H	Iniciativa laboral	36 - 45	46 - 52	53 - 67	68 - 81	82 - 180
I	Orientación al Servicio/Cliente	36 - 37	38 - 47	48 - 78	79 - 99	100 - 180
J	Asistencia laboral	36 - 53	54 - 63	64 - 81	82 - 91	92 - 180

	TABLA DE NORMAS					
	TEST PSICOMETRICO DIRIGIDO AL EQUIPO DE TRABAJO					
	ESCALA NORMALIZADA					
	Escala / Variable	1	2	3	4	5
		Muy Bajo	Bajo	Promedio	Alto	Muy Alto
A	Planificación	36 - 53	54 - 58	59 - 68	69 - 79	80 - 180
B	Organización	36 - 44	54 - 51	52 - 64	65 - 78	79 - 180
C	Conocimiento	36 - 40	41 - 45	46 - 54	55 - 63	64 - 180
D	Orientación a la calidad del trabajo	36 - 33	34 - 42	43 - 60	61 - 78	79 - 180
E	Rendimiento	36 - 37	38 - 44	45 - 50	59 - 72	73 - 180
F	Trabajo en Equipo	36 - 58	59 - 65	66 - 80	81 - 95	96 - 180
G	Estilo de la comunicación	36 - 63	64 - 72	73 - 82	83 - 91	92 180
H	Iniciativa laboral	36 - 49	50 - 62	63 - 75	76 - 88	89 - 180
I	Orientación al Servicio/Cliente	36 - 56	57 - 64	65 - 81	82 - 97	98 - 180
J	Asistencia laboral	36 - 56	57 - 68	69 - 81	82 - 93	94 - 180

PERFIL PSICOGRÁFICO

Describe las características y las respuestas de un individuo ante su medio ambiente (agresividad o pasividad, resistencia o apertura al cambio, necesidad de logro, etc.) los distintos estilos de vida marcan conductas diferentes ante los estímulos cotidianos como el consumo o la apariencia física.

USO DEL PERFIL PSICOGRÁFICO

Se usa de acuerdo a:

1. su estilo de vida
2. Patrones de conducta: - De trabajo
   - Personalidad
   - Valores.
3. Competencia laboral
4. Otros

PERFIL PSICOGRÁFICO INDIVIDUAL POR SEXO FEMENINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa laboral	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Se puede observar que el personal femenino se encuentra en el promedio en las siguientes variables: Planificación, organización, conocimiento, orientación a la calidad del trabajo, rendimiento, trabajo en equipo y el estilo de la comunicación. De acuerdo al juicio de los expertos, se considera que las variables que necesitan mayor atención al estilo de la comunicación, la organización y el trabajo en equipo, esto podría relacionarse al aumento de la demanda de pacientes en el servicio de oncología, a lo que se venía atendiendo y el personal existente no es suficiente para cumplir con esta demanda, lo cual se recomienda realizar un plan de adiestramiento en las técnicas de manejo y preparación de tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, nutrición del paciente oncológico, manejo de los desechos tóxicos, etc.

PERFIL PSICOGRÁFICO INDIVIDUAL POR SEXO MASCULINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la Calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa laboral	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Si embargo, el personal masculino, comparado con el personal femenino, tiene un valor significativamente muy bajo, el cual se resalta en el rendimiento; según la percepción de los expertos, se podría decir, que esto se debe a la falta de personal contra la demanda de pacientes en el servicio de oncología y que es

más rentable emplear personal femenino o masculino, luego le sigue la planificación, la organización, el conocimiento, la orientación a la calidad del trabajo, la iniciativa laboral, la orientación al servicio/cliente y la asistencia laboral, todas estas variables se encuentran bajo en la escala del perfil psicográfico. De acuerdo al juicio de los expertos, se recomienda solucionar en primera instancia, el ausentismo y la falta de personal adiestrado y capacitado en la oncología, para así darle solución a las siguientes variables.

COMPARACIÓN DEL PERFIL PSICOGRÁFICO INDIVIDUAL POR SEXO FEMENINO Y MASCULINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa laboral	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Comparando el perfil psicográfico individual por sexo femenino y masculino, se puede observar que las variables el rendimiento, la iniciativa laboral, la orientación al servicio/cliente y la asistencia laboral, existen diferencias significativas entre el sexo masculino y el sexo femenino. Según la percepción de los expertos, se podría decir, que esto se debe a la falta de personal contra la demanda de pacientes en el servicio de oncología y que es más rentable emplear personal femenino que personal masculino. De acuerdo al juicio de los expertos se

recomienda solucionar en primera instancia, el ausentismo y la falta de personal adiestrado y capacitado en esta especialidad, que es la oncología.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL JEFE POR SEXO FEMENINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa laboral	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En este perfil psicográfico dirigido hacia el jefe, se puede observar que las variables planificación, organización, conocimiento, orientación a la calidad del trabajo, rendimiento, trabajo en equipo, el estilo de la comunicación, la iniciativa laboral, la orientación al servicio/cliente y la asistencia laboral, no existen diferencias significativas entre las variables; ya que, todas ellas están en el promedio. Según la percepción de los expertos, consideran que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal femenino por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL JEFE POR SEXO MASCULINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Sin embargo, a diferencia del personal masculino, se pueden observar muchas diferencias significativas entre las variables, la planificación en la escala del perfil psicográfico es significativamente muy bajo, posiblemente se deba a que no haya una planificación previa a la jornada laboral, mientras que las siguientes variables como la organización, el conocimiento, el rendimiento, el trabajo en equipo, el estilo de la comunicación y la asistencia laboral, todas ellas se presentan en la escala significativamente bajo. Según la percepción de los expertos, las variables que más necesitan atención es la planificación laboral, esto podría relacionarse al ausentismo laboral y falta de personal nuevo, ya que el personal existente no cubre todas las necesidades de los pacientes. Así mismo, la orientación a la calidad del trabajo, la iniciativa laboral y la orientación al servicio/cliente, se encuentran en el promedio de la escala. Se recomienda realizar un plan de adiestramiento en todo lo relacionado en los avances de la medicina oncológica y efectos secundarios e ingresar en el servicio de oncología personal nuevo, entrenado y capacitado para así poder brindar calidad de atención al paciente oncológico.

COMPARACIÓN DEL PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL JEFE POR SEXO FEMENINO Y MASCULINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la omunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En la comparación del perfil psicográfico dirigido hacia el jefe por sexo masculino y femenino, se puede observar que en la variable que existe diferencia significativa es en la planificación, posiblemente se deba a que no haya una planificación previa a la jornada laboral por parte del personal, mientras que las otras variables, sobre todo las del sexo masculino presentan diferencias significativamente baja comparada con el sexo femenino, donde todas se encuentran en el promedio de la escala, según el juicio de los expertos, esto significa que es más rentable emplear personal del sexo femenino que masculino. Se recomienda realizar un plan de adiestramiento en todo lo relacionado en los avances de la medicina oncológica y efectos secundarios e ingresar en el servicio de oncología personal nuevo, entrenado y capacitado para así poder brindar calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO DE TRABAJO POR SEXO FEMENINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En este perfil psicográfico dirigido hacia el grupo del sexo femenino, se puede observar que las variables planificación, organización, conocimiento, orientación a la calidad del trabajo, rendimiento, trabajo en equipo, el estilo de la comunicación, la iniciativa laboral, la orientación al servicio/cliente y la asistencia laboral, no existen diferencias significativas entre las variables, ya que todas ellas están en el promedio. Según la percepción de los expertos, consideran que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal femenino por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO DE TRABAJO POR SEXO MASCULINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Al igual que el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo del sexo femenino, el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo del sexo masculino, se observan que las variables planificación, organización, conocimiento, orientación a la calidad del trabajo, rendimiento, trabajo en equipo, el estilo de la comunicación, la iniciativa laboral, la orientación al servicio/cliente y la asistencia laboral, no existen diferencias significativas entre las variables; ya que, todas ellas están en el promedio. Según la percepción de los expertos, consideran que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal femenino por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

COMPARACIÓN DEL PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO DE TRABAJO POR SEXO MASCULINO Y FEMENINO

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Comparando el personal masculino y femenino en el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo, se puede observar que no existen diferencias significativas entre las variables de ambos sexo, ya que se encuentran en el promedio de la escala, pero; sin embargo, según la percepción de los expertos, consideran que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal femenino por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO INDIVIDUAL POR TURNO DE TRABAJO MAÑANA

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En el grupo individual en el turno de trabajo de la mañana, existen diferencias significativas en la variable el rendimiento, mientras que los demás resultados se encuentran en el promedio de la escala. De acuerdo al juicio de los expertos consideran que el mayor nivel de trabajo sucede en la mañana, por lo tanto el personal existente en el servicio no puede lograr cumplir con la demanda laboral, lo cual permite el bajo rendimiento del personal. Así mismo, los expertos consideran ingresar al servicio el número del personal que cumpla con todos los requisitos para trabajar en el servicio de oncología y realizar un plan de adiestramiento en técnicas y conocimientos en manejo del paciente oncológico y medicamentos antineoplásicos.

PERFIL PSICOGRÁFICO INDIVIDUAL POR TURNO DE TRABAJO TARDE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En este test individual al turno de trabajo nocturno, se observan diferencias significativas entre las variables, las que se encuentran en el promedio son la planificación, el conocimiento, la orientación a la calidad del trabajo, el rendimiento y la iniciativa laboral. Según la percepción de los expertos consideran que estas diferencias se debe a la gran demanda de pacientes que hace 2 años la institución le ha brindado atención, con un número de profesionales de enfermería insuficiente para cubrir la demanda de paciente, así mismo consideran que se debe realizar un plan de adiestramiento por medio de talleres, seminarios, congresos conferencias y cursos sobre las técnicas en el manejo de los tratamientos antineoplásicos, técnicas en el manejo de desechos tóxicos, nutrición del paciente oncológico y otros temas relacionados a la oncología.

PERFIL PSICOGRÁFICO INDIVIDUAL POR TURNO DE TRABAJO NOCHE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En este grupo se destaca diferencias significativamente muy bajo entre las variables el cual se observa en el rendimiento, esto podría relacionarse a la gran demanda de pacientes que diariamente es atendido en el servicio con poco personal profesional de enfermería para poder brindar calidad de servicio y no cantidad, luego le sigue la planificación, la organización, el conocimiento, el trabajo en equipo, la comunicación y la orientación al servicio/cliente, se encuentran significativamente bajo en la escala, según la percepción de los expertos consideran que para brindar calidad de atención a los pacientes oncológicos, deben apoyarse en mecanismos muy diversos tales como en promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, también se recomienda realizar un plan de adiestramiento en todos los temas relacionados a la atención de pacientes oncológicos y las técnicas en el manejo y preparación de medicamentos antineoplásicos y manejo de los desechos tóxicos.

COMPARACIÓN DEL PERFIL PSICOGRÁFICO INDIVIDUAL POR TURNOS DE TRABAJO MAÑANA, TARDE Y NOCHE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Comparando el personal que trabaja en los turnos mañana, tarde y noche del perfil psicográfico individual, se puede observar que existen diferencias significativa entre la variable el rendimiento en los tres turnos de, ya que se encuentran entre muy bajo, bajo y promedio en la escala, pero sin embargo, las variables planificación, organización, conocimiento, trabajo en equipo, estilo de la comunicación y la orientación al servicio/cliente, se observan diferencias significativas en el turno de la noche comparado con los demás turnos. Así mismo, los expertos consideran ingresar al servicio el número del personal que cumpla con todos los requisitos para trabajar en el servicio de oncología y realizar un plan de adiestramiento en técnicas y conocimientos en manejo del paciente oncológico y medicamentos antineoplásicos y se recomienda reforzar la capacitación del personal femenino por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL JEFE POR TURNO DE TRABAJO MAÑANA

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En este gráfico se puede observar que los resultados del perfil psicográfico dirigido hacia el jefe en el turno de mañana, no existen diferencias significativas entre las variables planificación, organización, conocimiento, orientación a la calidad del trabajo, rendimiento, trabajo en equipo, estilo de la comunicación y la iniciativa laboral, todas ellas se encuentran en el promedio de la escala. Según la percepción de los expertos, consideran que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal del turno de la mañana por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL JEFE POR TURNO DE TRABAJO TARDE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Sin embargo en este gráfico, relacionado al turno de la tarde dirigido hacia el jefe, se observa que no existen diferencias significativas entre las variables, todos los resultados se encuentran en el promedio de la escala, sin embargo, según la percepción de los expertos consideran, que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal del turno de la tarde por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL JEFE POR TURNO DE TRABAJO NOCHE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En el gráfico dirigido hacia el jefe en el turno de noche, se puede observar que existen diferencias significativamente bajos entre las variables la planificación, la organización, el conocimiento, la orientación a la calidad del trabajo, trabajo en equipo, estilo de la comunicación iniciativa laboral y la asistencia laboral, esto podría relacionarse a la gran demanda de pacientes que diariamente es atendido en el servicio con poco personal profesional de enfermería para poder brindar calidad de servicio y no cantidad, según la percepción de los expertos consideran que para brindar calidad de atención a los pacientes oncológicos, deben apoyarse en mecanismos muy diversos tales como en promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, también se recomienda realizar un plan de adiestramiento en todos los temas relacionados a la atención de pacientes oncológicos y las técnicas en el manejo y preparación de medicamentos antineoplásicos y manejo de los desechos tóxicos y el ingreso de nuevos profesionales en el turno de la noche.

COMPARACIÓN DEL PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL JEFE POR TURNOS DE TRABAJO MAÑANA, TARDE Y NOCHE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En este perfil psicográfico dirigido hacia el jefe, comparando los tres turnos de trabajo (mañana, tarde y noche), se puede observar que las diferencias significativas predominan más en el personal que trabaja en el turno de la noche, en las variables planificación, organización, conocimiento, la orientación a la calidad del trabajo, al trabajo en equipo, al estilo de la comunicación, a la iniciativa laboral y ala asistencia laboral, lo cual se encuentra bajo en el promedio comparado con los otros turnos. según la percepción de los expertos consideran que para brindar calidad de atención a los pacientes oncológicos, deben apoyarse en mecanismos muy diversos tales como en promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, también se recomienda realizar un plan de adiestramiento en todos los temas relacionados a la atención de pacientes oncológicos y las técnicas en el manejo y preparación de medicamentos antineoplásicos y manejo de los desechos tóxicos y el ingreso de nuevos profesionales.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO POR TURNO DE TRABAJO MAÑANA

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo del turno de la mañana, se observa que no existen diferencias significativas entre las variables planificación, organización, conocimiento, orientación a la calidad del trabajo, el rendimiento, el trabajo en equipo, el estilo de la comunicación, la iniciativa laboral, la orientación al servicio/cliente y la asistencia laboral, todas estas variables se encuentran en el promedio de la escala, según la percepción de los expertos, consideran que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal del turno de la mañana por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO POR TURNO DE TRABAJO TARDE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Al igual que el gráfico anterior, el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo del turno de la tarde, se observa que no existen diferencias significativas entre las variables planificación, organización, conocimiento, orientación a la calidad del trabajo, el rendimiento, el trabajo en equipo, el estilo de la comunicación, la iniciativa laboral, la orientación al servicio/cliente y la asistencia laboral, todas estas variables se encuentran en el promedio de la escala, según la percepción de los expertos, consideran que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal del turno de la tarde por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO POR TURNO DE TRABAJO NOCHE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

Sin embargo, el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo del turno de la noche, se observa que existe una diferencia significativa en la comunicación, el cual se encuentra bajo en la escala, esto podría relacionarse, a la ruptura en las relaciones con los compañeros de trabajo sin entenderse y hacerse comprender, el cual ocasiona que la comunicación sea incongruente. Así mismo, las variables planificación, organización, conocimiento, orientación a la calidad del trabajo, el rendimiento, el trabajo en equipo, la iniciativa laboral, la orientación al servicio/cliente y la asistencia laboral, todas estas variables se encuentran en el promedio de la escala, según la percepción de los expertos, consideran que hay que prestar atención en la comunicación, en la organización y el trabajo en equipo. Se recomienda reforzar la capacitación del personal del turno de la noche por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico

COMPARACIÓN DEL PERFIL PSICOGRÁFICO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO POR TURNOS DE TRABAJO MAÑANA, TARDE Y NOCHE

	MUY BAJO	BAJO	PROMEDIO	ALTO	MUY ALTO
VARIABLES	**ESCALA**				
Planificación	1	2	3	4	5
Organización	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Orientación a la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
Rendimiento	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estilo de la comunicación	1	2	3	4	5
Iniciativa	1	2	3	4	5
Orientación al servicio/cliente	1	2	3	4	5
Asistencia laboral	1	2	3	4	5

En el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo, comparando los tres turnos (mañana, tarde y noche), se observa que la variable con diferencia significativa en la escala, es el estilo de la comunicación en el turno de la noche, esto podría relacionarse a la competencia laboral entre los profesionales, según el juicio de los expertos esta competencia ha provocado ruptura en las relaciones con los demás compañeros sin entenderse y hacerse comprender, el cual ocasiona que la comunicación sea incongruente. Así mismo, se recomienda reforzar la capacitación del personal del turno de la noche por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

CONCLUSIONES

El mejoramiento del desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en el servicio de oncología del Hospital Oncológico "Padre Machado", una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño laboral. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño laboral, medirlos y proporcionar retroalimentación al personal de enfermería y al departamento de Recursos Humanos.

De esta forma, el mejoramiento implica un desarrollo y consolidación de sus competencias para el cumplimiento de sus funciones en lo laboral, en el ámbito social, afectivo y en sus diferentes contextos de actuación, por el cual los resultados obtenidos de los test psicométricos con distintos marcos de referencias, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. **En el perfil psicográfico individual por sexo femenino y masculino**

El personal que presenta diferencias significativas en el perfil psicográfico individual, es el masculino. Esto sugiere que si fuera posible organizar y sistematizar las herramientas necesarias para brindar calidad de atención a los pacientes oncológico, tanto en función de la estructura de la institución como de las necesidades del personal profesional del servicio de oncología.

2. **En el perfil psicográfico dirigido hacia el jefe por sexo femenino y masculino**

En relación a los resultados dirigido hacia el jefe, se observó grandes diferencias significativas en el sexo masculino, comparado con el sexo femenino, la variable planificación se presenta muy bajo en la escala, mientras que las demás se encuentran bajo en la escala. Esto sugiere, realizar un plan de adiestramiento en todo lo relacionado en los avances de la medicina oncológica y

efectos secundarios al personal masculino, luego al personal femenino e ingresar en el servicio de oncología personal nuevo, entrenado y capacitado para así poder brindar calidad de atención al paciente oncológico, con una planificación previa para lograr respuestas positivas entre los profesionales hacia el gerente del servicio.

3. **En el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo por sexo femenino y masculino**

Al dirigir el test psicométrico al grupo, los resultados de la comparación de los dos sexos, no se observaron diferencias significativas entre el sexo femenino y masculino, ya que los resultados de ambos sexos se encuentran en el promedio, pero sin embargo los expertos consideran que todo el personal debe reforzar el estilo de la comunicación y capacitación en las técnicas de preparación y manejo de tratamientos antineoplásicos y campana de flujo laminar.

4. **En el perfil psicográfico individual por turnos de trabajos mañana, tarde y noche**

En los resultados de este perfil, se destaca significativamente diferencias en la variable el rendimiento de los tres turnos de trabajo, existe la probabilidad de legitimar el juicio de experto, a partir de considerar el ingreso al servicio el número del personal necesario que cumpla con todos los requisitos para trabajar en el servicio de oncología y realizar un plan de adiestramiento en técnicas y conocimientos en manejo del paciente oncológico y medicamentos antineoplásicos y se recomienda reforzar la capacitación del personal femenino por medio de talleres, charlas, entrenamientos en las técnicas para el manejo y preparación de los tratamientos antineoplásicos en la campana de flujo laminar, manejo de los desechos tóxicos, y otros temas relacionados a la calidad de atención al paciente oncológico.

5. **En el perfil psicográfico dirigido hacia el jefe por turnos de trabajos mañana, tarde y noche**

Al comparar los resultados en el perfil dirigido hacia el jefe, se observan diferencias significativas en el personal que trabaja en el turno de la noche, el cual se encuentran bajo en la escala, en comparación con el turno de la mañana y la tarde, que se encuentran en el promedio de la escala. Esto sugiere que si fuera posible organizar y sistematizar las herramientas para brindar calidad de atención a los pacientes oncológicos, deben apoyarse en mecanismos muy diversos tales como en promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, también se recomienda realizar un plan de adiestramiento en todos los temas relacionados a la atención de pacientes oncológicos y las técnicas en el manejo y preparación de medicamentos antineoplásicos y manejo de los desechos tóxicos y el ingreso de nuevos profesionales.

6. **En el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo por turnos de trabajos mañana, tarde y noche**

Por último podría concluirse, en virtud de los resultados en el perfil psicográfico dirigido hacia el grupo, donde la variable estilo de la comunicación entre el grupo de trabajo nocturno se encuentra bajo en la escala, comparado con el personal que trabaja en la mañana y tarde, existe la probabilidad de legitimar el juicio de experto, donde sugiere que si fuera posible organizar y sistematizar los parámetros de evaluación del estilo que comunicación que existe entre los profesionales, tanto en función de su estructura de carácter y competencias en el trabajo, como de los rasgos que adjetivan la estructura con el objeto de homogeneizar criterios de diagnósticos y contribuir a la resolución del problema.

RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos de los perfiles psicográficos, se hacen las siguientes recomendaciones al Hospital Oncológico "Padre Machado" y las o (los) profesionales de Enfermería:

Al Hospital Oncológico "Padre Machado":

1. Realizar un manual de normas éticas para la intervención del profesional de enfermería en el cuidado del paciente oncológico.

2. Realizar jornadas, talleres, seminarios sobre la atención del paciente oncológico y mantener al personal del servicio actualizados en todos los avances de los medicamentos biológicos y antineoplásicos.

3. Ingresar los profesionales necesarios en el servicio de oncología, adiestrado y capacitado en las técnicas para la atender al paciente oncológico.

Al profesional de Enfermaría

1. Compartir la responsabilidad de iniciar y mantener toda acción encaminada a satisfacer las necesidades de salud y sociales del paciente oncológico.

2. Mantener el medioambiente natural y protegerlo contra el empobrecimiento, la contaminación, la degradación y la destrucción del servicio de oncología.

3. Rendir cuentas de la práctica de enfermería y del mantenimiento de su competencia mediante la formación continua.

4. Juzgar la competencia del profesional de enfermería al aceptar y delegar responsabilidad.

5. Mantener y observar las normas de conducta individual de los profesionales de enfermería, que acrediten a la profesión y fomenten la confianza del paciente oncológico.

6. Innovar en todos los avances científicos relacionados al paciente oncológico.

7. Trabajar en equipo de trabajo para así garantizar la atención de calidad en el servicio de oncología.

8. Planificar y organizar la atención del paciente ambulatorio para que la consulta fluya.

9. Mantener fluidez de palabra y expresión congruente al dirigirse a sus compañeros de trabajo, pacientes, familiares y jefes del servicio de oncologia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balestrini, M. (2002). *Procedimientos Técnicos de la Investigación Documental.* Parque Central - Caracas: BL.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Gaito, H., García, I. y García, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos-Herramientas Informáticas.* Buenos Aires Argentina:OMICRON SYSTEM S.A..

Hurtado de B. J. (2006). *El Proyecto de Investigación: Metodología de la Investigación Holística.* Bogotá-Colombia: Quirón Sypal.

Mondy, W. y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos.* México: Pearson Educación.

Morales, J. y Velandia, N. (1999). *Salarios Estrategia y Sistema Salarial o de Compensaciones.* Santafé de Bogotá, D.C., Colombia: McGraw - Hill Interamericana.

Puchol, L. (2000). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos.* La Habana: Ciencias Sociales.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.* Caracas-Venezuela: FEDUPEL.

William, Werther y Keith, Davis (1995). *Administración de Personal y Recursos Humanos.* México: McGraw - Hill Interamericana, S.A.

ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
ESPECIALIZACIÓN ENSERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

INSTRUMENTO DE MULTIPLES NIVELES

Elaborado por:
Aura Marín

Caracas, junio de 2009

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Estimada Enfermera (o).

El presente instrumento está dirigido a recabar información para un trabajo especial de grado "Análisis del Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Oncología", el cual forma parte de los requisitos para optar al título de *Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud* en la UCAB.

Es por ello que agradezco su colaboración en proporcionar la información requerida, la cual será confidencial por lo que no deben identificarse al responderlo.

Gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES

Se les presenta un test psicométrico, instrumento de múltiples niveles de referencias, que debe leer con atención y sin apuro. Luego seleccione y encierre con un círculo sólo una de las alternativas que se encuentran en la hoja de respuesta.

Individual

1. Planificas tu jornada laboral en el servicio de Oncología.

2. Tú cumple ordenadamente con las funciones asignadas en el servicio de oncología en el tiempo establecido.

3. Te anticipa a la toma de decisiones antes de que se requiera una acción o evento con el usuario oncológico.

4. Tú cumple con el plan de trabajo establecido en el servicio de oncología.

5. Crees que la programación del servicio es acorde para el logro de los objetivos.

6. Cuando tomas una decisión lo haces en beneficio del paciente teniendo en cuenta la situación actual del servicio.

7. La demanda de pacientes es planificada por hora en el servicio de oncología.

8. Cubres la demanda de pacientes del servicio de oncología.

9. Tus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos establecidos en cada área de trabajo, tomando en cuenta la situación actual del servicio de oncología.

10. El servicio de oncología desarrolla objetivos alineados con las metas de la institución.

11. Dispone de los recursos necesarios para las actividades y funciones del servicio de oncología para el logro de los objetivos.

12. Ordenas el trabajo con el fin de lograr los objetivos asignados en el tiempo óptimo.

13. Coordinas de forma sistemática el trabajo para lograr los fines propuestos.

14. Crees que el número de butacas en el área de administración de quimioterapia del servicio de oncología cubre la demanda de pacientes.

15. Dispone de los insumos necesarios para satisfacer al paciente oncológico.

16. Crees que el área de emergencia del servicio de oncología está debidamente equipado y acorde para la atención de pacientes.

17. Tú y tus compañeros de trabajo compensa las necesidades del servicio de oncología.

18. Estas de acuerdo con la organización del servicio de oncología.

19. Conoces las técnicas de procedimientos para el manejo de las campanas de flujo laminar

20. Recibes entrenamiento previo y en forma periódica de preparación, administración y manejo de los esquemas de medicamentos citotóxicos

21. Recibiste curso de inducción y conducción de la oncología al ingresar como personal adscrito a la institución.

22. Recibes cursos de actualización relacionado a los avances de la medicina oncológica.

23. Recibes entrenamiento cada tres meses en el servicio.

24. Fomentas la educación a los Familiares y pacientes oncológicos sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener antes y después de la quimioterapia.

25. El servicio de oncología fomenta capacitación al personal de enfermería.

26. Eres incentivada (o) para elaborar y participar en los proyectos de investigación sobre el paciente oncológico.

27. Manejas los desechos tóxicos adecuadamente según las normas de seguridad industrial.

28. Atiendes satisfactoriamente y con calidad de servicio a la demanda de trabajo.

29. Crees que tus compañeros de trabajo del servicio de oncología cubren las necesidades de acuerdo a los resultados esperados.

30. Consideras que el número de personal de enfermería presta un servicio óptimo al paciente oncológico.

31. Te sientes incentivados a realizar mejor su trabajo.

32. Eres diligentes en la ejecución de las actividades y funciones del servicio.

33. Las actividades y funciones establecidas en el servicio de oncología (que se sustenta en su habilidad) satisfacen las necesidades de los pacientes.

34. Realizas tus propias auditorias de calidad en la atención del paciente.

35. Si trabajas duro en el servicio es igual que satisfacer al cliente.

36. Si satisface al cliente compensas la calidad de atención del paciente.

37. Cumples con los objetivos y metas establecidos en el servicio según los resultados esperados

38. Los resultados obtenidos en términos del logro de los objetivos y metas establecidos en el servicio de oncología son de óptima calidad.

39. Tus funciones, actividades y tareas es estimada de acuerdo a tu cargo.

40. Marcas tus propios estándares de rendimiento y los evalúan a partir de estos.

41. Has tenido respuesta positiva a la falta de personal que existe en el servicio de oncología.

42. Usas de forma eficiente el tiempo y las habilidades para cumplir las funciones establecidas por el servicio de oncología.

43. La institución compensa al equipo de trabajo por su desempeño en el servicio.

44. Tienes mayor rendimiento en el trabajo con la demanda de pacientes en el servicio.

45. Llevas un registro de las actividades y funciones laborales del equipo en el servicio de oncología.

46. Realizas tu trabajo en armonía con sus compañeros.

47. Te sientes en capacidad para laborar en concordancia con tus compañeros en el servicio.

48. Crees que tus compañeros de trabajo del servicio de oncología tienen los mismos objetivos en la atención del paciente.

49. Tienes objetivos individuales en la atención del paciente oncológico.

50. Comparte conocimientos e información al momento de empezar la jornada laboral del servicio.

51. Te organizas en equipo y aprovecha el tiempo para el logro de los objetivos establecidos.

52. Usas las habilidades de autogestión para tomar decisiones de equipo y generar buenos resultados.

53. Cuado realizas el trabajo en equipo hay grandes resultados y un alto rendimiento laboral.

54. Tus compañeros de trabajo fomenta el carácter interactivo y posee altas aptitudes en cuanto a la atención del paciente oncológico.

55. La comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida

56. Hay claridad y comprensión en cada unos de los objetivos planificados en el servicio de oncología.

57. Los esquemas de tratamientos citostáticos son claros en su contenido para la preparación y administración.

58. Utilizas eficazmente los medios verbales para dar las indicaciones y recomendaciones a los pacientes.

59. Hay comprensión en los objetivos establecidos en cada área del servicio de oncología.

60. Tú Intercambias información para crear alto nivel de confianza y responsabilidad con los compañeros de trabajo.

61. Cuando te diriges a tus compañeros de trabajo lo haces con respeto.

62. Compartes información y hace que éste fluya en todas las direcciones (arriba, abajo y horizontalmente), para generar altos niveles de confianza y responsabilidad.

63. Respetas la diversidad de opiniones evitando el lenguaje degradante.

64. Tienes disposición para iniciar la jornada laboral en el servicio de oncología.

65. Desarrollas las actividades y funciones del servicio por iniciativa propia.

66. Aportas ideas para mejorar la calidad de atención en el servicio de oncología.

67. Realizas propuesta de trabajo para mejoras del servicio.

68. Cuando propones tus ideas los compañeros de trabajo lo toman en cuenta.

69. Improvisa las actividades en el servicio de oncología.

70. Tienes la capacidad de emprender ideas para mejorar el proceso de trabajo con el fin de fomentar la calidad de servicio.

71. Aprovecha la oportunidad de idear nuevas aptitudes para que seas mas eficaz en trabajo

72. Enfrenta las innovaciones a nivel profesional en el servicio.

73. Asumes responsabilidad en el mantenimiento y diseño de tu área de trabajo.

74. Te sientes comprometido con el servicio de oncología.

75. Te sientes comprometido con el paciente oncológico.

76. El ambiente del servicio influye en la actitud personal.

77. Ayudas a tus compañeros de trabajo cuando lo necesitan.

78. Tienes sentido de pertenencia con los materiales y equipo que usas todos los días para realizar tu jornada laboral.

79. Te sientes seguro sobre cómo enfrentar el trabajo en el servicio.

80. Tratas los unos a los otros con dignidad y respeto en todo momento en el servicio.

81. Estableces prioridades en la atención del paciente oncológico.

82. Llegas puntualmente a tu sitio de trabajo.

83. Eres diligente en la ejecución de las actividades y funciones del servicio.

84. Tienes cuidado y exactitud en realizar las funciones a su debido tiempo.

85. Respetas los compromisos de trabajo contraídos en la hora que se ha determinado.

86. La persona puntual se gana la confianza de los demás.

87. Cumples íntegramente la jornada laboral de acuerdo a tu turno en el servicio.

88. Eres constante en la jornada laboral del servicio de oncología.

89. Compartes la misma responsabilidad y la cumple en el plazo convenido para el logro de los resultados esperados.

90. Confías en sí mismo como personal profesional.

91. La jornada laboral del servicio de oncología son planificadas.

92. Las funciones asignadas en el servicio de oncología las cumple efectivamente en el tiempo establecido.

93. Las decisiones son tomadas antes que ocurra una acción o evento con el usuario oncológico.

94. El servicio de oncología crea plan de trabajo y se cumple.

95. El logro de los objetivos es congruente con el proyecto del servicio.

96. Las determinaciones tomadas lo realizan en beneficio del paciente teniendo en cuenta la situación actual del servicio.

97. Establecen la demanda de pacientes por hora.

98. Los miembros del equipo existente en el servicio de oncología compensa la demanda de pacientes.

99. Los objetivos planificados en cada área de trabajo son ejecutadas por los miembros del equipo de enfermería, tomando en cuenta la situación actual del servicio de oncología.

100. La institución ejecuta objetivos compaginados con las metas del servicio de oncología.

101. Los recursos utilizados para las actividades y funciones del servicio de oncología son suficientes para el logro de los objetivos.

102. Los objetivos asignados en el trabajo son dirigidas en tiempo óptimo.

103. Determinas el trabajo de forma sistemática de tal manera que se logren los fines propuestos.

104. Las butacas asignadas en la sala de administración de quimioterapia cubre la demanda de pacientes del servicio de oncología.

105. Cuentan con los insumos necesarios para que el equipo de trabajo le cumpla al paciente oncológico.

106. La sala para la atención de pacientes de emergencia del servicio de oncología es coherente y está debidamente equipado.

107. Las necesidades del servicio de oncología es indemnizado por el recurso humano disponible en el servicio.

108. Están en armonía con la organización del servicio de oncología.

109. Saben cuales son las técnicas de procedimientos para el manejo de las campanas reflujo laminar.

110. La capacitación sobre preparación, administración y manejo de los esquemas de medicamentos citostáticos es en forma periódica.

111. Al ingresar al Hospital Oncológico "Padre Machado" recibe taller de inducción y conducción de la oncología.

112. Son entrenados en la renovaciones de los adelanto de la medicina oncológica.

113. El equipo de trabajo que trabaja en el servicio se instruye cada tres meses.

114. Los familiares y pacientes oncológicos reciben educación sobre los cuidados y recomendaciones que deben tener antes y después del tratamiento antineoplásico.

115. El personal de enfermería es promovido a la capacitación en el servicio de oncología.

116. Desarrollan y cooperan en los proyectos de investigación sobre el paciente oncológico.

117. Aplican las normas de seguridad industrial en el manejo de los desechos tóxicos.

118. La demanda de trabajo es percibida con observancia y calidad de servicio.

119. El servicio de oncología cuenta con el personal de enfermería suficiente para satisfacer las necesidades de acuerdo a los resultados esperados.

120. El personal de enfermería existente facilita un servicio excelente al paciente oncológico.

121. Al hacer un buen trabajo reciben un aliciente.

122. Son cuidadoso en la realización de las actividades y funciones del servicio.

123. Las aptitudes para cumplir las necesidades de los pacientes están sustentadas en la eficacia y metas instauradas en el servicio de oncología.

124. Las apreciaciones de calidad en la atención del paciente son hechas por ustedes.

125. Instaurar el servicio es igual a la labor tenaz.

126. Las aptitudes de instaurar al cliente restablece la calidad de atención del paciente.

127. Los objetivos y metas instaurados en el servicio se ejecutan según los resultados esperados.

128. El término de alcanzar los objetivos y metas fundados en el servicio de oncología son de buena calidad.

129. Las funciones, actividades y tareas realizadas, son considerados de acuerdo a su cargo.

130. aplican un modelo de rendimiento y los estiman a partir de estos.

131. Se solucionó el déficit de personal en el servicio de oncología.

132. El tiempo y las aptitudes para cumplir las funciones instituidas por el servicio de oncología son desplegadas de forma eficaz.

133. El equipo de trabajo es indemnizado por la organización por su ejecución en el servicio.

134. El rendimiento en el trabajo es superior con requerimiento de pacientes en el servicio.

135. Las funciones y las actividades del equipo son analizados en el servicio de oncología.

136. Su trabajo lo ejecutan en concordancia con sus compañeros.

137. La gestión en el servicio de oncología las realizas en adhesión con sus compañeros.

138. Las metas del personal de enfermería del servicio de oncología son iguales para la atención del usuario.

139. Tienen metas individuales en el cuidado del paciente oncológico.

140. En el momento de comenzar el día laboral del servicio se intercambian conocimientos e información.

141. Se coordinan y utilizan el tiempo para alcanzar las metas instauradas.

142. Las aptitudes de autogestión son aplicadas para tomar determinaciones de equipo y crear buenos resultados.

143. Los amplios logros del rendimiento laboral son realizados en equipo de trabajo.

144. El recurso humano es recíproca y con altas habilidades en cuanto al cuidado del paciente oncológico.

145. Tienen comunicación clara con sus colegas de trabajo.

146. Las metas establecidas en el servicio de oncología tienen fluidez y percepción.

147. El contenido de los esquemas de tratamiento citostático tienen fluidez de comprensión para la preparación y administración.

148. Usan eficientemente las técnicas verbales para explicar y encomendar al paciente.

149. Hay percepción en las metas planificadas en el servicio de oncología.

150. Establecen alto grado de seguridad y competencia con los colegas de trabajo a la reciprocidad de comunicación.

151. Respeta a tus compañeros de trabajo cuando te diriges a ellos.

152. Generas altos niveles de confianza y responsabilidad cuando comparte información con tus colegas de trabajo.

153. La diversidad de opiniones son respetadas evitando el lenguaje degradante.

154. Tú aptitud es buena al iniciar el trabajo en el servicio de oncología.

155. Tienes decisión propia para acrecentar las actitudes y funciones.

156. La calidad de atención en el servicio de oncología se mejora con nuevas ideas.

157. Tú ejecuta plan de trabajo para avances del servicio.

158. Tus compañeros toma en cuenta las proposiciones que sugieres.

159. Innova las actividades en el servicio de oncología.

160. Promueve proposiciones para mejorar el proceso de trabajo con el fin de avivar la calidad de servicio.

161. Utiliza las habilidades para que el equipo sea más competente.

162. Tú encara las innovaciones a nivel profesional en el servicio.

163. Inician el trabajo con la mejor aptitud en el servicio de oncología.

164. Tienen decisión propia para acrecentar las actividades y funciones.

165. Te sientes obligada con el paciente oncológico como miembro de la salud.

166. El ambiente de tu área de trabajo repercute en la conducta personal.

167. Tiene disposición para ayudar a tus compañeros de trabajo cuando lo necesita.

168. Cuidas y mantiene en buen estado los materiales y equipos que utiliza para trabajar.

169. Te sientes segura cuando realizas las actividades y funciones laborales en el servicio de oncología.

170. En todo momento tratas los unos a los otros con dignidad y respeto en el servicio.

171. El paciente oncológico tiene prioridad en la atención.

172. Respetas el horario de entrada en tu área de trabajo.

173. Tiene cuidado en el desempeño laborioso y meta del servicio.

174. Realiza las funciones en el lapso necesario con diligencia y precisión.

175. Respeta el horario dispuesto para las competencias laborales.

176. La credulidad se gana con la regularidad y el compromiso en el trabajo.

177. Desempeñas virtuosamente tu día de trabajo en cuanto a su sucesión en el servicio.

178. Eres constante en las jornadas laborales del servicio de oncología.

179. Ejecutas y conlleva la misma responsabilidad en el plazo establecido para el logro de los resultados esperados.

180. Crees en sí misma como persona profesional.

INSTRUCCIONES

Se les presenta un test psicométrico, instrumento de múltiples niveles de referencia, que debe leer con atención y sin apuro. Luego seleccione y encierre con un círculo sólo una de las alternativas que se encuentran en la hoja de respuesta.

Dirigido al Jefe

1. Su jefe inmediato planifica la jornada laboral de su personal a su cargo en el servicio de oncología.

2. Su jefe asigna, ordena y supervisa que se cumpla las funciones del servicio en el tiempo establecido.

3. Los diferentes integrantes a su cargo toman decisiones antes de que se requiera un evento secundario al paciente.

4. La coordinadora realiza plan de trabajo al personal a su cargo en el servicio de oncología.

5. Su jefe inmediato establece los objetivos lo hace acorde a la planificación del servicio

6. Las decisiones tomadas por su jefe inmediato lo hace en beneficio del paciente teniendo en cuenta la situación actual del servicio.

7. La coordinadora planifica la demanda de pacientes por hora en el servicio.

8. El equipo de trabajo existente a su cargo cubre la demanda de pacientes del servicio de oncología.

9. El personal a su cargo cumple con los objetivos establecidos en cada área del servicio, tomando en cuenta la situación actual del servicio de oncología.

10. Desarrollas objetivos alineados con los objetivos de la institución.

11. La coordinadora se encarga de la disposición de los insumos necesarios para el funcionamiento del servicio de oncología.

12. Los empleados a su cargo ordena su trabajo en el tiempo establecido para el logro de los objetivos.

13. Usted coordina sistemáticamente el trabajo para el logro de los fines propuestos.

14. Usted cree que las butacas disponibles en el área de administración de quimioterapia satisface la demanda de pacientes.

15. El personal a su cargo dispone de los insumos necesarios para satisfacer las necesidades del paciente.

16. Usted cree que el área de emergencia de hospitalización del servicio de oncología es acorde para la atención de las emergencias externas.

17. Has recibido quejas de la falta de disponibilidad de recurso humano para el servicio de oncología.

18. Usted cree que la organización del servicio es propicio para la situación actual de la misma.

19. Fomentas el proceso de capacitación en el servicio de oncología.

20. Usted se encarga de que los miembros del equipo de trabajo reciban periódicamente taller sobre el manejo de medicamentos citostáticos.

21. Usted como jefa de servicio, le gustaría que el personal de enfermería reciban un curso de inducción y conducción sobre la oncología y manejo de medicamentos antineoplásicos antes de ingresar como personal adscrito a la institución.

22. Fomentas los cursos de actualización a medida que la medicina oncológica avanza.

23. Consideras que las actualizaciones del equipo de trabajo en el servicio sean cada tres meses.

24. Evalúas si el personal a su cargo conoce las técnicas de procedimientos de preparación y administración de tratamiento antineoplásicos.

25. Has recibido sugerencias de cursos de capacitación necesarias para el personal a su cargo.

26. Usted incentiva a personal a su cargo a elaborar y participar en los proyectos de investigación.

27. Usted es el encargado de capacitar al personal de higiene (aseo y limpieza) del servicio sobre el manejo de desechos tóxicos tomando en cuenta las normas de seguridad industrial.

28. Tomando en cuenta la demanda de pacientes, ¿Usted considera que hay calidad de servicio en la atención del paciente?

29. El personal a su cargo en el servicio de oncología es suficiente para cubrir las necesidades de acuerdo a los resultados esperados.

30. Consideras que el número de personal de enfermería presta un servicio óptimo al paciente oncológico.

31. Incentivas al personal a su cargo a realizar mejor su trabajo.

32. Su equipo de trabajo es diligente en la ejecución de las actividades y funciones del servicio.

33. Consideras que las actividades y funciones establecidas en el servicio de oncología que se sustenta en su habilidad satisfacen las necesidades de los pacientes.

34. Usted como jefe de servicio realiza a su equipo de trabajo auditoria de calidad en la atención del paciente.

35. Si los miembros del equipo trabaja duro en el servicio satisface al cliente.

36. Cuando el equipo supera la habilidad de satisfacer al cliente esta compensa la calidad de atención a paciente.

37. El equipo a su cargo cumple con los objetivos y metas establecidos en el servicio según los resultados esperados

38. Los resultados obtenidos en términos del logro de los objetivos y metas establecidos en el servicio de oncología son de óptima calidad.

39. Las funciones, actividades y tareas realizadas por el equipo de trabajo son designadas de acuerdo a su cargo.

40. Cuando el equipo supera el rendimiento personal y aprende a confiar en sí mismo, la excelencia se hace realidad

41. Los directivos de la institución le ha dado respuesta a la falta de personal de enfermería en el servicio de oncología.

42. Consideras que los miembros del equipo usa de forma eficiente el tiempo y las habilidades para cumplir las funciones establecidas por el servicio de oncología.

43. La institución compensa al equipo de trabajo por su desempeño en el servicio.

44. El personal a su cargo tiene mayor rendimiento en el trabajo con la demanda de pacientes en el servicio.

45. Usted como jefe de servicio lleva un registro de las actividades y funciones laborales del equipo en el servicio de oncología.

46. Supervisas estrechamente a su equipo de trabajo.

47. Delega las responsabilidades a su equipo de trabajo.

48. Los miembros del equipo a su cargo domina las habilidades de compartir información sobre las técnicas y manejo de medicamentos citotóxicos.

49. El equipo de trabajo que usted coordina se siente comprometido, valorado y respetado en su ambiente laboral.

50. Usted delega autoridad y la aceptan para tomar decisiones sobre las actividades y funciones asignadas en el servicio de oncología.

51. Los miembros del equipo a cargo tienen objetivos individuales en la atención del paciente oncológico.

52. Usted como jefe de servicio comparte conocimientos e información al momento de empezar la jornada laboral del servicio.

53. El equipo de trabajo a su cargo se organiza y aprovecha el tiempo para el logro de los objetivos establecidos.

54. Su equipo de trabajo domina las habilidades de la oncología como especialidad para que sean más eficaces.

55. Mantiene una comunicación fluida con su equipo de trabajo

56. Usted es el encargado de que los objetivos planificados en el servicio de oncología sean claros y comprensivos.

57. Los esquemas de tratamientos citostáticos es claro en su contenido para la preparación y administración.

58. Usted utiliza eficazmente los medios verbales para dar las indicaciones y recomendaciones a los pacientes.

59. Hay comprensión en los objetivos establecidos en cada área del servicio de oncología.

60. Usted intercambia información para crear alto nivel de confianza y responsabilidad con los compañeros de trabajo.

61. Se dirige a los miembros del equipo trabajo con respeto.

62. Comparte información y hace que éste fluya en todas las direcciones (arriba, abajo y horizontalmente), para generar altos niveles de confianza y responsabilidad.

63. Usted respeta la diversidad de opiniones evitando el lenguaje degradante.

64. Usted inicia la jornada laboral en el servicio de oncología con buena disposición.

65. Usted desarrolla las actividades y funciones del servicio por iniciativa propia.

66. Usted aporta ideas para mejorar la calidad de atención en el servicio de oncología.

67. Usted realiza propuesta de trabajo para mejoras del servicio.

68. El equipo a su cargo toma en cuenta las ideas propuesta por usted.

69. Usted improvisa las actividades en el servicio de oncología.

70. Usted esta capacitada para emprender ideas para mejorar el proceso de trabajo con el fin de fomentar la calidad de servicio.

71. Usted aprovecha la oportunidad de idear nuevas aptitudes para que sean mas eficaces en equipo

72. Usted le temen al cambio a nivel profesional.

73. Asumes responsabilidades en el mantenimiento y diseño de su área de trabajo.

74. Se siente comprometido con el servicio de oncología.

75. Se siente comprometido con el paciente oncológico.

76. Crees que el medio ambiente del servicio influye en la actitud personal.

77. Usted ayuda a su equipo de trabajo cuando lo necesita.

78. Tienes sentido de pertenencia con los materiales y equipo que usan todos los días para realizar su jornada laboral.

79. Usted se siente orientado y seguro sobre cómo realizar el trabajo, tomando en cuenta el ausentismo laboral en el servicio.

80. Usted trata a todos con dignidad y respeto en todo momento en el servicio.

81. Estableces prioridades en la atención del paciente oncológico.

82. Llegas puntualmente a su sitio de trabajo.

83. Usted es diligente en la ejecución de las actividades y funciones del servicio.

84. Tienes cuidado y exactitud en realizar las funciones a su debido tiempo.

85. Usted respeta los compromisos de trabajo contraídos en la hora que se ha determinado.

86. Crees que la persona puntual se gana la confianza de los demás.

87. Usted cumple íntegramente la jornada laboral de acuerdo a su turno en el servicio.

88. Usted es constante en la jornada laboral del servicio de oncología.

89. Usted comparte la misma responsabilidad y la cumplen en el plazo convenido para el logro de los resultados esperados.

90. Usted confía en sí mismo como persona profesional.

91. La jornada laboral de su personal a su cargo es programada en el servicio de oncología.

92. Usted determina, coordina e inspecciona que se cumplan las funciones del servicio en el tiempo establecido.

93. El personal a su cargo toman decisiones antes de que se requiera un evento secundario al paciente.

94. Usted realiza plan de trabajo al personal a su cargo en el servicio de oncología.

95. Al establecer los objetivos lo hace acorde a la planificación del servicio

96..Cuando tomas decisiones lo haces en beneficio del paciente teniendo en cuenta la situación actual del servicio.

97..La demanda de pacientes es planificado por hora en el servicio de oncología.

98. El personal a su cargo existente cubre la demanda de pacientes del servicio de oncología.

99. Los miembros del equipo de enfermería a su cargo cumple con los objetivos establecidos en cada área de trabajo, tomando en cuenta la situación actual del servicio de oncología.

100. Los objetivos del servicio de oncología están alineados con los objetivos de la institución.

101. Está a su cargo la disposición de los insumos necesarios para el funcionamiento del servicio de oncología para el logro de los objetivos.

102. El personal a su cargo coordina su trabajo a fin de lograr los objetivos asignados en el tiempo óptimo.

103. El trabajo es coordinado de forma sistemática para el logro de los fines propuestos.

104. El número de butacas en el área de administración de quimioterapia del servicio de oncología cubre la demanda de pacientes.

105. Los miembros del equipo de trabajo disponen de los insumos necesarios para satisfacer al paciente oncológico.

106. El área de emergencia del servicio de ontología está debidamente equipado y acorde para la atención de pacientes.

107. El recurso humano disponible compensan las necesidades del servicio de oncología.

108. La organización del servicio es favorable para la situación actual de la misma.

109. Se promueve el proceso de capacitación en el servicio de oncología.

110. Usted es la encarga de que el personal a su cargo reciba entrenamientos previos y en forma periódica de preparación, administración y manejo de los esquemas de medicamentos citotóxicos.

111. El personal de enfermería al ser empleado en el Hospital Oncológico "Padre Machado", reciben curso de inducción y conducción de la oncología.

112. Usted fomenta los cursos de actualización a medida que avanza la medicina oncológica.

113. El entrenamiento del equipo de trabajo que laboran en el servicio es cada tres meses.

114. El personal a su cargo conocen las técnicas de procedimientos de preparación y administración del tratamiento citostáticos.

115. Usted recibe recomendaciones de los cursos de capacitación fundamental para el personal a su cargo.

116. El personal a su cargo es incentivados para elaborar y participar en los proyectos de investigación sobre el paciente oncológico.

117. Los desechos tóxicos son manejados adecuadamente según las normas de seguridad industrial.

118. Los miembros del equipo a su cargo atienden satisfactoriamente y con calidad de servicio a la demanda de trabajo.

119. El recurso humano de enfermería existente en el servicio de oncología es suficiente para cubrir las necesidades de acuerdo a los resultados esperados.

120. Usted considera que el número de personal de enfermería presta un servicio óptimo al paciente oncológico.

121. El personal de enfermería a su cargo se siente incentivado a realizar mejor su trabajo.

122. Los miembros del equipo a su cargo es hacendoso en el desempeño de las actividades y funciones del servicio.

123. Las actividades y funciones establecidas en el servicio de oncología que se apoya en su habilidad satisfacen las necesidades de los pacientes.

124. Usted realiza auditorias de calidad al personal de enfermería a su cargo en la atención del paciente.

125. Trabajar duro en el servicio es igual que satisfacer al cliente.

126. La habilidad de dar satisfacción al cliente compensa la calidad de atención del paciente.

128. Cumplen con los objetivos y metas establecidos en el servicio según los resultados esperados

129. De acuerdo a su cargo, los resultados obtenidos en términos del logro de los objetivos y metas establecidos en el servicio de oncología son de óptima calidad.

130. Cuando el personal de enfermería rebasa la productividad personal y aprende a confiar en sí mismo, la eminencia se hace realidad.

131. La respuesta a la falta de personal de enfermería en el servicio de oncología, es positiva por parte de los directivos de la institución.

132. El equipo de trabajo a su cargo usa de forma eficaz el tiempo y las habilidades para desempeñar las funciones establecidas por el servicio de oncología.

133. La institución compensa al equipo de trabajo por su desempeño en el servicio.

134. El personal a su cargo tiene mayor rendimiento en el trabajo con la demanda de pacientes en el servicio.

135. Usted lleva un registro de las actividades y funciones laborales del equipo en el servicio de oncología.

136. Usted inspecciona continuamente al equipo de trabajo a su cargo.

137. Usted confiere las responsabilidades a su equipo de trabajo

138. El personal de enfermería a su cargo controla las habilidades de compartir información sobre las técnicas y manejo de medicamentos citotóxicos.

139. Su equipo de trabajo se involucra, es valorado y respetado en su ambiente laboral.

140. El personal de enfermería del servicio de oncología acepta autoridad delegada para la toma de decisiones relacionados a las actividades y funciones asignadas.

141. Las metas del equipo de trabajo coordinado por usted son individuales en la atención del paciente oncológico.

142. Al momento de empezar la jornada laboral del servicio comparte conocimientos e información oncológica.

143. El personal de enfermería se guía sistemáticamente y aprovecha el tiempo para el logro de los objetivos establecidos.

144. El personal de enfermería domina las habilidades de la oncología como especialidad.

145. La comunicación con el equipo de trabajo es fluida y congruente.

146. Usted se encarga de la planificación de los objetivos del servicio de oncología y que estos sean claros concisos.

147. El contenido de los esquemas de tratamientos citostáticos es claro para la preparación y administración.

148. Utilizan eficazmente los medios verbales para dar las indicaciones y recomendaciones a los pacientes.

149. Los objetivos establecidos en cada área del servicio de oncología es claro y conciso.

150. Los miembros del equipo es interactivo y con altas aptitudes en cuanto a la atención del paciente oncológico.

151. Cuando se dirige al personal de enfermería lo hace con respeto

152. Al compartir conocimientos hace que esta fluya en todas las direcciones, y así generar altos niveles de confianza y responsabilidad.

153. La diversidad de opiniones es respetada por usted evitando el lenguaje degradante.

154. Al iniciar el trabajo en el servicio de oncología lo hace con buena disposición.

155. Las funciones y actividades del servicio son desarrolladas por iniciativa propia por el personal de enfermería.

156. Cuando aportas ideas en el servicio de oncología lo hace para mejorar la calidad de atención del paciente.

157. Las propuestas de trabajo realizadas es para mejorar el servicio

158. Las ideas propuestas por usted son tomadas en cuenta por los miembros del equipo a su cargo.

159. Las funciones y actividades en el servicio de oncología son improvisada por usted.

160. La capacitación para emprender ideas para mejorar el proceso de trabajo con el fin de fomentar la calidad de servicio es efectiva.

161. Un equipo es eficiente cuando se aprovechan oportunidades de idear nuevas aptitudes.

162. Usted le teme a las innovaciones a nivel profesional.

163. El mantenimiento y diseño de su área de trabajo están bajo su responsabilidad.

164. Usted esta comprometido con el servicio de oncología.

165. Usted esta comprometido con el paciente oncológico.

166. El medio ambiente del servicio influye en la actitud personal.

167. Usted le brinda ayuda al equipo de trabajo cuando lo necesita.

168. El equipo de trabajo a su cargo cuidan los materiales y equipo que usan en cada jornada laboral.

169. Se siente orientado y seguro al realizar su trabajo, tomando en cuenta el ausentismo laboral del servicio.

170. Le brinda respeto y tratas a todos con dignidad en todo momento en el servicio.

171. Usted establece prioridades en la atención del paciente oncológico.

172. Usted es puntual en su sitio de trabajo.

173. Usted se aplica en la ejecución de las funciones y actividades del servicio.

174. Al realizar las funciones laborales lo hace con cuidado y exactitud en el debido tiempo.

175. Respeta los compromisos de trabajo adquirido en la hora que se ha determinado.

176. Cuando la persona llega puntual a su jornada laboral, se gana la confianza de los demás.

177. De acuerdo a su turno de trabajo en el servicio usted cumple íntegramente la jornada laboral.

178. Cuando asiste a su jornada laboral en el servicio de oncología, lo hace constantemente.

179. Usted cumple y comparte la misma responsabilidad en el plazo convenido para el logro de los resultados esperados.

180. Confía en sí mismo como persona profesional.

INSTRUCCIONES

Se les presenta un test psicométrico, instrumento de múltiples niveles de referencia, que debe leer con atención y sin apuro. Luego seleccione y encierre con un círculo sólo una de las alternativas que se encuentran en la hoja de respuesta.

Dirigido al Equipo

1. Los integrantes del equipo de trabajo planifican la jornada laboral en el servicio de Oncología.
2. El equipo de trabajo cumple ordenadamente con sus funciones asignadas en el servicio de oncología en el tiempo establecido.
3. Los miembros del equipo se anticipa a la toma de decisiones antes de que se requiera una acción o evento con el usuario oncológico.
4. Establecen plan de trabajo al equipo de trabajo del servicio de oncología.
5. La programación del servicio es acorde para los miembros del equipo para el logro de los objetivos.
6. Cuando toman decisiones lo hacen en beneficio del paciente teniendo en cuenta la situación actual del servicio.
7. La demanda de pacientes es planificada por hora en el servicio de oncología.
8. Los compañeros de trabajo cubre la demanda de pacientes del servicio de oncología.
9. Los miembros del equipo de enfermería cumplen con los objetivos establecidos en cada área de trabajo, tomando en cuenta la situación actual del servicio de oncología.
10. El servicio de oncología desarrolla objetivos alineados con los objetivos de la institución.
11. Disponen de los recursos necesarios para las actividades y funciones del servicio de oncología para el logro de los objetivos.

12. Ordenan su trabajo a fin de lograr los objetivos asignados en el tiempo óptimo.
13. Coordinan de forma sistemática el trabajo de tal manera que se logren los fines propuestos.
14. El número de butacas en el área de administración de quimioterapia del servicio de oncología cubre la demanda de pacientes.
15. Los miembros del equipo de trabajo disponen de los insumos necesarios para satisfacer al paciente oncológico.
16. El área de emergencia del servicio de oncología está debidamente equipado y acorde para la atención de pacientes.
17. El recurso humano disponible compensan las necesidades del servicio de oncología.
18. Están de acuerdo con la organización del servicio de oncología.
19. Conocen las técnicas de procedimientos para el manejo de las campanas de flujo laminar
20. Reciben entrenamientos previos y en forma periódica de preparación, administración y manejo de los esquemas de medicamentos citotóxicos
21. Reciben cursos de inducción y conducción de la oncología al ingresar como personal adscrito a la institución
22. Reciben cursos de actualización relacionado a los avances de la medicina oncológica.
23. El entrenamiento del equipo de trabajo que labora en el servicio es cada tres meses.
24. Fomentan la educación a los Familiares y pacientes oncológicos sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener antes y después de la quimioterapia.
25. El servicio de oncología fomenta capacitación al equipo de enfermería.
26. Ustedes son incentivados para elaborar y participar en los proyectos de investigación sobre el paciente oncológico.

27. Los desechos tóxicos son manejados adecuadamente según las normas de seguridad industrial.
28. Atienden satisfactoriamente y con calidad de servicio a la demanda de trabajo.
29. El recurso humano de enfermería existente en el servicio de oncología es suficiente para cubrir las necesidades de acuerdo a los resultados esperados.
30. Consideran que el número de personal de enfermería presta un servicio óptimo al paciente oncológico.
31. Se sienten incentivados a realizar mejor su trabajo.
32. Son diligentes en la ejecución de las actividades y funciones del servicio.
33. Las actividades y funciones establecidas en el servicio de oncología (que se sustenta en su habilidad) satisfacen las necesidades de los pacientes.
34. Realizan sus propias auditorias de calidad en la atención del paciente.
35. Trabajar duro en el servicio es igual que satisfacer al cliente.
36. La habilidad de dar satisfacción al cliente compensa la calidad de atención del paciente.
37. Cumplen con los objetivos y metas establecidos en el servicio según los resultados esperados
38. Los resultados obtenidos en términos del logro de los objetivos y metas establecidos en el servicio de oncología son de óptima calidad.
39. Son estimadas las funciones, actividades y tareas realizadas de acuerdo a su cargo.
40. Marcan sus propios estándares de rendimiento y los evalúan a partir de estos.
41. Han tenido respuesta positiva a la falta de personal que existe en el servicio de oncología.
42. Usan de forma eficiente el tiempo y las habilidades para cumplir las funciones establecidas por el servicio de oncología.

43. La institución compensa al equipo de trabajo por su desempeño en el servicio.
44. Tienen mayor rendimiento en el trabajo con la demanda de pacientes en el servicio.
45. Llevan un registro de las actividades y funciones laborales del equipo en el servicio de oncología.
46. Realizan su trabajo en armonía con los demás compañeros del servicio.
47. Se sienten en disposición para laborar en concordancia con sus compañeros en el servicio.
48. El personal de enfermería del servicio de oncología tienen los mismos objetivos en la atención del paciente.
49. Los miembros del equipo tienen objetivos individuales en la atención del paciente oncológico.
50. Comparten conocimientos e información al momento de empezar la jornada laboral del servicio.
51. El equipo de trabajo se organiza y aprovecha el tiempo para el logro de los objetivos establecidos.
52. Usan las habilidades de autogestión para tomar decisiones de equipo y generar buenos resultados.
53. Al realizar el trabajo en equipo hay grandes resultados y un alto rendimiento laboral.
54. Los miembros del equipo fomentan el carácter interactivo y posee altas aptitudes en cuanto a la atención del paciente oncológico.
55. La comunicación con sus compañeros de trabajo es fluida
56. Hay claridad y comprensión en cada unos de los objetivos planificados en el servicio de oncología.
57. Los esquemas de tratamientos citostáticos son claros en su contenido para la preparación y administración.
58. Utilizan eficazmente los medios verbales para dar las indicaciones y recomendaciones a los pacientes.

59. Hay comprensión en los objetivos establecidos en cada área del servicio de oncología.

60. Intercambian información para crear alto nivel de confianza y responsabilidad con los compañeros de trabajo.

61. Cuando se dirige a sus compañeros de trabajo lo hace con respeto.

62. Comparten información y hace que éste fluya en todas las direcciones (arriba, abajo y horizontalmente), para generar altos niveles de confianza y responsabilidad.

63. Respetan la diversidad de opiniones evitando el lenguaje degradante.

64. Tienen disposición para iniciar la jornada laboral en el servicio de oncología.

65. Desarrollan las actividades y funciones del servicio por iniciativa propia.

66. Aportan ideas para mejorar la calidad de atención en el servicio de oncología.

67. Realizan propuesta de trabajo para mejoras del servicio.

68. Cuando proponen sus ideas son tomadas en cuenta por sus compañeros de trabajo.

69. Ustedes organizan las actividades en el servicio de oncología.

70. Tienen la capacidad de emprender ideas para mejorar el proceso de trabajo con el fin de fomentar la calidad de servicio.

71. Aprovechan la oportunidad de idear nuevas aptitudes para que sean mas eficaces en equipo

72. El equipo de trabajo enfrenta las innovaciones a nivel profesional en el servicio.

73. Asumen responsabilidad en el mantenimiento y diseño de su área de trabajo.

74. Se sienten comprometidos con el servicio de oncología.

75. Se sienten comprometidos con el paciente oncológico.

76. El ambiente del servicio influye en la actitud personal.

77. Ayudan a sus compañeros de trabajo cuando lo necesita.

78. Tienen sentido de pertenencia con los materiales y equipo que usan todos los días para realizar su jornada laboral.

79. El equipo de trabajo se siente seguro sobre cómo hacer el trabajo en el servicio.

80. Se tratan los unos a los otros con dignidad y respeto en todo momento en el servicio.

81. Establecen prioridades en la atención del paciente oncológico.

82. Llegan puntualmente a su sitio de trabajo.

83. Son diligentes en la ejecución de las actividades y funciones del servicio.

84. Tienen cuidado y exactitud en realizar las funciones a su debido tiempo.

85. Respetan los compromisos de trabajo contraídos en la hora que se ha determinado.

86. La persona puntual se gana la confianza de los demás.

87. Cumplen íntegramente la jornada laboral de acuerdo a su turno en el servicio.

88. Acuden constantemente a su jornada laboral en el servicio de oncología

89. Comparten la misma responsabilidad y la cumplen en el plazo convenido para el logro de los resultados esperados.

90. Confían en sí mismo como personas profesionales.

91. La jornada laboral del servicio de oncología es planificada por los integrantes del equipo de trabajo.

92. Las funciones asignadas en el servicio de oncología son efectivamente cumplidas por el equipo de trabajo en el tiempo establecido.

93. Los compañeros de trabajo toma decisiones antes que ocurra una acción o evento inesperado con el usuario oncológico.

94. El servicio de oncología crea plan de trabajo a sus compañeros.

95. El proyecto del servicio es congruente para el equipo de trabajo para el logro de los objetivos.

96. Las determinaciones tomadas la realizan en beneficio del paciente teniendo en cuenta la situación actual del servicio.

97. Establecen la demanda de pacientes por hora.

98. Los miembros del equipo existente en el servicio de oncología compensa la demanda de pacientes.

99. Los objetivos planificados en cada área de trabajo son ejecutadas por los miembros del equipo de enfermería, tomando en cuenta la situación actual del servicio de oncología.

100. La institución ejecuta objetivos en formación con los objetivos del servicio de oncología.

101. Los recursos utilizados para las actividades y funciones del servicio de oncología son suficientes para el logro de los objetivos.

102. Los objetivos asignados en el trabajo son dirigidas en tiempo óptimo.

103. Determinas el trabajo de forma sistemática de tal manera que se logren los fines propuestos.

104. Las butacas asignadas en la sala de administración de quimioterapia cubre la demanda de pacientes del servicio de oncología.

105. Cuentan con los insumos necesarios para que el equipo de trabajo le cumpla al paciente oncológico.

106. La sala para la atención de pacientes de emergencia del servicio de oncología es coherente y está debidamente equipada.

107. Las necesidades del servicio de oncología es indemnizado por el recurso humano disponible en el servicio.

108. Están en armonía con la organización del servicio de oncología.

109. Saben cuales son las técnicas de procedimientos para el manejo de las campanas reflujo laminar.

110. La capacitación sobre preparación, administración y manejo de los esquemas de medicamentos citostáticos es en forma periódica.

111. Al ingresar a la institución como personal activo reciben talleres de inducción y conducción de la oncología.

112. Son entrenados en las renovaciones de los adelantos de la medicina oncológica.

113. El equipo de trabajo que trabaja en el servicio se instruye cada tres meses.

114. Ustedes promueven la enseñanza a los familiares y pacientes oncológicos sobre los cuidados y recomendaciones que debe tener antes y después del tratamiento antineoplásico

115. Promueven el adiestramiento a los miembros del equipo de enfermería en el servicio de oncología.

116. Desarrollan y cooperan en los proyectos de investigación sobre el paciente oncológico.

117. Aplican las normas de seguridad industrial en el manejo de los desechos tóxicos.

118. La demanda de trabajo es percibida con observancia y calidad de servicio.

119. El servicio de oncología cuenta con el personal de enfermería suficiente para satisfacer las necesidades de acuerdo a los resultados esperados.

120. El personal de enfermería existente facilita un servicio excelente al paciente oncológico.

121. Al hacer un buen trabajo reciben un aliciente.

122. Son cuidadosos en la realización de las actividades y funciones del servicio.

123. Las aptitudes para cumplir las necesidades de los pacientes están sustentadas en la eficacia y metas instauradas en el servicio de oncología.

124. Las apreciaciones de calidad en la atención del paciente son hechas por ustedes.

125. Instaurar el servicio es igual a la labor tenaz.

126. Las aptitudes de instaurar al cliente restablece la calidad de atención del paciente.

127. Los objetivos y metas instaurados en el servicio se ejecutan según los resultados esperados.

128. El término de alcanzar los objetivos y metas fundados en el servicio de oncología son de buena calidad.

129. Las funciones, actividades y tareas realizadas, son considerados de acuerdo a su cargo.

130. Aplican un modelo de rendimiento y los estiman a partir de estos.

131. Se solucionó el déficit de personal en el servicio de oncología.

132. El tiempo y las aptitudes para cumplir las funciones instituidas por el servicio de oncología son desplegadas de forma eficaz.

133. El equipo de trabajo es indemnizado por la organización para la ejecución del trabajo en el servicio.

134. El rendimiento en el trabajo es superior en comparación con el requerimiento de pacientes en el servicio.

135. Las funciones y actividades del equipo son analizadas en el servicio de oncología.

136. Su trabajo lo ejecutan en concordancia con los demás compañeros del servicio.

137. La gestión en el servicio de oncología las realizas en adhesión con sus compañeros.

138. Las metas del personal de enfermería del servicio de oncología son iguales para la atención del usuario.

139. Tienen metas individuales en el cuidado del paciente oncológico.

140. En el momento de comenzar el día laboral del servicio se intercambian conocimientos e información.

141. Se coordinan y utilizan el tiempo para alcanzar las metas instauradas.

142. Las aptitudes de autogestión son aplicadas para tomar determinaciones de equipo y crear buenos resultados.

143. Los amplios logros del rendimiento laboral son realizados en equipo de trabajo.

144. El recurso humano es recíproca y con altas habilidades en cuanto al cuidado del paciente oncológico.

145. Tienen comunicación clara con sus colegas de trabajo.

146. Las metas establecidas en el servicio de oncología tienen fluidez y percepción.

147. El contenido de los esquemas de tratamiento citostático tienen fluidez de comprensión para la preparación y administración.

148. Usan eficientemente las técnicas verbales para explicar y encomendar al paciente.

149. Hay percepción en las metas planificadas en cada área del servicio de oncología.

150. Establecen alto grado de seguridad y competencia con los colegas de trabajo a la reciprocidad de comunicación.

151. Respetan a sus colegas de labores cuando se dirigen a ellos.

152. Las informaciones corran en todas las direcciones (arriba, abajo y horizontalmente) y comparten información para crear altos niveles de seguridad y responsabilidad.

153. Evitan el lenguaje ofensivo respetando las diferencias de opiniones.

154. Inician el trabajo con la mejor aptitud en el servicio de oncología.

155. Tienen decisión propia para acrecentar las actividades y funciones.

156. La calidad de atención en el servicio de oncología se mejora con nuevas ideas.

157. Ejecutan plan de trabajo para avances del servicio.

158. Sus compañeros toman en cuenta las proposiciones que sugieren.

159. Ustedes innovan las actividades en el servicio de oncología.

160. Promueven proposiciones para mejorar el proceso de trabajo con el fin de avivar la calidad de servicio.

161. Las altas habilidades son utilizadas para que el equipo sea más competente.

162. Los miembros del equipo encaran las innovaciones a nivel profesional en el servicio.

163. Están comprometidos con la conservación y descripción del área de trabajo.

164. Sienten responsabilidad con el servicio de oncología.

165. Están obligados con el paciente oncológico.

166. El ambiente del área de trabajo repercute en la conducta personal.

167. Tienen disposición para ayudar a sus compañeros de trabajo cuando lo necesita.

168. Ustedes cuidan y mantienen en buen estado los materiales y equipos que utilizan para trabajar.

169. Los participantes del equipo se siente decidido sobre cómo realizar el trabajo en el servicio.

170. En todo momento se tratan los unos a los otros con dignidad y respeto en el servicio.

171. El paciente oncológico tiene prioridades en la atención.

172. Respetan el horario de entrada en su área de trabajo.

173. Tienen cuidado en el desempeño laborioso y meta del servicio.

174. Realizan las funciones en el lapso necesario con diligencia y precisión.

175. Respetan el horario dispuesto para las competencias laborales.

176. La credulidad se gana con la regularidad y el compromiso en el trabajo.

177. Desempeñan virtuosamente el día de trabajo en cuanto a su sucesión en el servicio.

178. El equipo de trabajo es constante en las jornadas laborales del servicio de oncología.

179. Ejecutan y conllevan la misma responsabilidad en el plazo establecido para el logro de los resultados esperados.

180. Creen en sí mismo como personas profesionales.

HOJAS DE RESPUESTA

Universidad Católica Andrés Bello

	SERVICIO: Oncología *(Individual)*
ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL	**NOMBRE DEL EVALUADOR:**
	TURNO DE TRABAJO:

EDAD: **SEXO:** **NIVEL EDUCATIVO: PRM. BCH. TM. TSU. UNV. POSTGRADO**

												P.B	STD
01	SI ? NO	04	SI ? NO	07	SI ? NO	91	SI ? NO	94	SI ? NO	97	SI ? NO		A
02	SI ? NO	05	SI ? NO	08	SI ? NO	92	SI ? NO	95	SI ? NO	98	SI ? NO		
03	SI ? NO	06	SI ? NO	09	SI ? NO	93	SI ? NO	96	SI ? NO	99	SI ? NO		
10	SI ? NO	13	SI ? NO	16	SI ? NO	100	SI ? NO	103	SI ? NO	106	SI ? NO		B
11	SI ? NO	14	SI ? NO	17	SI ? NO	101	SI ? NO	104	SI ? NO	107	SI ? NO		
12	SI ? NO	15	SI ? NO	18	SI ? NO	102	SI ? NO	105	SI ? NO	108	SI ? NO		
19	SI ? NO	22	SI ? NO	25	SI ? NO	109	SI ? NO	112	SI ? NO	115	SI ? NO		C
20	SI ? NO	23	SI ? NO	26	SI ? NO	110	SI ? NO	113	SI ? NO	116	SI ? NO		
21	SI ? NO	24	SI ? NO	27	SI ? NO	111	SI ? NO	114	SI ? NO	117	SI ? NO		
28	Si ? NO	31	SI ? NO	34	SI ? NO	118	Si ? NO	121	SI ? NO	124	SI ? NO		D
29	SI ? NO	32	SI ? NO	35	SI ? NO	119	SI ? NO	122	SI ? NO	125	SI ? NO		
30	SI ? NO	33	SI ? NO	36	SI ? NO	120	SI ? NO	123	SI ? NO	126	SI ? NO		
37	SI ? NO	40	SI ? NO	43	SI ? NO	127	SI ? NO	130	SI ? NO	133	SI ? NO		E
38	SI ? NO	41	SI ? NO	44	SI ? NO	128	SI ? NO	131	SI ? NO	134	SI ? NO		
39	SI ? NO	42	SI ? NO	45	SI ? NO	129	SI ? NO	132	SI ? NO	135	SI ? NO		
46	SI ? NO	49	SI ? NO	52	SI ? NO	136	SI ? NO	139	SI ? NO	142	SI ? NO		F
47	SI ? NO	50	SI ? NO	53	SI ? NO	137	SI ? NO	140	SI ? NO	143	SI ? NO		
48	SI ? NO	51	SI ? NO	54	SI ? NO	138	SI ? NO	141	SI ? NO	144	SI ? NO		
55	SI ? NO	58	SI ? NO	61	SI ? NO	145	SI ? NO	148	SI ? NO	151	SI ? NO		G
56	SI ? NO	59	SI ? NO	62	SI ? NO	146	SI ? NO	149	SI ? NO	152	SI ? NO		
57	SI ? NO	60	SI ? NO	63	SI ? NO	147	SI ? NO	150	SI ? NO	153	SI ? NO		
64	SI ? NO	67	SI ? NO	70	SI ? NO	154	SI ? NO	157	SI ? NO	160	SI ? NO		H
65	SI ? NO	68	SI ? NO	71	SI ? NO	155	SI ? NO	158	SI ? NO	161	SI ? NO		
66	SI ? NO	69	SI ? NO	72	SI ? NO	156	SI ? NO	159	SI ? NO	162	SI ? NO		
73	SI ? NO	76	SI ? NO	79	SI ? NO	163	SI ? NO	166	SI ? NO	169	SI ? NO		I
74	SI ? NO	77	SI ? NO	80	SI ? NO	164	SI ? NO	167	SI ? NO	170	SI ? NO		
75	SI ? NO	78	SI ? NO	81	SI ? NO	165	SI ? NO	168	SI ? NO	171	SI ? NO		
82	SI ? NO	85	SI ? NO	88	SI ? NO	172	SI ? NO	175	SI ? NO	178	SI ? NO		J
83	SI ? NO	86	SI ? NO	89	SI ? NO	173	SI ? NO	176	SI ? NO	179	SI ? NO		
84	SI ? NO	87	SI ? NO	90	SI ? NO	174	SI ? NO	177	SI ? NO	180	SI ? NO		

HOJA DE RESPUESTA

SI TIENEN ALGUNA DUDA PREGUNTEN AL EVALUADOR

Universidad Católica Andrés Bello	**SERVICIO: Oncología** *(Jefe)*
ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL	**NOMBRE DEL EVALUADOR:**
	TURNO DE TRABAJO:

EDAD: SEXO: NIVEL EDUCATIVO: PRM. BCH. TM. TSU. UNV. POSTGRADO

						P.B							P.B	STD
01	SI ? NO	04	SI ? NO	07	SI ? NO		91	SI ? NO	94	SI ? NO	97	SI ? NO		
02	SI ? NO	05	SI ? NO	08	SI ? NO		92	SI ? NO	95	SI ? NO	98	SI ? NO		A
03	SI ? NO	06	SI ? NO	09	SI ? NO		93	SI ? NO	96	SI ? NO	99	SI ? NO		
10	SI ? NO	13	SI ? NO	16	SI ? NO		100	SI ? NO	103	SI ? NO	106	SI ? NO		
11	SI ? NO	14	SI ? NO	17	SI ? NO		101	SI ? NO	104	SI ? NO	107	SI ? NO		B
12	SI ? NO	15	SI ? NO	18	SI ? NO		102	SI ? NO	105	SI ? NO	108	SI ? NO		
19	SI ? NO	22	SI ? NO	25	SI ? NO		109	SI ? NO	112	SI ? NO	115	SI ? NO		
20	SI ? NO	23	SI ? NO	26	SI ? NO		110	SI ? NO	113	SI ? NO	116	SI ? NO		C
21	SI ? NO	24	SI ? NO	27	SI ? NO		111	SI ? NO	114	SI ? NO	117	SI ? NO		
28	Si ? NO	31	SI ? NO	34	SI ? NO		118	Si ? NO	121	SI ? NO	124	SI ? NO		
29	SI ? NO	32	SI ? NO	35	SI ? NO		119	SI ? NO	122	SI ? NO	125	SI ? NO		D
30	SI ? NO	33	SI ? NO	36	SI ? NO		120	SI ? NO	123	SI ? NO	126	SI ? NO		
37	SI ? NO	40	SI ? NO	43	SI ? NO		127	SI ? NO	130	SI ? NO	133	SI ? NO		
38	SI ? NO	41	SI ? NO	44	SI ? NO		128	SI ? NO	131	SI ? NO	134	SI ? NO		E
39	SI ? NO	42	SI ? NO	45	SI ? NO		129	SI ? NO	132	SI ? NO	135	SI ? NO		
46	SI ? NO	49	SI ? NO	52	SI ? NO		136	SI ? NO	139	SI ? NO	142	SI ? NO		
47	SI ? NO	50	SI ? NO	53	SI ? NO		137	SI ? NO	140	SI ? NO	143	SI ? NO		F
48	SI ? NO	51	SI ? NO	54	SI ? NO		138	SI ? NO	141	SI ? NO	144	SI ? NO		
55	SI ? NO	58	SI ? NO	61	SI ? NO		145	SI ? NO	148	SI ? NO	151	SI ? NO		
56	SI ? NO	59	SI ? NO	62	SI ? NO		146	SI ? NO	149	SI ? NO	152	SI ? NO		G
57	SI ? NO	60	SI ? NO	63	SI ? NO		147	SI ? NO	150	SI ? NO	153	SI ? NO		
64	SI ? NO	67	SI ? NO	70	SI ? NO		154	SI ? NO	157	SI ? NO	160	SI ? NO		
65	SI ? NO	68	SI ? NO	71	SI ? NO		155	SI ? NO	158	SI ? NO	161	SI ? NO		H
66	SI ? NO	69	SI ? NO	72	SI ? NO		156	SI ? NO	159	SI ? NO	162	SI ? NO		
73	SI ? NO	76	SI ? NO	79	SI ? NO		163	SI ? NO	166	SI ? NO	169	SI ? NO		
74	SI ? NO	77	SI ? NO	80	SI ? NO		164	SI ? NO	167	SI ? NO	170	SI ? NO		I
75	SI ? NO	78	SI ? NO	81	SI ? NO		165	SI ? NO	168	SI ? NO	171	SI ? NO		
82	SI ? NO	85	SI ? NO	88	SI ? NO		172	SI ? NO	175	SI ? NO	178	SI ? NO		
83	SI ? NO	86	SI ? NO	89	SI ? NO		173	SI ? NO	176	SI ? NO	179	SI ? NO		J
84	SI ? NO	87	SI ? NO	90	SI ? NO		174	SI ? NO	177	SI ? NO	180	SI ? NO		

HOJA DE RESPUESTA

SI TIENEN ALGUNA DUDA PREGUNTEN AL EVALUADOR

Universidad Católica Andrés Bello	**SERVICIO: Oncología** (*Equipo*)
ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL	**NOMBRE DEL EVALUADOR:**
	TURNO DE TRABAJO:

EDAD: SEXO: NIVEL EDUCATIVO: PRM. BCH. TM. TSU. UNV. POSTGRADO

												P.B	P.B	STD
01	SI ? NO	04	SI ? NO	07	SI ? NO	91	SI ? NO	94	SI ? NO	97	SI ? NO			
02	SI ? NO	05	SI ? NO	08	SI ? NO	92	SI ? NO	95	SI ? NO	98	SI ? NO			A
03	SI ? NO	06	SI ? NO	09	SI ? NO	93	SI ? NO	96	SI ? NO	99	SI ? NO			
10	SI ? NO	13	SI ? NO	16	SI ? NO	100	SI ? NO	103	SI ? NO	106	SI ? NO			
11	SI ? NO	14	SI ? NO	17	SI ? NO	101	SI ? NO	104	SI ? NO	107	SI ? NO			B
12	SI ? NO	15	SI ? NO	18	SI ? NO	102	SI ? NO	105	SI ? NO	108	SI ? NO			
19	SI ? NO	22	SI ? NO	25	SI ? NO	109	SI ? NO	112	SI ? NO	115	SI ? NO			
20	SI ? NO	23	SI ? NO	26	SI ? NO	110	SI ? NO	113	SI ? NO	116	SI ? NO			C
21	SI ? NO	24	SI ? NO	27	SI ? NO	111	SI ? NO	114	SI ? NO	117	SI ? NO			
28	Si ? NO	31	SI ? NO	34	SI ? NO	118	Si ? NO	121	SI ? NO	124	SI ? NO			
29	SI ? NO	32	SI ? NO	35	SI ? NO	119	SI ? NO	122	SI ? NO	125	SI ? NO			D
30	SI ? NO	33	SI ? NO	36	SI ? NO	120	SI ? NO	123	SI ? NO	126	SI ? NO			
37	SI ? NO	40	SI ? NO	43	SI ? NO	127	SI ? NO	130	SI ? NO	133	SI ? NO			
38	SI ? NO	41	SI ? NO	44	SI ? NO	128	SI ? NO	131	SI ? NO	134	SI ? NO			E
39	SI ? NO	42	SI ? NO	45	SI ? NO	129	SI ? NO	132	SI ? NO	135	SI ? NO			
46	SI ? NO	49	SI ? NO	52	SI ? NO	136	SI ? NO	139	SI ? NO	142	SI ? NO			
47	SI ? NO	50	SI ? NO	53	SI ? NO	137	SI ? NO	140	SI ? NO	143	SI ? NO			F
48	SI ? NO	51	SI ? NO	54	SI ? NO	138	SI ? NO	141	SI ? NO	144	SI ? NO			
55	SI ? NO	58	SI ? NO	61	SI ? NO	145	SI ? NO	148	SI ? NO	151	SI ? NO			
56	SI ? NO	59	SI ? NO	62	SI ? NO	146	SI ? NO	149	SI ? NO	152	SI ? NO			G
57	SI ? NO	60	SI ? NO	63	SI ? NO	147	SI ? NO	150	SI ? NO	153	SI ? NO			
64	SI ? NO	67	SI ? NO	70	SI ? NO	154	SI ? NO	157	SI ? NO	160	SI ? NO			
65	SI ? NO	68	SI ? NO	71	SI ? NO	155	SI ? NO	158	SI ? NO	161	SI ? NO			H
66	SI ? NO	69	SI ? NO	72	SI ? NO	156	SI ? NO	159	SI ? NO	162	SI ? NO			
73	SI ? NO	76	SI ? NO	79	SI ? NO	163	SI ? NO	166	SI ? NO	169	SI ? NO			
74	SI ? NO	77	SI ? NO	80	SI ? NO	164	SI ? NO	167	SI ? NO	170	SI ? NO			I
75	SI ? NO	78	SI ? NO	81	SI ? NO	165	SI ? NO	168	SI ? NO	171	SI ? NO			
82	SI ? NO	85	SI ? NO	88	SI ? NO	172	SI ? NO	175	SI ? NO	178	SI ? NO			
83	SI ? NO	86	SI ? NO	89	SI ? NO	173	SI ? NO	176	SI ? NO	179	SI ? NO			J
84	SI ? NO	87	SI ? NO	90	SI ? NO	174	SI ? NO	177	SI ? NO	180	SI ? NO			

HOJA DE RESPUESTA

SI TIENEN ALGUNA DUDA PREGUNTEN AL EVALUADOR