



Facultad de Ciencias Médicas y de la Salud
Licenciatura en Enfermería y Gestión de la Salud

**Satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de
Alta Verapaz, durante los meses de junio a agosto de 2020**
(Tesis)

Ana Patricia García Morales

Guatemala, octubre 2020

**Satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de
Alta Verapaz, durante los meses de junio a agosto de 2020**
(Tesis)

Ana Patricia García Morales

Licenciado Israel Elías Chiquin Jalal (**Asesor**)
Licenciada Estela Emiliana Cojoc Surám (**Revisora**)

Guatemala, octubre 2020

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas y de la Salud

Dr. Roberto Antonio Orozco Mejía

Decano

Licda. Victoria Villeda Recinos

Asesora Académica

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CARTA DE APROBACIÓN DE TEMA

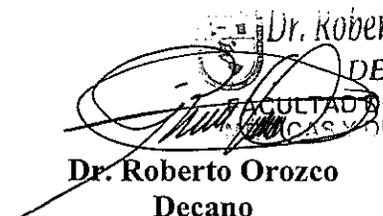
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD

ASUNTO: **Ana Patricia García Morales**,
Estudiante de la **Licenciatura en
Enfermería y Gestión de la Salud** de
esta Facultad solicita autorización para
realizar su **TESIS** para completar
requisitos de graduación

DICTAMEN: Guatemala trece de enero 2,020.

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos de egreso que es requerido para obtener el grado a nivel de **Licenciatura en Enfermería y Gestión de la Salud**, se resuelve:

1. La solicitud hecha para realizar el Trabajo de Tesis está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para egreso, según el reglamento académico de esta universidad.
2. Por lo antes expuesto, el (la) estudiante **Ana Patricia García Morales**, recibe la aprobación para realizar su Trabajo de Tesis.


Dr. Roberto A. Orozco
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS
MÉDICAS Y DE LA SALUD

Dr. Roberto Orozco
Decano
Facultad de Ciencias Médicas y de la Salud

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD

Guatemala 08 de septiembre de dos mil veinte

En virtud de que la tesis con el tema: **“Satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz, durante los meses de junio a agosto de 2020”** presentada por la estudiante: **Ana Patricia García Morales**, previo a optar al título de Licenciada en Enfermería y Gestión de la Salud, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



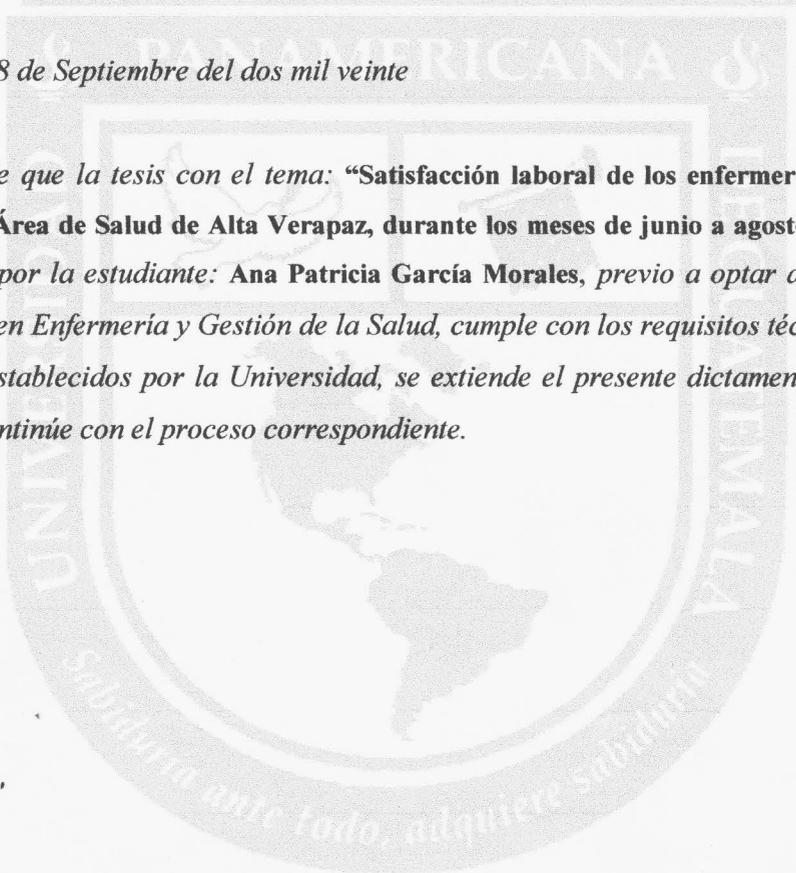
Lic. Israel Elías Chiquin Jalal
Asesor

Israel E. Chiquin J.
Licenciado en Enfermería
Col. EL-584

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD

Guatemala 8 de Septiembre del dos mil veinte

En virtud de que la tesis con el tema: “Satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz, durante los meses de junio a agosto de 2020” presentada por la estudiante: Ana Patricia García Morales, previo a optar al título de Licenciada en Enfermería y Gestión de la Salud, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Estela Emiliana Cojoc Surám

Licda. MSc. Estela Emiliana Cojoc Surám

Revisora

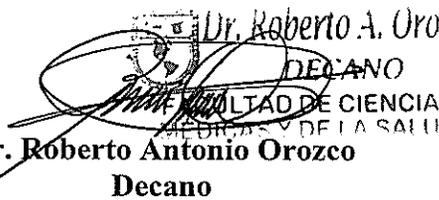
Estela Emiliana Cojoc Surám
Licenciada en Enfermería
Colegiado No. 910



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA. FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD,
Guatemala a los seis días del mes de octubre del año dos mil veinte.

En virtud de que la tesis con el tema: **"Satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz, durante los meses de junio a agosto de 2020."** presentado(a) por el(la) estudiante: **Ana Patricia García Morales**, previo a optar al grado de Licenciado(a) en *Enfermería y Gestión de la Salud*, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen del Asesor y Revisor se autoriza la **impresión** del informe final de la **Tesis**.


Dr. Roberto A. Orozco
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS
MÉDICAS Y DE LA SALUD
Dr. Roberto Antonio Orozco
Decano
Facultad de Ciencias Médicas y de la Salud

“Nota: Para los efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo”

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco Conceptual	1
1.1 Antecedentes del problema	1
1.2 Importancia del problema	6
1.3 Planteamiento del problema	9
1.4 Alcances y límites del problema	10
Capítulo 2	11
Marco Teórico	11
2.1 Satisfacción	11
2.2 Satisfacción laboral	12
2.3 Enfermería	16
2.4 Satisfacción laboral del personal de enfermería	19
2.5 Perfil de la enfermera o enfermero jefe de distrito	22
2.6 Distrito de salud	25
2.7 Área de salud de Alta Verapaz	26
2.8 Departamento de Alta Verapaz	28
2.9 Teoría del ajuste en el trabajo	29
2.10 Teoría de enfermería de Marta Rogers	30
2.11 Indicadores para la medición de la satisfacción laboral	33
Capítulo 3	44
Marco Metodológico	44
3.1 Objetivos	44
3.2 Variable y su operacionalización	45
3.3 Población y muestra	50
3.4 Sujetos de estudio	50

3.5 Criterios de inclusión y exclusión	50
3.6 Diseño de la investigación	50
3.7 Análisis estadístico	51
3.8 Aspectos ético legales	51
Capítulo 4	53
Análisis y Presentación de resultados	53
Conclusiones	64
Recomendaciones	66
Referencias	68
Anexos	71

Índice de tablas

Tabla No. 1. Variables y su operacionalización	45
Tabla No. 2. Comunicación	54
Tabla No. 3. Liderazgo	56
Tabla No. 4. Trabajo en equipo	58
Tabla No. 5. Motivación	60
Tabla No. 6. Condiciones físicas	62

Resumen

El estudio titulado “Satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz” fue realizado durante los meses de junio a agosto de 2020, con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz, utilizando los indicadores de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, motivación y condiciones físicas en las que se desenvuelve el sujeto de estudio. El presente informe está dividido en cuatro capítulos;

El primer capítulo corresponde al Marco Conceptual, donde se presentan los antecedentes del problema, importancia, planteamiento del problema, alcances y límites del estudio de investigación. El segundo capítulo corresponde al Marco Teórico, donde se sustenta la investigación con fundamentación científica, se abordan los temas a la satisfacción laboral a través los indicadores como, la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, motivación y condiciones físicas del lugar donde se trabaja.

En el tercer capítulo contiene el Marco Metodológico, donde se presentan los objetivos del estudio y las variables, los sujetos de estudio, criterios de inclusión y exclusión, diseño de la investigación, hace estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal con enfoque cuali-cuantitativo. Para la recolección de la información, se aplicó una encuesta en línea dirigida a 19 enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz. Se tomó en cuenta, además, los aspectos éticos legales.

El cuarto capítulo, corresponde al análisis y presentación de resultados. se presentan los resultados del estudio; se organizó la información a través de gráficas de acuerdo a indicadores, lo que facilitó el análisis e interpretación de la información para el planteamiento de las conclusiones, las cuales respondieron a los objetivos de este estudio. A partir de las conclusiones se plantearon recomendaciones encaminados mejorar las condiciones laborales de los enfermeros de distrito para mantener e incrementar la satisfacción laboral. Finalmente se describen referencias bibliográficas y anexos.

Introducción

Enfermería representa el mayor porcentaje del personal del Área de Salud de Alta Verapaz y los Enfermeros jefes de Distrito tienen bajo su responsabilidad desde 5 hasta 12 técnicos en enfermería sin incluir a los auxiliares de enfermería. Se puede esperar que la satisfacción laboral se vea alterada y pueda repercutir en su capacidad para desenvolverse de la mejor manera laboralmente, y en el peor de los escenarios, que se vea reflejada en la calidad de atención a personas que necesitan de empatía, sensibilidad, respeto, entre otras cosas. La importancia de una buena satisfacción laboral se ve reflejada en un trabajador activo, motivado y comprometido en su trabajo, por ende, será productivo y se evitarán conflictos, estrés y frustración.

Es menester reiterar que la satisfacción laboral del personal de enfermería, ha sido considerada un determinante de la calidad de atención, pues no es factible que un empleado realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho con su desempeño y con los resultados del mismo, es por ello de la importancia de mantener motivado y satisfecho al trabajador ya que de ello depende la productividad de las instituciones.

Investigar sobre la satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito de salud de Alta Verapaz y las condiciones de trabajo en las que se encuentran inmersas, son factores importantes dentro de la evaluación de calidad que se brinda en la institución ya que se conocerán los niveles de satisfacción, que servirá de precedente con base técnica y línea de base, que generarán áreas de oportunidad para proponer cambios y fortalecer al personal de enfermería, como columna vertebral de los servicios de salud.

El beneficio se evidenciará en una mayor credibilidad de los servicios de salud, incremento de la demanda y una atención apropiada, brindada por personal altamente motivado. Así mismo se incrementará la credibilidad de la profesión.

Capítulo 1

Marco conceptual

1.1 Antecedentes del problema

El nivel de satisfacción que cada empleado tiene en relación a su desempeño en cualquier empresa o institución, es muy importante para lograr los objetivos, tanto los de la empresa como los de la persona misma; debe sentirse identificado del lugar donde labora, para poner a disposición sus conocimientos y experiencia, aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la institución. Es el sueño de todas las empresas y principalmente de los empleados.

La satisfacción de los empleados es de gran impacto a nivel mundial, las empresas e instituciones responsables se esmeran por tener al mejor equipo de trabajo, porque están convencidos que habrá más compromiso y responsabilidad en el cumplimiento sus objetivos. Por tal razón, cada vez se unen más empresas en este compromiso, con ellos mismos, ya que saben que el beneficio mayor será a mediano y largo plazo. Esto se ve con mucha frecuencia en países desarrollados y principalmente en Europa, lamentablemente, en Latinoamérica, son muy pocos los países que le apuestan a la satisfacción y motivación de sus empleados como una actividad principal.

(Retamozo, 2018, sp), realizó un estudio en Lima, Perú, denominado “Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac”, tesis para Maestro en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo general es comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac. Es una investigación de tipo descriptiva, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal, donde la población del centro de salud 1 fue de 52 trabajadores asistenciales y del centro de salud 2 fue de 48 profesionales. Para la obtención de datos se aplicó un instrumento, denominado Escala de Satisfacción Laboral, que consta de un cuestionario de 36 preguntas.

Hernández Y., Aguirre D., Cuberlo J., & Díaz B. (2009). En la universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, realizaron estudio titulado, “Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Río, 2009”, del cual resalta que el tipo de estudio fue descriptivo-inferencial con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de los recursos humanos de Enfermería, en relación con las variables sociodemográficas y los factores del trabajo en las diferentes categorías ocupacionales.

Se comprobó que el personal de Enfermería se encuentra medianamente satisfecho; la satisfacción laboral se encuentra positivamente relacionada a variables como: escolaridad alcanzada, turnos de trabajo, posibilidades de superación y motivación. El estudio ofrece un diagnóstico sobre satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria. (págs. 441, 451)

Según los estudios consultados, relacionados a la satisfacción laboral, en su mayoría, resultó que están satisfechos con su trabajo, pero hay aspectos importantes en los cuales las instituciones deben poner más atención para mejorar el nivel de satisfacción de sus empleados y con ello la credibilidad de sus servicios.

Iriarte, L. (2010), realizó un estudio llamado “Factores que influyen en la satisfacción laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra” en España, donde el objetivo del estudio es identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra y, a su vez, analizar las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios, donde se va a llevar a cabo el estudio. Se realizó un estudio transversal y descriptivo mediante un cuestionario, dirigido a los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra A (Hospital de Navarra).

En conclusión, los enfermeros se sienten mal compensados, poco reconocidos, y se perciben con una carrera limitada y, no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital. Los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son: la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo, el permiso por baja maternal, permiso por cuidado de niños y la atención durante el embarazo. (p. 4)

En México, Cisneros C. (2011). Realizó una investigación a cerca de satisfacción laboral de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalarios, en donde las conclusiones son las siguientes: los resultados demuestran que no existe una correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en esta población, por lo que es probable que existan otros factores asociados a la satisfacción y que no se encuentran contemplados en este estudio.

El personal de enfermería se encuentra en un nivel de satisfacción moderado, dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad en el empleo y esto se traduce en una mayor productividad para la institución, pero desafortunadamente se encuentra que el personal de enfermería cuenta con un nivel de motivación bajo debido a esto es importante señalar que cuando al personal no se le brinda la oportunidad de promocionar, que sus tareas se vuelvan monótonas, capacidad de utilizar sus capacidades (sic) y que considere que su responsabilidad asignada no es la suficiente, esto genera insatisfacción. (p. 50)

En México, Hernández, M. (2012) investigó “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, Enfermería Universitaria, en el cual su objetivo fue, establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta, en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. La metodología fue: estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería.

La conclusión principal es que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Se concluyó que el personal asistencial de ambos centros de salud del distrito del Rímac, presentan un nivel regular de satisfacción laboral, sin presentar diferencia significativa, excepto en sus dimensiones de desempeño de tareas y la relación con la autoridad. (p. 55)

Herrera, R. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Tesis para Doctorado en Salud Pública en la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizó un estudio de la satisfacción y situación real de profesionales en enfermería, del que se elaboró una estrategia de intervención para el mejoramiento de la satisfacción laboral. Sus principales objetivos son describir los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, determinar la satisfacción laboral de los profesionales, elaborar estrategias de intervención para el mejoramiento de la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital Roosevelt.

Se utilizó el abordaje mixto, y se obtuvo las siguientes conclusiones: Para alcanzar la satisfacción laboral los profesionales de enfermería se enfrentan a las barreras de inseguridad laboral, ambiente físico poco confortable, falta de insumos, equipo y medicamentos, insuficiencia de camas para ingresar a pacientes necesitados, incumplimiento de normas por algunos miembros del equipo de enfermería, dotación de recurso humano desproporcionado para el número de pacientes, ascensores en mal estado, lo que hace un exceso de carga de trabajo. (p. 11)

A los profesionales de enfermería se les recarga más el trabajo porque en los turnos deben resolver situaciones que ni siquiera son de enfermería y, además, deben enfrentar la escasez de insumos, medicamentos y equipo; también deben ocuparse de la falta de vapor, gasolina, y atender situaciones de indisciplina. Cabe mencionar que, utilizando metodología de grupos focales se logró la elaboración de la propuesta de intervención para el mejoramiento de la satisfacción del personal.

La teoría de enfermería en la que se sustentó el estudio, es la de Marta Rogers “Seres Humanos Unitarios”. El propósito de la Teoría de los Seres Humanos Unitarios es demostrar que el entorno y la forma en cómo una persona interactúa en éste, influye de diversas formas, creando de este modo un todo unificado. Es decir, el hombre reaccionará según lo que haya en su entorno. Esto a su vez influirá de forma directa en su salud, lo cual va a afectar sus percepciones y a sus familiares, así como a los profesionales que le cuidan, pues también son seres humanos. Así se crea un todo unitario, donde el entorno, el paciente y las personas de su alrededor actúan en armonía con las percepciones y los hechos.

Considera al hombre como un todo unificado que posee integridad propia y que manifiesta características que son más que la suma de sus partes y distintas de ellas al estar integrado en un entorno. " El hombre unitario y unidireccional" de Rogers. Respecto a la Salud, la define como un valor establecido por la cultura de la persona, y por tanto sería un estado de «armonía» o bienestar. Así, el estado de Salud puede no ser ideal, pero constituir el máximo estado posible para una persona, por lo tanto, el potencial de máxima Salud es variable.

Los cuidados de enfermería se prestan a través de un proceso planificado que incluye la recogida de datos, el diagnóstico de enfermería, el establecimiento de objetivos a corto y largo plazo y los cuidados de enfermería más indicados para alcanzarlos. Para M. Rogers, la atención de enfermería debe presentarse allí donde existan individuos que presenten problemas reales o potenciales de falta de armonía o irregularidad en su relación con el entorno. (Congreso historia de enfermería, 2015, sp).

El Área de Salud de Alta Verapaz, consta de 19 distritos de salud en los 17 municipios que conforman el departamento. En cada Distrito Municipal de Salud (DMS) hay un enfermero o enfermera designada por la Enfermera Jefe de Área, que cumple las funciones de enfermero Jefe de Distrito, teniendo como principal función la administración de los servicios de salud. Gestiona, coordina, planifica, dirige, monitorea, evalúa procesos y programas que ejecutan enfermeros profesionales y auxiliares de enfermería a su cargo. En ausencia del director del DMS, jerárquicamente es quien asume la responsabilidad total.

La carga laboral, la exigencia, la presión y nivel de estrés que maneja es verdaderamente alto, si a esto le sumamos que el sistema de salud no es prioridad para el Estado y vive en constantes carencias para cubrir el cien por ciento de la población y poder brindar atención de calidad. De los 18 programas que ejecuta el Ministerio de Salud, la gran mayoría están a cargo de Enfermería y en el resto, su participación también es activa.

Actualmente el talento humano ha sido ampliado para incrementar la cobertura en la atención, tanto enfermeros como auxiliares de enfermería, y todos ellos directa o indirectamente están a cargo del enfermero jefe de Distrito. En cuanto a estabilidad laboral, podría decirse que más del 50% está

contratado en un renglón presupuestario temporal, sin prestaciones de ley. Esto, puede ser desmotivante y es probable que pueda repercutir en su desempeño laboral.

Con lo anterior, nos formamos una leve idea de cuanta responsabilidad conlleva el rol que desempeña el enfermero jefe de distrito. El ministerio al cual pertenecen es muy demandante, debido a que los clientes externos en su gran mayoría son personas que adolecen de algún problema de salud y por asignación presupuestaria, en la mayoría de los casos no se logra resolver el problema de salud de la población, podría creerse que el personal vive en un constante estrés por la presión y por la impotencia de brindar atención como idealmente desearían.

1.2 Importancia del problema

Medir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería es de vital importancia, se trabaja con personas y la mayoría de ellas tienen una afección física y necesitan de enfermería para satisfacer sus necesidades, además, en un sistema de salud como este, se rescataría gran parte de la credibilidad de la profesión con un personal empoderado, respetado e identificado con su profesión. De ahí surge la necesidad de saber cómo se encuentra el personal de enfermería en relación a la satisfacción en el trabajo que realiza y de los resultados que pueda tener en el mismo. Es determinante saber dónde están las debilidades y cómo la institución podría planificar trabajar en ello, si realmente toma en serio a enfermería.

Investigar sobre la satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito de salud de Alta Verapaz y las condiciones de trabajo en las que se encuentran inmersas, son factores importantes dentro de la evaluación de calidad que se brinda en la institución ya que se conocerán los niveles de satisfacción y se tendrá una percepción de las condiciones, que a su vez generarán áreas de oportunidad para proponer cambios circunstanciales. Esta investigación tiene importantes elementos para la administración, identifica factores que producen insatisfacción y satisfacción laboral y de esta manera se busca proponer estrategias o realizar acciones tendientes a corregir o fortalecer las debilidades encontradas o tener una línea de base para dar inicio a un proceso de mantenimiento de la satisfacción laboral en este gremio de profesionales.

Es menester reiterar que la satisfacción en el personal de enfermería en el desempeño de sus actividades, ha sido considerada un determinante de la calidad de atención, pues no es factible que un empleado realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho con su desempeño y con los resultados del mismo, es por ello de la importancia de mantener motivado y satisfecho al trabajador ya que de ello depende la productividad de las instituciones.

Según los estudios consultados, relacionados a la satisfacción laboral, en su mayoría, resultó que están satisfechos con su trabajo, pero hay aspectos importantes en los cuales las instituciones deberían poner más atención para mejorar el nivel de satisfacción de sus empleados y con ello la credibilidad de sus servicios.

En el Área de Salud de Alta Verapaz, hay 19 Enfermeros Jefes de Distrito y es a ellos a quienes se les enviará en forma virtual una encuesta para obtener respuestas de cómo perciben su satisfacción laboral. Junto a los enfermeros jefes de distrito de salud hay desde 5 hasta 12 enfermeros a su cargo, sin contar al personal Auxiliar de Enfermería, que es la mayor cantidad de recurso humano con el que cuenta el Área de Salud de Alta Verapaz. La relación entre el personal de Enfermería y los usuarios es directa, aunque el trabajo es en el área preventiva, hay una estrecha relación, lo que significa que, si el personal se siente realizado, identificado y satisfecho con su trabajo, lo reflejará en el trato y atención a los usuarios.

Con frecuencia se ve, se escucha o se lee que el personal de enfermería de determinado centro asistencial es muy prepotente, insensible, sin vocación, entre otras cosas. Pero estas personas que emiten su opinión, no saben la carga laboral o el estrés en el que a diario se desenvuelve este personal, las experiencias que han vivido, si es valorado por sus jefes y tantas circunstancias que puede conllevar a una actitud de deterioro hacia el gremio de enfermería.

Es posible que las personas solo vayan concentradas en su situación de salud o por tener a un familiar enfermo y eso les impide ver que los demás también pueden tener problemas que interfieran en el trato hacia los demás. Por supuesto no se justifica el actuar de esa manera por parte

de enfermería, pero es importante reconocer que la sociedad por tradición, no valora el trabajo que éste realiza.

La finalidad de realizar esta investigación es percibir como se siente el enfermero jefe de distrito de salud en cuanto a su trabajo, dejar un precedente con base técnica, una línea de base, para dar sugerencias de mejora y hacer ver la necesidad urgente de iniciar con un programa de recuperación del valor de enfermería, como columna vertebral de los servicios de salud, quizá lo han expresado por las autoridades del MSPAS, pero no lo hacen sentir al personal.

Sería ideal que en la Dirección de Área de Salud (DAS) exista un departamento que vele por mantener al personal de enfermería, específicamente a los enfermeros jefes de distrito, con un alto nivel de satisfacción laboral, dirigido por una profesional experta en el tema. Una vez iniciado con enfermería, de forma sistemática ir incluyendo al resto del personal que no es menos importante, pero para fines del presente estudio se dará prioridad a los enfermeros profesionales, licenciados en enfermería y auxiliares de enfermería. El fin último es hacer valer el quehacer de enfermería, como una profesión digna, con profesionales humanos, enamorados de su profesión, con vocación y mística de servicio, comprometidos con la sociedad.

Existe la posibilidad que las autoridades tomadoras de decisiones para mejorar el nivel de satisfacción laboral, no le den la importancia debida y quede como un estudio más, o bien, que no exista el presupuesto para la contratación de la persona idónea para realizar esta acción. Y en el peor de los casos, que los sujetos de investigación, estén tan decepcionados e incrédulos ante los procesos y estrategias tan cambiantes, que no le den la importancia y decidan no ser parte de la presente investigación.

La importancia de una buena satisfacción laboral se ve reflejada en un trabajador activo, motivado y comprometido en su trabajo, por ende, será productivo y se evitara conflictos, estrés y frustración. Ahí radica la importancia de querer medir el grado de satisfacción que hay en los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz. Tomando en cuenta que el recurso

humano es lo más valioso de una empresa, si está satisfecho mejorará el desempeño y la productividad de la misma.

La satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa se vuelve vulnerable y atenta contra la salud mental de los mismos si no llega a cumplir con los requerimientos y que el personal se sienta parte de la empresa. El ambiente se vuelve tenso y la motivación va disminuyendo paulatinamente hasta que esta persona renuncia, la despiden o se convierte en un parásito por compromisos económicos.

Medir el grado de satisfacción laboral debería convertirse en uno de los pilares más importantes dentro de una empresa, el beneficio que este conlleva no tiene lugar a duda. A menudo la preocupación por la satisfacción de los usuarios externos es más importante, interesa que estén satisfechos del servicio prestado y dejamos de lado a los usuarios internos. Sería novedoso que instituciones del gobierno dieran más prioridad a sus empleados, es probable que con ello disminuya el estrés, las quejas, el robo hormiga, incumplimiento de horarios, faltas recurrentes y tantas situaciones más, que son comunes en las instituciones estatales o ya se naturalizaron.

El beneficio se evidenciaría con la credibilidad de los servicios de salud, aumentaría la demanda y fueran catalogados como atención de calidad.

La mayor población de trabajadores de salud corresponde a enfermería en todos sus niveles, si se trabajara fuertemente la satisfacción laboral y todos sus componentes, el sueño de hacer crecer la profesional y profesionalizarla comenzaría a hacerse realidad. Se empezaría a hacer notar por calidad de atención, no por mala atención como es el caso de muchos profesionales de enfermería.

1.3 Planteamiento del problema

¿Cómo es la satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz?

1.4 Alcances y límites del problema

- 1.4.1 **Ámbito geográfico:** Departamento de Alta Verapaz, en sus 17 municipios.
- 1.4.2 **Ámbito Institucional:** Área de Salud de Alta Verapaz, en sus 19 distritos.
- 1.4.3 **Ámbito personal:** Enfermeros y Enfermeras Jefes de Distrito de Salud.
- 1.4.4 **Ámbito temporal:** junio a agosto 2020.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Satisfacción

Es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Originada etimológicamente en el latín “satisfactionis” palabra compuesta integrada por “satis” = bastante o suficiente y el verbo “facere” = “hacer”, la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte. (Ucha, 2010, pág. sp)

La satisfacción es un estado mental de goce, por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental. La satisfacción es subjetiva, ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados. Si bien la satisfacción de las necesidades vitales (comida, bebida, abrigo, vivienda) son una exigencia para sentirse plenos, hay individuos que siempre aspiran a más, y por lo tanto nunca logran estar satisfechos. Son los que siempre se están quejando, tristes y deprimidos, viendo siempre el lado negativo de las cosas y todo lo que les falta para ser felices. Por el contrario, los que encuentran satisfacción en los pequeños logros cotidianos son alegres, sonrientes y optimistas.

Cuando alguien siente satisfacción por algo hecho, cumpliendo sus expectativas, deseos, objetivos, entre otros, sentirá indiscutiblemente una gratificación. La satisfacción también se conoce popularmente como la felicidad del deber cumplido. Al hablar de satisfacción, nos referimos a un estado de bienestar y armonía con todo lo que le rodea, esto incluye las metas personales y laborales. Si bien existen distintas definiciones, podemos entender que estar satisfecho es gozar de situaciones que provocan un estado de felicidad. Se puede decir que se está satisfecho cuando se obtiene algún logro por el que se ha trabajado o que se lleva mucho tiempo persiguiendo.

Otro punto importante es, para que se pueda experimentar la satisfacción se necesita de una motivación. (COFIDEnet, 2020) Tiene que haber un impulso o un motivo para seguir adelante, algo que haga ver la necesidad de buscar siempre lo mejor e ir corrigiendo lo que se está haciendo mal.

2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. Es un gran determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa. La actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, son factores que intervienen en la satisfacción laboral. También, la satisfacción laboral está ligada de manera proporcional al nivel de compromiso que tienen con la empresa y su productividad. (Psicología científica, 2010, sp)

La relación entre la satisfacción laboral y la personal está ligada por una razón muy simple: el trabajo debe aportar al crecimiento personal de una persona. Los trabajadores más satisfechos son, sin duda, aquellos que llenan sus necesidades sociales y psicológicas en su trabajo. Esto ocasiona que sean más dedicados. Con base en la revisión de varios artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones de satisfacción laboral: Dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”. (Gonzalez, Sánchez, y S., López, T., 2011).

La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” (Lacayo, 2017)

(Gamboa, 2006, pág. sp) Señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

(Gamboa, 2006, pág. sp) Señala que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Una persona con un alto grado de satisfacción laboral muestra actitud positiva hacia su trabajo. En el caso opuesto ocurre cuando no está satisfecho: la actitud es negativa y contraproducente. Entre más alto el nivel de satisfacción laboral de un colaborador, mayor su motivación, compromiso y productividad.

2.2.1 Factores que favorecen la satisfacción laboral

Cofide, Capacitación Empresarial, (2019). Se describen 6 factores que son la clave para mejorar, mantener e incrementar la satisfacción laboral.

- Creación de lazos con los colaboradores; una relación respetuosa y abierta con su jefe directo influye en el flujo de trabajo, productividad y motivación.
- Tener incentivos atractivos para el colaborador; hablamos de recompensas proporcionales a su labor y posibilidades reales de crecer en la empresa.
- Incentivar el trabajo en equipo; una buena relación entre pares se traduce en apoyo mutuo y es clave para que el trabajo se lleve a cabo en tiempo y forma.
- Formación adecuada y continua; cursos que contribuyan a sus conocimientos en el área laboral en que se desempeñan, resultan intelectualmente estimulantes.

- Espacios de trabajo y de descanso adecuados; el ambiente debe ser seguro e higiénico, que inviten y motiven al trabajo.
- Posibilidad de ascenso; un motivante para los trabajadores es tener la posibilidad de crecer dentro de la empresa.

Una vez implementados los puntos anteriores, las probabilidades de incrementar el nivel de satisfacción laboral son mucho más altas. (Atalaya, 1999, pág. sp). Para que la satisfacción laboral sea una constante en la empresa hay que tomar en cuenta las siguientes recomendaciones;

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Es importante que en la selección de personal se pongan criterios muy definidos sobre el perfil del empleado a contratar.

- Crear lazos con los trabajadores
- La convivencia diaria es un buen marco para que ambas figuras puedan desarrollar lazos de compañerismo que pueden ser benéficos para el negocio.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Crear un sistema que incentive a los empleados a realizar un buen trabajo puede ser un método para aumentar la productividad. Las opciones son múltiples, como los bonos de puntualidad y productividad.
- Promover el trabajo en equipo y la capacitación constante.
- Los cursos o talleres de actualización son la mejor forma de promover el trabajo en equipo. En ellos, además de adquirir conocimiento nuevo, los compañeros de trabajo pueden desarrollar lazos afectivos entre compañeros al compartir las experiencias que se viven en este tipo de actividades. (sp)

2.2.2 Factores que incitan la insatisfacción laboral

Así como hay acciones que contribuyen a que la satisfacción en el trabajo sea cada vez mayor, hay factores que actúan logrando resultados negativos.

La nula o baja satisfacción laboral se presenta al acumularse los siguientes factores;

- Baja remuneración; un colaborador satisfecho recibe un salario a la par con su educación, experiencia, funciones y responsabilidades, pero a veces no ocurre.
- Mala relación con jefes y/o compañeros; nulo trabajo en equipo, actitud prepotente y poca consideración al tiempo de los demás provocan fricciones en las relaciones laborales.
- Pocas o nulas posibilidades de ascenso laboral; la empresa debe ser un lugar para crecer en tanto personal como profesionalmente. Para que un trabajador se sienta parte de la compañía, deben generarse estas condiciones.
- Malas condiciones de trabajo: espacios reducidos, con poca higiene, donde no hay libertad de movimiento o descanso, entorpecen el bienestar del equipo.
- Dificultad para compaginar vida familiar y laboral: horarios largos y sobrecarga de trabajo impiden el descanso necesario para el colaborador.

Cuando el trabajo no es estimulante, lejos de sentir satisfacción laboral, los empleados pueden desarrollar sentimientos de fracaso y frustración.

2.2.3 Ventajas de la satisfacción laboral

Un equipo de trabajo que se siente pleno y feliz en su espacio laboral puede darle grandes beneficios a la empresa. Entre las ventajas de contar con un alto nivel de satisfacción laboral están:

- Mayor índice de productividad; hablamos de un mejor aprovechamiento del tiempo para completar las tareas relacionadas con su puesto.
- Desarrollo sostenido de la empresa; cuando hay mayor productividad, el crecimiento de la empresa con frecuencia se vuelve más rápido.
- Mayor compromiso con su puesto; el colaborador está satisfecho con las labores que implican su puesto, por lo tanto, se empeña en cumplirlas.
- Mayor compromiso con la empresa; contribuye al desarrollo de la empresa ya que sabe que crecerá a la par de la misma. (Atalaya, 1999, sp)

2.2.4 Tipos de satisfacción laboral

Los expertos clasifican los distintos niveles de satisfacción laboral apoyándose con entrevistas y análisis, para conocer más acerca de la dinámica laboral en una empresa. Con los resultados de sus investigaciones se han elaborado los siguientes tipos de satisfacción laboral, partiendo de los indicadores que usan para medir la satisfacción en las empresas.

- Satisfacción general

Es el indicador promedio de satisfacción que siente un trabajador frente a los diferentes aspectos de su trabajo.

- Satisfacción por facetas

Este aspecto se refiere al mayor o menor grado de satisfacción que un empleado puede tener frente a aspectos específicos de su trabajo. Entre éstos puede estar el reconocimiento, los beneficios, las

condiciones laborales, la supervisión recibida, las políticas de la empresa y la relación con sus compañeros de trabajo. (sp)

2.2.5 Métodos para la medición de la satisfacción laboral

En general, los expertos mencionan que se utilizan tres métodos de encuesta para medir la satisfacción en el trabajo:

- El índice global único

Es simplemente una respuesta a una sola pregunta. El número de respuestas predeterminadas tiende a ser de alrededor de cinco, desde muy satisfecho hasta muy insatisfecho.

- ¿El puntaje global aquí no falta concepto?
- Puntaje por facetas

El puntaje global y el puntaje por facetas, son metodologías más extendidas, y se consideran más sofisticadas y precisas. Ambas consisten en una serie de preguntas sobre diferentes aspectos y atributos del trabajo; condiciones generales, compensación y beneficios, relaciones con compañeros de trabajo y supervisores, entre otras. Cada punto responde a una escala estandarizada, que los investigadores combinan para generar puntajes. El objetivo de la medición global es obtener un puntaje general único, mientras que la medición de facetas otorga un puntaje diferente para cada aspecto laboral evaluado. (StarMeUpOs, 2018, sp). En algunos casos se utiliza la entrevista personal como cuarto método.

2.3 Enfermería

La historia revela que la precursora de la enfermería y teórica, fue la enfermera Florence Nightingale, su enfoque enfatizaba que el conocimiento de la enfermería era diferente al de la medicina. Florence Nightingale, describió que la función propia de una enfermera era el hecho de poner al paciente en las mejores condiciones para que la naturaleza (Dios) actuara sobre él o ella. Implementó la idea de que la enfermería se basaba en el conocimiento de las personas y de su entorno, lo que suponía una base de conocimiento distinta a la que utilizaban los médicos en su práctica.

La enfermería siendo una profesión con vocación donde el servicio al prójimo se hace evidente al momento de brindar cuidados integrales para la pronta recuperación e inserción a sus actividades en la sociedad; por lo que se ha convertido en una disciplina donde permite que los cuidados científicos y basados en evidencia sean de excelencia, pero sobre todo fundamentados en la humanización.

En Guatemala la enfermería se describe como: “Profesión de servicio cuya razón fundamental es proveer cuidados directos de salud integral y de calidad, al individuo en las distintas etapas del ciclo vital y en los diferentes niveles de atención a familia y comunidad”. Sé desempeña en las áreas de cuidado directo, docencia, investigación y administración, utilizando tecnología disponible, con respeto a la vida y sobre la base de principios científicos, humanísticos y éticos. (enfermeriaenguatemala, 2008)

2.3.1 Ley de Regulación del Ejercicio de Enfermería

Los artículos de esta ley, relacionados al estudio establece;

Artículo 3. Ejercicio de la enfermería. Están facultados para el ejercicio de la enfermería, las personas que reúnan las calidades y requisitos siguientes;

- Para el nivel de licenciado (a) en enfermería

Haber obtenido el título habilitante, otorgado por cualquiera de las universidades reconocidas oficialmente en la República de Guatemala. En el caso de profesionales graduados en universidades extranjeras, es obligatoria su incorporación, estar inscrito en el colegio profesional correspondiente y tener la calidad de colegiado activo.

- Para el nivel de enfermero (a) y auxiliar de enfermería

Obtener el certificado otorgado por el establecimiento educativo que esté reconocido para tal efecto por el Estado de Guatemala, que acredite fehacientemente dicha calidad. Las personas que ejerzan actualmente las labores de enfermería, no comprendidas en los numerales que anteceden, sin que implique modificación de condiciones de trabajo en cuanto a la actividad que desempeñan, sin ningún costo, podrán someterse a los procedimientos de aprendizaje y capacitación que establezca

el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en coordinación con el Ministerio de Educación y el Consejo Nacional de Enfermería, con la finalidad única de su capacitación.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y las instituciones privadas del sector salud, deben adoptar como propios los sistemas que se implementen en este orden. (Decreto Número 07-2007)

2.3.2 Áreas del ejercicio profesional

El ejercicio de enfermería varía conforme a las necesidades de la situación, debido a la ampliación de los roles se han establecido nuevas dimensiones a la práctica de enfermería, existen cuatro áreas de desempeño de las cuales se toma como eje central el cuidado directo es decir que las otras tres (Docencia, Investigación y Administración) se desarrollan en función del bienestar propiamente dicho del paciente.

El cuidado ocupa un lugar fundamental en el ejercicio de la profesión, es el eje de su desempeño y por lo tanto requiere que las otras áreas del ejercicio profesional existan solamente en función de ésta y sirvan de enlace para el cumplimiento de la meta de enfermería. No importa el área de desempeño del enfermero, ya sea en área curativa o preventiva, sector público o privado, siempre ejecutará las 4 áreas del ejercicio profesional.

- Atención directa

En esta área el papel de enfermería está orientado a la aplicación de los servicios de enfermería, en relación con el individuo, familia y comunidad, desarrollando actividades de promoción, recuperación y rehabilitación.

- Docencia

Le corresponde a enfermería realizar actividades educativas que permitan modificar los conocimientos, actitudes y práctica de los individuos, así como el medio ambiente físico y social. No significa que solamente en un aula se desenvolverá como docente, también con su actuar correcto en su área laboral, indirectamente aportará a la formación del estudiante.

- **Administración**

Es responsabilidad de enfermería aplicar el proceso administrativo en los diferentes ámbitos de desempeño, enfatizando el enfoque gerencial estratégico en la ejecución de este, en la búsqueda de la eficacia y eficiencia.

- **Investigación**

En esta área sustenta el quehacer del profesional de enfermería, al aplicar el proceso de investigación científica que le permita tomar decisiones basadas en hechos apegados a la realidad. Generar conocimientos que sustentan su accionar, proporcionar atención de calidad y potencializar el crecimiento profesional.

2.4 Satisfacción laboral del personal de enfermería

El personal de enfermería está expuesto a los factores del entorno, como todas las personas que laboran en otras ramas; además tiene la particularidad de tener que tratar con áreas muy vulnerables del ser humano que se inicia con el desequilibrio físico, que es por lo que generalmente las personas acuden a los servicios asistenciales.

Para desarrollar la labor de enfermería se necesita tener disponibilidad de recursos, a fin de responder a todas esas necesidades interferidas que tienen los usuarios, así como contar con el tiempo suficiente para responder a las demandas de los mismos.

En la actualidad, estos aspectos se ven afectados, porque el sistema nacional de salud no ha tenido la capacidad de ofrecer a los usuarios todos los recursos que necesitan, así como hay desproporción en la dotación de personal y esto hace que el trabajo se recargue y los usuarios no queden satisfechos, lo que provoca malestar en los profesionales de enfermería, quienes conocen desde su formación que a los usuarios hay que brindarles una atención integral para su confort, en ocasiones no es posible satisfacer ni las necesidades básicas.

Todo lo anterior repercute en que las condiciones de trabajo no sean favorables, a esto deben unirse los salarios que no están acorde con la carga de trabajo y con la realidad económica del país, lo cual hace que un gran porcentaje del personal de enfermería, tengan, más de un trabajo, entonces, se enfrenta un desgaste físico y mental desproporcionado; en consecuencia, la labor del personal de enfermería experimenta insatisfacción laboral, a la cual también deben agregarse situaciones internas de la institución.

El conocimiento de la satisfacción del profesional puede constituir un método en sí mismo para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados. Para medir la satisfacción hay que utilizar instrumentos que permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma relación con los compañeros, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, presión laboral, ambiente físico.

Nadie duda en la actualidad de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de objetivos. Es obvio que disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. En estudios realizados por diferentes agencias y en distintos países sobre costo efectividad de los servicios de enfermería, muestran que los cuidados de enfermería son similares en calidad a los que se proveen por otros profesionales de la salud.

También hay evidencias en muchos países que reflejan que los profesionales de enfermería en la salud pública han mostrado un alto grado de experiencia en los aspectos de prevención de las enfermedades y promoción de la salud. Ofrecen servicios en una amplia variedad de formas; diagnostican problemas de salud, proveen enseñanza a los pacientes y familias, realizan consejería, hacen seguimiento de los cuidados, colaboran con otros profesionales, remiten pacientes, administran y controlan tratamientos, manejan casos clínicos, gerencian servicios de salud hospitalarios y comunitarios, elaboran propuestas, ejecutan programas y proyectos de salud integral para el desarrollo social, entre otras funciones.

La enfermería juega un papel importante en el logro de una gran variedad de resultados positivos, tales como el incremento del conocimiento en salud, la disminución de quejas de los usuarios, el mantenimiento de la salud de usuarios y comunidades, la accesibilidad a los servicios, la disminución de los días estancia hospitalaria, la satisfacción de pacientes, lo cual contribuye al desarrollo social de un país.

La satisfacción laboral del personal de enfermería es la percepción de enfermería respecto a los factores de la cultura de la organización como afiliación y el reconocimiento que le otorgan los jefes, instituciones, usuarios y sociedad en general. La satisfacción del paciente se obtiene cuando este queda más que conforme con su evaluación inicial, incluyendo la atención que recibe, las habilidades técnicas con que es tratado, la continuidad del cuidado y la cortesía del personal de enfermería hacia él y su familia.

El ejercicio de enfermería en Guatemala está respaldado por el Decreto Ley 07-2007 del Congreso de la República, en el que se expone que la actividad de enfermería comprende coadyuvar el cuidado de la salud en todo el ciclo vital de la persona, familia, comunidad y su entorno, en las funciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, bajo la dirección y supervisión de la autoridad inmediata superior de enfermería de acuerdo a la organización técnica y administrativa de la institución respectiva.

Así como, realizar la gestión, administración, docencia, investigación, auditoria, asesoramiento en el sistema de salud, en la del sistema formal educativo y en todos los demás sistemas. Este Decreto expresa que la finalidad de esta ley implica garantizar la prestación del servicio de enfermería idónea, eficiente y eficaz, como un derecho a la prevención de las enfermedades, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud en beneficio de los habitantes de la República, sin distinción alguna, procurando su bienestar físico, mental y social. (Herrera, R., 2015, p. 17)

2.5 Perfil de la enfermera o enfermero jefe de distrito

Es nombrado por medio de un oficio, con el visto bueno del Director de Área de salud, por la Enfermera Jefe de Área. Quien ha evaluado sus aptitudes, actitudes, desempeño, conocimientos y experiencia, ente otros para poder ocupar el cargo.

- Según el Manual de Funciones de la Dirección de Área de Salud de Alta Verapaz, a continuación, se describen algunas aptitudes y funciones del enfermero jefe de distrito de salud.
- El enfermero jefe del distrito de salud debe ser funcionario público con habilidad para
- planeación, organización, observación, control y comunicación.
- Capacidad para trabajar en equipo
- Analista y asertivo en el desempeño de su trabajo
- Habilidad de liderazgo, supervisión y coordinación, capacidad administrativa.

- Conocimiento y manejo de las leyes relacionadas con recursos humanos, financieros y administrativos del país
- Documentarse sobre nuevos avances dentro del campo de la enfermería y habilidades de transmitir conocimientos
- Poseer una misión holística para los objetivos establecidos a nivel distrital como comunitario.
- Capacidad de negociación para resolver conflictos laborales, logrando la integración administrativa.

- Identificar necesidades de capacitación fomentando el desarrollo integral de su personal para mejorar la calidad de atención.
- Actitudes (cualidades personales);
- Responsable
- Espíritu crítico
- Iniciativa para aplicar nuevas ideas y plantear soluciones
- Claridad de pensamiento

- Equilibrio emocional
- Proyección de actitud positiva
- Orientación hacia el logro de metas
- Disciplinado
- Discreto

- Honesto
- Seguro de sí mismo
- Accesible
- Flexible
- Excelentes relaciones humanas
- Amabilidad
- Honestidad
- Disposiciones para trabajar en equipo

- Funciones y atribuciones
- Planificar y coordinar en su servicio, el desarrollo de los diferentes programas de salud.
- Proveer asistencia técnica a Enfermeras profesionales y equipo técnico de su distrito en asuntos relacionados a enfermería.
- Monitorea, evalúa, supervisa y asegura el cumplimiento de las normas y protocolos de atención en sus niveles de atención.
- Monitorea el cumplimiento de las actividades planificadas durante el mes y el alcance de metas y resultados trazados de personal de enfermería a su cargo.
- Evalúa el desempeño del personal de enfermería a su cargo y propone alternativas de solución.
- Da seguimiento a compromisos de acuerdo a programas del MSPAS y actividades realizadas.
- Apoyo a equipo técnico en la planificación de la supervisión, monitoreo y evaluación de servicios de salud de su distrito.

- Integra el comité de docencia y promueve el desarrollo de programas de educación permanente
 - Integra el comité de análisis de suministros y participa en las reuniones mensuales y en conjunto garantizar el abastecimiento de su distrito.
 - Integra y participa en las reuniones del grupo colaborativo para dar asistencia técnica en situaciones encontradas.
-
- Participa en el análisis de salas situacionales y toma de decisiones sobre la base de la información derivada de sistema epidemiológico.
 - Participa en reunión de consejo técnico de la Dirección de Área de Salud de Alta Verapaz – DASAV-
 - Planifica reuniones mensuales con personal de enfermería a su cargo para evaluar logros alcanzados.
 - Coordina el apoyo técnico y financiero de los programas con la cooperación externa y otros sectores.
 - Coordina la implementación de estrategias que promueven el desarrollo de los programas.
 - Mantiene comunicación de doble vía con distritos, grupos de monitoreo y dirección de área
 - Monitorea la calidad de información de la producción mensual de los programas.
 - Identifica y gestiona las necesidades de recurso humano con base a las necesidades del distrito conjuntamente el equipo técnico.
 - Diseña, ejecuta, monitorear y evalúa un programa de educación continua en servicio para el personal de enfermería.
 - Participa en la vigilancia epidemiológica de las principales causas de morbilidad y mortalidad de su distrito, registrados en el Sistema de Información Gerencial en Salud –SIGSA-
 - Asume la dirección del Distrito en ausencia del director.
 - Otras actividades que su jefe inmediato superior le asigne, inherente a sus funciones.

2.5.1 Director o coordinador de distrito

- Funciones generales;
- Es el funcionario del ministerio de salud pública y asistencia social son mayor jerarquía a nivel

local y por tanto corresponde de la salud del municipio.

- Sus acciones deben ir encaminadas al cumplimiento del código de salud, su reglamento interno y el plan nacional de salud.
- Debe promover la participación del ministerio de salud a nivel local en el ámbito intersectorial y asumir su rol de rector de salud.
- Como responsable del distrito de salud debe tener la capacidad de integrar los niveles de atención, los servicios de salud y la red de establecimientos en el ámbito local.
- Debe participar en todas las jornadas médicas de vacunación o contingencia en el municipio.
- Planifica, organiza, dirige y supervisa al personal del distrito de salud en la ejecución de la prestación de servicios.
- Desarrolla programas permanentes de capacitación del personal de la institución y comunitario, con concordancia con las políticas emanadas del despacho a través del recurso humano.
- Da posesión de cargos al personal nombrada, pudiendo delegar su función en el caso de nombramiento operativo y administrativa.
- Realiza supervisión, monitoreo y evaluación de los programas de salud a su cargo y de su personal técnico y administrativo.

2.6 Distrito de salud

Pertenece al segundo nivel de atención dentro del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Su nivel es gerencial, que coordina y articula la red de servicios de salud, los cuales son un conjunto de establecimientos del primero y segundo nivel, entre puestos de salud y centros de salud, ubicados en la circunscripción territorial que le es propia. Generalmente hay un Distrito de Salud en cada municipio, en Alta Verapaz, en el Municipio de Panzós y Carcha hay dos Distritos de Salud. Por tal razón hay 19 distritos de salud en los 17 municipios de Alta Verapaz.

El Distrito de Salud constituye el nivel gerencial que coordina y articula la red de servicios de salud bajo su jurisdicción. Es responsable de desarrollar el proceso de planificación, programación, y organización local de los servicios de salud para la atención de las personas, familias y comunidades. El coordinador de distrito y su equipo son los responsables de optimizar los recursos

físicos, materiales, humanos y tecnológicos. La organización consiste en crear condiciones necesarias en la estructura del distrito, para el cumplimiento de las metas y objetivos.

Para la organización de la atención integral de servicios se debe atender lo siguiente;

- El ordenamiento territorial y reorganización de la red de servicios que permita la adscripción de la población a un servicio específico de salud y de esa forma se pueda asegurar el acceso y cobertura.
- Las redes de salud deben brindar atención integral a las personas, familias y comunidad, con énfasis en acciones de promoción y prevención. Se debe garantizar la gestión asistencial (referencia y contra referencia) en la red de servicios de salud.
- Recurso humano competente, suficiente y comprometido para una atención integral.
- Fortalecer la coordinación con actores clave y otros sectores para realizar alianzas estratégicas y promover la intersectorialidad.
- La articulación funcional deberá integrar de forma progresiva a los prestadores presentes en el ámbito territorial a su cargo y considerar otras formas de financiamiento, con base en las prioridades de planificación del MSPAS.
- La continuidad de la atención debe realizarse en todos los niveles de atención, de acuerdo a lo establecido en la estrategia de Redes Integradas de Servicios de Salud.
- La oferta de servicios se desarrolla de manera integral y continua mediante acciones intramuros y extramuros con enfoque de redes, equidad de género y pertinencia cultural.

2.7 Área de salud de Alta Verapaz

Constituye el nivel gerencial que dirige, coordina y articula la red de servicios de salud de los Distritos Municipales de Salud (DMS) en el territorio bajo su jurisdicción. Para fines organizativos y de implementación, comprenden el conjunto de establecimientos y servicios de salud de diferente capacidad de resolución. El Área de Salud de Alta Verapaz, consta de 19 distritos de salud, los cuales son: Cobán, Chamelco, Santa Cruz, San Cristóbal, Tactic, Carchá, Campur, Lanquin, Cahabón, Chiséc, Raxruhá, Fray Bartolomé de Las Casas, Chahal, Tamahú, Tukurú, La Tinta, Telemán, Panzós y Senahú.

2.7.1 Dirección de área de salud

Es importante hacer la aclaración entre área de salud y dirección de área de salud, esta última es la unidad técnico-administrativa de las áreas de salud que en conjunto con los DMS planifica, programa, organiza, dirige, coordina, supervisa, monitorea y evalúa las acciones de salud de su territorio de influencia. Está subordinada jerárquicamente a la Dirección General del Sistema Integral de Atención en Salud y es responsable de la gerencia de los Distritos Municipales de Salud que integran el Área de Salud respectiva.

El rol del director del área de salud y sus equipos técnicos son fundamentales para planificar, organizar, programar, ejecutar, supervisar y evaluar la implementación del modelo de atención, en sus ámbitos operativos individual, familiar y comunitario.

2.7.2 Funciones de la enfermera de área

- Planificar y coordinar en los distritos de Área que corresponde, el desarrollo de los programas de salud de la madre y el niño.
- Proveer asistencia técnica a equipo técnico de Distritos en acciones relacionadas a la provisión de servicios de salud.
- Monitorea, evalúa, supervisa y asegura el cumplimiento de las normas y protocolos de atención en los tres niveles de atención para el alcance de los indicadores.
- Monitorea el cumplimiento de las actividades planificadas durante el mes y el alcance de metas y resultados trazados.
- Supervisa técnicamente el desempeño del personal de enfermería del área a su cargo.
- Integra y participa en reuniones de equipo técnico del área.
- Da seguimiento a compromisos acordados de acuerdo a programas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Apoyo a Distrito de Salud en la planificación y ejecución de la Supervisión, Monitoreo y Evaluación de servicios de Salud a su cargo.
- Promueve y apoya el desarrollo de programas de educación permanente y proceso de inducción a personal de nuevo ingreso en los tres niveles de atención de su área.

- Integra el comité departamental de farmacoterapia y participa en las reuniones mensuales para garantizar el abastecimiento en los distritos.
 - Participa en el análisis de Salas situaciones de los distritos de Salud.
 - Participa en reunión de consejo técnico de la Dirección Área de Salud.
 - Identifica los problemas de los programas y coordina con Enfermera de distrito de Salud alternativas de solución.
 - Mantener información de doble vía con distritos y dirección área de salud.
-
- Participar en el análisis, interpretación y toma de decisiones sobre la base de la información derivada de sistema epidemiológico y el desarrollo de investigaciones operativas efectuadas en este campo.
 - Presenta informe de actividades programadas durante el mes.
 - Otras actividades que su jefe inmediato superior le asigne.

2.8 Departamento de Alta Verapaz

Su cabecera departamental es Cobán. Limita al norte con el departamento de Petén, al sur con Zacapa y Baja Verapaz. En cambio, al este limita con Izabal y al oeste con Quiché. Cuenta con una extensión territorial de 8,686 kilómetros cuadrados. De hecho, posee un terreno variado, con montañas y cimas que exceden los 3,000 metros de elevación, mezcladas con tierras bajas que descienden hasta 300 metros aproximadamente.

La cabecera se encuentra a una distancia de 219 kilómetros de la ciudad capital aproximadamente. Además del español, también se habla en los idiomas q'eqchi', poqomchi' y achí. Durante tiempos de colonización, Alta Verapaz fue conocida como Tuzulutlán o Tezulutlán, que significa Tierra de Guerra. La razón de este nombre es la dificultad que encontraron los españoles para colonizar dicha región. La región de Verapaz fue reducida en 1814, cuando Petén fue elevado a corregimiento. El 4 de mayo de 1877 fue cuando se dividió finalmente, convirtiéndose en Alta y Baja Verapaz.

Actualmente Alta Verapaz posee 17 municipios en total, siendo: Cobán, Santa Cruz Verapaz, San Cristóbal Verapaz, Tactic, Tamahú, San Miguel Tucurú, Panzós, Senahú, San Pedro Carchá, San Juan Chamelco, San Agustín Lanquín, Santa María Cahabón, Chisec, Chahal, Fray Bartolomé de las Casas, Santa Catalina La Tinta y Raxruhá.

2.9 Teoría del ajuste en el trabajo

Está centrada en la interacción de individuo con el ambiente, expone que el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico. También dice que el grado de ajuste entre las personas y el ambiente está en función de dos tipos de correspondencia; en primer lugar, el grado en que las personas poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, lo que se le llama el resultado satisfactorio desde el punto de vista laboral. En segundo lugar, el grado en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal.

Esta teoría tiene tres variables; satisfacción laboral del individuo, resultados satisfactorios y antigüedad laboral, haciendo las siguientes aseveraciones;

- El ajuste de un individuo en el trabajo viene determinado por la concurrencia de los niveles de los resultados satisfactorios y la satisfacción laboral de la persona.
- Los resultados satisfactorios vienen determinados por la correspondencia entre las habilidades requeridas por el trabajo y las habilidades individuales, lo que implica la relación entre el sistema de recompensas y las necesidades de las personas.
- La satisfacción laboral resulta de la interrelación entre las necesidades personales y el sistema de recompensas del trabajo.
- Las relaciones entre resultados satisfactorios y las habilidades requeridas, están moduladas por la satisfacción laboral.
- Las relaciones entre la satisfacción laboral y las necesidades reforzadas, están vinculadas por los resultados satisfactorios y estos pueden dar lugar, en niveles inadecuados, a una reducción de la antigüedad del empleado.

Esta teoría sitúa la satisfacción o la ausencia de esta, como resultado de una discrepancia a nivel individual entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene. Es importante mencionar que esta teoría es de gran apoyo a los procesos de selección de personal, así como a la formación y vocación profesional.

2.10 Teoría de enfermería de Marta Rogers

Marriner, A. y Raile, M. (2011). Rogers inicialmente tenía bases en ciencias humanas que le ayudaron a dar origen a su modelo conceptual publicado en 1970 bajo el título “Una introducción a las teorías básicas de enfermería”, posteriormente Rogers se fundamentó en diferentes disciplinas como la antropología, la psicología, la sociología, la astronomía, la religión, la filosofía, la historia, la biología, las matemáticas y la literatura para poder recrear un modelo que era un proceso sin fin que aplicaba múltiples conocimientos obtenidos de numerosas fuentes, entre ellas algunas muy evidentes como la dinámica no lineal de la física cuántica y la teoría general de los sistemas de Von Bertalanffy. (p. 208)

Los orígenes de la ciencia de Rogers también se fundamentan en las propuestas y en los datos estadísticos de Nightingale, quien ubica al ser humano dentro del marco del mundo natural. Dichas disciplinas que por lo general estudian el proceso de evolución y desarrollo del hombre además de su capacidad de solucionar y plantear problemas, pero lo más importante, le permite entender los cambios que presenta el medio donde vive y le permite además inter actuar y acoplarse en forma positiva o negativa.

Se basa en su concepción del hombre, su modelo se apoya en el conjunto de suposiciones que describen el proceso vital, el cual se caracteriza por;

- Ser unitario
- Ser abierto
- Ser unidireccional
- Sus patrones y organización
- Los sentimientos y el pensamiento

Para Rogers el hombre es un todo unificado en constante relación con un entorno con el que intercambia continuamente materia y energía, y que se diferencia de los otros seres vivos por su capacidad de cambiar este entorno y de hacer elecciones que le permitan desarrollar su potencial.

El modelo conceptual de enfermería de Rogers descansa en un conjunto de supuestos básicos que describen el proceso vital de los seres humanos, el concepto del ser como un sistema abierto, de la unidireccionalidad, de un patrón y de una organización de la sensibilidad y del pensamiento caracterizaban el proceso vital afirmaba Rogers.

Rogers define a los seres humanos como campos de energía dinámicos que se integran en los campos dinámicos de su entorno, los campos del ser humano como los del entorno se identifican por ser un modelo y se caracterizan por formar un universo de sistema abierto. (p. 209)

- El campo de energía

Constituye la unidad fundamental para la materia viva y para la materia muerta. Campo es un concepto de unidad y energía viene a ser la naturaleza dinámica del campo. Los campos de energía son infinitos y pandimensionales. El campo humano y el campo del entorno.” En concreto, los seres humanos y su entorno son dos campos de energía”. EL ser humano unitario (campo humano) se describe como in campo de energía irreducible, indivisible y pandimensional que se identifica con un modelo y con unas características evidentes que son específicas de todo el conjunto y que no se pueden predecir por medio del conocimiento de las partes.

El campo del entorno se describe como un campo de energía irreducible y pandimensional que se identifica con un modelo y se integra con el campo humano. Cada campo del entorno es específico para un campo humano determinado. Ambos campos cambian de un modo continuo, creativo e integral. (Rogers, 1994).

- Universo de sistemas abierto

Este concepto sostiene que los campos de energía son infinitos, abiertos y se integran entre sí. Los campos del ser humano y de su entorno se hallan en continuo proceso y son sistemas abiertos. Se refiere a la idea de que los campos de energía son abiertos, infinitos e interactivos.

- El patrón

Identifica los campos de energía, es la característica distintiva de un campo de energía y se percibe como un único movimiento. La naturaleza del patrón cambia de forma continua e innovadora, y estos cambios dan identidad al campo de energía. Cada patrón de campo humano es único y se integra con el campo del entorno. Las manifestaciones emergen como un proceso mutuo entre el ser humano y su entorno. El patrón es algo abstracto y se revela por medio de las manifestaciones que se han escrito como únicas y se refieren al comportamiento, cualidades y características de cada campo.

El patrón cambia continuamente y puede manifestar enfermedad, malestar o bienestar, el cambio que sufre el patrón es continuo, innovador y relativo.

- Pandimensionalidad

El término pandimensional aporta un dominio infinito, sin límites, y expresa, de la mejor manera posible, la idea de un todo unitario. Rogers la define como un dominio no lineal que carece de atributos espaciales o temporales.

- Afirmaciones teóricas

El hombre es un todo unido que posee su integridad y características evidentes, los que le convierte en algo más que la suma de las partes que lo componen.

El hombre y su entorno están intercambiando continuamente situaciones y energía. El proceso vital evoluciona de manera irreversible y unidireccional a través del continuo espacio tiempo. El patrón y la organización identifican y los refleja en toda su totalidad innovadora. El hombre se caracteriza por su capacidad de abstracción, de representar imágenes, de lenguaje y pensamiento, de sensación y emoción. (p. 211).

2.11 Indicadores para la medición de la satisfacción laboral

2.11.1 Comunicación

La comunicación se suele definir como un intercambio de información entre dos o más personas, pero no debemos olvidar que el objetivo de la comunicación es provocar una respuesta, con lo cual no únicamente es un mero intercambio, sino que es un proceso en el cual se debe producir un retorno continuo de la información para que sea procesada por los participantes de dicho proceso.

Virginia Satir dice que es el factor más simple, más importante que determina el tipo de relaciones que genera con los demás para poder sobrevivir. La comunicación es el sentido que la gente da a su propia información. La comunicación es un proceso de dar y recibir información, las personas que desean obtener la información que necesitan de otros, tienen que comunicarse con claridad. Como seres humanos, sin comunicación, no podríamos sobrevivir. Para tener la capacidad de dar información a los otros, se debe tener las ideas claras a fin de poderlas comunicar con claridad. (Cibanal, L., Arce, M. y Carballal, M. C., 2000, sp)

Miller (1968, sp) define comunicación como, “Es un mensaje a un receptor con la intención consciente de afectar a su conducta posterior”, entendemos que la forma en que a las personas les llega la información influye en su posterior manera de actuar, o también que una persona bien informada se siente considerada, valorada y respetada, por tanto, es posible que su conducta sea de colaboración y de integración al equipo.

- Elementos de una comunicación responsable

(Farré, 2014). Señala aspectos importantes según su experiencia como directora de una empresa que ejecuta proyectos, los cuales son:

Escucha activa. Una comunicación fluida y efectiva, únicamente se establece cuando existe un esfuerzo consciente para escuchar. Cuando una persona quiere perfeccionar la comunicación, también se empeña en perfeccionar su lenguaje y expresión sin olvidar perfeccionar la capacidad de escuchar.

Presencia y atención. Estar presentes, evitar interrupciones, dejar de hacer otras tareas y enfocar la atención en ese momento de comunicación.

Empatía. para que se profundice la comunicación hay que ponerse en el lugar del otro, así se genera la verdadera comprensión. (sp) La empatía es una destreza básica de la comunicación interpersonal, ella permite un entendimiento sólido entre dos personas, en consecuencia, la empatía es fundamental para comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer un dialogo. Esta habilidad de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Uno de los elementos clave que forma la inteligencia emocional, es la empatía, la cual pertenece al dominio interpersonal. La empatía es el rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas.

Podríamos definir la tolerancia como la aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa. Es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de la persona. La tolerancia es respetar las opiniones, ideas y prácticas de los demás.

- Relaciones interpersonales

Chiavenato, A. (2008), nos manifiesta que: Las relaciones interpersonales son todas aquellas formas interaccionales que expresan no solo la comunicación física entre dos o más personas, sino también el trato y bienestar emocional que se exterioriza en distintos momentos. Son las interacciones que se presentan a diario con los individuos en el entorno.

Las relaciones interpersonales desde siempre han sido un eje básico y fundamental para el desarrollo de la sociedad, no obstante, las diferencias y características individuales de cada ser humano son claros indicadores para que el establecimiento de estas relaciones sea determinante dentro de su medio social. Tal cual como lo indica lo expresión, las relaciones interpersonales se

dan cuando hay interacción entre dos o más individuos, estas relaciones se entienden de una manera que, una persona conoce la vida personal de otra y de la misma manera el otro individuo conoce de manera personal a su opuesto.

Esta forma de relaciones entre personas para su propio avance esa es la razón por la cual los individuos suelen tener dificultades o desafíos sociales para identificarse con otras, a menudo sufren o terminan separándose de su entorno generalmente social.

Entre los más reconocidos o conocidas deberíamos especificar las conexiones con familiares (las relaciones iniciales que establece un individuo y las que lo influyen para siempre), las relaciones de pareja, de amistad, trabajo, etc. Cada una de estas conexiones respalda al individuo por lo que cada una le proporciona componentes que deciden el carácter y la identidad de la persona. (Leon Montero, L., Pérez, E., Viveros, M., 2019)

2.11.2 Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional. (Significados.com, 2020, sp)

La Organización Mundial de la Salud -OMS- establece y da lineamientos para las acciones, con la intención de facilitar el liderazgo de las enfermeras y parteras en el cuidado y promoción de la salud, y en la búsqueda de formas innovadoras que permitan una gestión eficaz de los servicios. Se destaca en esto el concepto de liderazgo de impacto fundamentado en el pensamiento, el liderazgo no es un cargo, es un modo de pensar y comportarse influenciando a otras personas. (Enfermería en la administración de los servicios, 2017, sp)

- Toma de decisiones

Se define como la selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación. Un aspecto verdaderamente importante en la toma de decisiones es el grado de comunicación y la aplicación del arte de escuchar. En el campo del liderazgo personal no hay mayor talento que la capacidad de comunicación de una persona. En un líder no importa cuál sea su auto motivación, si no puede transmitir sus ideas a otros. Es entonces cuando se entiende la importancia de la comunicación efectiva.

El proceso que conduce a la toma de decisión es:

- Elaboración de premisas
- Identificación de alternativas
- Evaluación de alternativas, en términos de metas que se desea alcanzar
- Selección de una alternativa, es decir tomar una decisión

Un líder debe ser capaz de dar a conocer sus ideas y a su vez debe entender las ideas de los demás para poder guiarlos. En las relaciones humanas la mayoría de las diferencias y desacuerdos se originan en la falta de entendimiento entre las personas. La comunicación es difícil, es un arte. Exige algo más que intercambio de ideas; también es un intercambio de sentimientos, actitudes y de emociones. (Carrera, 2011, sp)

- Tipos de liderazgo

En opinión de expertos en Desarrollo Organizacional, existen muchos tipos de liderazgo. En opinión de otros, no es que existan varios tipos de liderazgo; el liderazgo es uno y, como los líderes, las clasificaciones corresponden a la forma como ejercen o han adquirido la facultad de dirigir, circunstancia que no necesariamente implica que sea un líder. Según Max Weber (wikipedia, s.f.) hay tres tipos puros de liderazgo;

- Líder carismático

Es el que tiene la capacidad de generar entusiasmo. Es elegido como líder por su manera de dar entusiasmo a sus seguidores. Tienden a creer más en sí mismos que en sus equipos y esto genera

problemas, de manera que un proyecto o la organización entera podrían colapsar el día que el líder abandone su equipo. Un ejemplo de líder carismático por excelencia es Adolf Hitler.

- Líder tradicional

Es aquel que hereda el poder por costumbre o por un cargo importante, o que pertenece a un grupo familiar de élite que ha tenido el poder desde hace generaciones. Ejemplo: un reinado.

- Líder legítimo

El primero es aquella persona que adquiere el poder mediante procedimientos autorizados en las normas legales, mientras que el líder ilegítimo es el que adquiere su autoridad a través del uso de la ilegalidad. Al líder ilegítimo ni siquiera se le puede considerar líder, puesto que una de las características del liderazgo es precisamente la capacidad de convocar y convencer, así que un liderazgo por medio de la fuerza no es otra cosa que carencia del mismo. Es una contradicción per se, lo único que puede distinguir a un líder es que tenga seguidores: sin seguidores no hay líder.

- El liderazgo autocrático

Permite que los supervisores tomen decisiones y fijen las directrices sin la participación del grupo. El líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder.

- Liderazgo democrático

Habitualmente llamado liderazgo participativo, este tipo de liderazgo se caracteriza por crear entusiasmo entre los trabajadores al priorizar la participación de todo el grupo. El líder promueve el diálogo entre sus seguidores para tener en cuenta las opiniones del grupo, pero la decisión final la toma el superior.

- Liderazgo transaccional

Se basa en transacciones, es decir, en procesos de intercambio entre los líderes y sus seguidores. Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral y el líder se beneficia porque ellos cumplen con las tareas.

- Liderazgo transformacional

Los líderes transformadores emplean niveles altos de comunicación para conseguir los objetivos y aportan una visión de cambio que consiguen transmitir a los empleados. Apuestan por generar una visión compartida y transversal acerca de lo que debe ser la empresa en la que se trabaja. (Opere, 2002)

2.11.3 Trabajo en equipo

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. La integración, dentro del trabajo es trascendental para que pueda fortalecerse el equipo y una manera de realizarlo es mediante actividades lúdicas o recreativas.

2.11.4 Motivación

Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. Se forma con la palabra latina *motivus* ('movimiento') y el sufijo *-ción* ('acción', 'efecto').

- Motivación personal

En Psicología, existen diversas teorías que establecen y clasifican los elementos que mueven a una persona a realizar algo o dejar de hacerlo. En muchos casos la motivación de una persona viene determinada por necesidades, tal y como se establece en la llamada 'pirámide de Maslow'. Igualmente, la motivación está fuertemente influida por la satisfacción de realizar una tarea o conseguir un determinado objetivo, pero también por los incentivos que realizar o no realizar determinada conducta pueda conllevar.

- Motivación laboral

Tener una motivación en el trabajo es una de las mejores metas a alcanzar: la satisfacción laboral. Entre los beneficios están;

- Se estimula la creatividad

La gente motivada piensa con mayor claridad y dedica más recursos intelectuales al proyecto que esté desarrollando en ese momento

- Hay mayor energía

Cuando una persona está motivada en el ámbito laboral, el cerebro estimula al resto del organismo para que éste disponga de mayor energía para cumplir con las labores.

- Beneficios a la salud

Si una persona está motivada en su trabajo, es más probable que su salud se vea beneficiada ya que le resultará placentero acudir a trabajar en un ambiente con relaciones laborales sanas.

- Posibilidades de reconocimiento

Cuando las personas están motivadas en su trabajo sobresalen por la labor que realizan. Por ello es más probable que al alcanzar los resultados u objetivos planteados en la empresa, se brinden reconocimientos al personal por su labor.

- Satisfacción para los empleados

La satisfacción laboral es sin duda alguna una de las mayores herramientas para un negocio. Ésta se produce cuando los empleados se sienten una parte importante de la empresa, al tiempo que se sienten recompensados por sus esfuerzos. Y dado que la satisfacción en los empleados puede ser un detonante para la productividad de la empresa, lo mejor es conocer cuántos tipos de satisfacción existen en el ámbito laboral. (Gamboa, 2006, sp)

2.11.5 Condiciones físicas

Los factores ambientales influyen en el desempeño de la actividad laboral como la iluminación, que debe ser la adecuada para cada tipo de trabajo ya que la poca o exagerada iluminación puede provocar problemas visuales, estrés físico y mental; el ruido, que afecta el equilibrio psíquico, la tensión muscular y la audición; la música, que se puede incluir en trabajos que no requieran alta

concentración; la temperatura y la humedad, que trata sobre el calor o frío adecuados para sentirnos cómodos al trabajar. (Orantes, 2013, sp)

Las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Además, las evidencias indican que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado. Estas condiciones comprenden;

- Temperatura

La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que, para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo. Tiene mucha importancia la ubicación geográfica del lugar, si el clima es frío, cálido o templado.

- Ruido

La intensidad del ruido se mide en decibeles, la cual es una escala logarítmica. Una diferencia de 10 decibeles en la intensidad es realmente 10 veces la diferencia en el nivel del sonido. La evidencia de los estudios del ruido indica que ruidos constantes o predecibles generalmente no causan deterioro en el desempeño en el trabajo. Si lo hay, es a niveles de cerca de 90 decibeles, lo cual es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros.

Pero los efectos del ruido impredecible parecen ser uniformemente negativos, tienden a interferir con la capacidad de los empleados de concentrarse y poner atención. Los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción en el trabajo.

- Iluminación

La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida. De la edad del empleado, las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes. Los beneficios de un incremento en la iluminación no son lineales.

Son mayores a niveles relativamente más bajos de iluminación y disminuyen en magnitud conforme la iluminación se incrementa a moderada y de ahí a niveles altos.

- Calidad del aire

En relación con el desempeño en el trabajo, la evidencia indica que diversos contaminantes pueden reducir la producción o la precisión en muchas tareas.

La gente parece acostumbrarse al aire contaminado. La gente se vuelve menos interesada acerca de los altos niveles de contaminación y se siente menos amenazada por la exposición prolongada a tales condiciones.

2.11.6 Infraestructura

- Espacio físico

Cuando se trabaja en un óptimo espacio de trabajo se está potenciando la salud emocional. Se ha demostrado que las áreas cómodas mejoran la salud en un 20% y la felicidad de los empleados en un 24%. Mientras que los niveles de productividad aumentan entre un 15 y 35%. Algunos estudios afirman que más del 60% de los empleados no trabaja en un espacio confortable, lo que repercute directamente en su capacidad de concentración.

Beneficios para el empleado

- Mejora la salud

El estrés laboral es uno de los principales motivos de impacto en la salud de los trabajadores. Se ha demostrado que transformar el espacio de trabajo mejora la salud en un 20%.

- Felicidad en el trabajo

Por otro lado, el empleado trabaja en un sitio donde se siente cómodo, tanto consigo mismo como con el resto del equipo. Sentirse a gusto en el lugar de trabajo es la mejor motivación para los trabajadores.

- Mayor rendimiento

Sentirse motivado, cómodo y feliz es esencial para trabajar con mejores resultados. Cuando esto sucede los empleados se sienten autorrealizados, orgullosos de su trabajo y de formar parte de la empresa. (SupeRRHHeroes.sesame.com, 2018, sp)

- Distribución

Se refiere a la distancia entre la gente y las instalaciones, influye de manera significativa en la interacción social. Una persona probablemente interactuará más con aquellos individuos que están más cerca físicamente, por tanto, puede influir en la información a la que uno tiene acceso y a la inclusión o exclusión de uno de los eventos de la organización.

- Privacidad

Contar con un espacio físico, destinado exclusivamente para un cargo en específico, es lo más recomendable en trabajadores de salud, debido a que hay situaciones de usuarios y subalternos que se deben abordar de manera individual y en un lugar privado. Hay más apertura por ambas partes de expresarse sin el temor de ser escuchados por terceras personas. Alguna desventaja podría ser que con facilidad se preste a evadir trabajar, aprovechándose de la privacidad y del poco acceso de los jefes a ser monitoreados. Pero, por otra parte, se necesita de ambiente cerrado para una mejor concentración en el trabajo y pueda trabajar de una manera más cómoda sin sentirse observado constantemente.

- Mobiliario y equipo

El mobiliario y equipo de oficina, son elementos clave para que el espacio de trabajo sea perfectamente funcional. Los muebles cumplen dos importantes funciones: ayudan a los colaboradores a realizar sus tareas profesionales y, por otro lado, reflejan los valores e imagen de la organización. En tanto que, el equipo de oficina, lo componen todos aquellos dispositivos o activos necesarios para llevar a cabo las operaciones de la empresa.

Las características del mobiliario y el equipo de una oficina influyen en el entorno laboral y en la productividad. Una estación de trabajo cuenta, generalmente, con un escritorio, silla, lámpara, archivero, bote de basura y, a veces, sillones, estantes o libreros. (Gebesa, 2019, sp)

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 Objetivos

3.1.1 Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral de los Enfermeros Jefes de Distrito del Área de Salud de Alta Verapaz.

3.1.2 Objetivos específicos

3.1.2.1 Identificar las habilidades de comunicación, liderazgo y trabajo en equipo de los enfermeros jefes de distrito del área de salud de Alta Verapaz.

3.1.2.2 Establecer el nivel de motivación que tienen los enfermeros jefes de distrito del área de salud de alta Verapaz.

3.1.2.3. Determinar las condiciones físicas del área laboral de los enfermeros jefes de distrito de Alta Verapaz.

3.2 Variable y su operacionalización

Tabla No. 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumento y preguntas
Satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz, durante los meses de junio a agosto de 2020	Estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.	Expresión de sentimientos y emociones positivas o negativas que tienen los jefes de enfermería de los distritos de salud, respecto a su labor. Se realizará una encuesta en línea a los enfermeros jefes de distrito de salud de	Comunicación (1-5)	<p>Mi jefe inmediato superior, tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista y escucha mis opiniones respecto a cómo llevar a cabo mis funciones.</p> <p>Las relaciones interpersonales entre mis compañeros de trabajo son buenas.</p> <p>Mi jefe inmediato superior me mantiene informado de los asuntos relacionados a mi trabajo.</p> <p>Recibo retroalimentación apropiada de mis jefes inmediatos superiores respecto a mi desempeño laboral</p> <p>Existe comunicación fluida con mis jefes inmediatos</p>
		Alta Verapaz, donde se obtendrán	Liderazgo (6-14)	Tengo definidas mis funciones de manera clara

		<p>datos cualitativos en relación a su satisfacción en el trabajo.</p>	<p>Mis jefes me dan autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades</p> <p>Conozco los objetivos y responsabilidades de mi cargo.</p> <p>Me intereso por resolver los inconvenientes que surgen en mi servicio de salud.</p> <p>Mi equipo de trabajo responde de manera eficiente a las indicaciones que les brindo en relación al cumplimiento de las actividades que nos competen.</p> <p>Al delegar responsabilidades a mi equipo de trabajo, me siento satisfecho con los resultados obtenidos.</p> <p>1.5</p> <p>Considero que tengo las habilidades necesarias para resolver las dificultades que se presentan en mi servicio.</p>
--	--	--	--

				<p>Percibo que alguien más toma decisiones que me competen por la naturaleza de mi cargo.</p> <p>Demuestro empatía y tolerancia a mi equipo de trabajo.</p>
			<p>Trabajo en equipo (15-18)</p>	<p>Prefiero trabajar solo, para avanzar en las actividades que me son asignadas por mi cargo</p> <p>Me siento capaz de desempeñar el cargo que ocupo</p> <p>Tengo el tiempo suficiente para realizar mi trabajo habitual.</p> <p>En mi servicio fomento y desarrollo el trabajo en equipo</p>
			<p>Motivación (19-28)</p>	<p>Considero que la distribución de responsabilidades laborales es de manera equitativa.</p> <p>Cuento con recurso humano suficiente para desarrollar las actividades y darles cumplimiento a las metas establecidas.</p>

				<p>Me siento satisfecho de desempeñar el cargo de Enfermero Jefe de Distrito Municipal de Salud.</p> <p>Mis jefes inmediatos se preocupan por mantener elevado mi nivel de motivación personal</p> <p>La remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado laboral</p> <p>Siento apoyo de mis jefes cuando me encuentro en dificultades</p> <p>Mis jefes me respaldan frente a sus superiores</p> <p>Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza</p> <p>Considero que recibo una justa retribución económica por las labores desempeñadas</p>
--	--	--	--	---

				<p>Creo que valoran y reconocen el trabajo que realizo.</p>
			<p>Condiciones físicas (29-34)</p>	<p>Las condiciones físicas de mi puesto de trabajo son buenas. (iluminación, temperatura, ventilación, volumen de ruidos).</p> <p>Cuento con el espacio suficiente para realizar adecuadamente mi trabajo.</p> <p>Cuento con servicios sanitarios y servicios básicos a mi disposición funcionando correctamente.</p> <p>Cuento con el mobiliario adecuado que se requiere en mi unidad de trabajo.</p> <p>En mi unidad de trabajo tengo el equipo adecuado para el cumplimiento de mis funciones.</p> <p>Para el desempeño de mis labores, mi ambiente de trabajo es adecuado.</p>

Fuente: Elaboración propia. Agosto 2020.

3.3 Población y muestra

19 enfermeros jefes de distrito de salud del área de salud de Alta Verapaz. Se trabajó con el 100% de la población.

3.4 Sujetos de estudio

Enfermeros que ejercen como jefe del Distrito del Área de Salud de Alta Verapaz

3.5 Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1 Criterios de inclusión

Todo enfermero o enfermera profesional que labora como enfermero jefe de distrito sin importar el renglón presupuestario bajo el que se encuentra contratado, años de servicio, sexo, religión y género, que labora en uno de los 19 distritos de salud de la dirección de área de salud de Alta Verapaz y que aceptó participar en el estudio.

3.5.2 Criterios de exclusión

- Personal que se encuentre de vacaciones o suspendido por enfermedad.
- Personas que decidan no participar en el estudio
- Personas que no llenan las características de los sujetos de estudio

3.6 Diseño de la investigación

El estudio de tipo descriptivo porque a través de los resultados obtenidos permitió describir la satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz. Su enfoque es cuali-cuantitativo porque los datos fueron obtenidos en cantidades numéricas que permitieron utilizar la estadística descriptiva y de corte transversal porque se realizó durante los meses de junio a agosto de 2020.

El estudio de Prueba Piloto se realizó en el Área de Salud de Ixcán, Quiché, por tener características similares a la institución seleccionada para el estudio, la encuesta fue virtual, tomando como población total a 8 enfermeros jefes de distrito, se les presentó los objetivos de la investigación y consentimiento informado, aceptando todos los participantes y se les resolvieron preguntas cuando fue necesario, se finaliza la recolección de datos sin problema alguno, se obtuvo mucho apoyo de la Directora de Área y personal de la institución. Después del análisis y con los resultados obtenidos se procedió a realizar el estudio sin hacer correcciones al instrumento.

3.7 Análisis estadístico

El estudio se llevó a cabo con 19 enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz, entre ellos hombres y mujeres, con grado de licenciatura y técnicos en enfermería.

Previo al estudio se contó con la autorización del Comité de Investigación del Área de Salud y del Director de Área; se coordinó con la enfermera de área de salud para el aval respectivo.

Para el trabajo de campo, se utilizó una encuesta a través de Google Forms, se utilizaron 5 indicadores para determinar la satisfacción laboral de los sujetos de estudio, los cuales son la comunicación, el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo y condiciones físicas, las respuestas fueron almacenadas directamente y organizadas en una hoja de cálculo de Google Sheets. La encuesta consta de 34 ítems con opciones de respuesta tipo escala, posteriormente se procedió al procesamiento de la información y con ello la elaboración de gráficas para el análisis e interpretación, lo que permitió el planteamiento de conclusiones y las respectivas recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

3.8 Aspectos ético legales

- Consentimiento Informado

A los sujetos de estudio se les dio la oportunidad de decidir ser partícipes de la investigación, respondiendo sí o no en el apartado de consentimiento informado de la encuesta en línea.

El Consentimiento Informado es un proceso de explicación verbal y escrita. La explicación verbal se refiere a una conversación entre el Investigador Responsable y el participante voluntario o paciente voluntario, según corresponda. Es un Proceso, una forma de relación, que se inicia, transcurre y a veces ni siquiera concluye una vez finalizada la investigación. (comite etico científico, universidad de la frontera, s.f.)

- Principio de beneficencia

Ningún sujeto de estudio fué expuesto a factores de riesgos y la información que proporcionaron se utilizó para buscar estrategias que beneficie el gremio de enfermería del Área de Salud de Alta Verapaz.

- Principio de justicia

En la aplicación del instrumento a todos los sujetos de estudio se les brindó las mismas posibilidades y condiciones de participación, sin ningún tipo de discriminación. “Incluye el derecho a un trato justo y a la privacidad” (Estrada Chete, 2016, pág. sp)

- Principio de respeto a la dignidad humana

La información recabada, se utilizó únicamente para fines del presente estudio. “Comprende el derecho a la autodeterminación y al conocimiento irrestricto de la información” (Estrada Chete, 2016, pág. sp)

- Derecho al anonimato

La encuesta utilizada se le omitió tanto el nombre del sujeto de estudio y del distrito de salud al que pertenece, con el fin de no individualizar respuestas que pueda provocar algún tipo de represalias en su desempeño laboral.

“Es completo cuando es imposible averiguar la identidad de sujeto, ni siquiera por parte del investigador a partir de la información generada o utilizada en el estudio” (Estrada Chete, 2016, pág. sp)

Capítulo 4

Análisis y Presentación de Resultados

Las edades de los enfermeros oscilan entre 32 y 55 años, por lo consiguiente los años de servicios dentro del Ministerio de Salud va de 7 hasta 34 años, el tiempo de experiencia en el cargo de enfermero jefe de distrito va desde menos de un año hasta 34 años de servicio.

En lo que se refiere al tipo el renglón presupuestario al que pertenecen está distribuido de la siguiente manera renglón 011 el 58%, renglón temporal 182 un 37% y renglón permanente 031 un 5% que equivale a una persona.

El 58% de los enfermeros jefes de distrito tiene un grado académico licenciatura y un 42% nivel Técnico universitario en Enfermería.

Tabla No. 2

Comunicación

Criterios	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Mis jefes tienen una actitud abierta respecto a mis puntos de vista y escucha mis opiniones respecto a cómo llevar a cabo mis funciones.	0	0	0	0	0	0	14	74	5	26	19	100
Las relaciones interpersonales entre mis compañeros de trabajo son buenas.	0	0	0	0	0	0	10	53	9	47	19	100
Mis jefes me informan de los asuntos relacionados a mi trabajo.	0	0	1	5	0	0	11	58	7	37	19	100
Recibo retroalimentación apropiada de mis jefes respecto a mi desempeño laboral	0	0	1	5	1	5	13	68	4	22	19	100
Existe comunicación fluida con mis jefes	0	0	0	0	0	0	11	58	8	42	19	100

Fuente: Elaboración propia. Datos de encuesta realizada a enfermeros jefes de distrito, del Área de Salud de Alta Verapaz 06/08/2020.

La comunicación es un factor importante para determinar la satisfacción de una persona en una institución, si ésta es buena, por ende, los indicadores van a ser óptimos, el ambiente de trabajo será agradable y en gran medida mejorará gradualmente la institución en forma general.

Mayoría de enfermeros jefes de distrito de Alta Verapaz, respondieron, de forma general, que se sienten satisfechos por el tipo de comunicación que mantienen con sus superiores, ya que perciben que son escuchados y se les respeta las opiniones en lo relacionado a su desempeño, lo que favorece las buenas relaciones interpersonales.

Así mismo, manifiestan que sus jefes les informan de todos los asuntos que tienen que ver con sus funciones. Un aspecto importante en la comunicación es la forma en la que se trasmite información a los subalternos de lo requerido, ya sea de forma escrita o verbal, ya que en esta medida se garantizará la buena coordinación y comunicación.

Una comunicación fluida y efectiva, únicamente se establece cuando existe un esfuerzo consciente para escuchar. Cuando una persona quiere perfeccionar la comunicación, también se empeña en perfeccionar su lenguaje y expresión sin olvidar perfeccionar la capacidad de escuchar. Presencia y atención: estar presentes, evitar interrupciones, dejar de hacer otras tareas y enfocar la atención en ese momento de comunicación. Empatía: para que se profundice la comunicación hay que ponerse en el lugar del otro, así se genera la verdadera comprensión. (Farré, 2014, pág. sp)

Tabla No. 3

Liderazgo

Criterios	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Tengo definidas mis funciones de manera clara	0	0	0	0	0	0	7	37	12	63	19	100
Mis jefes me dan autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades	0	0	0	0	0	0	10	53	9	47	19	100
Conozco los objetivos y responsabilidades de mi cargo	0	0	0	0	0	0	4	21	15	79	19	100
Me intereso por resolver los inconvenientes que surgen en mi servicio de salud.	0	0	0	0	0	0	4	21	15	79	19	100
Mi equipo de trabajo responde de manera eficiente a las indicaciones que les brindo en relación al cumplimiento de las actividades que nos competen.	0	0	0	0	1	5	12	63	6	32	19	100
Al delegar responsabilidades a mi equipo de trabajo, me siento satisfecho con los resultados obtenidos.	0	0	0	0	0	0	9	47	10	53	19	100
Considero que tengo las habilidades necesarias para resolver las dificultades que se presentan en mi servicio.	0	0	0	0	0	0	8	42	11	58	19	100
Percibo que alguien más toma decisiones que me competen por la naturaleza de mi cargo.	2	10	6	32	2	10	8	43	1	5	19	100
Demuestro empatía y tolerancia a mi equipo de trabajo.	1	5	0	0	0	0	5	26	13	68	19	100

Fuente: Encuesta realizada a enfermeros jefes de distrito, del Área de Salud de Alta Verapaz 06/08/2020.

Durante la formación de la carrera de enfermería, se enseña fuertemente el liderazgo, debe estar presente en cada acción que realice el enfermero sea cual sea su área de ejercicio profesional, el enfermero jefe de distrito, no es la excepción. Para ese cargo, especialmente, debe tener su liderazgo bien fortalecido debido a la responsabilidad que conlleva y a la cantidad de recurso humano que tiene su cargo.

El 100% de los enfermeros jefes de distrito de Alta Verapaz, tiene sus funciones bien definidas, conoce los objetivos de la institución y sus responsabilidades para el logro de metas, al momento de delegar responsabilidades, se sienten satisfechos con los resultados obtenidos ya que el equipo de trabajo responde de manera eficiente a las indicaciones brindadas.

El 95% de los encuestados consideran tener empatía y tolerancia hacia su equipo de trabajo, considerando la cantidad de programas que se maneja en el segundo nivel de atención. Así mismo, consideran que tiene las habilidades necesarias para resolver las dificultades que se presentan en el desempeño de sus funciones.

Un aspecto interesante en este indicador es que el 100% de los encuestados, reconoce tener autonomía en lo que compete a enfermería, lo que le permite tomar decisiones de acuerdo a las circunstancias; cabe mencionar que hay un 47% que tienen discrepancia en sus respuestas, ya que, aunque perciben autonomía en la toma de decisiones, también perciben que, en algunas ocasiones, alguien más toma decisiones por ellos.

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. (ahoraliderazgo.com, 2020, pág. sp)

También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional. (Significados.com, 2020, pág. sp)

Tabla No. 4

Trabajo en equipo

Criterios	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Prefiero trabajar solo, para avanzar en las actividades que me son asignadas por mi cargo.	7	37	8	42	2	11	1	5	1	5	19	100
Me siento capaz de desempeñar el cargo que ocupo	0	0	0	0	0	0	5	26	14	74	19	100
Tengo el tiempo suficiente para realizar mi trabajo habitual	0	0	5	26	0	0	9	47	5	26	19	100
En mi servicio fomento y desarrollo el trabajo en equipo	0	0	0	0	0	0	6	32	13	68	19	100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta realizada a enfermeros jefes de distrito, del Área de Salud de Alta Verapaz 06/08/2020.

El 100% de los enfermeros jefes de distrito del Área de Salud de Alta Verapaz, está de acuerdo con que fomentan y desarrollan el trabajo en equipo en su servicio de salud y que cuentan con la capacidad de desempeñar el cargo que actualmente ocupan. El horario es importante para medir la productividad y la satisfacción laboral y al respecto la mayoría de los encuestados consideran que las horas laborales, son suficientes para alcanzar sus objetivos y metas según sus funciones.

El porcentaje que expresó que el tiempo no le es suficiente para dar cumplimiento a sus funciones, puede estar asociado a deficiencias en la planificación, por asignación de otras funciones por parte del jefe inmediato superior, inseguridad para delegar funciones o porque están entre el 10% de las personas que afirmaron preferir trabajar solo. Promover el trabajo en equipo y la capacitación constante, es un aspecto muy importante para lograr la satisfacción laboral. Los cursos o talleres de actualización son la mejor forma de promover el trabajo en equipo. En ellos, además de adquirir

conocimiento nuevo, los compañeros de trabajo pueden desarrollar lazos afectivos al compartir las experiencias que se viven en este tipo de actividades. (Chiavenato, I., 2007) (sp)

Tabla No. 5

Motivación

Criterios	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Considero que la distribución de responsabilidades laborales es de manera equitativa.	0	0	1	5	1	5	10	53	7	37	19	100
Cuento con recurso humano suficiente para desarrollar las actividades y darles cumplimiento a las metas establecidas.	4	21	2	11	4	21	6	32	3	16	19	100
Me siento satisfecho de desempeñar el cargo de Enfermero Jefe de Distrito Municipal de Salud	0	0	0	0	0	0	5	26	14	74	19	100
Mis jefes se preocupan por mantener elevado mi nivel de motivación personal	1	5	2	11	4	21	10	53	2	11	19	100
La remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado laboral	3	16	7	37	3	16	5	26	1	5	19	100
Siento apoyo de mis jefes cuando me encuentro en dificultades	0	0	2	11	0	0	11	58	6	32	19	100
Mis jefes me respaldan frente a sus superiores	0	0	0	0	1	5	13	68	5	26	19	100
Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza	0	0	0	0	1	5	12	63	6	32	19	100
Considero que recibo una justa retribución económica por las labores desempeñadas	1	5	4	21	1	5	9	47	4	21	19	100
Creo que valoran y reconocen el trabajo que realizo.	0	0	3	16	3	16	10	53	3	16	19	100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta realizada a enfermeros jefes de distrito, del Área de Salud de Alta Verapaz 06/08/2020.

Para lograr la satisfacción laboral debe estar presente de forma permanente la motivación. La mayoría de los encuestados, manifiestan estar satisfecho de las funciones que ejecutan en el cargo que actualmente desempeñan, manifestando que cuentan con el apoyo de sus jefes superiores, tanto en sus logros, como en sus dificultades, manteniendo de esta manera el nivel de motivación personal de su equipo de trabajo. Así mismo, la mayoría afirma estar de acuerdo con la distribución de responsabilidades laborales y creen que está de manera equitativa.

Uno de los aspectos a resaltar es que la mayoría participan en actividades culturales y recreativas que organización en la institución, el cual es un buen indicador de motivación laboral a

Además de lo anterior, el 52% de los encuestados consideran que el distrito de salud no cuenta con el recurso humano necesario para desarrollar las actividades y cumplir con las metas de los programas, debido a la brecha de recurso humano que aún persiste.

El 68% de los enfermeros sienten que sus jefes inmediatos, valoran y reconocen el trabajo que realizan, aunque, la mayoría considera que la remuneración no está conforme a los salarios del mercado laboral, debido a que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, tiene distintas modalidades de contratación, lo que representa cumplir las mismas funciones, pero con diferente salario, lo que eventualmente puede incidir en la motivación o desmotivación del personal.

Motivación, es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. La motivación está fuertemente influida por la satisfacción de realizar una tarea o conseguir un determinado objetivo. (Gamboa, 2006, pág. sp)

Tabla No. 6
Condiciones físicas

Criterios	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Las condiciones físicas de mi puesto de trabajo son buenas. (iluminación, temperatura, ventilación, volumen de ruidos)	4	21	3	16	1	5	5	26	6	32	19	100
Cuento con el espacio suficiente para realizar adecuadamente mi trabajo.	4	21	1	5	3	16	7	37	4	21	19	100
Cuento con servicios sanitarios y servicios básicos a mi disposición funcionando correctamente.	3	16	2	11	1	5	9	47	4	21	19	100
Cuento con el mobiliario adecuado que se requiere en mi unidad de trabajo	3	16	6	32	0	0	7	37	3	16	19	100
En mi unidad de trabajo tengo el equipo adecuado para el cumplimiento de mis funciones	2	10	5	26	1	5	9	47	2	10	19	100

Fuente: Elaboración propia. Encuesta realizada a enfermeros jefes de distrito, del Área de Salud de Alta Verapaz 06/08/2020.

Los factores ambientales influyen en el desempeño de la actividad laboral como la iluminación, que debe ser la adecuada para cada tipo de trabajo ya que la poca o exagerada iluminación puede provocar problemas visuales, estrés físico y mental; el ruido, afecta el equilibrio psíquico, la tensión muscular y la audición; la temperatura y la humedad, también condicionan la comodidad al trabajar. (Orantes, 2013, pág. sp)

Dentro de la presente investigación, este indicador fue el de muy baja ponderación, probablemente porque sea uno de los aspectos al no se le da la importancia debida, a pesar de ser determinante para la satisfacción laboral de los enfermeros de distrito.

La mayoría considera que las condiciones físicas en las que se desenvuelve son apropiadas, considerando que, con el espacio, que cuentan actualmente, es adecuado para realizar adecuadamente su trabajo y que cuentan con mobiliario y equipo necesario para el cumplimiento de sus funciones. Un porcentaje mínimo, manifiesta carecer de equipo para el cumplir con sus funciones, como computadoras, lo que los obliga a utilizar su propio equipo, repercutiendo en el alcance de sus objetivos y metas.

Durante décadas, no se ha hecho un diagnóstico de necesidades de infraestructura, mobiliario y equipo de los distritos de salud, que permita responder a las necesidades reales de los servicios, considerando la demanda de los programas que se manejan en ese nivel de atención. La infraestructura, es fundamental para coadyuvar a la satisfacción de los empleados.

Llama la atención que solamente el 68% cuenta con servicios básicos funcionando adecuadamente, aspecto que no ha sido considerado prioritario, a tal punto que pasa desapercibido, sin considerar que esto es importante para que el empleado se sienta satisfecho y valorado en su área laboral. La satisfacción de las necesidades básicas es de vital importancia para todas las personas.

La infraestructura de los servicios de salud está obsoleta, sin posibilidades de responder a las necesidades del recurso humano que en algunos servicios ha tenido un incremento considerable, lo que implica el no contar con un espacio digno para laborar, ni servicios básicos acordes a un trabajador de salud.

El trabajo del enfermero jefe de distrito es un 80% administrativo, por lo que requiere de un espacio adecuado que reúna las condiciones mínimas para el fin.

Conclusiones

Se percibe que los enfermeros jefes de distrito y sus superiores, tienen una comunicación efectiva, ya que el 100% considera que las relaciones interpersonales son buenas, concuerdan con que reciben información de sus jefes inmediatos, relacionados a la función. Afirman que la fluidez en la comunicación es buena.

La mayoría manifiesta tener liderazgo en el puesto que actualmente ocupa, porque conocen sus funciones, metas y saben cuándo y en quién delegar, conforme a las necesidades del servicio. Un 47% tiene discrepancia en relación a su liderazgo y toma de decisiones, ya que, aunque perciben autonomía en la toma de decisiones, también perciben que, en algunas ocasiones, alguien más toma decisiones por ellos.

El 100% manifiesta que fomentan y practican el trabajo en equipo, para atender todas las responsabilidades según el cargo que desempeñan y consideran tener la capacidad de desempeñar el cargo actual. Un 26% manifestó no tener suficiente tiempo para cumplir con lo requerido por sus superiores, a pesar de que algunos mencionan que las funciones están distribuidas de forma equitativa.

En cuanto a la motivación, el 68% de los enfermeros jefes de distritos, perciben que sus jefes inmediatos, valoran y reconocen el trabajo que realizan, aunque, la mayoría considera que la remuneración no está conforme a los salarios del mercado laboral, debido a que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, tiene distintas modalidades de contratación, lo que representa cumplir las mismas funciones, pero con diferente salario, lo que eventualmente puede incidir en la motivación o desmotivación del personal. En general se sienten valorados como enfermeros, pero prevalece el deseo de mejorar el salario.

La mayoría considera que las condiciones físicas en las que se desenvuelve son apropiadas, considerando que, con el espacio, que cuentan actualmente, es adecuado para realizar adecuadamente su trabajo y que cuentan con mobiliario y equipo necesario para el cumplimiento

de sus funciones. Un porcentaje mínimo, manifiesta carecer de equipo para el cumplir con sus funciones, como computadoras, lo que los obliga a utilizar su propio equipo, repercutiendo en el alcance de sus objetivos y metas. Únicamente el 68% cuenta con servicios básicos funcionando adecuadamente.

Recomendaciones

Mantener los mecanismos y espacios de comunicación entre enfermeros jefes de distritos y sus jefes inmediatos, para mejorar las relaciones interpersonales y con ello planificar de manera consensuada el alcance de metas institucionales.

Al considerar el liderazgo una habilidad, susceptible a ser desarrollado, se recomienda que los enfermeros jefes de distritos, fortalezcan esta habilidad, a través de procesos de capacitación, que les permita identificar aplicar técnicas de motivación, trabajo en equipo, resolución de conflicto y toma de decisiones, para aplicarlos adecuadamente con el personal a su cargo y con ello buscar la excelencia en el servicio.

Mantener las estrategias de trabajo el equipo y en los distritos de salud, ejerciendo un liderazgo situacional, para conservar la armonía y cooperación entre cada uno del personal de los servicios de salud.

Es necesario realizar una revisión de dotación técnica-administrativa de recurso humano de cada servicio, considerando que algunos servicios aún tienen brecha de personal, esto para lograr una distribución equitativa de funciones o responsabilidades.

La unidad de enfermería del área de salud continúe o realice gestiones para el traslado de contratos temporales a permanentes y continuar con la reclasificación de puesto y que las nuevas contrataciones, sea a un renglón permanente, para garantizar la estabilidad laboral y emocional del personal.

Unidad de recursos humanos y enfermería, generen estrategias que permitan al personal de enfermería la profesionalización, especializaciones o estudio de postgrados, para que cuenten con opciones de crecimiento profesional y laboral.

La Gerencia de Provisión de Servicios de Salud, realice un diagnóstico relacionado a condiciones físicas de los servicios de salud, así como el mobiliario, equipo y servicios básicos necesarios para el buen desempeño de funciones del enfermero de distrito; creando los mecanismos de gestión para satisfacer las necesidades detectadas y con ello mejorar las condiciones laborales del personal.

La satisfacción laboral en general, es difícil de lograrla a un nivel óptimo de forma simultánea, cada persona lo ve de diferente manera; hay aspectos que son responsabilidades de la unidad ejecutora, como el garantizar insumos y equipos necesarios para el personal. El diagnóstico debe ser sistemático y permanente, apoyándose en la metodología del presente estudio, para contribuir en mejoramiento de las condiciones laborales y en la satisfacción de personal de enfermería, reconociendo que es la columna vertebral de los servicios de salud.

Referencias

- ahoraliderazgo.com*. (2020). Obtenido de <https://ahoraliderazgo.com/liderazgo-segun-autores/>.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Perú.
- Asistencia Social, M. d. (2010). *Manual de funciones*. Guatemala.
- Atalaya. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*(5).
- Brunet, L. (2011). EL CLIMA DE TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES. En L. Brunet, *EL CLIMA DE TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES* (pág. 120). LIMA, PERU: TRILLAS S.A. DE C.V.
- Carrera, F. (2011). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/toma-decisiones->
- Chiavenato, I. (2008). *Innovaciones de la administracion*. Mexico.
- Cibanal, Luis, Arce, María del Carmen, Carballal, Maria del Consuelo. (2000). *Tecnicas de comunicación*. Mexico: booksmedicos.org.
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. México.
- COFIDEnet. (2020). *Satisfaccion laboral, guia para mejorarla*. COFIDEnet.comite etico científico, universidad de la frontera. (s.f.). Obtenido de <http://cec.ufro.cl/index.php/modelos-tipo>
- El camino del Dharma*. (2011). Obtenido de harmaticos.blogspot.com/2011/08/definiciones-de-empatia-y-tolerancia.html
- El Confidencial*. (2019). Obtenido de <https://www.elconfidencial.com/politicas-de-privacidad/descripcion-general/>
- Enfermería en la administración de los servicios. (2017). *Compilación*. Guatemala.
- enfermeriaenguatemala*. (2008). Obtenido de <http://enfermeriaenguatemala.blogspot.com/2008/06/la-formacin-de-enfermera-en-guatemala.html#:~:text=La%20>

enfermer% C3% ADa% 20en% 20Guatemala% 20se, atenci% C3% B3n% 20a% 20familia% 20y% 20comunidad.

Estrada Chete, M. C. (2016). *Conocimientos y prácticas del cuidado que brinda la enfermera/o, a pacientes con acceso venoso periférico y central, en el Hospital General de Accidentes "Ceibal", del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. . Guatemala, Guatemala.*

Farré, T. (2014). Comunicar con significado. *El Observador*, 3.

Gamboa, E. (2006). *Satisfaccion laboral: descripcion teorica de sus determinantes. Psicologica científica.com.*

Gebesa. (2019). Obtenido de <https://blog.gebesa.com/mobiliario-y-equipo-de-oficina>

Gerza.com. (2012). Obtenido de https://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/actividades_recreativas.html

Gonzalez, Sanchez, S López, T. (2011). *Satisfaccion laboral como factor crítico para la calidad.* Buenos Aires, Argentina.

Hernández Y., Aguirre D., Cuberlo J., & Díaz B. (2009). *Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Río.*

Hernandez, M. (2012). *Satisfaccion laboral del profesional de enfermería en 4 instituciones de salud.* México.

Herrera, R. (2015). *Satisfaccion laboral de los profesionales de enfermería.* Guatemala.

Idalberto, C. (2007). *Administracion de Recurso Humano.* Colombia: Mc. Graw Hill.

Iriarte, L. (2010). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra.* España.

Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfaccion laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala.* Guatemala.

Landy F Y Conde J. (2014). *PSICOLOGIA INDUSTRIAL.* ESTADOS UNIDOS: MC GRAW HILL.

- Leon Montero, Evelyn, Perez Viveros, Maritza. (2019). *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfaccion laboral*. Ecuador: Uniersidad Estatal de Milagro.
- Ley de Regulacion del Ejercicio de Enfermería. (2007). *Decreto 07-2007*. Guatemala.
- Maldonado Damián, M. (2019). *Conocimientos, actitudes y prácticas que posee el personal auxiliar de enfermería en el cuidado de enfermería, en niños menores de cinco años, con neumonía del servicio de pediatría del Hospital Distrital de Uspantán, Quiché*. Quiché.
- Miller, G. (1968). *Lenguaje y Comunicacion*. Buenos Aires: Amorrorty.
- Mision, P. (2009). *Medicion del Clima Laboral*. COPEME.
- Opere, M. (2002). *Comunicacion y desarrollo del talento*. Madrid.
- Orantes, C. (2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/6xmjxfukpzl/condiciones-fisicas-del-trabajo-ventilacion-iluminacion-r/#:~:text=Conocer%20las%20condiciones%20f%C3%ADsicas%20del,buen%20desarrollo%20de%20las%20funciones.&text=Todos%20hemos%20sentido%20los%20efectos,nuestro%20bienestar%2>
- Retamozo, A. (2008). *Satisfaccion laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito Rimac, Lima 2008*. Lima.
- Significados.com. (15 de 08 de 2020). Obtenido de <https://www.significados.com/organizacion>
- Significados.com. (16 de 08 de 2020). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/responsabilidad>
- StarMeUpOs. (2018). Obtenido de <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/#:~:text=En%20general%20se%20utilizan%20tres,de%20encuesta%20de%20satisfacci%C3%B3n%20laboral>.
- SuperrrHeroes.sesame.com. (2018). Obtenido de <https://superrrheroes.sesametime.com/la-importancia-del-espacio-de-trabajo/>
- Ucha, F. (2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicion-abc.com/general/satisfaccion.php>
- wikipedia. (s.f.). Obtenido de Liderazgo: <https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

Anexos

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Médicas y de la Salud
Licenciatura en Enfermería y Gestión de la Salud



Cobán Alta Verapaz, 20 de julio de 2020

Doctor:
Gabriel Fernando Sandoval López
Director de Área de Salud de Alta Verapaz
Cobán A.V.

Por este medio lo saludo respetuosamente deseando éxitos en su quehacer diario.

El motivo de la presente es para solicitar su autorización para poder realizar un trabajo de investigación para optar al grado de Licenciatura en Enfermería, en la Universidad Panamericana con sede en Cobán Alta Verapaz.

El tema a investigar es: **"Satisfacción laboral de los Enfermeros Jefes de Distrito del Área de Salud de Alta Verapaz"**

Dicho estudio está programado para los meses de julio y agosto de 2020. Así mismo hago de su conocimiento que la encuesta será en forma virtual debido a la Emergencia en la que nos encontramos.

En espera de su respuesta, me suscribo de usted, respetuosamente

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Ana Patricia García Morales".

Ana Patricia García Morales
Carné: 000097279

cc. Unidad de Enfermería DASAV
cc. Unidad de Investigación DASAV

**DIRECCION DE AREA DE SALUD DE ALTA VERAPAZ
QUIMICA BIOLÓGICA**

Cobán, Alta Verapaz, 03 de agosto de 2020
Oficio No. 108-2020
Ref. QB/LAIG

EP. Ana Patricia Garcia.
Estudiante de Licenciatura en Enfermería.
Universidad Panamericana.

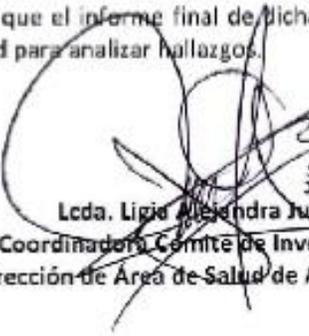
Estimada estudiante Garcia

Atentamente me dirijo a usted deseando bienestar personal y éxitos en sus labores diarias.

El motivo de la presente es AUTORIZAR la investigación "Satisfacción laboral de los Enfermeros Jefes de Distritos del Área de Salud de Alta Verapaz", la cual será realizada en forma digital al personal de enfermería de los Distritos de Salud del departamento de Alta Verapaz.

Asimismo, solicito que el informe final de dicha investigación sea presentado a la Dirección de Área de Salud para analizar hallazgos.

Deferentemente,


Lcda. Ligia Alejandra Juárez
Coordinadora Comité de Investigación
Dirección de Área de Salud de Alta Verapaz



Vo. Bo. Dr. Gabriel Fernando Sandoval
Director
Área de Salud de Alta Verapaz.

c.c. archivo

Anexo 2

Consentimiento informado



Código _____

Fecha _____

La presente investigación titulada “Satisfacción laboral de los Enfermeros Jefes de Distrito del Área de Salud de Alta Verapaz”. Es desarrollada por la estudiante Ana Patricia García Morales, como parte de la opción de egreso de la Carrera Licenciatura en Enfermería y Gestión de la Salud que desarrolla la Universidad Panamericana. El estudio tiene como objetivo principal; determinar cuál es la satisfacción laboral de los Enfermeros Jefes de Distrito del Área de Salud de Alta Verapaz.

Su participación consistirá en responder la encuesta de forma anónima, luego de recolectar los datos pertinentes la investigadora, procesará y analizará los resultados, luego concluir en los hallazgos, dando para ello las recomendaciones pertinentes con el fin de fortalecer los conocimientos, actitudes y prácticas en el cuidado de enfermería que realiza el personal auxiliar de enfermería. Comprometiéndose a socializar los hallazgos del estudio a las autoridades competentes para generar cambios hacia los cuidados de enfermería que brinda el personal de enfermería.

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Declaro que he recibido la información necesaria sobre la investigación, por lo que firmo la presente como constancia de mi participación informada y voluntaria, pudiendo retirarme en cualquier momento si así lo considerara necesario.

Participante

Investigadora

Anexo 3

Encuesta

Universidad Panamericana

Facultad de Ciencias de la Salud

Licenciatura en Enfermería y Gestión de la Salud

Satisfacción laboral de los enfermeros jefes de distrito del de Área de Salud de Alta Verapaz.

Información general:

Cargo que ocupa	
Sexo	
Edad	
Tiempo de experiencia laboral	
Tiempo de ocupar el cargo	
Renglón presupuestario al que pertenece	
Fecha de llenado de la encuesta	

Instrucciones:

Atentamente solicito su apoyo participando en esta investigación, llenando el presente instrumento, para lo cual le ruego que lea cuidadosamente cada uno de los criterios que se listan a continuación. Encontrará una escala de medición de cada uno de los criterios, marque con una (X) el nivel que a su juicio le sea el más adecuado. Lo ideal es que no deje ningún criterio en blanco debido a que cada uno de ellos le da importancia para la finalidad de la presente investigación.

Cuando el enunciado menciona a sus jefes inmediatos superiores, hacer referencia al Director de Distrito Municipal de Salud y de la Enfermera Jefe de Área.

No.	Criterios	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Mi jefe inmediato superior, tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista y escucha mis opiniones respecto a cómo llevar a cabo mis funciones.					
2	Las relaciones interpersonales entre mis compañeros de trabajo son buenas.					
3	Mi jefe inmediato superior me mantiene informado de los asuntos relacionados a mi trabajo.					
4	Recibo retroalimentación apropiada de mis jefes inmediatos superiores respecto a mi desempeño laboral					
5	Existe comunicación fluida con mis jefes inmediatos					
6	Tengo definidas mis funciones de manera clara					
7	Mis jefes me dan autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades					
8	Conozco los objetivos y responsabilidades de mi cargo					

9	Me intereso por resolver los inconvenientes que surgen en mi servicio de salud.					
10	Mi equipo de trabajo responde de manera eficiente a las indicaciones que les brindo en relación al cumplimiento de las actividades que nos competen.					
11	Al delegar responsabilidades a mi equipo de trabajo, me siento satisfecho con los resultados obtenidos.					
12	Considero que tengo las habilidades necesarias para resolver las dificultades que se presentan en mi servicio.					
13	Percibo que alguien más toma decisiones que me competen por la naturaleza de mi cargo.					
14	Demuestro empatía y tolerancia a mi equipo de trabajo.					
15	Prefiero trabajar solo, para avanzar en las actividades que me son asignadas por mi cargo.					
16	Me siento capaz de desempeñar el cargo que ocupo					
17	Tengo el tiempo suficiente para realizar mi trabajo habitual					
18	En mi servicio fomento y desarrollo el trabajo en equipo					

19	Considero que la distribución de responsabilidades laborales es de manera equitativa.					
20	Cuento con recurso humano suficiente para desarrollar las actividades y darles cumplimiento a las metas establecidas.					

21	Me siento satisfecho de desempeñar el cargo de Enfermero Jefe de Distrito Municipal de Salud					
22	Mis jefes inmediatos se preocupan por mantener elevado mi nivel de motivación personal					
23	La remuneración está al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado laboral					
24	Siento apoyo de mis jefes cuando me encuentro en dificultades					
25	Mis jefes me respaldan frente a sus superiores					
26	Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza					
27	Considero que recibo una justa retribución económica por las labores desempeñadas					
28	Creo que valoran y reconocen el trabajo que realizo.					

29	Las condiciones físicas de mi puesto de trabajo son buenas. (iluminación, temperatura, ventilación, volumen de ruidos)					
30	Cuento con el espacio suficiente para realizar adecuadamente mi trabajo.					
31	Cuento con servicios sanitarios y servicios básicos a mi disposición funcionando correctamente.					
32	Cuento con el mobiliario adecuado que se requiere en mi unidad de trabajo					
33	En mi unidad de trabajo tengo el equipo adecuado para el cumplimiento de mis funciones					
34	Para el desempeño de mis labores, mi ambiente de trabajo es adecuado					

Gracias por su interés y colaboración. Si cree preciso incluir alguna consideración o comentario, puede hacerlo a continuación: