

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO ASISTENCIAL EN
RELACIÓN A LA ACTUAL GESTIÓN DE LAS JEFATURAS DE
ENFERMERÍA HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO 2016.
TRABAJO ACADEMICO**

PRESENTADO POR:

LIC. ROXANA BUSTAMANTE VASQUEZ

**PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN
ADMINISTRACION Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

ASESOR:

Dra. ESVIA CONSUELO TORNERO TASAYCO

Lima, Perú

2016

DEDICATORIA

A Dios por su inmenso amor y compasión y guiarme en el correcto camino, a mi familia por su amor y apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

A las enfermeras asistenciales distribuidas en servicios del Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo” por su participación en la presente investigación. A todas las personas que de una u otra manera me ayudaron en la elaboración de este trabajo.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del Enfermero asistencial en relación a la actual Gestión de las Jefaturas de Enfermería Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2016. Como variables se menciona la Satisfacción Laboral que se dividió en dimensiones como la motivacional, la relación, la administración, también como variable se presenta la Gestión de las Jefas de Enfermeras con dimensiones como la asistencial, la docencia y la investigación. Luego de la recolección de datos serán procesados utilizando para ello el programa estadístico Excel y el paquete estadístico SPSS 23.0. Luego los datos serán tabulados y tratados para luego ser presentados en tablas y gráficos estadísticos. El método que se utilizó fue descriptivo ya que busca describir la realidad estudiada, con diseño correlacional que se busca la relación entre ambas variables, de corte transversal porque se efectuó en un determinado tiempo y lugar y de tipo cuantitativa ya que se utilizara la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. La muestra de estudio estuvo conformada por 36 enfermeras asistenciales distribuidas en servicios del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. En esta investigación se utiliza un cuestionario que evalúa dos variables: Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción Laboral dirigido específicamente al sentir de la enfermera asistencial: se considera la Motivación y las Relaciones. La misma que consta de 18 preguntas con niveles de respuesta según escala Servqual (34) de: Nunca: 1, A veces: 2, Casi siempre: 3, Siempre: 4. Agrupando a las tres primeras como insatisfecho y la restante como satisfecho. Información que nos permitirá analizar y buscar soluciones, métodos para lograr una buena gestión de manera diferente que logre una buena satisfacción laboral del enfermero asistencial.

Palabras clave: Satisfacción, gestión, enfermero, jefaturas, asistencial.

ABSTRACT

The present study aims to determine the level of satisfaction working of the registered nurse in relation to the current management of the headquarters of nursing Hospital National Almanzor Aguinaga Asenjo 2016. As variables referred to job satisfaction which was divided into dimensions such as the motivational, relationship, administration, also as variable presents the management of nurses heads with dimensions as the care, teaching and the research. After data collection, they will be processed using the statistical program Excel and the statistical package SPSS 23.0. Then the data will be tabulated and treated to be then presented in tables and statistical graphics. The method used was descriptive because it seeks to describe the studied reality, with correlational design you are looking for the relationship between the two variables, cross-cutting because it took place in a certain time and place and type quantitative since being used the collection of data to test the hypothesis based on the numerical measurement and statistical analysis to establish patterns of behavior. The study sample was conformed by 36 health care nurses in the National Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo services. This research uses a questionnaire that evaluated two variables: Dependent Variable: level of job satisfaction specifically directed to the feelings of the health care nurse: considered the motivation and relationships. Which consists of 18 questions with levels of response based on Servqual scale (34) for: never: 1, sometimes: 2, almost always: 3, always: 4. grouping the first three as dissatisfied and the remaining as satisfied. Information that will allow us to analyze and find solutions, methods for achieving good governance in different way that achieves a good job satisfaction of the registered nurse.

Key words: Satisfaction, management, nurse, headquarters, assistance.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad Problemática	8
1.2. Definición del problema	8
1.3. Objetivos de la investigación	8
1.4. Finalidad e importancia	9
CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION.	
2.1. Bases Teóricas	11
2.2. Estudios Previos	17
2.3. Marco Conceptual.....	20
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.	
3.1. Formulación de Hipótesis.....	21
3.1.1. Hipótesis General.....	21
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	21
3.2. Identificación de Variables	22
3.2.1. Clasificación de Variables	22
3.2.2. Definición Conceptual de variables	22
3.2.3. Definición Operacional de variables.....	22
CAPITULO IV: METODOLOGIA	
4.1. Descripción del Método y Diseño.....	25
4.2. Tipo y nivel de Investigación	25
4.3. Población, Muestra, y Muestreo.....	25

4.4. Consideraciones Éticas.....	26
CAPITULO V: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.	
5.1. Técnicas e Instrumentos.....	28
5.2. Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos.....	30
CAPITULO VI: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	
6.1 Cronograma de Actividades.....	31
6.2 Presupuesto.....	32
BIBLIOGRAFIA	33
ANEXOS	35
MATRIZ DE CONSISTENCIA INSTRUMENTOS VALIDADOS.	

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la realidad problemática

La enfermera jefe de los servicios de Hospitalización de las instituciones de salud, tiene la función de gerenciar el servicio de enfermería a su cargo, para ello requiere de una serie de competencias técnicas, científicas y humanas que permitan el desarrollo del personal y de las personas que cuidan, garantizando un cuidado de calidad y un ambiente laboral propicio para el buen desarrollo profesional de las enfermeras.

1.2.- Definición del problema:

¿Cuál es el nivel de **satisfacción laboral del enfermero** asistencial en relación a la actual gestión de las jefaturas de enfermería hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Asistencial 2016?

1.3.- Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos generales:

Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del Enfermero asistencial en relación a la actual Gestión de las Jefaturas de Enfermería Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2016.

1.3.2 Objetivos específicos:

Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del Enfermero Asistencial en relación a la actual Gestión de las Jefaturas de Enfermería respecto a la función Administrativa Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del Enfermero asistencial en relación a la actual Gestión de las Jefaturas de Enfermería, respecto a la función Asistencial Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del Enfermero Asistencial en relación a la actual Gestión de las Jefaturas de Enfermería, respecto a la función Docente Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral del Enfermero Asistencial en relación a la actual Gestión de las Jefaturas de Enfermería, respecto a la función de Investigación Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

1.4.- Finalidad e importancia:

Es de suma importancia valorar la satisfacción laboral de la Enfermera Asistencial en relación a las jefaturas, considerando que la satisfacción en el trabajo de la salud es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial por tanto, la medición rutinaria de satisfacción laboral y el diseño de acciones de mejora para corregir aquellos aspectos con peores resultados, deben ser una práctica obligada para cualquier equipo de gestión.

La efectividad de la Administración de los servicios de enfermería dependen en gran medida de la habilidad de los dirigentes para motivar a su personal, poner en marcha sistemas de comunicación eficaces, de su habilidad de liderazgo, así como de fomentar relaciones humanas con respeto, colaboración y reconocimiento logrando con ello la creación de un ambiente laboral propicio para que el trabajador contribuya con todo su potencial al logro de los objetivos personales e institucionales.

Con base en lo anterior y considerando que se ha demostrado que la conducta del ser humano es influida por algunos factores de su

ambiente para motivar o estimular a las personas, es preciso hacer énfasis en el ambiente laboral que propicia el enfermero jefe de piso como reflejo de su desempeño, entendido como el cumplimiento de las diversas funciones definidas por la institución especialmente las que se refieren a funciones directivas, las cuales deben ser consideradas como aspectos presentes en cualquier ambiente laboral para la valoración de situaciones más que de personas, sobre la percepción de aspectos como: confianza, apoyo, satisfacción, respeto ,superación y eficiencia.

Los resultados de la presente investigación servirán a las enfermeras jefas de los servicios, para tener una línea de base de cómo están percibiendo su gestión las enfermeras asistenciales y en base a ello planificar modificaciones en su gestión de tal manera que se optimice su actuación.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.- Bases Teóricas

2.1.1 Satisfacción

Del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a compensar una exigencia, premiar un mérito.

Laboral, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquel que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos¹⁵.

La satisfacción laboral ocupa en la actualidad uno de los lugares más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo; sin embargo resulta contradictorio que, a pesar del especial interés en distintos trabajos científicos sobre la satisfacción laboral, no se vean cambios sustantivos en la práctica. La Satisfacción Laboral son actitudes que se centran en: La satisfacción laboral propiamente dicha, La satisfacción con el salario, La satisfacción con los compañeros, La satisfacción con los jefes, Satisfacción con los ascensos¹⁵.

Para González Tirados, citado por Sáenz M.-1999, el concepto de Satisfacción Laboral aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y, sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional. No es, pues, a través del mundo de la fría racionalidad como

se puede conocer y penetrar en el ámbito de la satisfacción en el trabajo de los enfermeros/as¹⁶.

La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo fue formulada por Herzberg F, 2002. Según esta conocida teoría plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo⁴.

En resumen, para Camaraco P, (2010). Existen 4 modelos predominantes de la satisfacción laboral que especifican su etiología y son: Cumplimiento de necesidades: estos proponen que la Satisfacción laboral está determinada por el grado en que las características de un trabajo permiten al individuo cubrir sus necesidades. Discrepancias: estos modelos proponen que la satisfacción laboral es el resultado de las expectativas encontradas. Las expectativas cumplidas representa la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un trabajo y lo que realmente recibe. Consecución de valores; la percepción de que un trabajo permite el cumplimiento de los valores del trabajo importantes para el individuo. Equidad, en este modelo, la satisfacción laboral es una función de lo cuanto justo se trata a un individuo en el trabajo¹⁷.

La satisfacción Laboral está relacionado con jefes que dirigen la institución organizacional teniendo en cuenta que la gerencia en enfermería se aplican las funciones que realizan los gerentes en cualquier Nivel, según explica Robbins, S. el Gerente realiza Planeación: define objetivos, establece estrategias para lograrlos, desarrolla planes para integrar y coordinar las actividades; Organiza: acuerda y estructura el

trabajo para cumplir con las metas de la empresa; Direcciona a trabajar con personas y con ayuda de ellas cumple con los objetivos y realiza un Control para dar seguimiento, comparar y corregir el trabajo ¹⁵.

Enfermería es una carrera profesional, netamente administrativa, desde sus inicios comenzando de la teoría de las necesidades humanas la cual es la más conocida y aplicada por las enfermeras asistenciales siendo las diferentes teorías en administración aplicadas en algún momento durante la gestión de la salud, en todas las funciones que cumple el profesional de Enfermería como: atención de cuidados, enseñanza al individuo sobre hábitos a favor de la salud, la investigación, administración de los recursos necesarios para dar los cuidados, coordinación y cooperación con otros profesionales.

Por lo que se debe estar preparado para hacerlo, es decir, el profesional de enfermería debe poseer las habilidades gerenciales que identifican aquellas capacidades o comportamientos que son cruciales para el éxito. Al respecto Robbins, S. Establece que existen habilidades generales y específicas. Las habilidades generales están comprendidas por las conceptuales (capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas); interpersonales (incluyen la capacidad de trabajar con otras personas, entenderlas y motivarlas, bien sea en forma individual o grupal); técnicas (Capacidad de aplicar conocimientos especializados o experiencias); y las políticas (Capacidad de incrementar la importancia del propio puesto, construir una poderosa base y establecer conexiones correctas ¹⁵.

Las habilidades específicas por su parte, están identificadas en seis grupos de comportamientos que explican poco más del 50% la efectividad del gerente: Control de ambiente y de los recursos de la organización. Incluye demostrar la capacidad de ser proactivo y estar a la vanguardia en los cambios ambientales, “también involucra basar las decisiones

sobre los recursos en un conocimiento claro, actualizado y preciso en los objetivos, Organización y coordinación. Los gerentes se organizan en torno a tareas, coordinando luego las relaciones interdependientes que existan entre aquellas, sin importar cuáles sean, manejo de la información, uso de los canales de comunicación para identificar problemas y tomar decisiones. Ser el sustento del crecimiento y el desarrollo. Los gerentes propician su propio crecimiento y desarrollo personal, como también el de sus empleados, a través de un proceso continuo de aprendizaje del trabajo. Motivación de los empleados y manejo de conflictos. Los gerentes intensifican los aspectos positivos de la motivación, para que los empleados se sientan impulsados a desarrollar su trabajo. Solución estratégica de problemas. Los gerentes adoptan la responsabilidad de sus propias decisiones y se aseguran que sus subordinados usen efectivamente sus habilidades de toma de decisiones ¹⁵.

También dentro de las funciones administrativas se consideran, la elaboración de un diagnóstico situacional, programación y distribución de recursos, elaboración de manuales, detección de enseñanza en el servicio, programas, elaboración de normas y políticas, y elaboración de instrumentos técnico-administrativos de la planeación. Debe colaborar en la elaboración de instrumentos técnico-administrativos, que permitan una adecuada marcha del servicio y un adecuado análisis situacional y las medidas correctas de plantear soluciones a la problemática encontrada en base a estrategias, objetivos y metas que con una correcta evaluación permitan replantear metas y rediseñar objetivos del servicio e institucionales, es así como la enfermera jefa debe mantener la disciplina y el interés por el trabajo, promover esfuerzos cooperativos en el equipo de salud, y fomentar la creatividad e innovación con el fin de mejorar el cuidado de enfermería, participar en la enseñanza y orientación a familiares ¹⁵.

Actualmente el perfil de la enfermera jefe comprende responsabilidades y funciones del cargo. Las responsabilidades implica: organización, entrega y supervisión de la atención de enfermería en las unidades donde se ejerce. Mantiene coordinación con las diferentes unidades de apoyo clínico para la disponibilidad, buen funcionamiento y reparación de las dependencias clínico asistenciales y su implementación. Colabora con la coordinación de Enfermería en actividades administrativas y de servicio para la mejora continua ¹⁸.

Las funciones del cargo son administrativas, asistenciales, docente y de investigación²⁶. Son **funciones administrativas**: Promueve, lidera y vela por el cumplimiento de los principios de la organización. Programa, organiza, controla, coordina y evalúa las actividades del personal de enfermería de su dependencia. Organiza, distribuye, capacita, supervisa, evalúa y corrige al personal de enfermería de su dependencia. Mantener programas de supervisión continua de las actividades que realiza el equipo de enfermería. Establece y vela que se cumplan las actividades, normas y procedimientos de rutina. Confecciona, revisa y actualiza periódicamente manuales de normas y procedimientos de la atención de enfermería, en conjunto con la coordinación de enfermería. Programa anualmente las actividades de enfermería de la unidad en todos los ámbitos de su quehacer. Determina la necesidad del recurso humano y participa en la selección y reclutamiento de personal de enfermería de su unidad. Mantiene programa de orientación y participa en la integración del personal nuevo a la unidad. Divide y distribuye el trabajo de enfermería profesional y técnica de turnos rotativos¹⁹.

Participa, en conjunto con las Enfermeras Turnantes, en los procesos de Precalificación y calificación, anotaciones de mérito y de demérito, programa de feriados legales. Programa y efectúa reuniones profesionales clínico-administrativas y multidisciplinarias. Revisa, analiza, publica y resuelve en caso necesario, los indicadores de calidad en el área

de enfermería. Audita técnica y administrativamente los instrumentos usados por enfermería. Analiza, publica y propone resoluciones. Mantiene coordinación con unidades de apoyo y servicios clínicos intra y extra sistema. Coordina con servicios generales y abastecimiento, mantención, arreglos y modificaciones a la planta física, reparación y/o renovación de maquinarias y equipos y, supervisa su buen uso y funcionamiento. Supervisa, promueve y cuida los intereses de los pacientes hospitalizados y sus familiares. Supervisa el buen uso y funcionamiento de los instrumentos de registro y coordinación¹⁹.

Son **funciones Asistenciales**: Lidera y organiza al personal de enfermería frente a un paciente en estado crítico durante su jornada. Visita de enfermería diario, a todos los pacientes hospitalizados en el momento de efectuarla. Colabora a la Enfermera Turnante en la atención directa de los pacientes críticos, o en caso que se solicite por aumento en la demanda. Supervisar la entrega y recepción de turnos. Reemplazar a la Enfermera Turnante, en ausencia imprevista. Conoce, aplica y supervisa el cumplimiento de las normas de Infecciones Intrahospitalarias¹⁹.

Constituyen funciones Docentes: Elabora, aplica y evalúa programa de capacitación continuo al personal. Elabora, entrega y evalúa el impacto de material educativo de apoyo a pacientes y/o familiares. Organiza y promueve reuniones clínicas. Promueve y organiza cursos de perfeccionamiento.. Participa en procesos de formación de técnicos y profesionales. Investigación: Promueve, organiza y participa de proyectos de investigación Promueve, organiza y participa en reuniones clínicas del establecimiento.

Además existen Competencias específicas para desempeñar las funciones de enfermería²⁰:

Educación y Formación: Licenciada en Enfermería, Magíster en Gestión de los servicios de Salud, Capacitación en liderazgo y manejo de personal.

Experiencia y Habilidades: Liderazgo, relaciones interpersonales favorables. Ética profesional. Capacidad para resolver problemas y toma de decisiones. Capacidad de organización. Habilidades de entrega de servicio al usuario. Habilidades técnicas en pacientes adultos. Capacidad para relacionarse armónicamente con el personal y jefaturas. Capacidad de autocrítica y retroalimentación. Experiencia clínico asistencial mínimo 3 años.

Comportamiento y Convivencia, Interés por el cargo, Espíritu de superación, Iniciativa, Ética profesional, Es puntual en el cumplimiento de horarios de jornada laboral y cumplimiento de sus tareas, Cumple con los deberes estatutarios en relación a permisos, licencias o ausencias en general

Para tener jefas de enfermeras con este perfil, deben seleccionarse teniendo en cuenta su capacitación, sus actitudes en cuanto a relaciones interpersonales, comunicación asertiva y tenga cualidades de cumplir con los diferentes papeles del gerente explicados por Robbins ¹⁵.

2.2.- Estudios previos:

Referente a los antecedentes, existen muchos estudios relacionados con la satisfacción laboral en enfermería en relación al desempeño ocupacional, beneficios socioeconómicos, clima organizacional, etc. determinado durante el periodo de una jefatura de gestión los cuales se detallan a continuación:

Zangaro y Soeken (2007) se determinó que la satisfacción laboral es un desafío crítico para las organizaciones de salud, ya que los costos laborales son altos y la escasez de personal es común. La correlación

entre la satisfacción laboral y cada uno de estos factores varían de un estudio a otro, los resultados de este meta-análisis indican que el estrés laboral tuvo la más fuerte correlación negativa con la satisfacción laboral, y la colaboración enfermera médico tuvo la más fuerte correlación positiva, respecto a la autonomía se halló, una correlación moderadamente positiva con la satisfacción, según reportan los autores. Estos hallazgos refuerzan la idea de que tener autonomía, una buena colaboración entre enfermeras y médicos, junto con la reducción del estrés en el trabajo, es consistente con una mayor satisfacción laboral. De este estudio, la implicación más importante, se refirió a la mejora del entorno de trabajo de las enfermeras⁷.

Herrera G. y Manrique F, 2008 – Colombia, quienes también estudiaron las condiciones laborales y adicionalmente el mayor grado de satisfacción laboral de enfermeras en Tunja, que contaban con un contrato de tipo indefinido los asensos y relaciones interpersonales, libertad para elegir el método de trabajo, aplicación de capacidades y estabilidad en el empleo. No se halló una diferencia significativa en cuanto al salario⁸.

Utriainen K., Kyngas H., 2009, realizaron este estudio en el instituto de Ciencias de la Salud de la Universidad de Oulu, Finlandia este estudio se refiere que la satisfacción laboral varía según el lugar de trabajo, área de especialidad y el papel de la enfermera; y que los grupos de trabajo de las unidades pediátricas son los más satisfechos, por el contrario aquellos enfermeros que trabajan en los servicios quirúrgicos y de urgencias son los menos satisfechos. Hallaron también que las relaciones interpersonales entre las enfermeras y la atención al paciente, son dos temas importantes en la satisfacción laboral, además de las diferentes formas de organización del trabajo.⁹

Cogollo Z, y Gómez C, 2010 – Cartagena, en su estudio de “Condiciones laborales desfavorables en enfermeras”, hallaron que existe una percepción de deficiencia en la dotación equipos y suministros para brindar una adecuada atención al usuario, la escasez de elementos de protección y señalización adecuada de áreas dentro de las instituciones hospitalarias, baja remuneración¹⁰.

Gómez C, Becerra M, Beltrán J, García B,y Gómez M. 2012- México; estudian la Satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa, concluyendo que las variables con mayor satisfacción fueron: el trabajo, el salario, los compañeros, el servicio y el turno. Los rubros con menor satisfacción fueron: con jefes y superiores, posibilidades de ascenso, incentivos y organización en el trabajo. En el cruce de variables que mostraron mayor dependencia fueron salario y posibilidades de ascenso, tipo de trabajo y jefes y superiores, tipo de trabajo con servicio, compañeros y organización¹¹.

Referente a estudios a nivel nacional y local corresponde a los siguientes:

Vásquez S. 2006 – Lima, estudia el “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería, hospital Nacional Arzobispo Loayza”, determina una satisfacción laboral de 53.8% de nivel medio ¹².

Mesías L. 2005 – Lambayeque, estudio “El Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Provincial Docente “Belén”, concluyendo que los médicos, enfermeras y técnicos califican regular el clima organizacional de su entorno laboral; respecto a la Satisfacción Laboral los médicos lo expresan como alta, mientras que las enfermeras y los técnicos lo perciben como media; las dimensiones peor valoradas son remuneraciones, interacción con el jefe inmediato y oportunidades de progreso ¹³.

Monteza Ch. 2010 – Chiclayo, estudio la “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es salud, cuyos resultados calificaron como medianamente satisfactorio, justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo a esto se añade el capital humano y material no suficiente, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión ¹⁴.

2.3.- Marco conceptual:

El presente estudio se realizará en el Hospital Base Almanzor Aguinaga Asenjo, que es un hospital de referencia de la macro región norte ubicada en Plaza de la seguridad social sin número cuenta con 16 servicios de especialidad. El organigrama de enfermería está dado por el Departamento de enfermería y con supervisoras y jefas de servicios.

Cuenta con una población 116 enfermeras asistenciales.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLE

3.1.- FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Existe un incremento del nivel de satisfacción laboral del enfermero asistencial con las jefaturas de enfermería de la actual gestión en las funciones administrativa, asistencial, docente y de investigación En el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

No Existe un incremento del nivel de satisfacción laboral del enfermero asistencial con las jefaturas de enfermería de la actual gestión en las funciones administrativa, asistencial, docente y de investigación En el hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

3.2.- Identificación de variables

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores
Satisfacción Laboral	Motivacional	<ul style="list-style-type: none"> -Bienestar -Relaciones interpersonales -Haberes -Trato -Autoestima -Estimulo curricular -Meritos -Estimulo Salarial
	Relación	<ul style="list-style-type: none"> -Relación con tu jefe. -Relación entre compañeros de trabajo. -Comunicas tus ideas y sugerencias -Prestas atención a los comunicados - Recibes comunicación oportuna -La ordenes son claras y precisas -Estrategia adecuada de resolución de problemas. -Manifiestas lo que no estás de acuerdo

<p>Gestión de las Jefas de Enfermeras</p>	<p>Administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Promueve el cumplimiento de los principios de la organización. -Evalúa actividades del personal -Capacita y corrige al personal -Supervisión continua -Actualiza MOF -Programación Anual de las Actividades -Participa en la Selección del personal de Enfermería. -Participa en la integración del personal nuevo. - Elabora Roles de Enfermería -Programa y efectúa reuniones de servicio. -Informa mensualmente indicadores de calidad. -Audita técnica y Administrativamente los instrumentos usados por enfermería. -Coordinación con unidades de apoyo intra y extra hospitalario. -Supervisa el funcionamiento de equipos e insumos utilizados en la atención.
---	-----------------------	---

	Asistencial	<ul style="list-style-type: none"> -Lidera y organiza la atención de un paciente crítico -Realiza diariamente la visita de enfermería. - Participa con la enfermera de turno cuando hay demanda. -Supervisa la entrega y recepción de turnos. -Reemplaza a la enfermera que esta de turno en ausencia imprevista. -Conoce y aplica la Bioseguridad.
	Docencia	<ul style="list-style-type: none"> -Elabora un programa de capacitación continua. -Evalúa el impacto del material educativo. -Organiza cursos de capacitación. -Participa en el proceso de enseñanza del personal nuevo.
	Investigación	<ul style="list-style-type: none"> -Promueve proyectos de investigación. -Organiza proyectos de investigación. -Participa en proyectos de investigación.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1.- Descripción del método y diseño

La presente investigación corresponde a un estudio de tipo Descriptiva, prospectivo, transversal y Cuantitativa. Esta investigación investigará los datos sobre variables y fenómenos cuantitativos, debido a que se ha llegado a conocer situaciones, y actitudes predominantes a través del desarrollo de un cuestionario que corresponde al instrumento de recolección de datos. Su meta sugiere una tendencia de predicción de las relaciones que existe entre dos o más variables. Se utilizará el diseño de una investigación no experimental: “solo despues” bebido a que se analizará información prospectiva.

4.2 Tipo y nivel de Investigación

Tipo Cuantitativo, nivel Aplicativo

4.3. Población y muestra.

La población estará constituido por 116 enfermeras asistenciales distribuidas en servicios del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo,. Para la obtención de la muestra se utilizará la fórmula para población conocida que es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{E^2 (N-1) + NZ^2 PQ}$$

Donde:

N= población

P=0.54, nivel de satisfacción según antecedente nacional (12)

Q= 1-p; 1-0.54= 046

E= margen de error: 10% = 0.1

Desarrollando:

$$n = \frac{116(1.96)^2(0.54)(0.46)}{(0.1)^2(116-1) + (1.96)^2(0.54)(0.46)}$$

n = 36

Muestreo estratificado

Servicios	Población	Muestra
Cirugía	60	12
Emergencia	35	10
Pediatría	11	3
Esterilización	5	3
Psiquiatría	5	3
Total	116	36

$$nf = \frac{36 \times 100}{116} = 31\%$$

4.4.- Consideraciones éticas.

Consentimiento del participante – Todo participante debe consentir en ser sujeto de estudio antes de comenzar el estudio.

Confidencialidad y privacidad La información recogida es confidencial. Nadie, excepto el investigador y sus asociados, pueden tener acceso a la información. Al utilizar los datos, el investigador debe asegurarse que nadie identifique, o relacione la información con el participante.

Principios El investigador es responsable de conducir el estudio con honestidad, responsabilidad y prudencia. En estudios donde hay riesgos

para el participante, el investigador debe de establecer un acuerdo con éstos estableciendo las responsabilidades del investigador y el participante.

Respeto.

Considerando que el principal principio ético a tener en cuenta en la investigación, refiere al respeto por las personas. La investigación a realizar responde a las necesidades de la profesión, ubicada dentro de la Línea Estratégica de la Promoción de los Cuidados Orientados a las Personas; considerando que lo más importante es promocionar el bienestar de estas buscando mejorar su calidad de vida, mas aun si se trata de profesionales que brindan cuidado a los pacientes.

Autonomía.

Principio ético que propugna la libertad individual que cada uno tiene para determinar sus propias acciones, de acuerdo con su elección.

Veracidad

Principio sencillo, en esencia el más vulnerado en la investigación científica. La regulación aclara que: “No incluye el error honesto o las diferencias honestas en la interpretación o juicio de los datos”. La palabra honestidad, sinónimo de verdad, nos invita a presentar a las autoridades la información sin ser manipulada.

No maleficencia: se refiere a la obligación de evitar hacer daño a otros. Con este proyecto de Investigación buscamos lo que esta con amarillo es un ejemplo, tu puedes adaptarlo a tu trabajo. Promocionar en los niños y las madres la practica de estilos de vida saludables.

Beneficencia: Consideramos este principio, pues buscamos con el desarrollo del proyecto actuar en beneficio de otros.

CAPÍTULO V: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de dato

Instrumento de recolección de datos (ver anexo N° 01).

Los datos serán recolectados a través de cuestionario de ambiente laboral (CAL) que ha sido previamente aplicado. El cuestionario evalúa dos variables: Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción Laboral dirigido específicamente al sentir de la enfermera asistencial: se considera la Motivación y las Relaciones. La misma que consta de 18 preguntas con niveles de respuesta según escala Servqual (34) de: Nunca:1, A veces:2, Casi siempre:3, Siempre:4. Agrupando a las tres primeras como insatisfecho y la restante como satisfecho, tal como se ilustra en el siguiente cuadro:

Puntaje	Nivel de calificación	Nivel de satisfacción
17 – 29	Nunca	Insatisfecho
30 – 42	A veces	
43 – 52	Casi siempre	
		Satisfecho

La Variable independiente: Valoración de la Gestión de la Jefa de Enfermeras, que evalúa al enfermero jefe de piso de acuerdo a las funciones que desarrollan el profesional de enfermería. Consta de 36 preguntas evaluadas con la escala descrita: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), y Siempre (4). En base a que cada pregunta tiene cuatro alternativas de respuestas (ver anexo-1), entonces el cuestionario tiene 144 puntos de puntaje máximo, (obtenido de multiplicar las 36 preguntas por 4, que es el número de alternativas de cada pregunta). Los 144 puntos han sido divididos en 4 niveles de calificación, 4 niveles de valoración de la gestión de la enfermera Jefe; y en 3 niveles de satisfacción tal como se ilustra en la siguiente tabla:

Puntaje	Nivel de calificación	Valoración de la gestión	Nivel de satisfacción
36 – 62	Nunca	Muy Malo	Insatisfecho
63 – 89	A veces	Malo	
90 – 116	Casi siempre	Bueno	Satisfecho
117 - 144	Siempre	Muy bueno	Muy satisfecho

La Gestión de la Jefa de Enfermeras, está dividido en seis partes diferenciadas: la primera parte abarca el área Administrativa inherente al cargo, la segunda parte evalúa el área Asistencial que según la

normativa vigente se debe desarrollar en un 40%, la misma que consta de siete preguntas, en la tercera parte se evalúa el área Docente, y; la Cuarta parte evalúa competencias que es muy importante para asumir cargos de jefatura. Todas ellas se han evaluado con la escala descrita: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4); siguiendo el mismo procedimiento de valoración de la gestión y nivel de satisfacción para cada área.

5.2 Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos

En el desarrollo de esta investigación la técnica usada para recolectar datos, será la encuesta lo que permitira obtener la información de forma completa cuyo procedimiento a continuación se describe:

- a. Se solicitará Autorización al Gerente del HNAAA para realizar el estudio.
- b. Se Informará al personal de enfermería sobre la autorización del trabajo de investigación.
- c. Se tendrá contacto con los colegas para informar la finalidad del estudio.
- d. Se solicitará firma del consentimiento informado a los usuarios (anexo N°02).
- e. El Cuestionario será distribuido a las colegas de los servicios
- f. Se aplicará el Instrumento a las colegas, solicitando su máxima sinceridad.
- g. Tabulación de datos con el software Microsoft Excel XP en su versión 2007.

**CAPITULO VI:
ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO**

6.1.- Cronograma de actividades

Se utilizará el Diagrama de **Gantt** para el desarrollo del cronograma de actividades.

ETAPAS		CRONOGRAMA DE TRABAJO																		
1.	Diseño del Proyecto	■	■	■	■															
2.	Recolección de Información					■	■													
3.	Observaciones					■	■													
4.	Encuestas							■	■	■										
5.	Fuentes Secundarias									■	■									
6.	Clasificación del material											■	■							
7.	Tratamiento de la Información											■	■	■						
8.	Análisis e interpretación													■	■					
9.	Redacción preliminar																■	■		
10.	Revisión y crítica																	■		
11.	Impresión y presentación																			■
TIEMPO (semanas)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

6.2.-Presupuesto

HONORARIOS	COSTO TOTAL
Investigador	1000
Encuestador	600
Secretaria	200
Sub Total \$	1800

Materiales de Oficina Básicos	Cantidad	Costo	Total
Archivadores	2 unidades	15	30
Carpetas de Cartulina	10 unidades	1	10
Papel Tamaño Carta	5 resmas	15	75
Tinta Impresora	2 unidades	100	200
Disquetes	4 cajas	15	60
CD's	2 cajas	40	80
Lápices	10 unidades	1	10
Gomas	4 unidades	5	20
Sub Total \$		192	485

Servicios Gráficos	Cantidad	Costo	Total
Fotocopias	2000	.10	200
Anillados	10	3	30
Sub Total \$			230
PRESUPUESTO TOTAL			2515

Referencias Bibliográficas

1. Hoppock, R., Job Satisfaction. New York. USA. Editorial Harper. 2002
2. Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile en Rev. Cienc. enferm. Concepción 9 (2): dic., 2003.
3. Peiro J. Tratado de Psicología del trabajo. Síntesis. Vol.2. Colombia, 1994.
4. Herzberg, F, Mausner, B., Snyderman, B. The motivation to work. New York United States. Editorial Wiley. 2002.
5. Ma. De la Luz Balderas, Administración de los Servicios de Enfermería, Colombia 2014. 5ta. Ed.
6. Nahm, H. Job satisfaction in nursing. In: Administration Journal Nursing. 1940, vol. 40 no. 12, p.1389-1392. Cited by: MA, Chen-Chung; SAMUELS, Michael y ALEXANDER, Judith. Factors That Influence Nurses' Job Satisfaction. In: Journal Nursing Administration. May. 2003,
7. Zangaro G. y Soeken K. A Meta- Analysis of Studies of Nurses' Job Satisfaction. In: Research in Nursing & Health. January 2007, vol. 30, p. 445–458.
8. Herrera G y Manrique F. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. En: Revista Aquichan. Octubre 2008, vol. 8 no. 2, p. 243-256
9. Utriainen , Kati y Kingas , Helvi . La satisfacción laboral de las enfermeras del hospital : una revisión de la literatura . En : Revista de Gestión de Enfermería . Mayo 2009 , no. 17 , p. 1002-1010
10. Cogollo Z. y Gómez E. Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia. En: Avances en Enfermería. Enero-Junio 2010, vol. 28 no. 1, p. 31-38.
11. Gómez C, Becerra MI y otros. Satisfacción Laboral del personal de enfermería del área administrativa. Rev. Enfer. Inst Mex. Seguro social 2012.
12. Vásquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2006.
13. Mesías L. Estudio el Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Provincial Docente “Belén de Lambayeque” 2005
14. Monteza Ch. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico. Hospital Es salud Chiclayo 2010

15. Robbins, Stephen. "Comportamiento Organizacional" Mexico D.F. Pearson Education. 1999.
16. Sáez MC. **Satisfacción laboral**, en Psicología del trabajo y de las organizaciones. Diego Marín, 1999. Cap. 8: 131-146. [http://www.RevEnferm IMSS 2003; 11 \(2\): 83-86](http://www.RevEnferm IMSS 2003; 11 (2): 83-86)
17. Camaraco P . Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes. Madrid: CIDE, 2010. ERT, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona. España.
18. Modelo de Perfil Enfermera (Visitado en enero 2012) http://www.ssbiobio.cl/documentos/perfil_enfermera.pdf
19. Manual Organización / Departamento Enfermería. Disponible en: <http://www.hnm.org.mx/>
20. Pacheco, E. Administración de los servicios de enfermería. Madrid. Editorial Síntesis. 1995. <http://www.aibarra.org/enfermeria/Profesional/Supervision/default.htm>
21. Chen-Chung; SAMUELS, Michael y ALEXANDER, Judith. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención
22. Ríos M. y Godoy C. Relación entre satisfacción laboral y salud general percibida en profesionales de enfermería de urgencias. En: Enfermería Clínica. Diciembre 2008, vol. 18 no. 3, p. 134-141.
23. Kalisch B. Lee H. y M. Rochman Enfermeras satisfechas durante su jornada laboral de la Gestión de Enfermería . Junio de 2010, vol . 18 , p. 938-947 .
24. Shipbehaviors Loke J. Líder: satisfacción en el trabajo efectos, Productividad compromiso organizacional: Diario de Gestión de Enfermería. Agosto. 2001, vol. 9, no. 4, p. 191-204.
25. Hussami M (2008) . Un estudio de la satisfacción laboral de las enfermeras: La relación con el compromiso organizacional, percibe apoyo organizativo, el liderazgo transaccional, el liderazgo transformacional, y el nivel de educación.
26. Parra S. y Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) [en línea]. En:Cienc. enferm. 2002 Dic., vol. 8 no. 2, p. 37-48. [consultado Ago. 07, 2010] Disponible en Internet: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-

ANEXOS

ANEXO I

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO ASISTENCIAL EN RELACION A LA ACTUAL GESTION DE LAS JEFATURAS DE ENFERMERIA

HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO

I. INSTRUCCIONES.

Estimado colega solicito tu apoyo para el llenado del presente cuestionario; el cual debe ser desarrollado con la mayor sinceridad ya que los resultados servirán para mejorar las relaciones humanas y el clima organizacional.

Use una aspa (x) para marcar la respuesta de su elección, según la siguiente leyenda: N: nunca, AV: a veces, CS: casi siempre, S: siempre

II. CUESTIONARIO

A. NIVEL DE SATISFACCION

Nº	ITEMS	GESTION ANTERIOR				GESTION ACTUAL			
		N	AV	CS	S	N	AV	CS	S
1	¿Te sientes a gusto de formar parte de la institución?								
2	¿Es bueno el ambiente que hay entre tus compañeros?								
3	¿El motivo principal por el cual continúas trabajando en esta institución es por el sueldo que recibes?								
4	¿Consideras que se te da un trato justo?								

5	¿Eres estimado entre tus compañeros de trabajo?								
6	¿Se reconoce tu esfuerzo al hacer tu trabajo?								
7	¿Te esfuerzas por incrementar tus ingresos económicos?								
8	Aquí, ¿Tienes la posibilidad de mejorar tus ingresos económicos?								
9	¿Existe una buena relación con tu jefe?								
10	¿Existe una buena relación entre tus compañeros de trabajo?								
11	¿Acostumbras comunicarle a tu jefe ideas, sugerencias?								
12	¿Tu jefe te comunica si estas realizando tu trabajo bien?								
13	¿Prestas atención a los comunicados?								
14	¿Se te comunican oportunamente los cambios de las decisiones de tu jefe?								
15	¿Sientes que las órdenes que se te dan son de forma clara y precisa?								
16	¿Estás de Acuerdo con la forma en que se resuelven los problemas que surgen en el trabajo?								
17	¿Cuándo no estás de acuerdo con alguna orden lo das a conocer de inmediato?								

B. VALORACION DE LA GESTION DE LA JEFA DE ENFERMERA

Nº	ITEMS	GESTION ANTERIOR				GESTION ACTUAL			
		N	AV	CS	S	N	AV	CS	S
	AREA ADMINISTRATIVA								
1	Promueve, lidera y vela por el cumplimiento de las normas de su servicio								
2	Programa, organiza , controla, coordina y evalúa las actividades del personal de enfermería que tiene a su cargo								
3	Organiza, distribuye, capacita, supervisa, evalúa y corrige al personal de enfermería que tiene a su cargo								
4	Mantiene programas de supervisión continua de las actividades que realiza el equipo de enfermería.								
5	Establecer y velar que se cumplan las actividades, normas y procedimientos de rutina.								
6	Confecciona, revisa y actualiza periódicamente manuales de normas y procedimientos de la atención de enfermería, en conjunto con la coordinación de enfermería.								
7	Programa anualmente las actividades de enfermería de la unidad en todos los ámbitos de su quehacer.								

8	Determina la necesidad del recurso humano y participa en la selección de personal de enfermería de su servicio.							
9	Mantiene programa de orientación y participa en la integración del personal nuevo a la unidad.							
10	Divide y distribuye el trabajo de enfermería profesional y técnica de turnos rotativos.							
11	Participa, en conjunto con la Enfermera jefa de departamento ,en los procesos de precalificación y calificación, anotaciones de mérito y de demérito, programa de feriados legales.							
12	Programa y efectúa reuniones profesionales clínico-administrativas y multidisciplinarias.							
13	Revisa, analiza, publica y resuelve en caso necesario, los indicadores de calidad en el área de enfermería.							
14	Audita técnica y administrativamente las fichas de Enfermería de los pacientes hospitalizados.							
15	Audita técnica y administrativamente los instrumentos usados por enfermería. Analiza, publica y propone resoluciones.							
16	Coordina con servicios generales y abastecimiento, mantención, arreglos y modificaciones a la planta física, reparación y/o renovación de maquinarias y equipos y, supervisa							

	el buen uso y funcionamiento de éstos.								
17	Supervisa, promueve y cuida los intereses de los pacientes hospitalizados y sus familiares.								
18	Supervisa el buen uso y funcionamiento de los instrumentos de registro y coordinación.								

Nº	ITEMS	GESTION ANTERIOR				GESTION ACTUAL			
		N	AV	CS	S	N	AV	CS	S
	AREA ASISTENCIAL								
19	Lidera y organiza al personal de enfermería frente a un paciente crítico durante su jornada.								
20	Realiza la visita de enfermería diario, a todos los pacientes hospitalizados .								
21	Colabora con la Enfermera de Turno en la atención directa de los pacientes críticos, o en caso que se solicite por aumento en la demanda								
22	Supervisa la entrega y recepción de turnos								
23	Reemplaza a la Enfermera de Turno, en ausencia imprevista de ésta								
24	Conoce, aplica y supervisa el cumplimiento de las normas de Infecciones Intrahospitalarias.								

	AREA DOCENTE								
25	Elabora, aplica y evalúa programa de capacitación continuo al personal de la unidad.								
26	Elabora, entrega y evalúa el impacto de material educativo de apoyo a pacientes y/o familiares que reciben atención en la unidad								
27	Organiza y promueve reuniones clínicas en enfermería locales y externas								
28	Promueve y organiza cursos de perfeccionamiento en enfermería								
29	Participa en procesos de formación de técnicos paramédicos y profesionales, Investigación:								
30	Promueve, organiza y participa de proyectos de investigación área enfermería								
31	Promueve, organiza y participa en reuniones clínicas del área de salud del establecimiento.								
	AREA DE COMPETENCIAS: COMPORTAMINETO Y CONVIVENCIAS								
32	La enfermera jefa muestra espíritu de superación.								
33	La enfermera jefe muestra iniciativa.								
34	Demuestra Ética profesional en sus acciones.								

35	Es puntual en el cumplimiento de horarios de jornada laboral y cumplimiento de sus tareas								
36	Cumple con los deberes estatutarios en relación a permisos, licencias o ausencias en general								

ANEXO II

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACION.

Yo, ENFERMERA TRABAJADORA DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación Nivel de Satisfacción Laboral del enfermero asistencial en relación a la anterior y actual gestión de las jefaturas de enfermería, hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo diciembre 2009 – julio 2010, cuyo objetivo es Determinar el nivel de satisfacción laboral del Enfermero Asistencial en relación a la anterior y actual Gestión de las Jefaturas de Enfermería, según servicios y funciones de enfermería. y, habiendo sido informado de forma clara y precisa sobre mi participación también se me ha garantizado que:

Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando su intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación.

Puede suspender su colaboración en cualquier momento. No se tratará en forma diferencial si decide no participar o detener su colaboración.

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario correspondiente.

Chiclayo,..... de.... Del 2012

Firma del Participante

Firma de la Investigadora.