



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTRETRICIA



TESIS

SOBRE EL
ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL HOSPITAL
GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

PRESENTAN

Alma Edilia Cruz Yañez

No. CUENTA: 098610693

Patricia de León Ruiz

No. CUENTA: 098618772

Susana Mondragón Gómez

No. CUENTA: 098611281

ASESOR

M. C. Julio Hernández Falcon

Escuela Nacional de
Enfermería y Obstetricia
Coordinación de
Servicio Social

AGOSTO 2001



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA**

**TESIS
ESTUDIO DE LAS CARACTERISTICAS DE LA SATISFACCIÓN
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL
HOSPITAL GRAL. K DE COMITAN, CHIAPAS.**

**ELABORARON:
Alma Edilia Cruz Yañez
Susana Mondragón Gómez
Patricia de León Ruiz**

**ASESOR:
M.C. Julio Hernández Falcón**

**FECHA:
Agosto de 2001**

DEDICATORIA

A mi hijo Víctor Hugo por su fortaleza y paciencia en este espacio de mi vida para continuar con mi superación profesional.

Patricia de León Ruiz.

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional.

Alma Edilia Cruz Yáñez.

A mis hijos y esposo por su apoyo y comprensión en todos mis momentos del desarrollo de la Licenciatura.

Susana Mondragón Gómez.

A nuestros profesores, por su dedicación y esfuerzo de mantener siempre vivo el espíritu de superación y desarrollo en cada una de nosotras como futuras Licenciadas en Enfermería y Obstetricia.

INDICE

Pag.

RESUMEN _____	7
I.- INTRODUCCIÓN _____	9
II.- MARCO TEORICO _____	11
2.1 Antecedentes históricos _____	12
2.2 Organización del Departamento de Enfermería _____	15
2.2.1 Descripción de las características del Hospital Gral. K. Comitán, Chiapas. _____	16
2.2.2 Estructura del departamento de Enfermería _____	16
2.2.3 Características de la atención del personal de enfermería _____	19
2.3 Identidad profesional de enfermería _____	20
2.3.1 Ética en el campo de enfermería _____	22
2.4 Necesidades humanas básicas _____	23
2.5 Satisfacción en el desempeño del personal de enfermería _____	24
2.5.1 La motivación en el trabajo _____	26
2.5.2 Modelo de motivación del empleado y desempeño del trabajo _____	28
2.5.3 La satisfacción _____	29
2.5.4 La satisfacción en el trabajo _____	30

	Pag.
2.5.5 Motivación, desempeño y satisfacción _____	32
III.- MATERIAL Y METODOS _____	34
3.1 Justificación _____	35
3.2 Objetivos _____	37
3.3 Planteamiento del problema _____	38
3.4 Hipótesis _____	39
3.5 Variable de estudio _____	40
3.6 Tipo de estudio _____	48
3.7 Universo de estudio _____	48
3.8 Unidades de observación _____	48
3.9 Criterios de inclusión, exclusión, eliminación _____	49
3.10 Universo muestra _____	49
3.11 Instrumentos _____	49
3.12 Validez y confiabilidad _____	51
3.13 Procesamiento estadístico _____	51
IV.- RESULTADOS _____	52
4.1 Datos generales _____	53
4.2 Datos específicos _____	61
4.3 Discusión y análisis _____	110
4.4 Propuestas _____	116
4.5 Conclusiones _____	117

Pag.

BIBLIOGRAFÍA _____

120

ANEXOS _____

123

INDICE DE CUADROS Y FIGURAS

	Pag.
Cuadro # 1 Edad _____	54
Grafica # 1 Edad _____	55
Cuadro # 2 Sexo _____	54
Grafica # 2 Sexo _____	56
Cuadro # 3 Estado civil _____	57
Grafica # 3 Estado civil _____	58
Cuadro # 4 Religión _____	59
Grafica # 4 Religión _____	60
Cuadro # 5 Escolaridad _____	62
Grafica # 5 Escolaridad _____	63
Cuadro # 6 Institución formadora _____	64
Grafica # 6 Institución formadora _____	65
Cuadro # 7 Antigüedad laboral _____	66
Grafica # 7 Antigüedad laboral _____	67
Cuadro # 8 Categoría desempeñada _____	69
Grafica # 8 Categoría desempeñada _____	70
Cuadro # 9 Motivos por los que se labora en el turno _____	71
Grafica # 9 Motivos por los que se labora en el turno _____	72
Cuadro # 10 Servicios en que se desempeña _____	73
Grafica # 10 Servicios en que se desempeña _____	74

Cuadro # 11 Relaciones interpersonales _____	75
Grafica # 11 Relaciones interpersonales _____	76
Cuadro # 12 Conflictos _____	78
Grafica # 12 Conflictos _____	79
Cuadro # 13 Causas de conflictos _____	78
Grafica # 13 Causas de conflictos _____	80
Cuadro # 14 Satisfacciones de las relaciones interpersonales _____	81
Grafica # 14 Satisfacciones de las relaciones interpersonales _____	82
Cuadro # 15 Desarrollo de las actividades _____	83
Grafica # 15 Desarrollo de las actividades _____	84
Cuadro # 16 Identidad profesional _____	86
Grafica # 16 Identidad profesional _____	87
Cuadro # 17 Características de las actividades de enfermería _____	88
Grafica # 17 Características de las actividades de enfermería _____	89
Cuadro # 18 Tipo de actividad _____	90
Grafica # 18 Tipo de actividad _____	91
Cuadro # 19 Satisfacciones en el desempeño de su trabajo _____	92
Grafica # 19 Satisfacciones en el desempeño de su trabajo _____	93
Cuadro # 20 Estado de salud actual del personal de enfermería _____	95
Grafica # 20 Estado de salud actual del personal de enfermería _____	96
Cuadro # 21 Enfermedades padecidas los últimos seis meses _____	97
Grafica # 21 Enfermedades padecidas los últimos seis meses _____	98
Cuadro # 22 Consultaría con profesional de salud _____	99

	Pag.
Grafica # 22 Consultaría con profesional de salud _____	100
Cuadro # 23 Personal con tratamiento actual _____	101
Grafica # 23 Personal con tratamiento actual _____	102
Cuadro # 24 Correlación de personal que labora en otra dependencia _____	103
Grafica # 24 Correlación de personal que labora en otra dependencia _____	104
Cuadro # 25 Relación de empleo con enfermería _____	106
Grafica # 25 Relación de empleo con enfermería _____	107
Cuadro # 26 Motivo de otro empleo _____	108
Grafica # 26 Motivo de otro empleo _____	109

RESUMEN

Durante el periodo del mes de Julio del 2001 las alumnas de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia realizamos un estudio acerca de las características de satisfacción del personal de enfermería, para lo cual se designo una investigación de tipo descriptivo, prospectivo, transversal y no experimental. El universo de estudio fue el Hospital General K. de Comitán Chiapas siendo las enfermeras de la jornada acumulada de fin de semana y días festivos la unidad de observación.

El instrumento empleado fue una encuesta que contempla datos generales y específicos con un total de 26 reactivos en los que se consideró la identificación de cada una de las encuestadas y la descripción de las características de las satisfacciones de cada una de las informantes.

Los resultados de este trabajo de investigación señalan que las características de la satisfacción son por un lado el restablecimiento de la salud del usuario, satisfacción de las necesidades del usuario, además de recibir buena atención. Por otro lado las satisfacciones personales de las enfermeras entrevistadas se describen como las de una superación profesional y el trabajo en equipo.

Una de nuestras propuestas es el de desarrollar e implementar un modelo que contemple la satisfacción del personal del trabajo y que las recompensas recibidas motiven al individuo, como en este caso al personal de enfermería, cuyo sistema se este

retroalimentando continuamente. Sin embargo, se sugiere establecer nuevos estímulos que favorezcan la satisfacción del personal, pero que sin embargo estén relacionados con su proceso de capacitación sin olvidarnos de sus intereses a futuro.

I. INTRODUCCION

I.- INTRODUCCION

La presente investigación acerca de las características de la satisfacción del personal de Enfermería que labora en el Hospital general K, de Comitán, Chiapas tiene su importancia en el desempeño de su profesión que le significa el poder precisar su área de competencia profesional.

El presente informe de la investigación realizada está organizada en cuatro capítulos. el primer capítulo se refiere al marco teórico. el segundo a la metodología, el tercero a materiales y métodos. y el cuarto a la descripción de los resultados hallados en la investigación.

Las características de la satisfacción en Enfermería, vistas desde la investigación con el empleo de un método científico. permitirá rescatar la esencia de la Enfermería en el cuidado a la salud con el fin de evaluar su propia eficacia y permitir elementos para un juicio crítico de su desempeño.

Por otro lado el desarrollo de esta investigación pretende que las estudiantes de la Licenciatura de Enfermería en Obstetricia tengamos un enfoque amplio del proceso de investigación y del método científico que nos genere conocimientos para nuestra profesionalización.

II. MARCO TEORICO

II. MARCO TEORICO

Nuestra investigación se basa en varios conceptos claves que han sido definidos por autores y por la práctica diaria del servicio de enfermería (experiencias del equipo) En este sentido el tener una descripción de los elementos nos sitúa en un marco de referencia para abordar los elementos que a nuestro juicio integran esta investigación.

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

Al principio de la humanidad los hombres eran nómadas, no existía la medicina, ellos mismos atendían sus enfermos y curaban las heridas, probablemente con el empleo de hierbas medicinales. La actividad de enfermería se inició de forma paralela a la existencia del hombre, con la necesidad de curar y proporcionar ayuda a los enfermos.

En la época cristiana se inicia la práctica de enfermería atendiendo a los enfermos por amor al prójimo predicado por Jesucristo y después por sus apóstoles. En la segunda mitad del siglo XX, surge en Italia una brillante mujer cuya bondad y amor a sus semejantes la llevaron a sentar las bases técnicas, científicas y administrativas de la profesión de Enfermería: Florencia Nihingale, considerada como la más grande impulsora de la enfermería contemporánea.¹

Las actividades que se realizaban equivalentes a la enfermería, eran de forma muy deficiente y rudimentarias, a las personas enfermas se les curaba con remedios caseros, procurando a la vez alimentarlos y cuidarlos.

¹ García Valencia, Alba Luz. "Reflexiones del aspecto humano en la atención de enfermería" en Administración de los servicios de la salud en enfermería. Edit. OPS, 1992, Pp 322.

En el periodo precortesiano la práctica de enfermería la realizaban las mujeres suministrando brebajes, curaciones y temascales como métodos terapéuticos usados en medicina y obstetricia. En el periodo independiente caracterizado por la crítica situación económica y social del país, los pacientes de guerra se atendían en sitios de batalla por médicos militares y personas solidarias. En la época de la Reforma Sor Micaela Ayanz dedicó su vida a la enfermería atendiendo a enfermos y heridos en el Hospital san Pablo.

En la época de la colonia (1524), se fundó el primer hospital en el país conocido como Hospital de Jesús.² El periodo moderno de la enfermería se inició en 1905 con la inauguración del hospital general de México organizando la enseñanza de enfermería. Y el 09 de Febrero de 1907 se inaugura la escuela de enfermería, con la finalidad de formar enfermeras instruidas y educadas para atender a los enfermos en los hospitales.³

El establecimiento de la escuela de enfermería obedeció, como en el caso de Francia, a un factor externo de la vocación de servicio, lo cual ha repercutido de forma considerable en la formación de personal sin la identidad profesional.

La identidad profesional es una de las características con las que enfermería le permite desarrollar su profesión con responsabilidad y juicio crítico de sus actividades. No debemos pasar por alto el trato humano, que implica a enfermería en tres niveles, como menciona García Valencia:

² García Valencia opcit Pp324

³ QUESADA Fox, Catalina, Rubio Domínguez S. "La función docente en la enseñanza clínica de enfermería", macanograma. ENEO, UNAM 1997, Pp16 en ESPINOZA Olivares Artemisa ANTOLOGIA "Docencia en enfermería" UNAM, ENEO, SUA, México, 200 Pp103.

- a) Profesional
- b) Personal
- c) Espiritual

a) Profesional- La enfermera debe contar con amplio conocimiento en ciencias médicas y sociales, psicología y ética profesional que le permitan desarrollar su profesión con responsabilidad. Es decir, que tenga la preparación básica necesaria e indispensable para el desarrollo de la práctica de enfermería en el cuidado del paciente, que comprenda la conducta humana basándose en las características de cada persona y a su estado de salud, en donde el estado físico y psicológico se influyen mutuamente. También es importante que la enfermera sepa valorar el contexto social y perciba los problemas a los que se enfrenta la comunidad para orientar sobre alternativas de solución, actuando y ejerciendo su profesión sin violar los derechos humanos.

Lo anterior nos hace reflexionar en el sentido al respeto de los valores con un acercamiento humano y de forma particular García Valencia invita a la enfermera a actuar de manera siguiente: *Ahí donde veas a un anciano, con pasos cansados, sus manos temblorosas y con lágrimas en los ojos, ahí detente y llénalo de bondad, aprieta sus manos frías y obséquiale una sonrisa.*⁴

b) Personal – La enfermera para el logro de su satisfacción debe de contar con una buena salud física y mental desarrollando hábitos de buena alimentación, descanso, recreación y la práctica del deporte, que le permita liberar la tensión emocional generada y acumulada durante su jornada laboral.

⁴ Quezada Fox, opcit. Pp326

- c) Espiritual – En una enfermera debe prevalecer un sentido humanitario reflejado en la comprensión, optimismo, respeto, fe y confianza que debe transmitir al paciente para alentar su recuperación.

Con lo antes ya mencionado, consideramos que enfermería debe desarrollar su trabajo con una visión holística y en consecuencia ayudar a reorientar el sistema de atención de enfermería, haciendo más hincapié en la promoción de la salud, en la prevención de enfermedades y en el seguimiento después de la fase aguda de una enfermedad.

2.2 ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL GENERAL K, DE COMITAN CHIAPAS.

La organización como la estructuración técnica de las relaciones que existen entre las funciones, niveles y actividades de los recursos materiales y humanos del departamento de enfermería se encuentran organizados con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos de la jefatura.⁵ Dentro de los cuales se consideran los siguientes aspectos: división del trabajo, definición de funciones, definición de jerarquías, sistemas de organización, vías de comunicación y coordinación.⁶

⁵ Murray – Atkinson "Proceso de atención de enfermería" 5ª. Ed., Interamericana, 1996, Méx. D.F. P224.

⁶ Solís Orozco, Lilia. "Plan de trabajo 2001 jefatura de Enfermería", Hospital general K, Comitán, Chiapas. Enero 2001. P.132

2.2.1 Descripción de las características del Hospital General K, Comitán Chiapas

El Hospital General K, de Comitán Chiapas, es un hospital perteneciente al Instituto de Salud en el Estado de Chiapas, de la Secretaría de Salud. Es un Hospital que atiende a la población abierta perteneciente a la jurisdicción sanitaria No. III para una cobertura poblacional de 437,633 habitantes. Tiene una capacidad de 90 camas y cubre las cuatro especialidades básicas como Pediatría, Medicina Interna, Gineco -Obstetricia y Cirugía y Traumatología.⁷

2.2.2 Estructura del Departamento de Enfermería

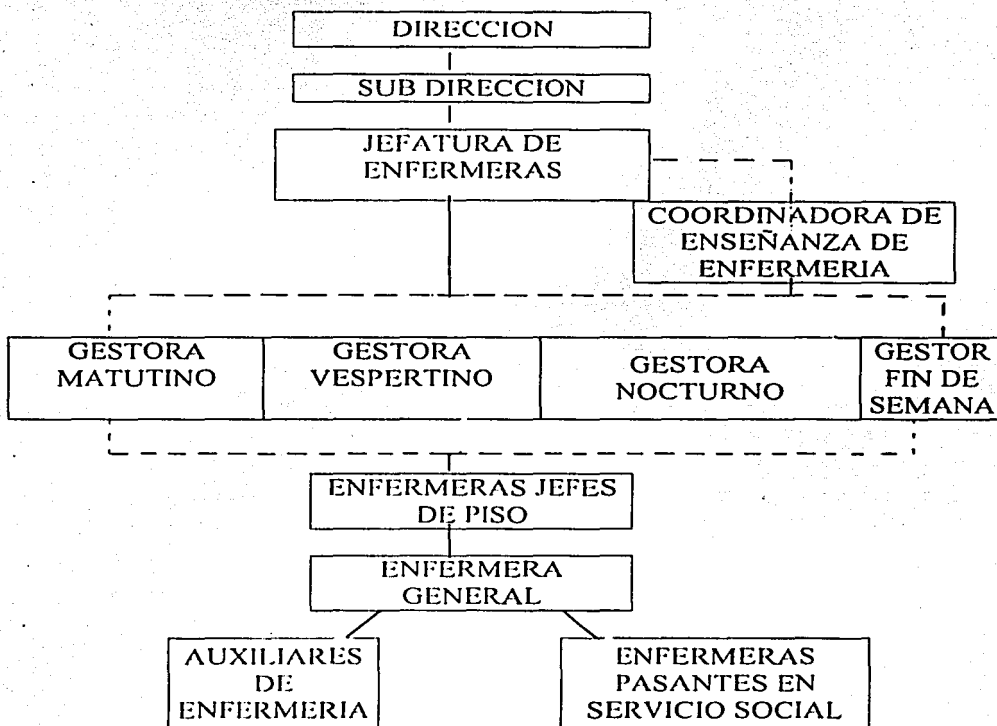
La coordinación y comunicación del departamento de enfermería se realiza a todos los niveles, como se especifica en el esquema No. 1 correspondiente a Organigrama.

El departamento cuenta con una organización lineo funcional ya que cuenta con jerarquías lineales (autoridad) y funcionales (asesoría), ya que se establecen relaciones de comunicación y coordinación con la autoridad funcional.

Actualmente cuenta con un total de 145 enfermeras de base activas, distribuidas en los seis diferentes turnos, como se muestran en los cuadros No. 1 y 2. El 6.2 % corresponde al personal que realiza funciones de jefatura, coordinación y supervisión, el 4.1 % a enfermeras jefes de piso, el 51.7 % a enfermeras generales y el 38 % corresponde al personal auxiliar de enfermería. Distribuidos en seis turnos, con los siguientes horarios:

⁷ De León, Cruz, Mondragón, et.al "Programa de Supervisión 2001", Jefatura de Enfermería del Hospital general K, Comitán, Chis. Enero 2001. P.86

- Turno matutino de 7:00 a 14:30 hrs. de Lunes a Viernes.
- Turno vespertino de 14:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes.
- Turno Nocturno A de 20:00 a 8:00 hrs. Lunes, Miércoles y Viernes.
- Turno Nocturno B de 20:00 a 8:00 hrs. Martes, Jueves y sábado.
- Turno Fin de semana diurno (jornada acumulada) de 8:00 a 20:00 hrs. Sábado, Domingo y días Festivos.
- Turno Fin de Semana Nocturno de 8:00 a 20:00 hrs. Domingo y noches festivas.



Esquema No. 1. Organigrama del departamento de Enfermería.

TURNO	CATEGORÍA O FUNCION	SUB TOTAL
MATUTINO	Jefe de Enfermeras	01
	Coordinadora de enseñanza	01
	Coordinadora de programa Hospital Amigo del niño y de la madre	01
	Gestora de Enfermería	01
	Enfermeras Jefes de Piso	05
	Enfermeras Generales	16
	Auxiliares de Enfermería	12
VESPERTINO	Gestora de Enfermería	01
	Enfermera jefe de piso	01
	Enfermera General	13
	Auxiliar de Enfermería	09
NOCTURNO A	Gestora de Enfermería	01
	Enfermeras generales	14
	Auxiliares de Enfermería	04
NOCTURNO B	Gestora de Enfermería	01
	Enfermeras generales	12
	Auxiliares de Enfermería	04

Cuadro No. 1
Distribución del personal de enfermería por Turno, categoría y / o función.

TURNO	CATEGORÍA O FUNCION	SUB TOTAL
FIN DE SEMANA O JORNADA ACUMULADA	Gestora de Enfermería	01
	Enfermeras generales	11
	Auxiliares de Enfermería	18
FIN DE SEMANA NOCTURNO Y NOCHES FESTIVAS	Gestora de Enfermería	01
	Enfermeras generales	09
	Auxiliares de Enfermería	08
TOTAL		145

Cuadro No. 1
Distribución del personal de enfermería por Turno, categoría y / o función.

2.2.3 Características de la atención del personal de enfermería

El departamento de enfermería se caracteriza por prestar servicio interrumpido las 24 horas de los 365 días del año y concentra al personal que representa la mayoría del total de trabajadores de la Institución e integra las acciones del equipo de salud para ser proporcionadas al paciente. Cuyos objetivos principales son:

- Proporcionar atención de enfermería con base en el sistema de trabajo en equipo.
- Coordinar las acciones del equipo de salud que demanda la atención médica que requiere el paciente.
- Proporcionar al paciente y familiares educación para el auto cuidado responsable de su salud.

El sistema de trabajo que se emplea en el departamento es de tipo mixto cuyo propósito es distribuir las actividades para proporcionar un ejercicio ágil de la atención de

enfermería y consiste en asignar y distribuir al personal por pacientes y por funciones. este sistema tiene ventajas que consisten en facilitar la distribución. se fomentan las relaciones interpersonales.⁸

2.3 IDENTIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Cuando la enfermera se ha identificado con la profesión tiene dos razones principales: una de ellas es considerar a la enfermería como profesión. y la segunda y más importante. la oportunidad de servir al individuo que más lo necesita.

Aquí se hace necesario retomar algunas definiciones que a nuestro juicio son importantes para puntualizar lo que más adelante engloba nuestro marco teórico. Primariamente el quehacer de Enfermería definido como *un proceso interpersonal mediante el cual el profesional de la enfermería ayuda al individuo, familia o comunidad a prevenir o a enfrentarse con la experiencia de la enfermedad y, si es necesario, a encontrar un sentido a dichas experiencias.* (Travelbee J. 1971)⁹ por lo que enfermería es un proceso interpersonal porque constituye una experiencia que se produce entre el enfermero/a y un individuo o grupo de individuos.¹⁰

Persona- La persona se considera única y particular. lo que determina sus necesidades propias. capacidades y potencialidades. las cuales se constituyen en el punto de

⁸ De León, Cruz, Mondragón. et. al. opcit Pp.32

⁹ Travelbee.J. (1971). *Interpersonal aspects of nursing*. Philadelphia: FA Davis.11:7

¹⁰ Travelbee.J. (1964,Jan) *What's wrong with sympathy?* American Journal of Nursing, 64:68-71

referencia para el cuidado de enfermería.¹¹ La persona (Kérouac 1996) se concibe como un ser fisiológico, psicológico, sociocultural y espiritual, un ser indisociable. La persona no puede ser separada de su bagaje cultural, sus expresiones y su estilo de vida reflejan los valores, las creencias, las prácticas de su cultura y por ende su salud.

Entonces al sitio donde una persona se desarrolla: el hogar, la escuela, los centros de trabajo y donde atiende su salud, centros comunitarios, centros de asistencia social, centros de salud y hospitales se considera entorno, y en este ámbito proporcionamos un cuidado de enfermería.

El cuidado como objeto de estudio de enfermería, se sustenta en cuatro conceptos básicos: Persona, entorno, salud y enfermería. La relación entre estos conceptos centrales es el núcleo del campo del cuidado de enfermería, como ya hemos descrito anteriormente cada uno.

Toda influencia del entorno proporciona un significado a las experiencias de la vida de la persona, por lo que un comportamiento solo es significativo en la medida en la que se incluyen en el entorno.

¹¹ Mondragón, G.S., Apuntes personales de asesoría del *Seminario Teorías y Modelos para la atención de enfermería*, Prof. Margarita Cárdenas Jiménez, Febrero 2001, SUA, UNAM, Sede Tuxtla Gtz.

2.3.1 Ética en el campo de enfermería

Por otro lado, enfatizar a la ética en el campo de enfermería, no como un código, sino como una cuestión de conciencia moral, que se refiera a una orientación particular en el interior del individuo. El centro de esta actividad es la conciencia misma.

Vargas Lechuga nos menciona que existen elementos básicos que forman parte de la naturaleza humana, y que reaccionan de forma similar a nuestro cuerpo cuando se violan sus leyes. Al presentarse una patología en el cuerpo, de forma general se experimenta dolor, y si se presenta una alteración en el alma, si se produce algo que quebranta lo que se encuentra profundamente interiorizado en la naturaleza humana, sucede algo más, al manifestarse el sentimiento de culpabilidad, que puede ser sin que la persona se dé cuenta, hay varias formas para que se haga manifiesta, en algunas situaciones resulta tan desagradable, como el mismo dolor físico.¹²

La enfermera en el desempeño de sus diversas actividades de la práctica de enfermería, debe de reconocer en primer orden que el ser humano no es un objeto o cosa, y que se le hace daño al intentar transformarlo, debido a que el poder último de destruir es precisamente el de transformar la vida en una cosa. Durante el desarrollo de determinados procedimientos se debe hacer uso de la creatividad de manera artística, debido a que al ser humano no se le puede desarmar y nuevamente armarlo. La enfermera para conocer y comprender al individuo (prójimo) y así misma necesita analizar y reflexionar sobre sus sentimientos e interiorizarlos, esto es posible en la medida en que se reconozcan los

¹² Vargas Lechuga, Consuelo. "La condición humana actual de la enfermería en los servicios de salud" en Administración de los servicios de salud en enfermería. CIESS, OPS, Pp.544

aciertos y errores. Al establecer una relación de armonía con el equipo de trabajo y con el usuario de los servicios de salud, se podrán reconocer realmente los sentimientos y necesidades de él. Es necesario enfatizar que el conocimiento relacionado a otro ser humano no se puede expresar con pensamientos o palabras. Un sencillo ejemplo es el placer que, manifiesta el enfermo en un hospital cuando la enfermera llega a charlar unos minutos con él, y no a tomarle la temperatura o darle medicamentos. En estas situaciones no se trata al enfermo como a un objeto, sino como una persona.¹³

2.4 NECESIDADES HUMANAS BASICAS

Las necesidades básicas del INDIVIDUO SANO O ENFERMO, la de su familia y su comunidad son condiciones que deben ser consideradas en la atención de los pacientes internados en el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, es necesario tener en cuenta que estos aspectos no deben ser dejados en la puerta de una unidad de salud al ingresar al mismo. Se considera al individuo como un todo, completo o persona holística y no como la unión de partes y procesos, cuando una de sus partes y procesos, cuando una de una de sus partes se ve afectada o perturbada, se afecta el ser en su totalidad.

Si bien cada individuo tiene características únicas e irrepetibles, hay necesidades, necesidades comunes a todas. King (1971), dice que "necesidad es un estado de intercambio de energía dentro y fuera del organismo que conduce a respuestas y comportamientos ante situaciones, hechos y personas"; Roy (1980) plantea que necesidad

¹³ Donabedian A. "La calidad de la atención médica" México, D. F.: Prensa Médica Mexicana, 1984:Pp. 95- 151.

es "un requerimiento dentro del individuo que estimula una respuesta para mantener la integridad".¹⁴

Con estas condiciones el personal de enfermería debe mantener vigente su rol de sustitución, el cual permitirá que las diferentes situaciones del ambiente hospitalario se adecuen al funcionamiento orgánico y psicológico del individuo, la visión que enfermería tiene sobre el ser humano influye en las atenciones que proporcione.

2.5 SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

En enfermería en ocasiones no se refleja la satisfacción de sus actividades y que no solo redunden en beneficio del paciente. Maslow afirma que las personas que satisfacen sus necesidades básicas son consideradas mucho más sanas, felices y eficaces. Pareciera que el rol de enfermería no se jerarquiza desde este tipo de prestaciones, sin interesar que las mismas surgen del criterio y la toma de decisión independiente de enfermería. Por el contrario, limitamos el accionar a una tarea dependiente que no compromete ni complica demasiado la tarea.¹⁵

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que desempeñemos la labor que ocupa la mayor

¹⁴ Robinson JP, Athanasia R, Head Kendra B. Measures of occupational attitudes and occupational characteristics. Survey Research Center. Ann Arbor, Michigan EUA: Institute for Social Research, The University of Michigan, 1974.

¹⁵ Maslow A. La amplitud del potencial de la naturaleza humana. México, D.F.: Trillas, 1982:109-149.

parte de nuestras vidas. es necesario que estemos motivados por ella de modo de tal que no se convierte en una actividad alienada y opresora; el estar motivado hacia el trabajo. además. trae varias consecuencias psicológicas positivas. tales como lo son la autorrealización. el sentirnos competentes y útiles y mantener nuestra autoestima. ¹⁶

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo. tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la unidad en que se desempeña; no es conveniente adoptar posturas utilitarias que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr los objetivos de la unidad laboral,¹⁷ la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente al usuario de los servicios.

La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

Se distinguen tres elementos de la motivación:

- A. Desde el interior de la persona. la existencia de un deseo o necesidad.
- B. Desde el exterior. la existencia de un fin. meta u objetivo. denominado también incentivo. en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad.

¹⁶ González M. Lameiras F. Escalamiento de magnitud en la satisfacción laboral. *Psicología General y Aplicada* 1990: Pp.441-417.

¹⁷ Fleishman EA. "Estudios de psicología industrial y del personal". México, D.F.: Trillas, 1979:Pp.331-341.

C. Elección de una estrategia de acción condicionada por la valoración de diversas opciones que actuará orientando y limitado la conducta tendiente a procurar el incentivo requerido para su satisfacción.¹⁸

Entonces, se puede decir que un organismo está motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencia: cuando una dirección de una conducta hacia una meta determinada ha sido seleccionada de preferencia entre todas las otras metas posibles. Esta motivación depende, en un momento dado, de los valores y motivaciones que el individuo desprende de su grupo de referencia, como también de lo que se le ofrece en la situación misma de trabajo.

2.5.1 La motivación en el trabajo.

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad.¹⁹

Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea

¹⁸ González M. Lameiras F. Escalamiento de magnitud en la satisfacción laboral. *Psicología General y Aplicada* 1990; Pp.441-417.

¹⁹ Fleishman EA. "Estudios de psicología industrial y del personal". México, D.F.: Trillas, 1979:331-341.

así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que le son ajenos:

1. Factores del trabajo en sí: Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación. Así se ha demostrado en el famoso experimento de Elton Mayo en la Hawthorne que el trabajador no es una máquina aislada que produce resultados dependiente solamente de su estado de salud física y de las condiciones que lo circundan, ya que es un ser humano que participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias.²⁰
2. Factores ajenos a la situación de trabajo: Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales.

Entonces es primordial retomar la importancia que tiene la satisfacción en el trabajo para mejorar la calidad del cuidado de enfermería. La enfermera/o al encontrar satisfactores

²⁰ Fleishman, opcit Pp331-341

en el trabajo demuestran armonía y asertividad en el desempeño de diversos procedimientos encaminados al restablecimiento de la salud del usuario. Sin embargo para lograr la satisfacción es fundamental que la enfermera esté identificada con la profesión y disciplina de enfermería, debido a que el desarrollo de la práctica de enfermería requiere de vocación e identidad profesional, de conocimientos teórico metodológicos, de habilidades técnicas y actitud de compromiso hacia el sujeto del cuidado, ya que el cuidado es la esencia de la práctica de enfermería.

La práctica va más allá que el cumplimiento de múltiples tareas, pues siendo su centro e interés el cuidado a la persona, requiere de vocación y agudeza intelectual, ya que se trata de ser asertivo al elegir una acción pensada y reflexionada que responda a las necesidades particulares del usuario.

2.5.2 Modelo de motivación del empleado y desempeño del trabajo.

El nivel de desempeño de un empleado está determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo o un ascenso) Estos resultados del trabajo, pueden servir para satisfacer las necesidades de los empleados. Finalmente, el nivel de satisfacción de la necesidad influye en la motivación.

Es necesario integrar la definición de 3 conceptos:

- **Expectativas:** Es la percepción de una asociación entre esfuerzo y desempeño. Expectativas es la estimación del empleado con respecto a su capacidad de obtener

algún resultado específico de desempeño. Es importante notar que tanto la expectativa como la valencia y la instrumentalidad están basadas en las percepciones del empleado.

- Valencia: Sentimiento del empleado con respecto a un particular resultado del empleado. La valencia puede ser considerada como el nivel de satisfacción o insatisfacción un empleado espera experimentar después de lograr un particular resultado del trabajo y por este puede ser medida en términos de la fuerza del deseo o aversión de un empleado relativa a un resultado dado.
- Instrumentalidad: percepción de la asociación entre desempeño y resultado. Entre mayor sea esta, más importancia se dará a la valencia del resultado y, por lo tanto, mayor la motivación; es decir, los empleados están más motivados cuando perciben que su desempeño los conducirá a resultados de trabajo deseables.²¹

2.5.3 La satisfacción

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

²¹ Alonso AE. Las técnicas de intervención psicosocial. *Psicología General y Aplicada* 1984;39:813-841.

2.5.4 La Satisfacción en el trabajo

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo. es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones sindico - patronales.²²

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo.

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

²² Dunham PB, Smith FJ. Salud organizacional, análisis y diagnóstico internos. México, D.F.: Trillas, 1989: 322-341.

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

Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o mantención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo con relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo

diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.^{23 24 25}

La satisfacción en el trabajo guarda relación con diversas variables las cuales deben ser positivas y una de ellas es la relación enfermera – usuario. El usuario es el punto de referencia para el cuidado de enfermería, la interacción deberá ser orientada por el respeto mutuo y su compromiso deberá manifestarse por el interés que la enfermera tiene por las opiniones, valores y particularidades del usuario, así como la de sus familiares.

La enfermera al conocer de forma particular las necesidades del usuario debe plantearse un objetivo para satisfacer esas necesidades, así también planear diversas actividades independientes, dependientes e interdependientes fundamentadas que respondan al o los objetivos dirigidos al usuario en beneficio de su salud.

Otra variable que forma parte de la satisfacción es la relación que existe de enfermera-enfermera, está deberá ser dinámica y positiva debido a que existe un interés común que se fundamenta en el restablecimiento de la salud del usuario.

2.5.5 Motivación, desempeño y satisfacción

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas

²³ Werther W. Administración de personal y de recursos humanos. México, D.F.: McGraw Hill, 1988:185-205.

²⁴ Aguirre Gas H. Evaluación y garantía de calidad de la atención médica. Salud Publica Mex. 1991;33:623-629.

²⁵ Ruiz de Chávez. M et al. Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del Sector Salud. Salud Publica Mex. 1990;32:221-224.

satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

El modelo plantea que los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc.); y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los tres factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.²⁶

Un modelo más integrador plantea que la habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas, influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.

²⁶ Aguirre Gas, opcit Pp600

III. MATERIAL Y METODOS

III.- MATERIAL Y METODOS

3.1 JUSTIFICACION

El personal de enfermería en el logro de sus satisfacciones se ve reflejado en el cuidado que proporciona al usuario. El logro de estas satisfacciones está relacionado a diferentes factores que determinan el grado de satisfacción de este personal, como la naturaleza del trabajo, el nivel académico del personal de enfermería, la relación enfermera-usuario, el ingreso económico, el estado de salud actual del personal de enfermería, su identidad con la profesión y la actualización en base a su satisfacción de desempeño, entre otros.

Cabe mencionar, que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

Estas características de satisfacción siempre se encuentran relacionadas con la habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona y que al combinarse genera un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas

recibidas y deseadas. influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.

Nuestra intención de señalar las características de satisfacción del personal de enfermería de la jornada acumulada del Hospital General K, de Comitán Chiapas, surge de las inquietudes del personal de supervisión de enfermería respecto a la actitud y resultados de los cuidados proporcionados a los usuarios en esa jornada especialmente.

En el contexto de estas apreciaciones sobre la atención del usuario en la jornada acumulada, se ha mencionado que el personal labora en otras instituciones para poder resolver la solvencia económica familiar y que eso ocasiona el descuido en las actividades de enfermería proporcionados así como la insatisfacción del personal durante su jornada laboral en el Hospital general K de Comitán, Chiapas.

Además, entre las sugerencias para enfrentar la problemática de mejorar la atención del servicio de enfermería en la jornada acumulada siempre han sido relacionadas a la estructura organizativa y no con relación a las expectativas del personal de enfermería.

En este caso nos ha interesado describir las características de satisfacción de este personal y así poder sugerir nuevos planteamientos para mejorar la atención al usuario y la satisfacción del personal en su desempeño durante la jornada laboral. Cabe subrayar que no fue nuestra intención el iniciar con este tipo de trabajo, sino que es una observación y preocupación que surgió espontáneamente del profesor del seminario de Investigación clínica, y de la preocupación del cuerpo de Gestoras de enfermería de los diferentes turnos.

recibidas y deseadas, influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.

Nuestra intención de señalar las características de satisfacción del personal de enfermería de la jornada acumulada del Hospital General K, de Comitán Chiapas, surge de las inquietudes del personal de supervisión de enfermería respecto a la actitud y resultados de los cuidados proporcionados a los usuarios en esa jornada especialmente.

En el contexto de estas apreciaciones sobre la atención del usuario en la jornada acumulada, se ha mencionado que el personal labora en otras instituciones para poder resolver la solvencia económica familiar y que eso ocasiona el descuido en las actividades de enfermería proporcionados así como la insatisfacción del personal durante su jornada laboral en el Hospital general K de Comitán, Chiapas.

Además, entre las sugerencias para enfrentar la problemática de mejorar la atención del servicio de enfermería en la jornada acumulada siempre han sido relacionadas a la estructura organizativa y no con relación a las expectativas del personal de enfermería.

En este caso nos ha interesado describir las características de satisfacción de este personal y así poder sugerir nuevos planteamientos para mejorar la atención al usuario y la satisfacción del personal en su desempeño durante la jornada laboral. Cabe subrayar que no fue nuestra intención el iniciar con este tipo de trabajo, sino que es una observación y preocupación que surgió espontáneamente del profesor del seminario de Investigación clínica, y de la preocupación del cuerpo de Gestoras de enfermería de los diferentes turnos.

Entonces, señalar las características de satisfacción del personal de enfermería de la jornada acumulada del Hospital General K. de Comitán Chiapas tiene que ver con la atención y a su relación con el desempeño del personal de enfermería, lo que nos obliga a entender este fenómeno al interior de la dinámica del Hospital General K de Comitán, Chiapas.

3.2 OBJETIVOS.

GENERAL

Señalar las características de satisfacción del personal de enfermería del Hospital General K. de Comitán Chiapas.

ESPECIFICOS

1. Describir la naturaleza del trabajo del personal de enfermería con relación a la satisfacción.
2. Mencionar el nivel académico del personal de enfermería que labora en el Hospital Gral. K de Comitán y su relación con la satisfacción.
3. Enlistar las categorías del personal de enfermería.
4. Mencionar el tiempo de antigüedad laboral.
5. Describir las relaciones interpersonales y la satisfacción del personal de enfermería.
6. Señalar las causas de conflictos percibidos por el personal de enfermería.
7. Listar los tipos de trabajo que realiza el personal de enfermería para percibir otro ingreso económico fuera de la institución en relación con su satisfacción.

8. Describir las características del personal de Enfermería que labora en el turno Diurno Fin de Semana y días festivos (jornada acumulada) en el Hospital general k, de Comitán. Chiapas.
9. Describir los servicios en que se desempeña la práctica de enfermería por el personal del turno Fin de Semana y la relación con su satisfacción.
10. Mencionar el estado de salud actual del personal de enfermería con relación a su satisfacción.
11. Describir la identidad con la profesión con relación a la satisfacción que presenta el personal de enfermería.
12. Señalar la vocación con relación a la satisfacción del personal de Enfermería.

3.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el presente trabajo, partimos de reconocer que el no tener presente las satisfacciones del personal de enfermería sea un problema en torno a la relación entre los compañeros de trabajo, especialmente entre la enfermera y el usuario, como lo han conceptualizado el personal de supervisión del hospital. Reconocemos que hay casos en los cuales las insatisfacciones no se perciben como problema, y también que hay situaciones de buenas relaciones con los usuarios con la presencia de no satisfacciones. Mientras la satisfacción del personal de enfermería cumple numerosas funciones que no siempre se puede - o se debe - de calificar como "positivas" o "negativas", sentimos que nuestra investigación tendrá más valor si privilegiamos los casos en los cuales el satisfacer las necesidades del personal de enfermería como problema en torno a la calidad de la

atención del servicio esperamos que este enfoque nos aporte información útil para informar el desarrollo de intervenciones al respecto.

En el Hospital General K. de Comitán Chiapas se da el valor que merece el personal de Enfermería de acuerdo a sus esfuerzos y responsabilidad para brindar un cuidado de calidad en el desempeño de la práctica de Enfermería. De manera particular en la satisfacción de Enfermería conlleva a lograr una mejor calidad de atención como propósito de la institución de salud.

¿Cuáles son las características de la satisfacción del personal de Enfermería en el Hospital General K. de Comitán Chiapas?

3.4 HIPOTESIS DE TRABAJO

Las características de la satisfacción del personal de enfermería son el ingreso económico suficiente, buenas relaciones humanas con sus compañeros de trabajo, libertad en el desempeño, coparticipación en la toma de decisiones, relación enfermera usuario, libertad de expresión, identidad profesional, vocación en el servicio, gozar de buen estado de salud, actualización y formación profesional, naturaleza del trabajo, turno y servicio.

3.5 VARIABLES DE ESTUDIO

La variable de estudio son las características de la satisfacción del personal de enfermería, los indicadores fueron:

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Religión
- Antigüedad laboral
- Escolaridad
- Institución formadora de enfermería
- Categoría laboral
- Turno de servicio
- Servicio en que se labora
- Relaciones interpersonales
- Conflictos laborales
- Satisfacción interpersonal
- Actividades de enfermería
- Identidad profesional
- Características de las actividades en el servicio
- Naturaleza del trabajo
- Satisfacciones en el desempeño laboral
- Estado de salud de la enfermera
- Otra institución en la que se labora
- Los servicios que presta en otra institución tiene relación con enfermería
- Motivos por los que se tiene otro trabajo

Definición de variables:

Edad: Se refiere a los años que ha vivido una persona desde su nacimiento hasta su muerte.

Sexo: Es la Condición orgánica que distingue a cada individuo con el denominador masculino o femenino.

Estado Civil: Es cada una de las situaciones sociales en el que se encuentran los individuo, como son: soltero, casado, viudo y divorciado.

Religión: Son las creencias o dogmas acerca de la divinidad, de sentimientos, de veneración y temor hacia ella, de normas morales para la conducta y de prácticas rituales para darle culto.

Antigüedad laboral: Se refiere a los años que tiene una persona de prestar sus servicios en una institución o dependencia.

Escolaridad: Se refiere al conjunto de cursos que una persona sigue en un establecimiento docente, con la finalidad de prepararlo para las diversas actividades a realizar en la vida.

Institución formadora de enfermería: Se refiere a la institución de carácter público o privado en la que se recibe instrucción, enseñanza, por medio de un conjunto de

profesores con características que aportan tipos de conocimientos o experiencias sobre enfermería

Categoría Laboral: Se refiere a cada uno de los diferentes grados que se asigna al personal de enfermería, en el departamento de enfermería de una institución de salud, para el desempeño de sus actividades y restablecimiento de la salud del individuo enfermo y estas son: jefe de enfermeras, Gestora de enfermería, enfermera jefe de servicio, enfermera especialista, enfermera general y enfermera auxiliar.

Turno de Servicio: Se refiere al horario y días asignados que tiene el personal de enfermería donde se brindan los cuidados de enfermería mediante las diversas funciones asignadas, para la satisfacción de las necesidades del paciente y restablecimiento de su salud.

Servicio en que se labora; Es el área que se le asigna a cada una de las enfermeras para prestar sus servicios de enfermería, durante la jornada laboral

Relaciones interpersonales: Es la relación que existe de enfermera a enfermera y que constituye el medio a través del cual se consigue un acercamiento después de haber pasado por las diferentes fases del encuentro original, la presentación de la entidad, la empatía y la simpatía.

Conflictos Laborales: Son las situaciones difíciles de toda relación humana que se puede presentar en el ámbito laboral, en la que se deben buscar diferentes alternativas de solución para conservar la armonía en el desempeño de las actividades laborales.

Satisfacción Interpersonal: Es la condición de bienestar que experimenta toda enfermera al obtener resultados positivos con relación a la salud del paciente o al recibir un premio, gratificación, reconocimiento, etc.

Actividades de Enfermería: Son todas aquellas acciones que se realizan en el desempeño de la práctica de enfermería encaminadas a la satisfacción de necesidades humanas básicas del individuo, familia y comunidad.

Identidad profesional: Características con las que enfermería debe contar para que le permita desarrollar su profesión con responsabilidad y juicio crítico de sus actividades.-

Características de las actividades en el servicio: Son todas aquellas acciones que realiza el personal de enfermería durante el desempeño de su práctica profesional y que en algún momento pueden ser rutinarias, estresantes y satisfactorias.

Naturaleza del trabajo: Se refiere a los diversos tipos de actividades que se ejecutan en el desempeño de la profesión de enfermería, las cuales pueden ser, manuales, creativas e intelectuales.

Satisfacciones en el desempeño laboral: Son todos aquellos estímulos ó recompensas ligados a incentivos económicos, oportunidad de capacitación o desarrollo, bienestar y flexibilidad en el desempeño, que acreditan la atención con lo que se puede asumir a una mayor responsabilidad en la organización y la administración de la atención a la salud de forma personal durante su jornada laboral.

Estado de salud de la enfermera: Es la condición en la que el personal de enfermería puede manifestar su estado de salud de forma objetiva y subjetiva. En el entendido que en la forma objetiva no se manifiesta enfermedad, discapacidad o defecto, la salud subjetiva se refiere al estado de salud definido individualmente según la propia apreciación del estado físico, emocional y espiritual.

Otra institución en la que se labora: Se refiere al lugar donde el personal de enfermería presta sus servicios ya sea de la misma naturaleza de su profesión o diferente a ella con la finalidad de obtener otro ingreso económico o por crecimiento profesional.

Los servicios que presta en otra institución tienen relación con enfermería: Se refiere a la diversidad de funciones y actividades que puede desempeñar el personal de enfermería que no sea de la unidad en la que estamos realizando el estudio.

Motivos por los que se tiene otro trabajo: Son las diversas opciones que se presentan en la enfermera que la inducen a emplearse en otra institución diferente al lugar de investigación, las cuales se realizan por ejemplo; sueldo insuficiente, superación

personal, sostén familiar único, oportunidad de otro empleo, entretenimiento o por salir de casa.

VARIABLES	TIPO	ESCALA	UNIDAD	CATEGORIAS	PREGUNTA U OBSERVACION
Sexo	Cualitativa	Nominal		Masculino Femenino	Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
Naturaleza de trabajo	Cualitativo	Nominal		Manual Intelectual Creativo Independiente	¿Cuál es la naturaleza del trabajo que desempeña? Manual Intelectual Creativo Cantidad o de calidad
Escolaridad	Cuantitativa	Intervalo		Primaria Secundaria Técnico Bachillerato Licenciatura Post técnico Maestría	Grado de estudios: <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Post técnico <input type="checkbox"/> Maestría

VARIABLES	TIPO	ESCALA	UNIDAD	CATEGORIAS	PREGUNTA U OBSERVACION
Años de servicio	Cuantitativa	Intervalo		Menos de 1 ano De 1 a 5 De 6 a 10 De 11 a 15 De 16 a 20 Más de 20	Años de servicio: <input type="checkbox"/> Menos de 1 ano <input type="checkbox"/> De 1 a 5 <input type="checkbox"/> De 6 a 10 <input type="checkbox"/> De 11 a 15 <input type="checkbox"/> De 16 a 20 <input type="checkbox"/> Más de 20
Estado civil	Cualitativa	Nominal		Soltera (o) Casada (o) Unión libre Viuda Divorciada Madre soltera	Estado civil actual: <input type="checkbox"/> Soltera (o) <input type="checkbox"/> Casada (o) <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Viuda (o) <input type="checkbox"/> Divorciada <input type="checkbox"/> Madre soltera
Salario (Ingresos económicos)	Cuantitativo	Intervalo		Salario mínimo Dos salarios mínimos Tres salarios mínimos	Ingreso económico: <input type="checkbox"/> Un salario mínimo <input type="checkbox"/> Dos salarios mínimos <input type="checkbox"/> Tres salarios mínimos
Turno de servicio	Cualitativo	Nominal		Matutino Vespertino Nocturno A Nocturno B Fin de Semana Noct. F/S	Turno que labora: <input type="checkbox"/> Matutino <input type="checkbox"/> Vespertino <input type="checkbox"/> Nocturno A <input type="checkbox"/> Nocturno B <input type="checkbox"/> Fin de Semana <input type="checkbox"/> Noct. F/S

VARIABLES	TIPO	ESCALA	UNIDAD	CATEGORIAS	PREGUNTA U OBSERVACION
Servicio en que se desempeña	Cualitativo	Nominal		Pediatría Gineco Obstetricia Medicina Interna Urgencias Cirugía Consulta Externa Área Qx. Unidad de Toco cirugía	¿Cuál es el servicio en el que se desempeña? <input type="checkbox"/> Pediatría <input type="checkbox"/> Gineco <input type="checkbox"/> Obstetricia <input type="checkbox"/> Medicina Interna <input type="checkbox"/> Urgencias <input type="checkbox"/> Cirugía <input type="checkbox"/> Consulta Externa <input type="checkbox"/> Área Qx. <input type="checkbox"/> Unidad de Toco cirugía
Formación profesional	Cualitativo	Nominal		Educación no formal. Educación formal	Escolaridad de Enfermería: <input type="checkbox"/> Educación no formal <input type="checkbox"/> Educación formal
Relación enfermera usuario	Cualitativo	Nominal		Buena Regular Mala	¿Su relación con sus pacientes es? <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala
Relación interpersonal	Cualitativo	Nominal		Buena Regular Mala	¿Cómo es su relación con el personal? <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala
Vocación de servicio	Cualitativo	Nominal		Si tiene vocación. No tiene vocación.	¿Tiene vocación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

VARIABLES	TIPO	ESCALA	UNIDAD	CATEGORIAS	PREGUNTA U OBSERVACION
Estado de salud	Cualitativo	Nominal		Buena Regular Mala	¿Cuál es su estado de salud actual? <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala
Actualización profesional	Cualitativo	Nominal		Sí No	¿Su educación es continua? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Otro tipo de trabajo	Cualitativo	Nominal		Sí No	¿El otro tipo de trabajo es de Enfermería? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Identidad con la profesión	Cualitativo	Nominal		Sí No	¿Te sientes identificada con tu profesión? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

3.6 TIPO DE ESTUDIO

Estudio descriptivo, prospectivo, transversal y no experimental.

3.7 UNIVERSO DE ESTUDIO

Hospital General K. de Comitán Chiapas, México.

3.8 UNIDAD DE OBSERVACIÓN

Personal de Enfermería del Hospital General K. de Comitán Chiapas, México.

3.9 CRITERIOS DE EXCLUSION, INCLUSION, ELIMINACIÓN

a) Criterios de inclusión

Enfermeras de base del turno diurno del Fin de Semana y días festivos con más de cinco años de servicio.

b) Criterios de exclusión

Personal del turno vespertino, matutino, nocturnos.

Pasantes de enfermería

Personal voluntario y eventual

Estudiantes de enfermería

Personal de base con menos de cinco años de servicio.

c) Criterios de eliminación

Personal que se niegue a proporcionar información, que se encuentre de licencia y a los que fallezcan durante el estudio.

3.10 UNIVERSO MUESTRA

No se consideró una muestra, porque se estudiara al personal de enfermería del turno de Fin de Semana y días festivos - jornada acumulada.

3.11 INSTRUMENTO

Para la realización de la investigación se desarrollo una encuesta sobre las características de las satisfacciones del personal de enfermería de la jornada acumulada del

Hospital General K en Comitán, Chiapas. Mismo que contempló seis reactivos de datos generales:

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Religión
- Escolaridad
- Institución formadora

Y datos específicos con veinte reactivos correspondientes a:

- Antigüedad laboral
- Motivo de laborar en la jornada acumulada
- Relaciones interpersonales
- Causas de conflicto
- Desarrollo de las actividades de enfermería
- Características de las actividades
- Satisfacciones del desempeño laboral
- Enfermedades padecidas
- Porcentaje personal bajo Tx. médico
- Relación de otro trabajo con enfermería
- Categoría desempeñada
- Servicio en que se desempeña
- Conflictos
- Satisfacciones de las relaciones interpersonales
- Identidad profesional
- Tipo de actividad
- Estado de salud actual
- Consultoría con personal profesional
- Personal que labora en otra dependencia
- Motivos de tener otro trabajo

Ver anexo No. 1 "Encuesta de las características de las satisfacciones del personal de enfermería del Hospital General K. de Comitán Chiapas".

3.12 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Para establecer la validez y la confiabilidad del instrumento se aplicó un estudio piloto en un total de nueve personas encontrando que el instrumento es consistente y claro para los propósitos trazados.

3.13 PROCESAMIENTO ESTADISTICO

Para el procesamiento estadístico de información recolectada mediante el instrumento se tabulo de manera manual por paloteo de acuerdo a los reactivos del instrumento para sacar los datos.

Así mismo se elaboraron cuadros y graficas por cada reactivo de la encuesta de las características de las satisfacciones del personal de enfermería de la jornada acumulada del Hospital General K de Comitán. Chiapas.

IV. RESULTADOS

IV. RESULTADOS

4.1 DATOS GENERALES

Después de haber aplicado 30 encuestas al personal de enfermería de la jornada acumulada se encontró que el 40% pertenece al grupo etareo de 40 años y un 33.3% en el rango de 26 a 35 años.

(Ver cuadro y gráfica 1)

Con relación al sexo el 97% fueron del sexo femenino y un 3% del sexo masculino.

(Ver cuadro y gráfica 2)

Con respecto al estado civil. El 50% del personal de enfermería se encuentra actualmente casada, mientras que un 20% es soltera, un 13% es madre soltera y solo 2 que corresponde al 7% son divorciadas. Mientras que una persona que corresponde al 3% es viuda.

(Ver cuadro y gráfica 3)

El 93.3% del personal de Enfermería pertenece al grupo religioso católico, mientras un 7% mencionaron no pertenecer a una denominación religiosa, pero sí creer en Dios.

(Ver cuadro y gráfica 4)

Cuadro No.1

Edad

**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Edad	Número	Porcentaje
18 – 25 años	1	3.3%
26 – 35 años	10	33.3%
36 – 40 años	7	23.3%
Mas de 40 años	12	40%
Total	30	99.9%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

Cuadro No. 2

Sexo

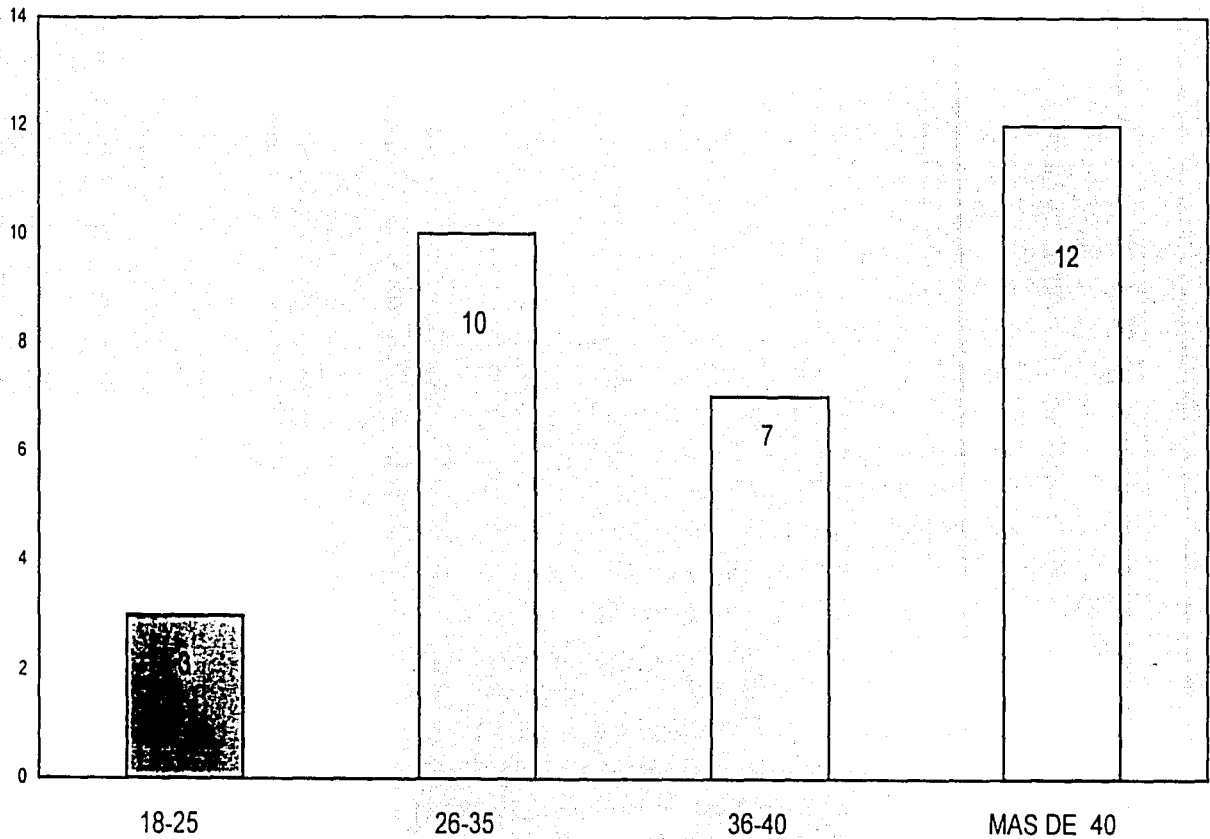
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Sexo	Número	Porcentaje
Femenino	29	99.6%
Masculino	1	3.3%
Total	30	99.9%

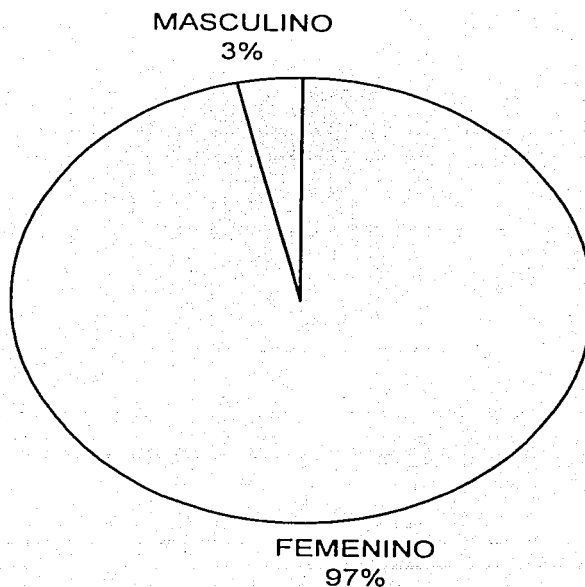
Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

GRAFICA No. 1 EDAD

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.

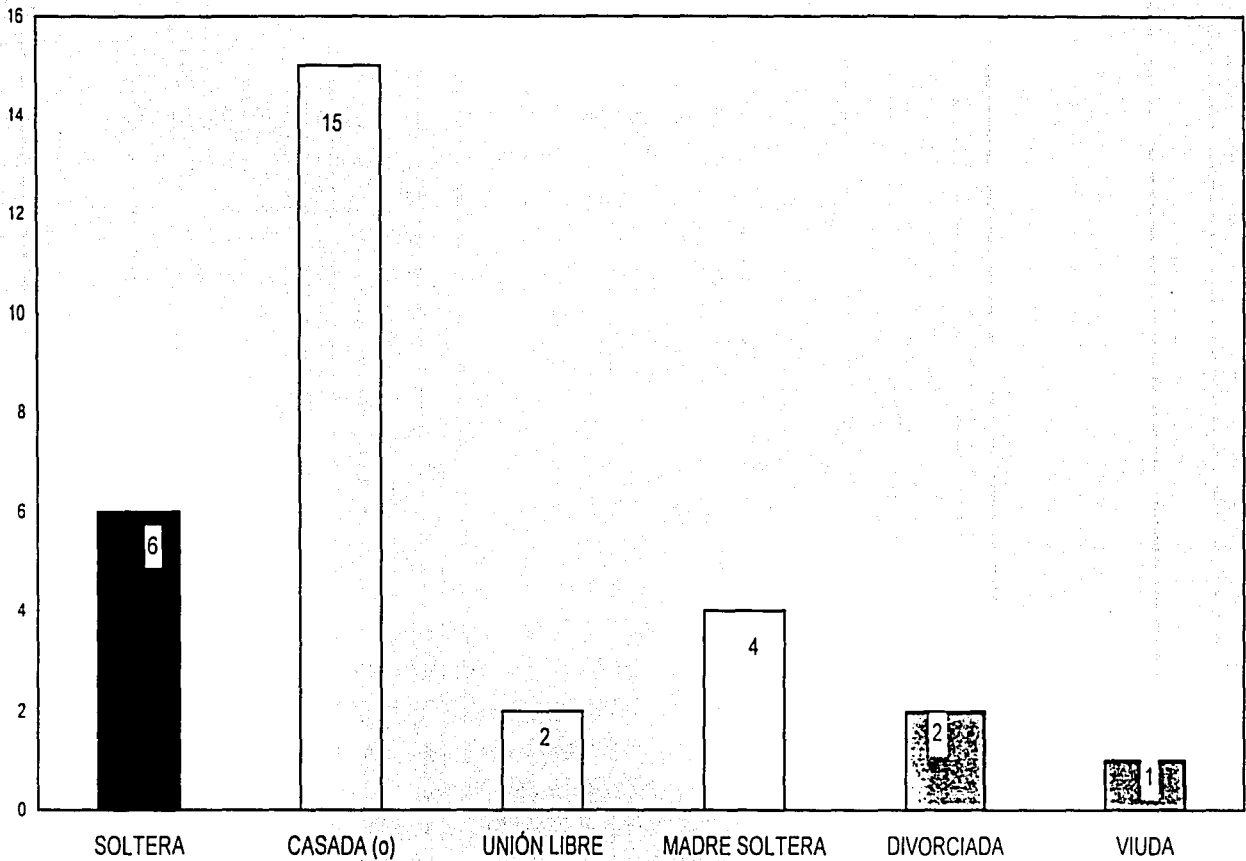


**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Estado Civil	Número	Porcentaje
Soltera (o)	6	20%
Casada (o)	15	50%
Unión Libre	2	6.7%
Madre Soltera	4	13.3%
Divorciada (o)	2	6.7%
Viuda (o)	1	3.3%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN,
CHIAPAS.



Cuadro No.4

Religión

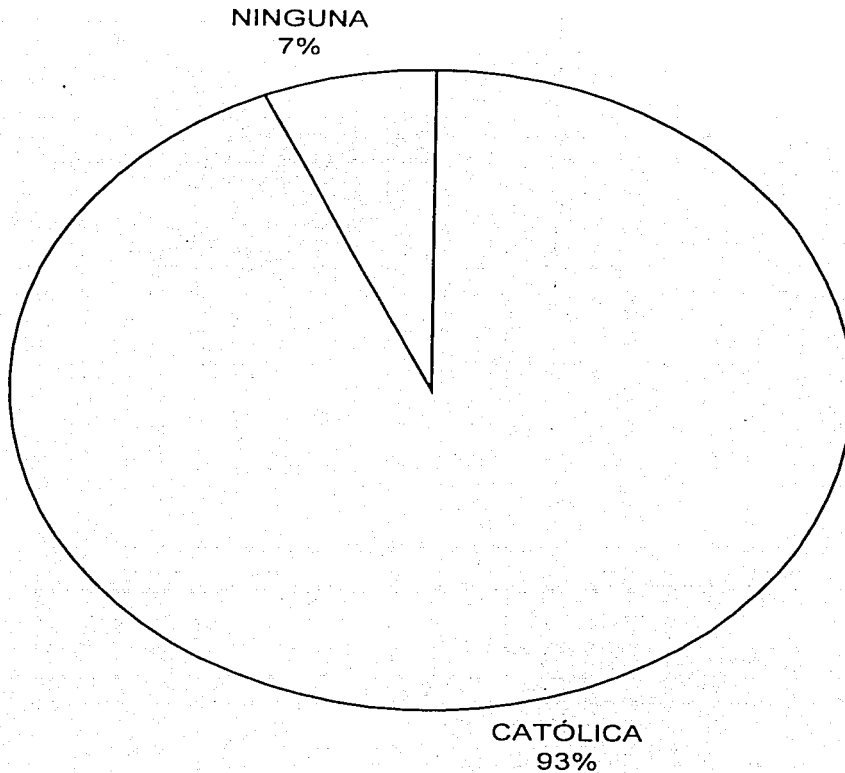
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Religión	Número	Porcentaje
Católica	28	93.3%
Adventista del séptimo día	0	0
Presbiteriano	0	0
Pentecostés	0	0
Testigo de Jehová	0	0
Otra	0	0
Ninguna	2	6.7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 4 RELIGIÓN

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Todo el personal de Enfermería cuenta con algún tipo de preparación académica. El 37% cuentan con secundaria completa, el 30% tiene preparación académica en técnico en enfermería, y el 23% corresponde a Bachillerato, además de enfermería. Un 7% mencionó haber cursado la primaria, mientras que un 3% del total del personal encuestado de Enfermería cursa actualmente el 8° semestre de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia. (Ver cuadro y gráfica número 5)

Del grupo encuestado que refirió formación académica en Enfermería el 43% son egresadas del Colegio de Educación Profesional Técnico (CONALEP), y un 50% mencionaron que su capacitación la realizaron en el DIF, en el propio hospital o instituciones privadas. Un 7% menciona ser egresado de la Escuela de Enfermería de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

(Ver cuadro y gráfica número 6)

4.2 DATOS ESPECIFICOS

Al preguntar por su actividad laboral el 40% de las encuestadas, cuentan con una antigüedad de once a quince años de antigüedad laboral, el 26.6% corresponden al grupo de seis a diez años de trabajo. El 16.6% mencionaron que han laborado más de veinte años. Un 10% corresponde al grupo de dieciséis a veinte años de servicio y por último un 6.6% de uno a cinco años.

(Ver cuadro y gráfica número 7)

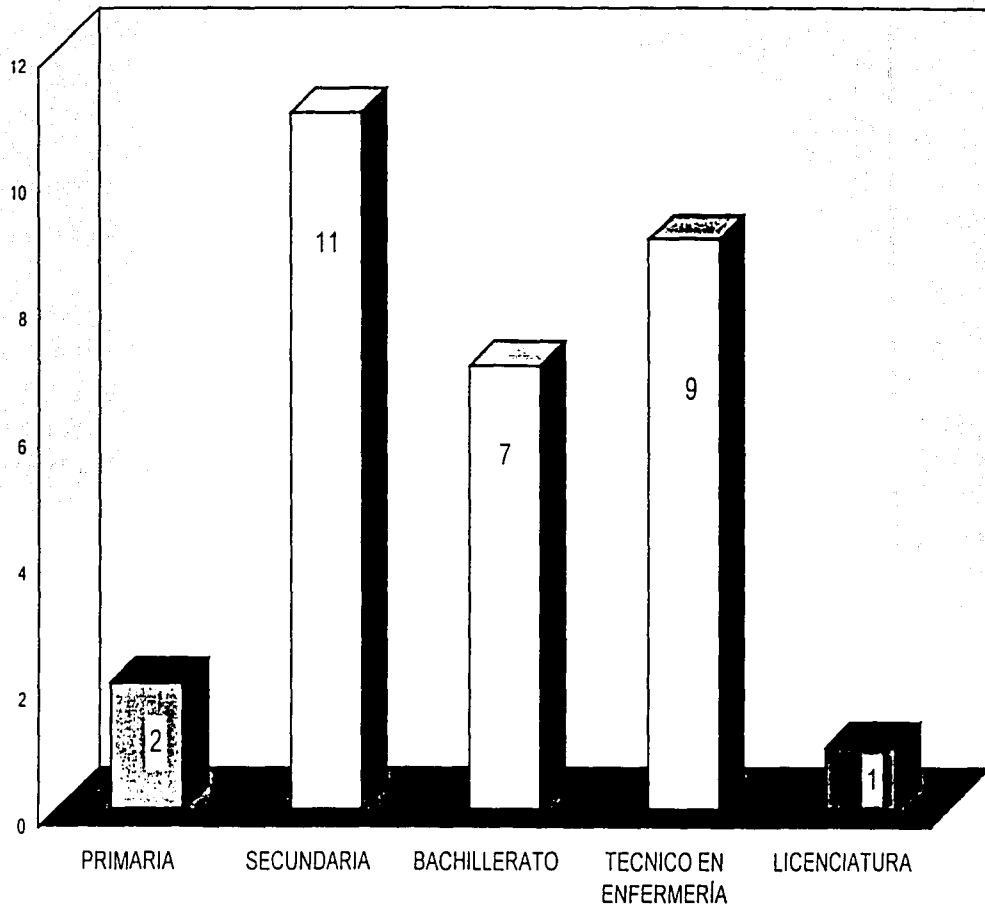
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Escolaridad	Número	Porcentaje
Primaria	2	6.7%
Secundaria	11	36.6%
Bachillerato	7	23.3%
Técnico en enfermería	9	30%
Curso Postécnico	0	0
Diplomados	0	0
Licenciatura	1 (8° semestre)	3.3%
Maestría	0	0
Otra	0	0
Total	30	99.9%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 5 ESCOLARIDAD

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



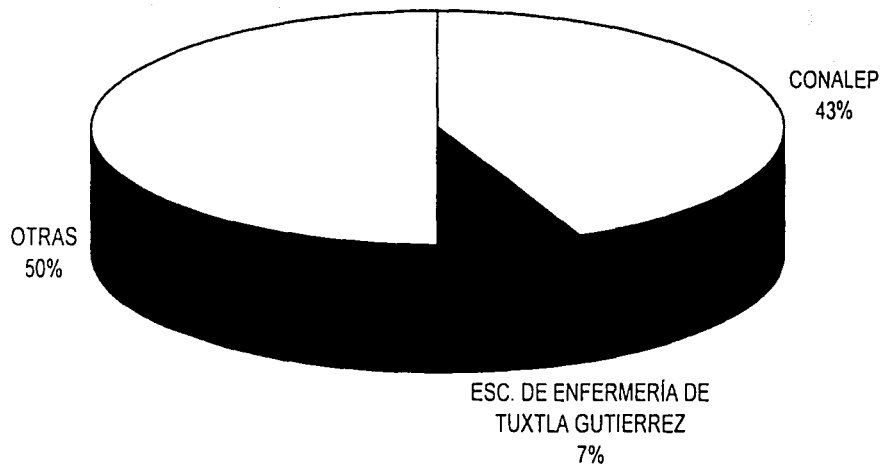
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Institución o dependencia donde se curso la Formación de Enfermería	Número	Porcentaje
Conalep	13	43.3%
Escuela de Enfermería de Tuxtla Gutiérrez.	2	6.6%
Escuela de Enfermería de Bella Vista Chiapas.	0	0
Escuela de Enfermería de Tapachula, Chiapas.	0	0
ENEO	0	0
IPN	0	0
Otras	15	50%
Total	30	99.9%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 6 INSTITUCIÓN FORMADORA

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Cuadro No.7

Antigüedad Laboral

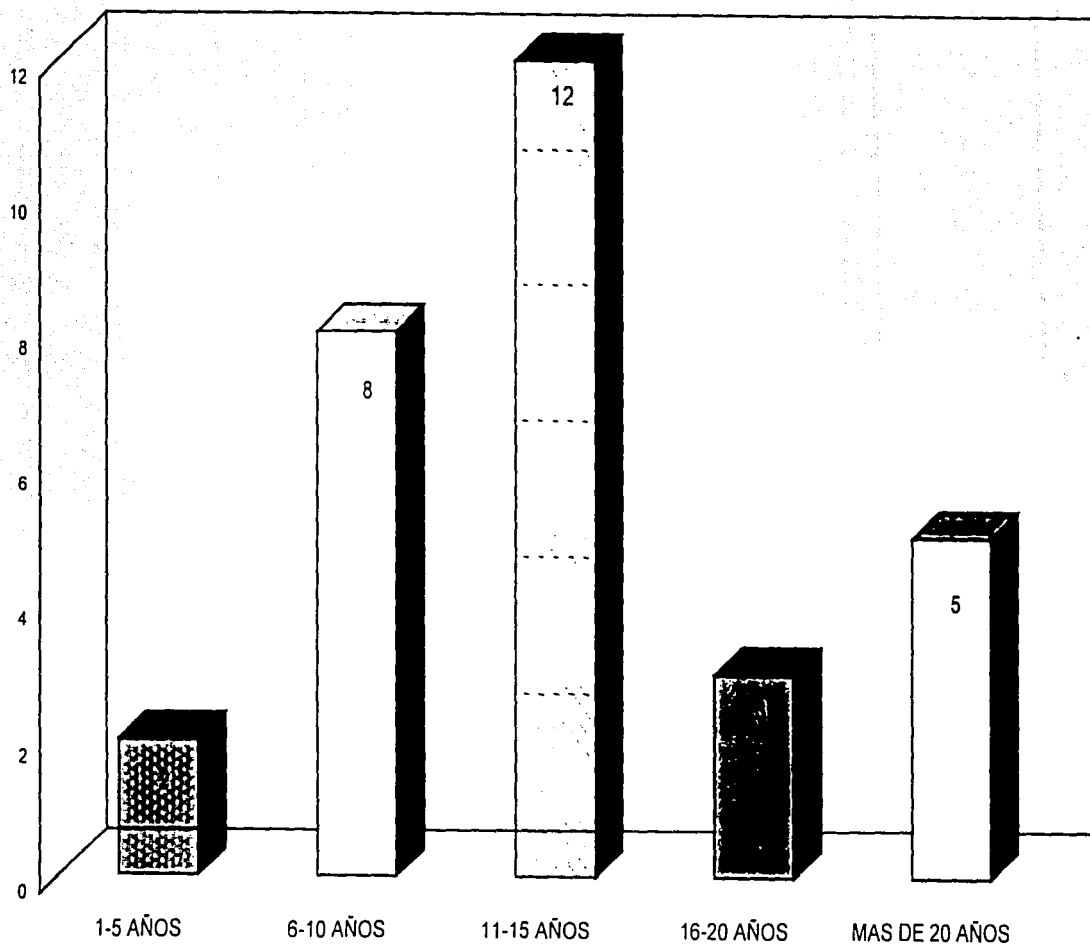
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Antigüedad Laboral	Número	Porcentaje
Menos 1 año	0	0
1 – 5 años	2	6.6%
6 – 10 años	8	26.6%
11 – 15 años	12	40%
16 –20 años	3	10
Mas de 20 años	5	16.6%
Total	30	99.8 %

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 7 ANTIGÜEDAD LABORAL

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



El personal de Enfermería de la jornada acumulada del Hospital general "K", cuentan categoría para el desempeño de sus actividades. Un 57% corresponde al de auxiliares de enfermería, el 37% a enfermeras generales, el 3% al de enfermera jefe de Servicio y por último el 3% mencionó ser Gestor de Enfermería.

(Ver cuadro y gráfica número 8)

Para indagar sobre el porque se encuentran laborando en la jornada acumulada se les preguntó ¿Por qué laboras en este turno?, el 87% nos respondió que es por comodidad personal y el 13% por gusto.

(Ver cuadro y gráfica número 9)

El personal encuestado se encuentra distribuido en los siguientes servicios de enfermería: el 23.3% corresponde a Pediatría, el 23.3% al Área Quirúrgica, el 13.3% a Medicina Interna, el 10% a Gineco Obstetricia, el otro 10% a Cirugia y Traumatología, otro 10% a la Unidad de Toco Cirugía, un 6.7% a Urgencias y por último un 3.3% a la Supervisión de Enfermería.

(Ver cuadro y gráfica número 10)

Con respecto a sus relaciones interpersonales el 87% del personal de Enfermería considera que son buenas, mientras que un 13% mencionaron ser regulares.

(Ver cuadro y gráfica número 11)

Cuadro No.8

Categoría en la plantilla de Enfermería

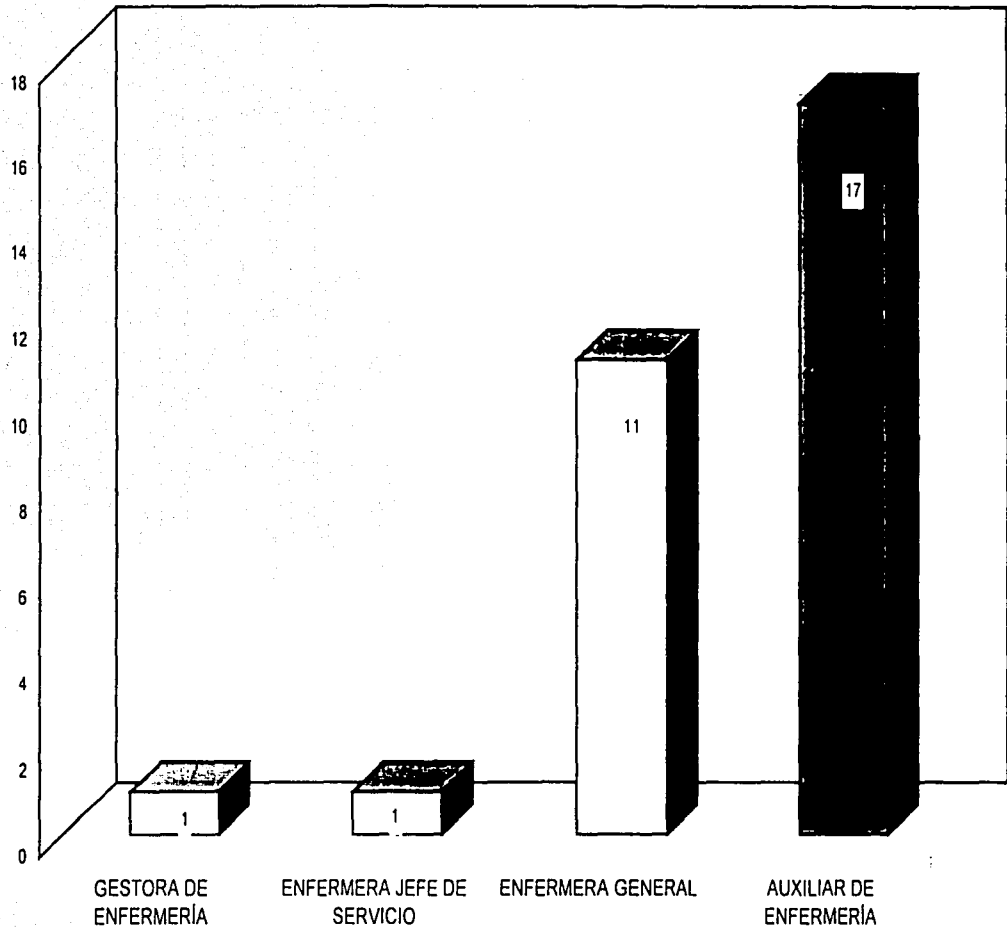
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Categoría	Número	Porcentaje
Jefe de enfermeras	0	0
Gestora de enfermería	1	3.3%
Enfermera Jefe de servicio	1	3.3%
Enfermera Especialista	0	0
Enfermera General	11	36.7%
Auxiliar de Enfermería	17	56.7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRAFICA No. 8 CATEGORIA EN LA PLANTILLA DE ENFERMERÍA

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



70

Cuadro No.9

¿ Por qué laboras en este turno?

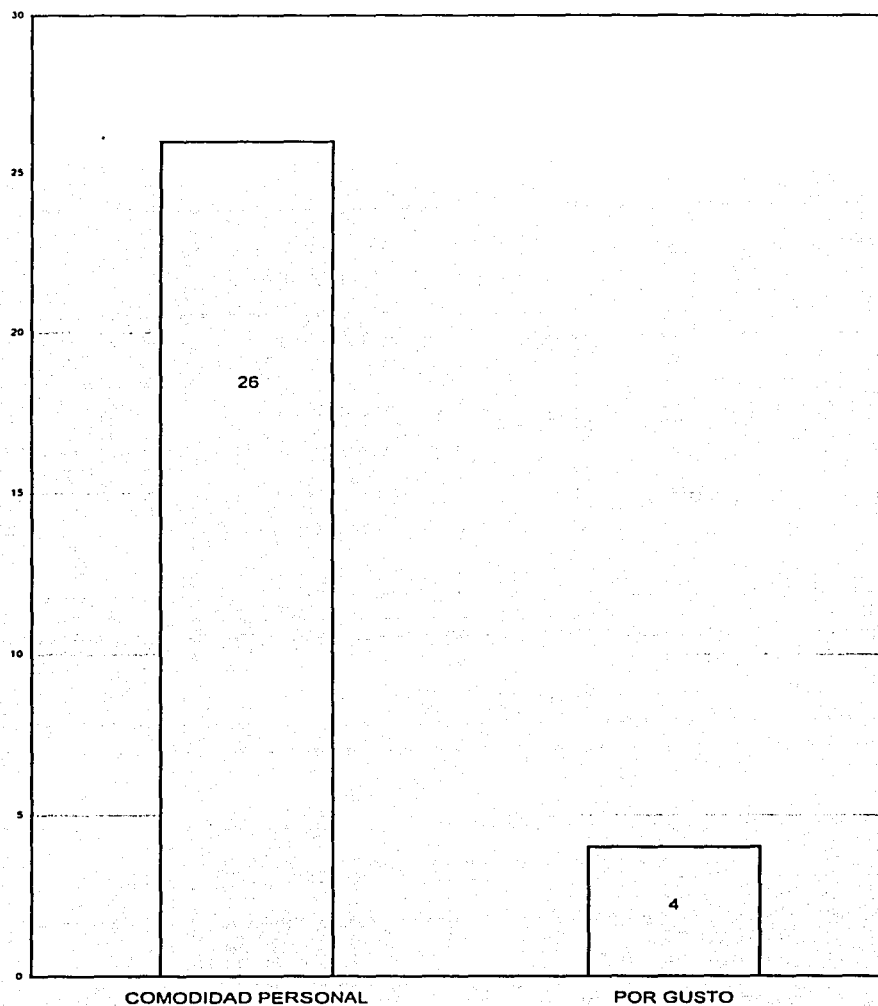
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

¿Por qué se labora en el turno?	Número	Porcentaje
Comodidad Personal	26	88.7%
Por Imposición	0	0
Por Antigüedad	0	0
Por Gusto	4	13.3%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 9 POR QUE SE LABORA EN EL TURNO

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



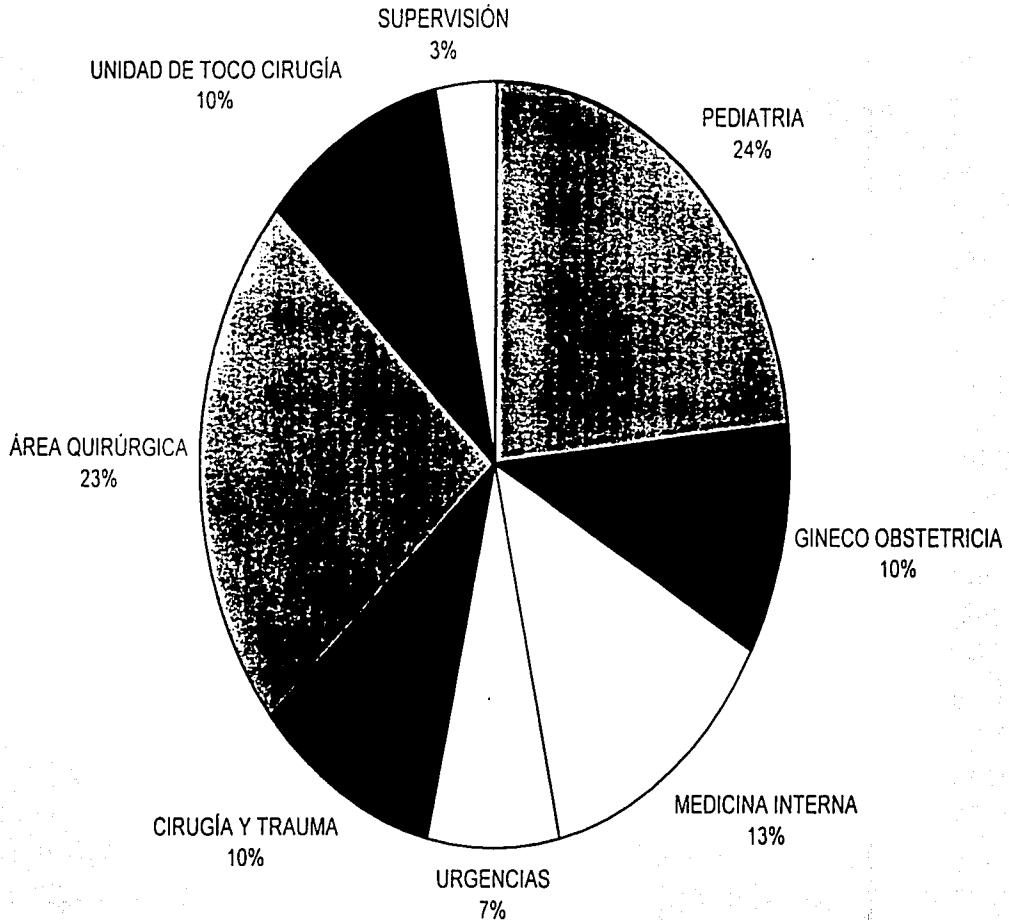
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Servicio de desempeño	Número	Porcentaje
Pediatría	7	27.3%
Gineco Obstetricia	3	10%
Medicina Interna	4	13.3%
Urgencias	2	6.7%
Cirugía y Trauma	3	10%
Área Quirúrgica	7	23.3%
Unidad de Toco Cirugía	3	10%
Supervisión	1	3.3%
Sustitución	0	0
Total	30	99.9%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 10 SERVICIO DE DESEMPEÑO

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Cuadro No. 11

Relaciones Interpersonales enfermera/ Enfermera.(o) y
resto de personal que labora en el turno.

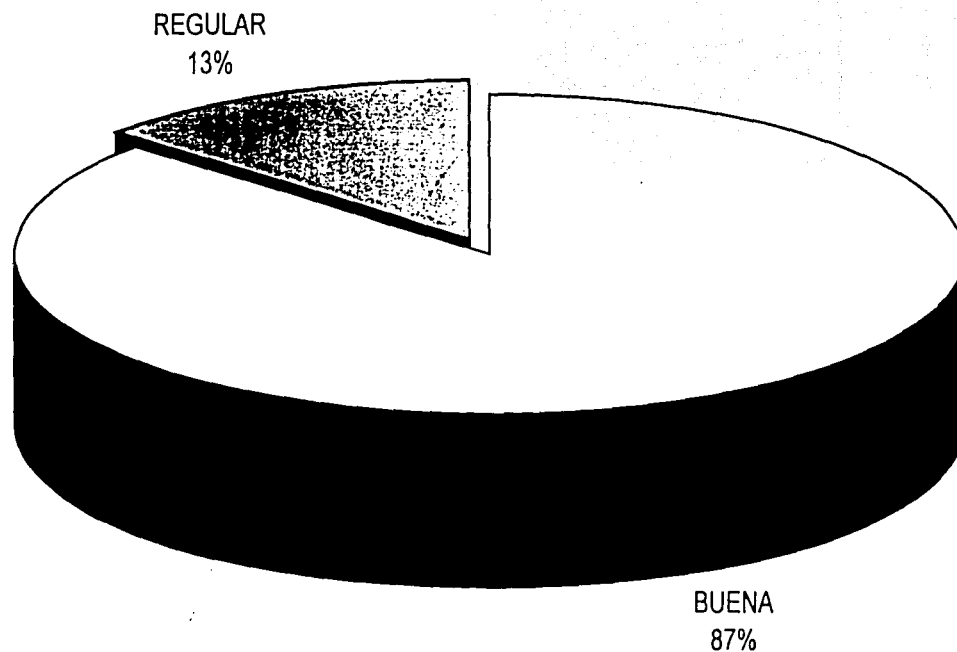
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Relaciones Interpersonales Enfermera/enfermera (o) y resto del personal que labora en el turno.	Número	Porcentaje
Buena	26	86.7%
Regular	4	13.3%
Mala	0	0
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICO No. 11 RELACIONES INTERPERSONALES

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Para corroborar estas relaciones interpersonales se les pregunto si habian tenido alguna vez conflictos con sus compañeros (as) de trabajo. Un 73% dijo que no, mientras que el 27% menciona que sí.

(Ver cuadro y gráfica número 12)

Las causas de conflictos interpersonales fueron de tipo laboral en un 23% y el 7% por causas personales.

(Ver cuadro y gráfica número 13)

Con respecto a cuáles son las satisfacciones que han tenido de las relaciones interpersonales el 56.7% del grupo encuestado menciona satisfacción por el trabajo en equipo, mientras que el 13.3% dijo convivir en armonía, un 10% satisfacción por la amistad, otro 10% por la comunicación y confianza, un 3.3% la satisfacción de superación personal, 3.3% por conocer a sus compañeros y por último un 3.3% refirió no tener ninguna satisfacción de las relaciones interpersonales con el grupo de compañeras (os) de trabajo.

(Ver cuadro y gráfica número 14)

En cuanto al desarrollo de sus actividades de Enfermería el 53% menciona que es por gusto y el 47% por vocación.

(Ver cuadro y gráfica número 15)

**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Conflictos con los compañeros de trabajo	Número	Porcentaje
Si	8	26.7%
No	22	73.3%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

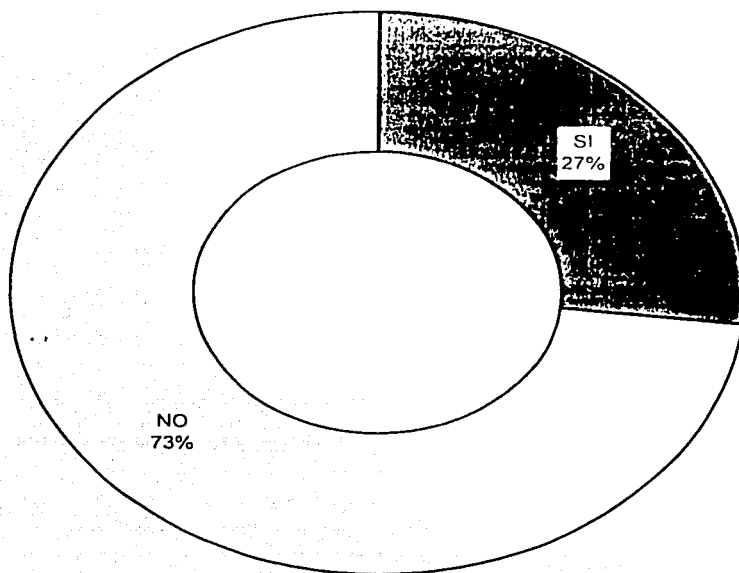
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Causas de los conflictos	Número	Porcentaje
Personales	2	6.7%
Laborales	7	23.3%
Total	9	30%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICO No. 12 CONFLICTOS

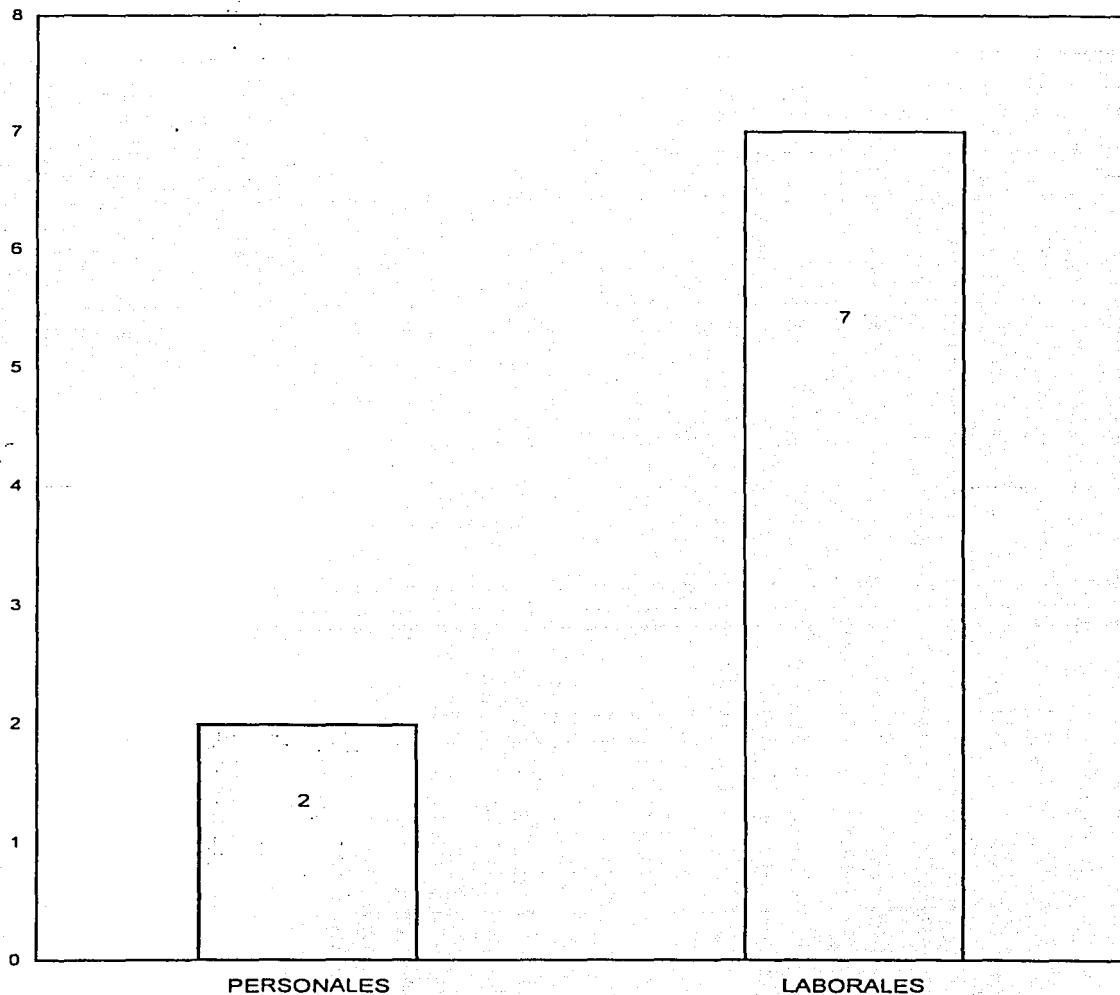
CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

GRÁFICA No. 13 CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Cuadro No.14

Satisfacción de la relación interpersonal con
tus compañeras (os) de trabajo

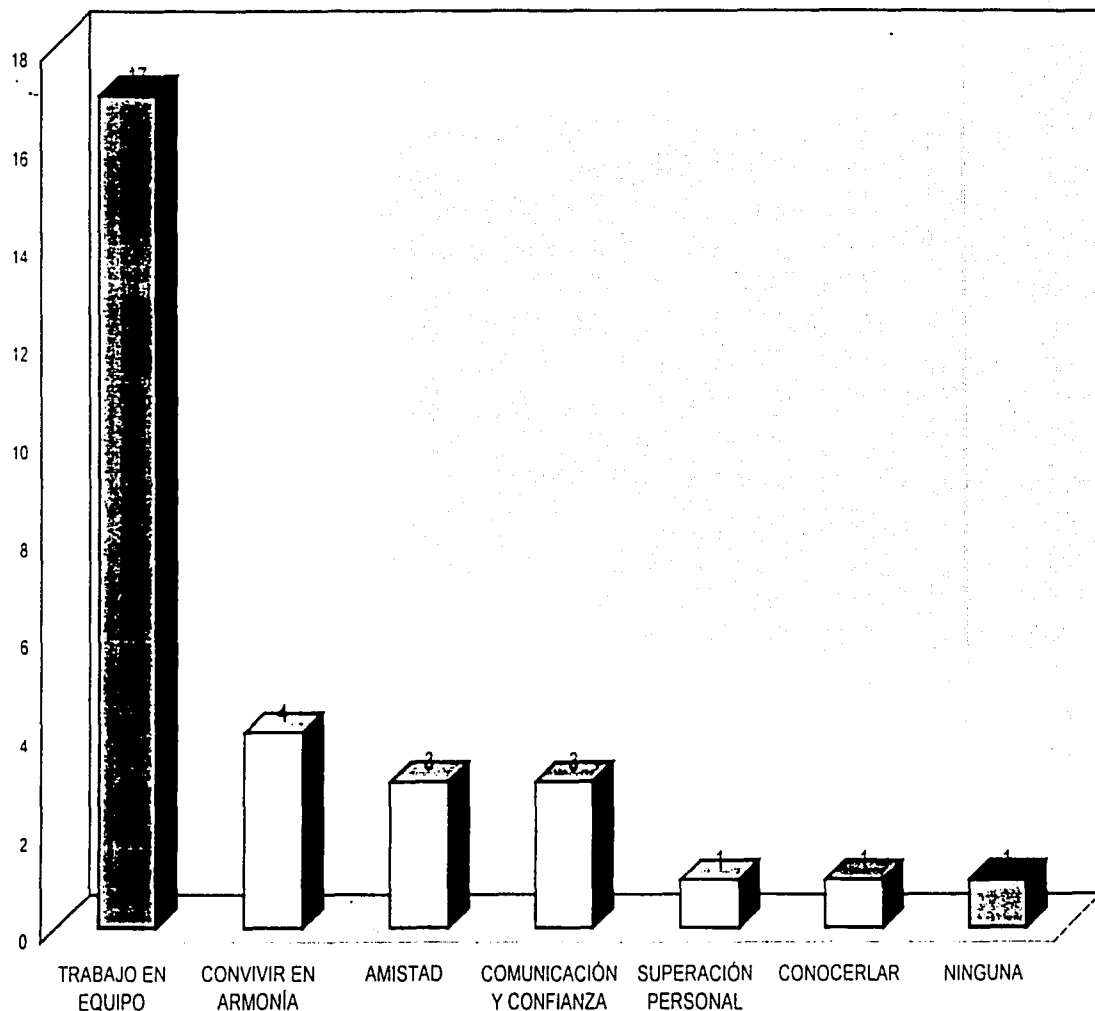
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Satisfacción de la relación interpersonal con tus compañeras (os) de trabajo	Número	Porcentaje
Trabajo en equipo	17	56.7%
Convivir en armonía	4	13.3%
Amistad	3	10%
Comunicación y confianza	3	10%
Superación personal	1	3.3%
Conocerlas	1	3.3%
Ninguna	1	3.3%
Total	30	99.9%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 14. SATISFACCIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Cuadro No.15

Desarrollo de las actividades de
Enfermería

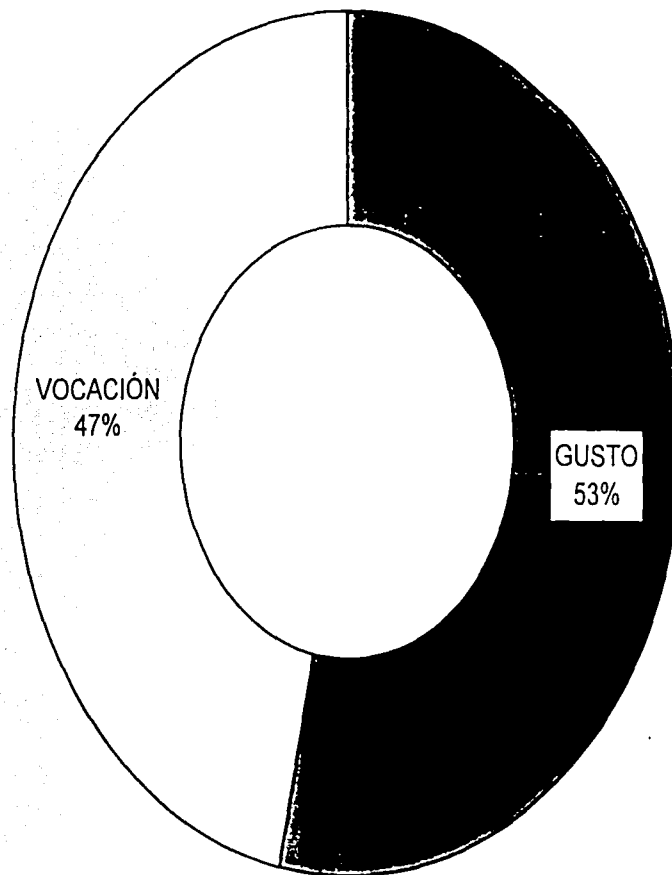
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Desarrollo de las actividades de Enfermería	Número	Porcentaje
Gusto	16	53.3%
Vocación	14	46.7%
Obligación	0	0
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 15 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



El 100% del grupo de enfermeras encuestadas mencionó que se encuentran identificadas con la profesión de enfermería. De este porcentaje el 87% mencionó que le gusta la profesión de Enfermería, un 7% por satisfacción, un 3% por ayuda al prójimo y el último 3% por superación.

(Ver cuadro y gráfica número 16)

Al preguntar por las características de sus actividades de Enfermería el 73% mencionó que son satisfactorias, un 17% dijeron ser rutinarias, mientras que un 10% refirió que son estresantes.

(Ver cuadro y gráfica número 17)

Además se les preguntó a las encuestadas por el tipo de actividad realizada en su área de trabajo. Un 97% mencionó ser de tipo manual y un 3% de tipo intelectual, mientras que solo una de las pertenecientes al 97% dijo ser de tipo manual y creativo.

(Ver cuadro y gráfica número 18)

Se les preguntó a nuestras informantes ¿Cual sería una de sus satisfacciones que podrían esperar en el desempeño de su trabajo?. Un 73% habló del restablecimiento de la salud del paciente. Un 7% de tener superación personal, un 7% a tener ascensos a puestos directivos, otro 7% a jubilación, un 3% mencionó que su satisfacción es mantener limpio y ordenado el servicio, por último el 3% obtener prestamos y viviendas.

(Ver cuadro y gráfica número 19)

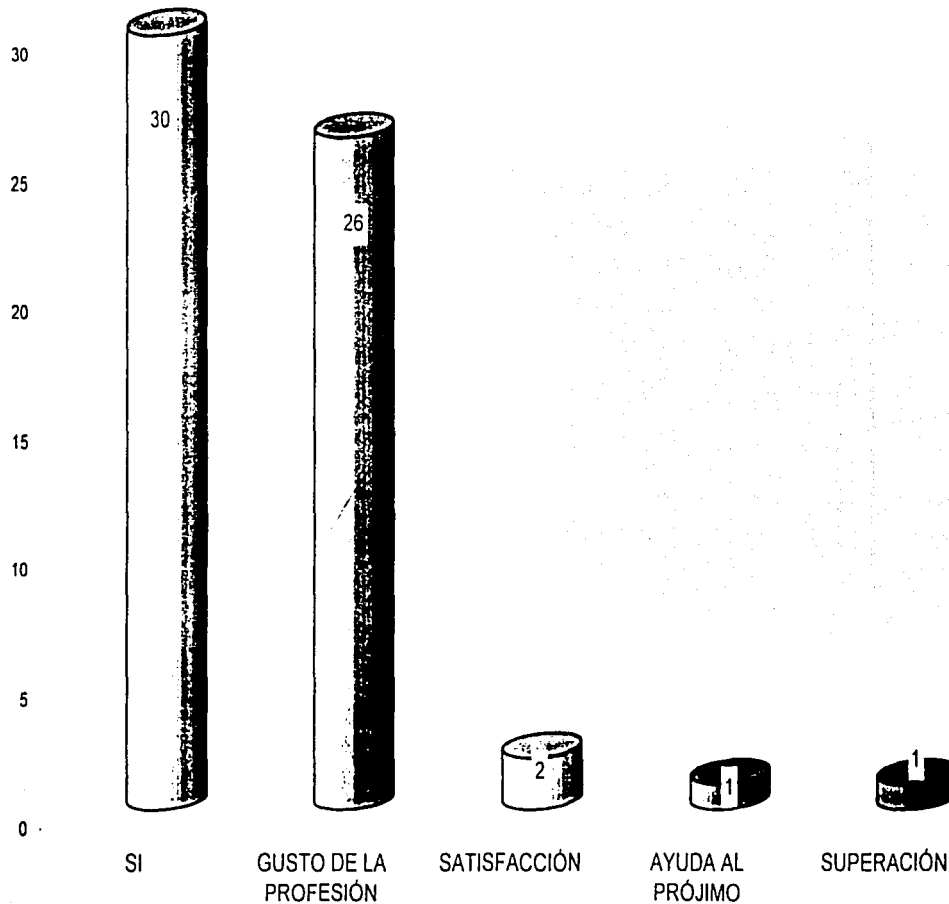
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Identificación con la Profesión de Enfermería	Número	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0
Por qué		
Porque le gusta la profesión de enfermería	26	86.7%
Satisfacción	2	6.7%
Ayuda al prójimo	1	3.3%
Superación	1	3.3%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 16 IDENTIDAD PROFESIONAL

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Cuadro No.17

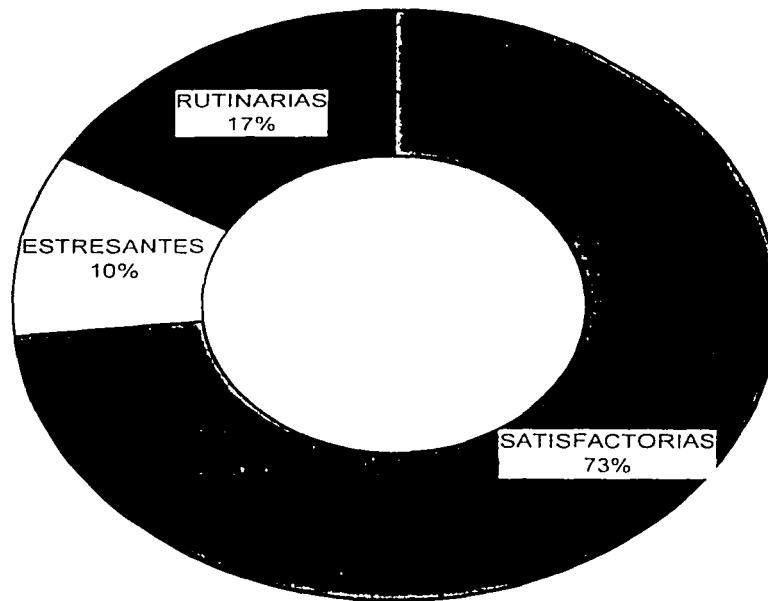
Características de las actividades que se
desempeñan en el área de trabajo

**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Características de las actividades que se desempeñan en el área de trabajo	Número	Porcentaje
Satisfactorias	22	73.3%
Estresantes	3	10%
Rutinarias	5	16.7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

**GRÁFICA No. 17. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACTIVIDADES
CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN,
CHIAPAS.**



Cuadro No.18

Tipos de actividades que se realizan en el área de trabajo.

Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K" de Comitán, Chiapas.

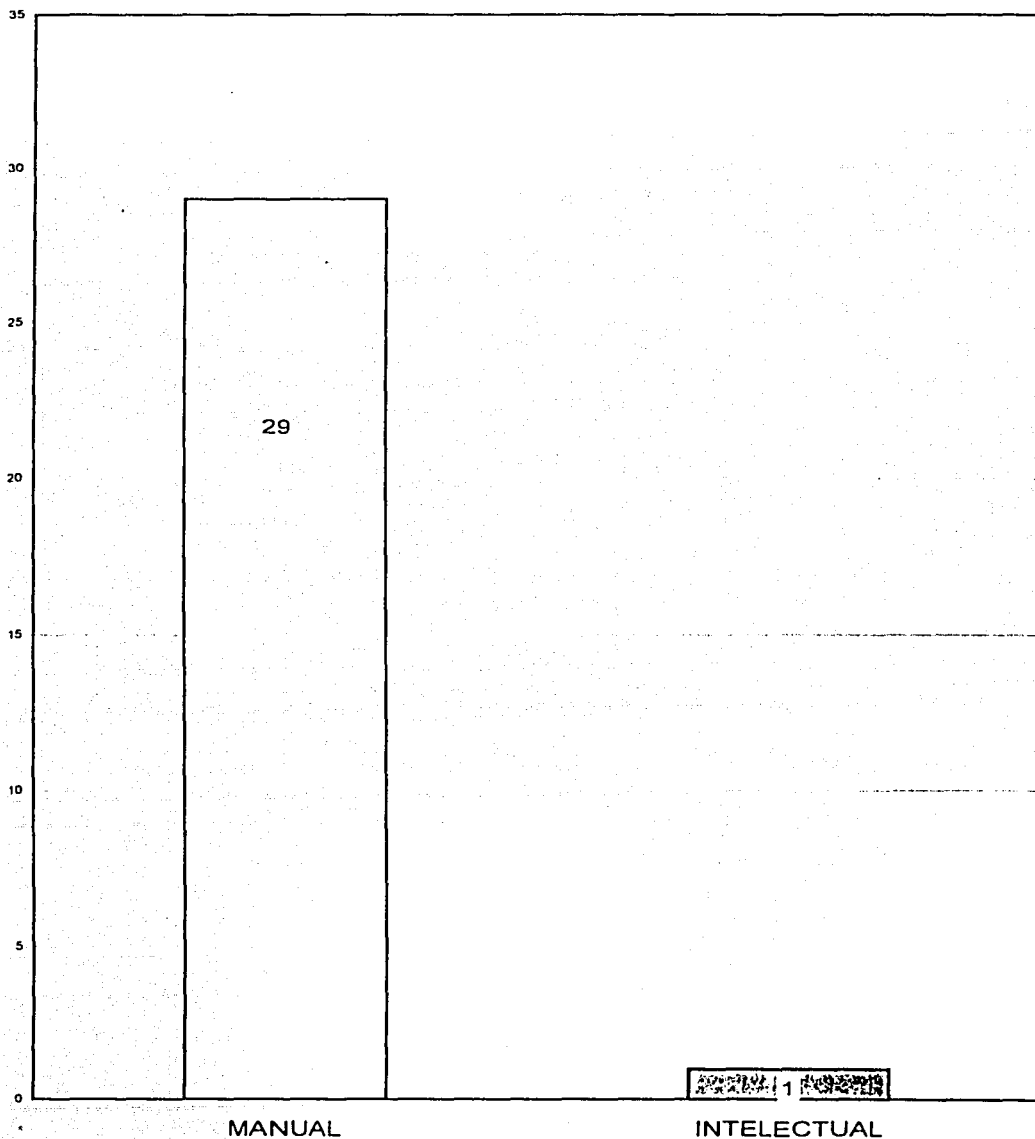
Tipos de actividades que se realizan en el área de trabajo	Número	Porcentaje
Manual	29	96.7%
Creativo	0	0
Intelectual	1	3.3%
Total	0	0

Nota: 1 enfermera comenta que las actividades las desempeña de tipo manual y creativas.

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 18 TIPOS DE ACTIVIDADES

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



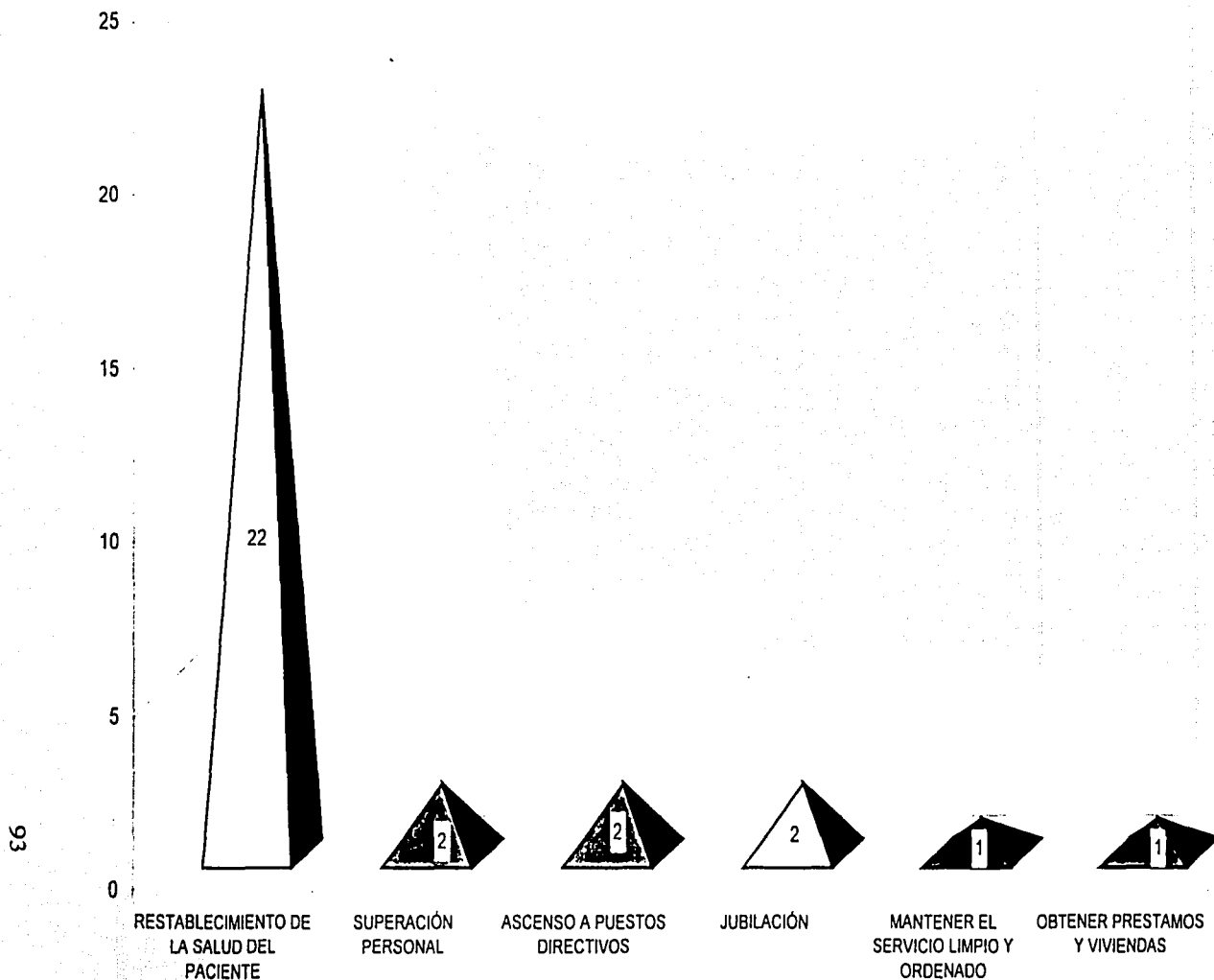
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Satisfacciones en el desempeño laboral	Número	Porcentaje
Restablecimiento de la salud del paciente	22	73.3%
Superación personal	2	6.7%
Ascenso a puestos directivos	2	6.7%
Jubilación	2	6.7%
Mantener el servicio limpio y ordenado	1	3.3/
Obtener Préstamos y vivienda	1	3.3%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICO No. 19 SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de fin de semana y días festivos (Jornada acumulada), 13 y 14 de Julio del 2001.

En lo referente al estado de salud actual del personal de Enfermería encuestado, el 60% mencionó ser regular y el 40% dijo ser bueno.

(Ver cuadro y gráfica número 20)

Para corroborar la pregunta anterior fue necesario preguntar si habían padecido alguna enfermedad en los últimos 6 meses. El 30% refirió que ninguna, mientras que un 40% mencionaron: gastritis, Lumbalgia, Problemas articulares, Gripe. Un 7% hablo de tener Diabetes Mellitus, un 7% cefalcas, otro 7% problemas auditivos. Un 3% luxación de tobillo, un 3% Pre eclampsia y 3% Pieló nefritis.

(Ver cuadro y gráfica número 21)

De este grupo informante el 70% mencionaron que han consultado con un profesional de salud para la atención de su enfermedad actual, mientras que un 30% no ha consultado a ningún profesional de la salud.

(Ver cuadro y gráfica número 22)

Un 70% de las encuestadas dijeron que se encuentran con tratamiento actualmente, mientras que un 30% no.

(Ver cuadro y gráfica número 23)

El 67% de las informantes no laboran en otra dependencia o institución, sin embargo el 33% mencionó que cuentan con otro trabajo.

(Ver cuadro y gráfica número 24)

Cuadro No,20

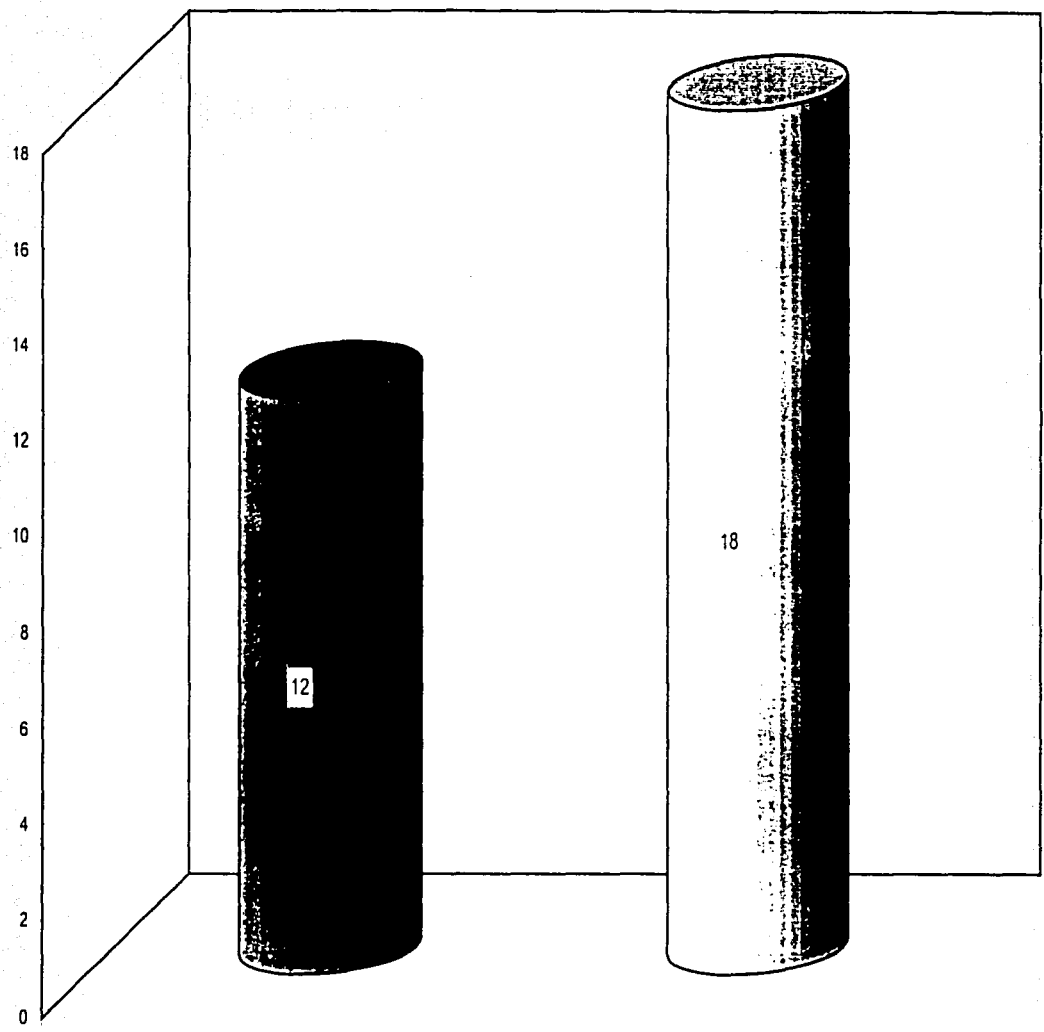
Estado de salud actual del personal de
enfermería

**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Estado de salud actual del personal de enfermería	Número	Porcentaje
Bueno	12	40%
Regular	18	60%
Malo	0	0
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



96

BUENO

REGULAR

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de fin de semana y días festivos (Jornada acumulada), 13 y 14 de Julio del 2001.

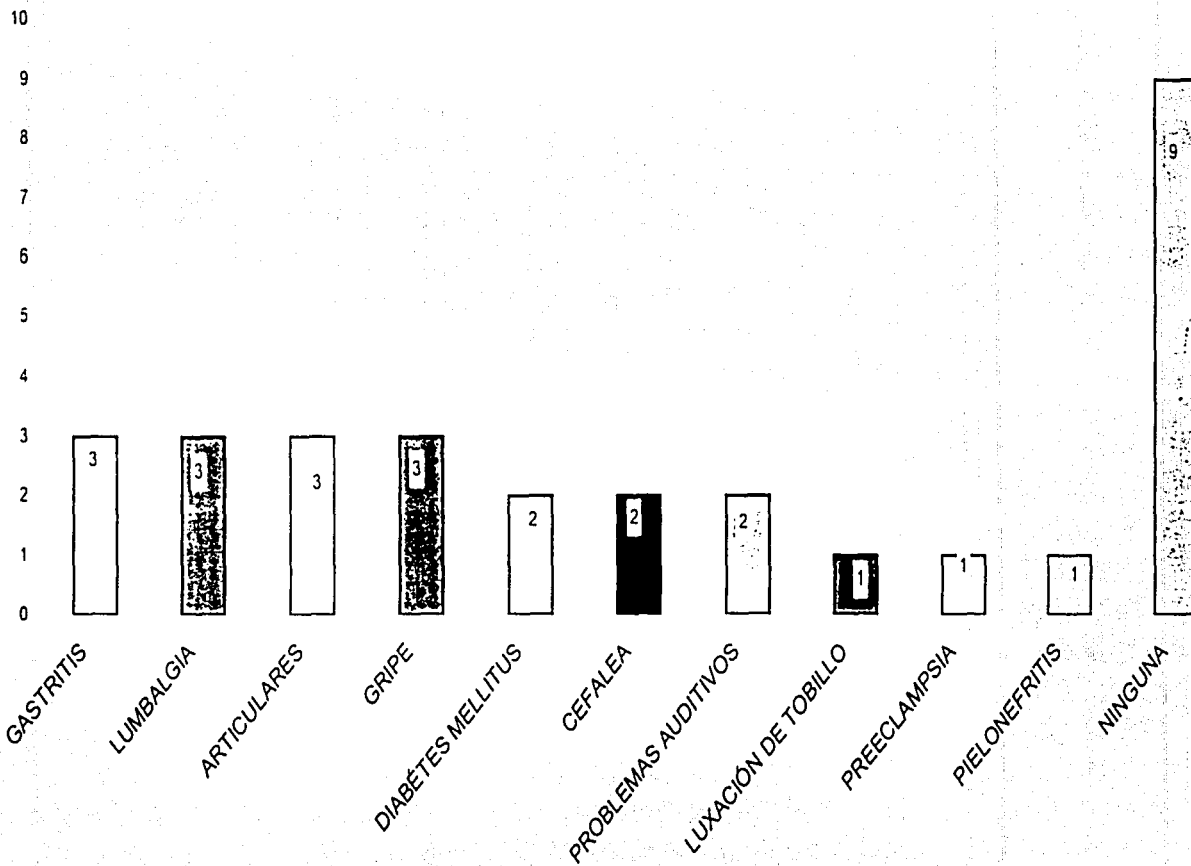
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Enfermedades que se han padecido en los últimos 6 meses	Número	Porcentaje
Gastritis	3	10%
Lumbalgia	3	10%
Problemas Articulares	3	10%
Gripe	3	10%
Diabetes Mellitus	2	6.7%
Cefalea	2	6.7%
Problemas Auditivos	2	6.7%
Luxación de Tobillo	1	3.3%
Preeclampsia	1	3.3%
Pielonefritis	1	3.3%
Ninguna	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 21 ENFERMEDADES QUE HAN PADECIDO EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Cuadro No.22

Relación de personal que ha consultado a un profesional de salud, de acuerdo a la enfermedad que padece.

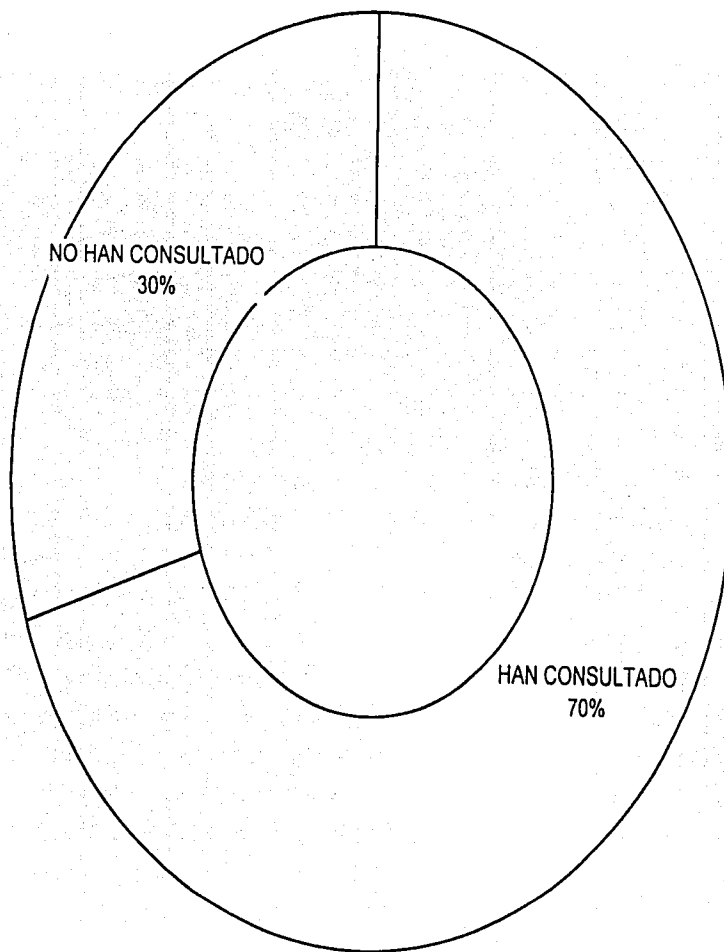
Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K" de Comitán, Chiapas.

Relación de personal que ha consultado a un profesional de salud, de acuerdo a la enfermedad que padece.	Numero	Porcentaje
Si ha consultado	21	70%
No ha consultado	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 22 PERSONAS QUE HAN CONSULTADO A UN PROFESIONAL SOBRE SU ENFERMEDAD

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Cuadro No.23

Personal que se encuentra con
tratamiento médico actualmente.

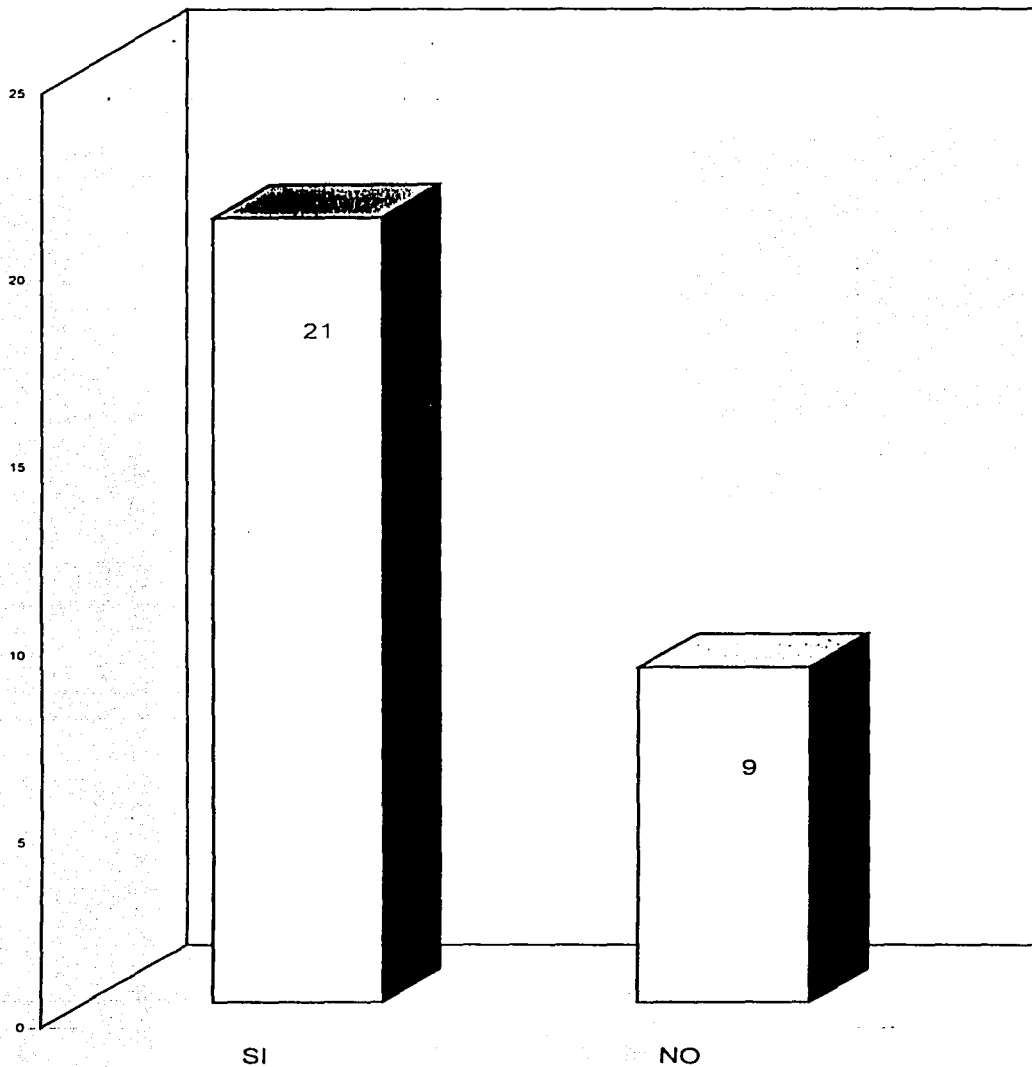
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Personal que se encuentra con tratamiento médico actualmente.	Número	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 23. PERSONAL CON TRATAMIENTO MÉDICO ACTUAL

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



Cuadro No.24

Personal que labora en otra dependencia

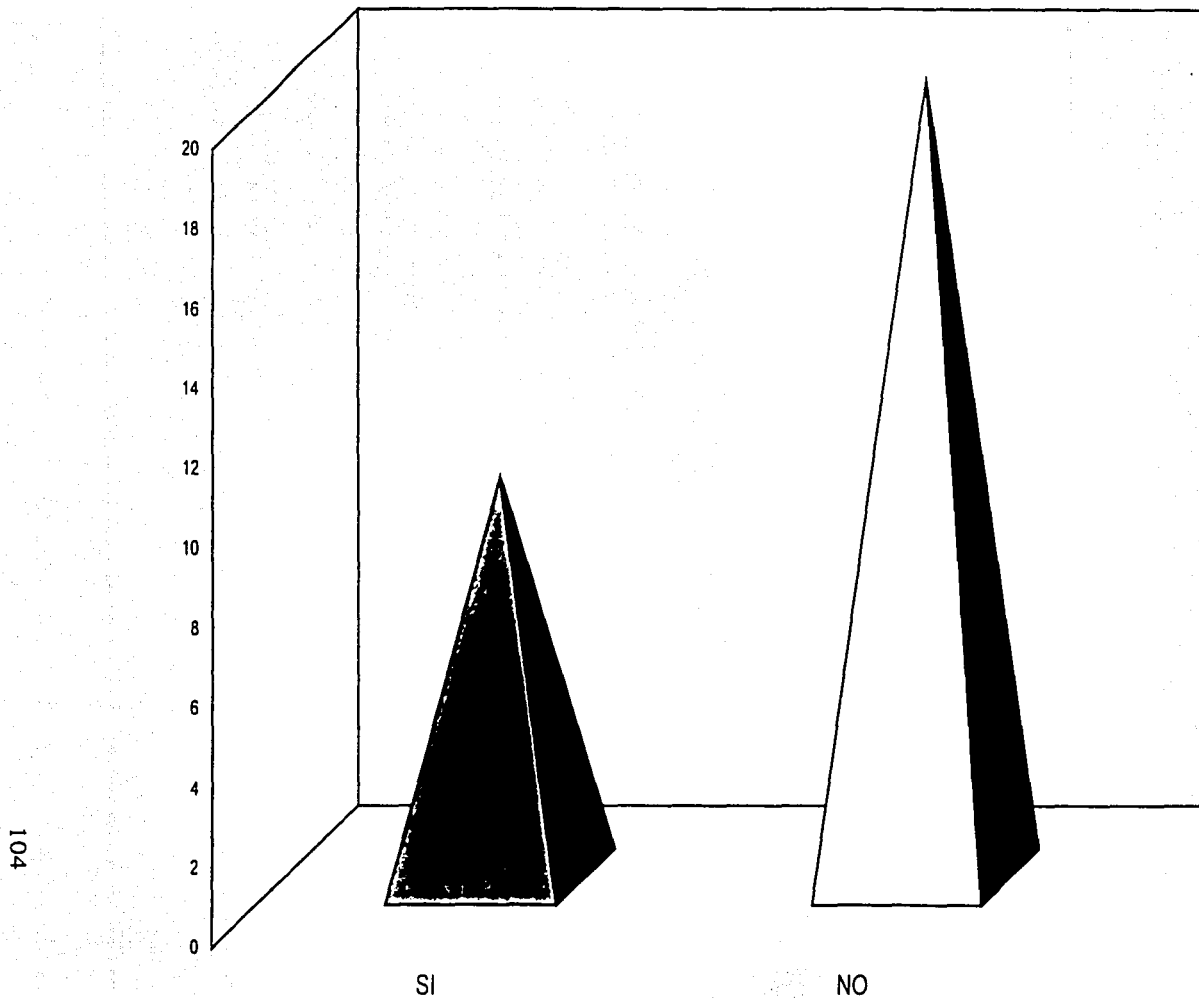
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Personal que labora en otra dependencia	Número	Porcentaje
Si	10	33.3%
No	20	66.6%
Total	30	99.9%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 24 PERSONAL QUE LABORA EN OTRA DEPENDENCIA

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



104

Del 33.3% que mencionó contar con otra fuente de empleo para solventar los gastos el 30% dijo que presta sus servicios de enfermería en otra institución, mientras que el 3.3% no guarda relación con Enfermería.

(Ver cuadro y gráfica número 25)

El motivo de tener otro trabajo es que el 13% dijo que fue por la oportunidad de tener otro empleo, y el otro 13% porque no es suficiente el sueldo, mientras que en un 7% por ser el sostén familiar.

(Ver cuadro y gráfica número 26)

Cuadro No.25

¿Los Servicios prestados en otra dependencia tienen relación con enfermería?

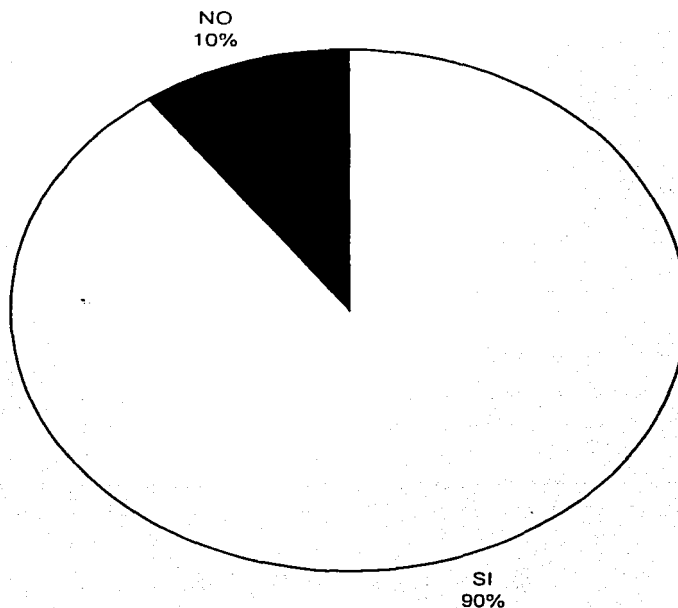
Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K" de Comitán, Chiapas.

¿Los Servicios prestados en otra dependencia tienen relación con enfermería?	Número	Porcentaje
Si	9	30%
No	1	3.3%
Total	10	33.3%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de fin de semana y días festivos (Jornada acumulada) 13 y 14 de Julio del 2001.

**GRÁFICA No. 25 RELACIÓN DEL OTRO TRABAJO CON
ENFERMERÍA**

**CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K"
DE COMITÁN, CHIAPAS.**



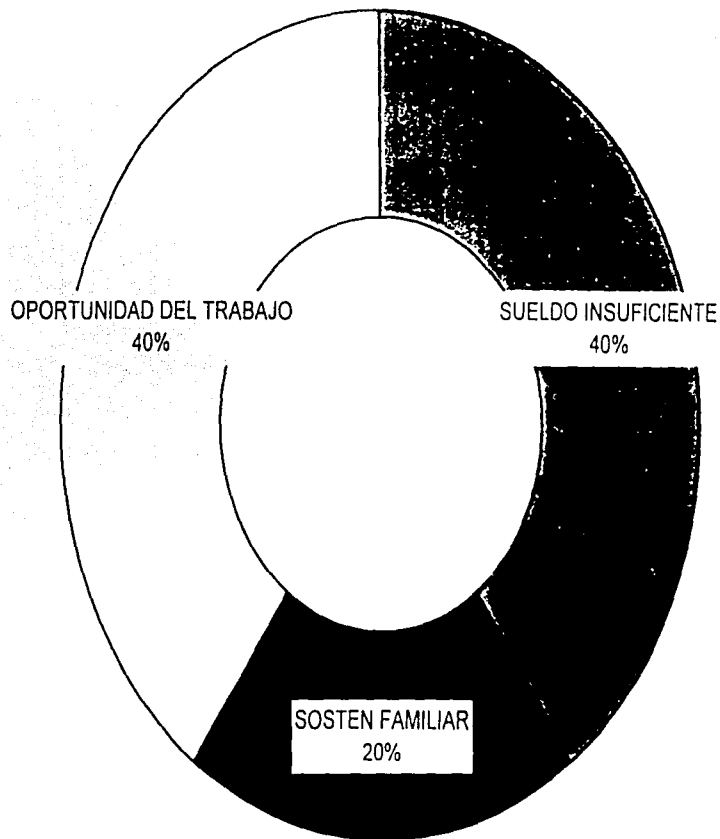
**Características de la satisfacción del personal de enfermería del Hospital General "K"
de Comitán, Chiapas.**

Motivos de la elección de otro trabajo	Número	Porcentaje
Por que no es suficiente el sueldo	4	13.3%
Por superación personal	0	0
Por ser el sostén familiar	2	6.7%
Por que existió la oportunidad de tener otro trabajo	4	13.3%
Por entretenimiento	0	0
Por salir de casa	0	0
Otro	0	0
Total	10	33.3%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del turno de Fin de semana y días festivos (Jornada acumulada)13 y 14 de Julio del 2001.

GRÁFICA No. 26 MOTIVOS POR EL QUE SE TIENE OTRO TRABAJO

CARACTERÍSTICAS DE LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS.



4.3 DISCUSION Y ANÁLISIS

Con relación a los datos generales, encontramos que 4 de cada 10 tienen más de 40 años y 3 de cada 10 se encuentran en el rango de 26 a 35 años lo que quiere decir que en el grupo de estudio los que predominan son los mayores de 40 años de edad. En esta etapa de la vida se encuentra satisfacción no solo en el trabajo sino en el logro de los objetivos personales al interior de la familia. Se dice que es en la etapa de los 40 a 50 años en los que se suceden cambios hormonales importantes como los relacionados con la menopausia, así mismo coinciden dentro de la familia, el matrimonio de los hijos o la independencia familiar de los mismos, aspectos que suelen centrar la atención nuevamente hacia el trabajo.

Con relación al sexo predominante del grupo estudiado encontramos que 9 de cada diez son del sexo femenino, mientras que .3 de cada diez son del sexo masculino. Lo que se confirma nuevamente que en esta profesión el desarrollo de las actividades de enfermería sigue siendo de las mujeres, esto confirma que el cuidado de los otros siempre se ha depositado al rol genérico de la mujer.

Con relación a la situación social como el estado civil encontramos que 5 de cada 10 se encuentran casadas actualmente, 2 de cada 10 son solteras, una de cada diez es madre soltera y .7 de cada diez son divorciadas y .3 de cada diez son viudas. Lo que quiere decir que el grupo predominante de enfermería se encuentra casadas. En este estado civil no solo se encuentra satisfacción en el trabajo sino que cumplen su compromiso social "matrimonio". Se dice que es en el matrimonio donde se asume un convenio de

responsabilidad compartida, lo cual puede ayudar o anular las satisfacciones en el compromiso del trabajo. Sin embargo encontramos que dos de cada diez, es decir que seis de las treinta encuestadas se encuentran solteras y no necesariamente con compromisos familiares que puedan vincularse con su desarrollo en el trabajo, pero cabe mencionar que tal vez tengan responsabilidades para solventar o ayudar a los gastos económicos de la familia de procedencia. Lo que consideramos que para el desempeño de la profesión el estado civil es independiente.

El ser humano como producto de la creación siempre ha venerado a un ser omnipresente y omnipotente que le ha motivado para el desempeño de sus actividades de la vida diaria y desarrolló de actividades para la conservación de la vida humana. En este caso de enfermería 9 de cada 10 son católicos y .7 no pertenece a una denominación religiosa sin embargo dijeron creer en Dios, pero no se menciona relación entre la religión y la profesión. Mucho se ha mencionado que las actividades de enfermería se relacionan con la conservación de la vida humana, por lo que se liga al principio religioso de respeto a los otros. Podemos agregar también que existe cierta correlación entre la religión y el desempeño de las actividades de enfermería, es decir en la religión hace énfasis en el respeto a tu prójimo y en enfermería respeto a su individualidad desde la visión holística.

Con respecto a la formación académica y su formación en enfermería encontramos que 3 de cada diez han cursado la secundaria y 4 de cada diez cuentan con una formación técnica en enfermería general las cuales son egresadas del Colegio de Educación Profesional Técnica (CONALEP), de este mismo grupo actualmente 2 de cada diez ya tienen terminado el bachillerato. Sin embargo el resto del grupo, es decir que cinco de cada

diez han recibido educación no formal a través de cursos de capacitación impartidos por instituciones no reconocidas como formadoras de profesionales en enfermería. Nos damos cuenta que se continúa contratando recursos humanos para las actividades de enfermería sin que se tenga la preparación académica correspondiente.

Los hallazgos encontrados con relación a los datos específicos de la descripción de las características de la satisfacción del personal de enfermería para esta discusión y análisis son los siguientes:

Para la antigüedad laboral encontramos que 4 de cada diez encuestadas cuentan con una antigüedad de once a quince años de laborar, casi tres de cada diez corresponden al grupo de seis a diez años de antigüedad, casi 2 de cada diez han laborado más de veinte años; .1 de cada diez ha laborado de 16 a 20 años y por último casi 7 de cada diez cuentan de 1 a 5 años. Lo que quiere decir que en este grupo de enfermería predominan las enfermeras que han laborado más de diez años. Con este tiempo nos hace pensar que se ha adquirido experiencia y práctica para el desarrollo de las actividades de enfermería así como la de ir perfeccionando, cada vez están regidas por los principios básicos/ fundamentos científicos para la aplicación de las técnicas y procedimientos.

Con relación a la categoría del personal que labora en la jornada acumulada, se encontró que en casi 6 de cada diez correspondió al grupo de auxiliares de enfermería, casi 4 de cada 10 son enfermeras generales, .3 de cada 10 son jefes de piso y por último .3 de cada 10 corresponde a la función de Gestor de enfermería. Se aprecia a primera vista que existen más auxiliares de enfermería en relación a la atención profesional que se brinda a

los usuarios hospitalizados. Cabe destacar que 2 de cada 10 del personal auxiliar de enfermería se encuentra ubicado en el área quirúrgica las cuales son coordinadas por una enfermera jefe de piso para el logro de un buen funcionamiento y cuidado a los usuarios en esa unidad que requiere de cuidados profesionalizados. También vale la pena señalar que 9 de cada 10 laboran en el turno por comodidad personal y 1 de cada 10 por gusto.

Con respecto a las relaciones interpersonales 9 de cada 10 comentó que son buenas, mientras que 1 de cada 10 mencionó ser regulares. Se relaciona a lo anterior que 7 de cada 10 dijeron no haber tenido ningún tipo de conflicto con sus compañeros(as) de trabajo, mientras que casi 3 de cada 10 mencionaron que sí los han tenido. De la satisfacción de las relaciones interpersonales 6 de cada 10 refirieron que es por el trabajo en equipo, 1 de cada 10 por convivir en armonía, 1 de cada 10 por la amistad, 1 de cada 10 por la comunicación y confianza entre ellas, .3 de cada 10 la satisfacción de conocer a sus compañeras y por último .3 de cada 10 señaló no tener ningún tipo de satisfacción de estas relaciones interpersonales. Este tópico de las relaciones interpersonales se ve reflejado en la falta de integración como grupo de trabajo lo que repercute en el cuidado del usuario. Entendiendo que las relaciones interpersonales constituyen el medio a través del cual se consigue un acercamiento después de haber pasado del encuentro original del ser humano como es la presentación de identidad, la empatía y la simpatía para entender al otro. Esta visión puede ser proyectada desde el equipo de salud cuando se tienen buenas relaciones interpersonales al usuario.

Del personal de enfermería encuestado 5 de cada 10 refirió que desarrollan sus actividades por gusto y que casi 5 de cada 10 la realizan por vocación. Por lo que

mencionaron 10 de cada 10 que les gusta la profesión de enfermería y se identifican con ella. De este mismo grupo casi 9 de cada 10 se identifican con la profesión por gusto, .7 por satisfacción, .3 por ayuda al prójimo y .3 por superación personal. Podemos señalar que para el desarrollo de la práctica de enfermería se requiere de vocación, identidad profesional, espíritu de servicio, convicción, empatía y no solamente las características que ellas mencionaron. Para entender al otro se requiere que exista armonía en uno mismo y poderla transmitir a los demás, así de esta manera obtendremos satisfacción laboral y personal.

Respecto a las características de las actividades desempeñadas en el servicio 7 de cada 10 comentaron que son satisfactorias aun cuando casi 2 de cada 10 dijeron que son rutinarias y 1 de cada 10 argumentó que son estresantes. La percepción de las características de las actividades que desarrolla el personal de enfermería, es en parte la determinación de la motivación, debemos retomar que el trabajador no es una máquina aislada que produce resultados sino que intervienen además las condiciones en que se desarrollan estas actividades así como el tipo de servicio en el que se desempeña, ya que es un ser humano que participa dentro de un grupo y las características del trabajo pueden ser percibidas como satisfactorias o no.

Por otro lado cabe señalar que casi 10 de cada 10 refirieron que sus actividades son únicamente de tipo manual, mientras que .3 de cada 10 de tipo intelectual y otro .3 de tipo manual y creativo, por lo que podemos decir que para un buen cuidado se requieren actividades de tipo manual pero que sin embargo, es relevante la creatividad en el

desarrollo de estas actividades manuales y que tienen mucho que ver con la naturaleza del trabajo realizado las cuales además deben de integrar una visión holística.

Para conocer las satisfacciones que se esperan en el desempeño de la práctica se les preguntó a las informantes cuál sería una de las satisfacciones que podría esperar en el desempeño de su trabajo. entonces 7 de cada 10 mencionó ser el restablecimiento de la salud del paciente mientras que el grupo restante (3 de cada 10) hicieron alusión en primer instancia aspectos que no son relevantes como primer principio de la práctica de enfermería. las mencionadas fueron ascensos a puestos directivos. jubilaciones. mantener limpio y ordenado el servicio y por último el de obtener prestamos y viviendas. Por lo que retomamos que una de las satisfacciones de enfermería es el restablecimiento de la salud del individuo antes que otros intereses personales o laborales.

En lo que concierne al estado de salud del personal encuestado 4 de cada 10 comentaron gozar de buena salud. mientras que 6 de cada 10 señalaron que su estado es regular, 3 de cada 10 comentaron no haber padecido alguna enfermedad en los últimos seis meses, sin embargo. 4 de cada 10 dijeron haber padecido problemas digestivos, ostioarticulares y gripe. Dos enfermeras del personal encuestado refirieron padecer diabetes Mellitus tipo II. el grupo restante mencionó cefalea. problemas auditivos, pre eclampsia. píelo nefritis. Siete de cada diez mencionaron que han acudido a un profesional de la salud y encontrarse en tratamiento medico actualmente; mientras que 3 de cada diez no han consultado a ningún profesional de la salud. Cabe destacar que para el desempeño de la práctica de enfermería es necesario contar con buen estado de salud ya que sería una incongruencia trabajar para la salud y no tenerla. para lograr conservar la salud se requieren

prácticas de auto cuidado. Se ha observado que cuando la enfermera pierde la salud se incrementa el ausentismo lo que repercute en el cuidado del usuario enfermo. Por otro lado, el personal que sí se presenta a laborar se sobrecarga de trabajo por dicha ausencia lo que genera aún más una calidad de atención disminuida.

Para el desarrollo de la investigación tomamos en consideración si el personal labora en otra dependencia, los resultados obtenidos fueron que casi 7 de cada 10 no laboran en otra institución y 3 de cada 10 es para solventar los gastos de la familia, dato que se corroboró con las observaciones realizadas en las encuestas por los investigadores en las que hacen mención que el tener otro trabajo es por contar con otro ingreso económico. Señalamos aquí que una enfermera del personal en estudio labora en otra área que no se relaciona con enfermería.

4.4 PROPUESTAS

Enfatizar el trabajo en equipo desde la perspectiva individual de cómo considera cada una el trabajo en equipo para favorecer a la autonomía de la profesión de enfermería y en base a los resultados obtenidos en esta investigación, se genera una propuesta que enmarca los siguientes lineamientos: (Ver ANEXO II)

Desarrollar e implementar un plan que contemple la satisfacción personal del trabajo y las recompensas recibidas motiven al individuo, como en este caso al personal de enfermería, cuyo sistema se esté retroalimentando continuamente.

Establecer nuevos estímulos que favorezcan la satisfacción del personal, pero que sin embargo estén relacionados con su proceso de capacitación sin olvidarnos de sus intereses a futuro.

Es importante señalar que el personal de enfermería que se contrate para un servicio, cuente como requisito mínimo la formación de enfermería el cual sea avalado por una institución formadora para dicho fin.

Que el personal de enfermería curse la educación media superior, para poder ingresar al sistema universitario ya que de esta manera se logrará la profesionalización de enfermería además de garantizar el cuidado. No debemos dejar a un lado que es necesario la capacitación continua al personal de enfermería que se encuentra en activo y que debe hacer frente a los nuevos retos actuales y futuros.

Fomentar que el personal de enfermería en primer instancia interiñrese el significado de auto cuidado para poder proyectar la atención principal de conservación de la salud y preservación de la vida.

4.5 CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos específicos podemos señalar que estos se cumplen ya que se describió la naturaleza del trabajo del personal de enfermería con relación a la satisfacción, así mismo se mencionó el nivel académico, la categoría y su tiempo de

antigüedad laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital General K, Comitán, Chiapas.

Además se pudo describir las relaciones interpersonales y la satisfacción del personal de enfermería y señalar las causas de conflictos percibidos por el personal de enfermería.

De la misma forma se hizo un listado sobre los tipos de trabajo que realiza el personal de enfermería para percibir otro ingreso económico fuera de la institución en relación con su satisfacción.

Así mismo se describieron las características del personal que labora en el turno diurno fin de semana y días festivos (jornada acumulada) Hospital General K, de Comitán Chiapas. De manera simultanea se describieron los servicios en que se desempeña la práctica de enfermería de este turno.

Consideramos necesario describir la identidad con la profesión y señalar la vocación con relación a su satisfacción del personal de enfermería, ya que el desarrollo de la práctica de enfermería se requiere de vocación e identidad profesional para poder ejecutar los procedimientos con asertividad, para proporcionar cuidado de forma holística al individuo, familia y comunidad sana o enferma.

Finalmente podemos señalar que las características de la satisfacción son entre otras cosas el restablecimiento de la salud, la satisfacción de las necesidades del usuario y,

además de forma personal, mejorar conocimientos en beneficio de la propia enfermera por lo tanto nuestra hipótesis resultó ser verdadera. El encontrar los satisfactores en el trabajo demuestra armonía y asertividad en el desempeño de diversos procedimientos encaminados al restablecimiento de la salud del usuario. Sin embargo para lograr la satisfacción es fundamental que la enfermera esté identificada con la profesión de enfermería, debido a que el desarrollo de la práctica de enfermería requiere de vocación e identidad profesional, de conocimientos teóricos metodológicos, de habilidades técnicas y actitud de compromiso hacia el sujeto del cuidado, ya que es la esencia de la práctica de enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

García Valencia, Alba luz. "Reflexiones del aspecto humano en la atención de enfermería" en Administración de los servicios de la salud en enfermería. Edit. OPS. 1992, Pp 322.

QUESADA Fox, Catalina. Rubio Domínguez S. "La función docente en la enseñanza clínica de enfermería". macanogram. ENEO.UNAM 1997, Pp16 en ESPINOZA Olivares Artemisa ANTOLOGIA "Docencia en enfermería" UNAM. ENEO. SUA, México, 200 Pp103.

Donabedian A. La calidad de la atención médica. México. D. F.: Prensa Médica Mexicana, 1984:Pp. 95- 151.

Aguirre Gas H. Evaluación de la atención médica. En "Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la unidad médica" Salud Publica Mex. 1990;32: Pp.170- 181.

Robinson JP. Athanasia R. Head Kendra B. Measures of occupational attitudes and occupational characteristics. Survey Research Center. Ann Arbor. Michigan EUA: Institute for Social Research. The University of Michigan, 1974.

González M, Lameiras F. Escalamiento de magnitud en la satisfacción laboral. Psicología General y Aplicada 1990: Pp.441-417.

Alonso AE. Las técnicas de intervención psicosocial. *Psicología General y Aplicada* 1984; 39:813-841.

Fleishman EA. Estudios de psicología industrial y del personal. México, D.F.: Trillas, 1979:331-341.

Robbins SP. Comportamiento organizacional. México, D.F.:Prentice Hall, 1987:93-114.

Maslow A. La amplitud del potencial de la naturaleza humana. México, D.F.: Trillas, 1982:109-149.

Dunham PB, Smith FJ. Salud organizacional. análisis y diagnóstico internos. México, D.F.: Trillas, 1989: 322-341.

Werther W. Administración de personal y de recursos humanos. México, D.F.: McGraw Hill, 1988:185-205.

Aguirre Gas H. Evaluación y garantía de calidad de la atención médica. *Salud Pública Mex.* 1991; 33:623-629.

Ruiz de Chávez M et al. Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del Sector Salud. *Salud Pública Mex.* 1990;32:221-224.

Balderas Pedrero, Ma. De Lourdes. "Administración de los servicios de enfermería" 2da. Ed. Interamericana, 1990. Méx. D.F. P257

Murray – Atkinson “Proceso de atención de enfermería” 5ª. Ed., Interamericana, 1996,
Méx. D.F. P224.

ANEXOS

ANEXO No. 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

ENCUESTA SOBRE CARACTERISTICAS DE LAS SATISFACCIONES DEL
PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL GENERAL K, COMITAN
CHIAPAS.

OBJETIVO Señalar las características de satisfacción del personal de enfermería del Hospital General K, de Comitán Chiapas.

INSTRUCCIÓN: Conteste con letra de molde y clara las siguientes preguntas.

1 I.- DATOS GENERALES

1.- Edad

- 18 a 25 años 26 a 35 años 36 a 40 años más de 40 años

2.- Sexo M () F ()

3.- Estado civil

- Soltera (o) Viudo (a)
 Casado (a) Divorciada (o)
 Unión libre Madre soltera

4.- Religión a la que pertenece

- Católica Pentecostés
 Adventista del 7to. día Testigo de Jehová
 Presbiteriano Ninguna
 Otra Especificar _____

1.1. Formación académica:

5.- ¿Cuál es su escolaridad?

- Primaria Licenciatura
 Secundaria Post técnico
 Técnico en Enfermería Maestría
 Bachillerato Otra

6.- ¿Institución donde curso su formación de enfermería?

- CONALEP
- ESCUELA DE ENFERMERIA DEL ESTADO
- ESCUELA DE ENFERMERIA BELLAVISTA
- ESCUELA DE ENFERMERIA DE TAPACHULA
- UNAM
- IPN

1.1 II.- DATOS ESPECÍFICOS

2.1 Años y función de servicio

7.- ¿Cuál es su antigüedad laboral?

- Menos de un año
- De 1 a 5
- De 6 a 10
- De 11 a 15
- De 16 a 20
- Más de 20

8.- ¿Cuál es su categoría que desempeña?

- Auxiliar de enfermería
- Enfermera general
- Enfermera jefe de piso
- Enfermera especialista
- Gestora de Enfermería
- Jefe de Enfermeras

9.- ¿Por qué labora en este turno?

- Comodidad personal
- Por imposición
- Por antigüedad
- Por gusto

10.- ¿Cuál es el servicio en que se desempeña?

- Pediatría
- Gineco Obstetricia
- Medicina Interna
- Urgencias
- Cirugía
- Consulta externa
- Área quirúrgica
- Unidad de toco cirugía

2.2 Relaciones interpersonales

11.- ¿Cómo considera sus relaciones interpersonales con el resto del personal que integra este turno?

- Buena
- Regular
- Mala

12.- ¿Ha tenido alguna vez conflictos con sus compañeros (as) de trabajo?

- Sí
- No

13.- ¿Me puede mencionar cuál fue la causa?

Personal
Laboral
Otros (especificar) _____

2.3. Satisfacciones e identificación profesional

14.- ¿Cuál ha sido la mayor satisfacción que ha tenido de la relación interpersonal con sus compañeras de trabajo?

15.- Las actividades de enfermería las realiza por:

- Gusto
- Vocación
- Obligación

16.- ¿Siente que esta identificada con la profesión de enfermería?

- Sí
 - No
 - Por qué _____
- _____

17.- En el área donde se desempeñas considera que sus actividades son?

- Satisfactorias
- Estresantes
- Rutinarias

18.- ¿Sus actividades que realiza son de tipo?

- Manual
- Creativo
- Intelectual

19.- ¿Cuál sería una de las mejores satisfacciones que puede esperar del desempeño de su trabajo?

2.4 Estado de salud:

20.- ¿Cómo considera su estado de salud?

- Bueno
- Malo
- Regular

21.-¿ Ha padecido alguna (s) enfermedad (es) en los últimos 6 meses?

Cuál (es)

22.- ¿Ud. ha consultado a algún personal del área de la salud?

- Si
- No

23.- ¿Esta en tratamiento actualmente?

- Si
- No

2.5.- Otros empleos

24.- ¿Labora en otra dependencia?

- Si
- No

25.- ¿Se relaciona con enfermería?

- Si
- No

26.- ¿Cuál es el motivo por el que tiene otro trabajo?

- Porque no es suficiente el sueldo
- Por su superación personal
- Porque soy el sostén familiar
- Porque existió esta oportunidad de tener otro trabajo
- Por entretenimiento
- Por salir de casa
- Otro _____

Comentarios:

INSTRUCTIVO

a) Descripción General

La presente encuesta es para determinar las características de satisfacción del personal de enfermería en el Hospital General K de Comitán, Chiapas. Está integrada por un total de 26 reactivos: los seis primeros se refieren a datos generales y los 20 restantes a información específica.

b) Descripción específica por pregunta

La primera pregunta relativa a la edad se marcará con una X en el cuadro correspondiente. Los años cumplidos de acuerdo al rango establecido:

De 18 a 25 años De 26 a 35 años De 36 a 40 años Más de 40 años

La segunda pregunta se refiere al sexo y se marcará con X en el paréntesis correspondiente. M () será masculino y F () para femenino.

La tercera pregunta relativa al estado civil, se marca con una X en la respuesta correspondiente.

La cuarta pregunta relativa a la religión, se marcará con una X, en la respuesta correspondiente, dando opción a otra respuesta no especificada según la religión que se profese.

La quinta pregunta se relaciona con la formación académica y en ella se señala la escolaridad, para lo cual se marcará con una X la respuesta correcta.

La sexta pregunta relativa a la institución donde curso su formación de enfermería, se marcará con una X la respuesta correcta.

La séptima pregunta se refiere a la antigüedad laboral, y se marcará con una X la respuesta correcta.

La octava pregunta corresponde a la categoría que se desempeña, y se marcará con una X en la respuesta correcta.

La novena pregunta se refiere al por que se labora en el turno donde se realiza el estudio, y de igual forma se marcará con una X la respuesta que se considere pertinente.

La décima pregunta se refiere al servicio en que se desempeña, y se marcará con una X la respuesta correcta.

La pregunta once se refiere a las relaciones interpersonales, y en ella se pregunta como se consideran las relaciones interpersonales con el resto del personal que labora en el turno de estudio, para lo cual se marcará con una X la aseveración correspondiente.

La pregunta doce se refiere a la presencia de conflictos con los compañeros (as) del turno de estudio, la respuesta presentada se marcará con una X.

La décimo tercer pregunta se refiere a cuales han sido las causas del conflicto laboral, para lo cual se subrayara la respuesta correspondiente.

La décimo cuarta pregunta se refiere a cuál es la mayor satisfacción que se ha tenido de la relación interpersonal con las compañeras de trabajo, por lo que se deberá anotar todo lo que mencione la persona encuestada y la observación efectuada por la persona que encuesta.

La pregunta quince se refiere a como realiza las actividades de enfermería el personal del turno de estudio, la respuesta se marcará con una X, según corresponda a la respuesta del entrevistado.

La décimo sexta pregunta se refiere al saber si el personal de enfermería está identificado con la profesión, la respuesta se marcara con una X y demás se deberá anotar todo lo que mencione la persona encuestada.

La pregunta diecisiete se refiere a las características de la satisfacción del área en que se desempeña el personal de enfermería, la respuesta se marcará con una X según corresponda a la respuesta de la enfermera (o) que se encuesta.

La pregunta dieciocho se refiere al tipo de actividades que se realizan en la jornada laboral, la respuesta se marcará con una X en la respuesta correspondiente.

La pregunta diecinueve se refiere a las satisfacciones que espera el personal de enfermería del desempeño de su trabajo, por lo que se deberá anotar todo lo que mencione la persona encuestada y la observación efectuada por la persona que encuesta.

La pregunta veinte se refiere al estado de salud de la enfermera, la respuesta se marcará con una X en la respuesta correspondiente.

La pregunta vigésimo primera se refiere a la o las enfermedades que ha padecido la enfermera en los últimos seis meses, por lo que se deberá anotar todo lo que mencione la enfermera (o) encuestada y la observación efectuada por la persona que encuesta.

La pregunta vigésimo segunda relativa a la consulta que la enfermera ha tenido con un personal del área de la salud, la respuesta se encerrará en un círculo.

La pregunta vigésimo tercera se relaciona al tipo de tratamiento en que esta sometida la enfermera (o) actualmente, la respuesta se encerrará en un círculo.

La pregunta veinticuatro es relativa al desempeño de labores en otra dependencia, la respuesta obtenida se circulará.

La pregunta vigésimo quinta se refiere a la relación que existe en el desempeño de labores de la enfermera en el otro trabajo, la respuesta presentada se circulará.

La pregunta veintiséis es relativa al por que la enfermera tiene otro trabajo. la respuesta se marcará con una X. además se deberá anotar todo lo que mencione la enfermera (o) encuestada en la respuesta optativa y la observación efectuada por la persona que encuesta.

GUIA DE APLICACIÓN:

Para la aplicación del instrumento con anticipación se solicitará autorización.

El día de la aplicación el investigador acudirá uniformado con su credencial, en el turno de fin de semana y días festivos. del Hospital general "K" de Comitán.

Para la aplicación del instrumento se utilizará un tiempo no menor de 10 minutos y un máximo de 15 minutos.

PROPUESTA

ANEXO 2

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA
SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA**

**PROPUESTA:
“SATISFACCIÓN DE NECESIDADES DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN SU AMBITO LABORAL”
HOSPITAL GENERAL K DE COMITAN CHIAPAS.**

**Asesor:
Julio Hernández falcón.**

**Responsables:
Cruz Yánez Alma Edilia
De León Ruiz Patricia
Mondragón Gómez Susana**

Comitán, Chiapas a Mayo de 2002.

I.- INTRODUCCION

La salud es un derecho básico y un valor de todo individuo para la conservación de la vida, sin embargo para las instituciones que proporcionan servicios de salud se requiere de una estructuración completa del actual sistema, ya que el cumplir este derecho básico a un cuenta con problemas para llevarse a cabo. Cuando no se cuenta con esta estructuración completa para el número y la calidad de las soluciones posibles depende en gran medida de la creatividad y la productividad del personal que integra la institución.

El departamento de enfermería forma parte de una institución hospitalaria sanitaria asistencial que presta servicios de calidad al usuario, familia y comunidad. Para favorecer a una calidad se debe tratar de equilibrar muchos factores, en este caso va de la mano la satisfacción de necesidades del personal de enfermería que es responsable directa del cuidado del usuario.

La enfermera al encontrar satisfactores en el trabajo demuestra armonía y creatividad en el desempeño de diversos procedimientos encaminados al restablecimiento de la salud del usuario. Para lograr la satisfacción es fundamental que la enfermera este identificada con su profesión y disciplina de enfermería, debido a que el desarrollo de la práctica de enfermería requiere de vocación e identidad profesional, de conocimientos teóricos metodológicos, de habilidades técnicas y actitud de compromiso hacia el sujeto del cuidado, ya que el cuidado es la esencia de la práctica de enfermería. Sin embargo, la práctica va más allá que el cumplimiento de múltiples tareas, por lo que es necesario hacer

énfasis en el cumplimiento de sus satisfacciones para el desempeño de sus funciones y actividades al interior de un grupo e institución de salud.

En la elaboración de la presente propuesta nos permitirá evaluar las acciones encaminadas a la satisfacción de necesidades en el desempeño de un grupo de enfermería para mejorar su práctica laboral.

II.- JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta tiene la finalidad de exponer las alternativas de ejecución que puedan ser aprovechadas potencialmente con acciones dirigidas y encaminadas a mejorar la satisfacción de necesidades del personal de enfermería del Hospital General "K" de Comitán, Chiapas y mejorar la calidad del cuidado de Enfermería en el turno diurno de fin de semana y días festivos (jornada acumulada).

Es necesario mencionar que esto no sería posible sino se tomara en cuenta en primer termino al personal de enfermería, líderes naturales y gestores para contribuir al desarrollo humano del grupo involucrado. Parte de este desarrollo humano es relacionado con la actitud que el personal de enfermería tome a partir de la misión y visión, apropiadas como grupo, para ofrecer un cuidado de enfermería que tiene que ver con la satisfacción de sus necesidades.

III.- OBJETIVO

Desarrollar e implementar un modelo que contemple la satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral lo cual establezca una práctica motivadora cuyo sistema se esté retroalimentando continuamente.

IV METAS

- Que el 80% del personal de enfermería participe en los cursos de relaciones humanas para mejorar el ambiente laboral y trabajo en equipo.
- Que el 100% del personal participe en la propuesta de nuevos estímulos que favorezcan la satisfacción personal relacionada con su proceso de capacitación sin olvidarnos de sus intereses a futuro.
- Mejorar en un 80% la calidad del servicio de enfermería.
- Motivar al 80% del personal para que asista a capacitación continua y haga frente a los nuevos retos actuales y futuros de la profesión.
- Que el 100% del personal líder y/o gestor contribuya a mejorar el desarrollo humano del personal de enfermería involucrándose en los procesos de desarrollo con el resto del personal.

- Que el 30% del personal de enfermería en primer instancia interiorice el significado de auto cuidado para poder proyectar la atención principal de conservación de la salud y preservación de la vida.
- Que el 100% del personal de enfermería de nuevo ingreso cuente como requisito mínimo la formación de enfermería a nivel profesional, la cual sea avalada por una institución formadora para dicho fin.

V.- ORGANIZACIÓN

Planeación:

Se llevará a cabo con el personal gestor con funciones de supervisor de enfermería y jefes de piso.

Ejecución:

Gestoras de enfermería de los diferentes turnos y responsables de la propuesta.

Asesores:

Jefe de enfermeras

Coordinadora de enseñanza de enfermería.

Colaboradores:

Subdirector médico

Jefes de los diferentes departamentos del hospital

Jefes de piso de enfermería.

VI.- LIMITES

Tiempo:

Del 1º. de Mayo al 15 de Diciembre del 2002.

Espacio:

Departamento de la jefatura de enfermería.

Universo de trabajo:

Personal de base y eventual de enfermería que labora en el turno diurno y días festivos en el Hospital General "K" de Comitán, Chiapas.

VII. RECURSOS

Humanos:

Gestor (as) de enfermería

Enfermeras (os) Jefes de piso.

Enfermeras (os) Especialistas.

Enfermeras (os) generales.

Auxiliares de Enfermería.

Físicos:

Departamento de enfermería.

Servicios donde labora el personal de enfermería.

Tecnológicos:

Proyector de diapositivas.

Computadora.

Proyector de acetatos

Cañón.

Proyector de cuerpos opacos.

VIII.- METODOLOGÍA

Método: Discusión en grupo de enfermería con gestoras de turno, jefes de piso y personal de línea para favorecer a la participación del nuevo programa.

IX.- LINEAS DE ACCION

1.- Fomentar las relaciones interpersonales para mejorar el ambiente laboral y trabajo en equipo.

a) Diseño e implementación de talleres que fomenten las relaciones interpersonales.

2.- Instituir un programa periódico de reconocimientos por parte de la jefatura de enfermería.

- a) Crear lineamientos que normen la asignación de nuevos reconocimientos para el personal de enfermería que tengan que ver con la mejora en el cuidado de los usuarios (as).
- b) Promover los estímulos a nivel de la jefatura de enfermería.

3.- Integrar un grupo de enfermeras para intercambio de experiencias y unificación de criterios laborales y académicos.

- a) Reuniones trimestrales con las gestoras, jefes de piso y coordinadora de enseñanza para unificar criterios y compartir experiencias.
- b) Fomentar reuniones en las que se discutan los intereses del personal de enfermería y dar solución a las problemáticas existentes.

4.- Integrar un comité para coordinar autofinanciamiento del personal que solicita asistencia a cursos, congresos y jornadas de enfermería para favorecer la capacitación continua y la mejora en el desarrollo profesional.

- a) Integración de grupos de autofinanciamiento educativo.
- b) Investigación de información anual sobre cursos de capacitación continua en enfermería Nacional e Internacionalmente.

5.- Identificar e involucrar al personal con liderazgo y gestor con los propósitos institucionales y del departamento de enfermería para mejorar la integración del grupo de enfermería.

a) Identificación del personal de enfermería con liderazgo en el turno fin de semana y días festivos asignándoles funciones específicas para involucrarlos con los propósitos de la jefatura de enfermería.

6.- Identificar satisfacción del personal de enfermería con relación a la practica en los diferentes servicios de la institución.

a) Diseño y aplicación de encuesta al personal de enfermería.

b) Ubicación del personal de enfermería de acuerdo a los objetivos de los servicios y a su satisfacción personal.

c) Evaluación del desempeño y satisfacción del personal.

7.- Gestionar con autoridades correspondientes del Hospital y la clínica Hospital del ISSSTE de Comitán para realizar programas de detección y control de enfermedades crónico degenerativas, infecciosas y parasitarias semestralmente en el centro laboral.

a) Establecimiento de lazos de comunicación para determinar los procedimientos para el cumplimiento de la acción.

b) Elaboración e integración de expediente clínico-laboral del personal de enfermería para seguimiento y control de su salud, favoreciendo a la práctica de auto cuidado y cumplimiento con las normas de control para infecciones nosocomiales, con énfasis en las áreas de alto riesgo.

8.- Integrar comité para la selección del personal de enfermería con perfil académico para ocupar nuevas plazas de enfermería.

- a) Integración de comisión evaluadora para la contratación del recurso basado en los principios del funcionamiento de la bolsa de trabajo.**
- b) Revisión de norma correspondiente para la implementación de una bolsa de trabajo en el hospital.**
- c) Actualización de perfil académico para la ocupación de nuevas plazas y escalafón a nuevos códigos funcionales.**

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 1.- Fomentar las relaciones interpersonales para mejorar el ambiente laboral y el trabajo en equipo.

Meta de calidad: Que el 80% del personal de enfermería participe en los talleres para mejorar las relaciones interpersonales.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Diseño e implementación de talleres que fomenten las relaciones.	Reunir al personal de enfermería por servicio e implementar dinámicas participativas en los talleres para involucrar al personal en la mejora de las relaciones personales.	2do.	Del 1 Mayo al 31 de diciembre de 2002	Jefe de Enfermeras Coordinadora de Enseñanza Supervisoras Jefes de piso
	Promover cursos de relaciones humanas:	2do.	6 al 10 Mayo	Coordinadora de enseñanza Jefe de enfermeras
	- Taller vivencial de relaciones humanas en enfermería.		17 al 28 de Junio	Gestoras de Enfermería
- Curso taller de relaciones humanas en enfermería	06 al 10 de Agosto		Jefe de piso	
	- Curso con la coordinación de Universidad Abierta y a distancia "El sentido Humanístico en la Atención a la Salud"		Octubre	

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 2.- Instituir un programa periódico de reconocimientos por parte de la jefatura de enfermería.

Meta de calidad: Que el 100% del personal de enfermería participe en la propuesta de nuevos estímulos que favorezcan la satisfacción del personal que están relacionados con su proceso de capacitación sin olvidarnos de sus intereses futuros.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Crear lineamientos que normen la asignación de nuevos reconocimientos para el personal de enfermería que tengan que ver con la mejora en el cuidado de los usuarios.	Realizar reuniones con gestoras y jefes de servicio y personal de línea para determinar los lineamientos de evaluación.	2do.	Julio de 2002	Jefe de enfermeras Gestoras de enfermería de los diferentes turnos.
	Cada jefe de servicio propondrá lineamientos que tengan que ver con la productividad en el servicio y la atención a los usuarios.		Julio de 2002	Jefes de piso
	Diseñar encuestas para ser aplicadas a la población usuaria sobre la atención proporcionada por el personal de enfermería de los diferentes servicios de la unidad.		Agosto de 2002	Gestoras de enfermería y jefes de piso.
	Diseñar encuestas para ser aplicadas al personal medico de la unidad hospitalaria sobre el desempeño del personal de enfermería por servicio.		Julio de 2002	Gestor de enfermería y medico adscrito responsable de los diferentes servicios.
	Realizar la propuesta y determinar el tipo de reconocimiento		Agosto de 2002	Jefe de Enfermeras y gestor de enfermería.

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 2.- Instituir un programa periódico de reconocimientos por parte de la jefatura de enfermería.

Meta de calidad: Que el 100% del personal de enfermería participe en la propuesta de nuevos estímulos que favorezcan la satisfacción del personal que están relacionados con su proceso de capacitación sin olvidarnos de sus intereses futuros.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Promoción de estímulos a nivel de la jefatura de enfermería.	El gestor y jefe de piso evaluará mensualmente al personal a su cargo. basado en los lineamientos de factores evaluativos de la secretaria de salud, anecdotario personal, y sobre las nuevas propuestas emitidas por el personal.	2do.	Día 25 de cada mes.	Gestor de enfermería y jefes de piso.

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 3.- Integrar un grupo de enfermeras para intercambio de experiencias y unificación de criterios.

Meta de calidad: Mejorar en un 80% la calidad del servicio de enfermería.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Reuniones trimestrales con gestor de enfermería, jefes de piso y coordinadora de enseñanza y personal de línea para unificar criterios y compartir experiencias.	Citar a personal por medio de memorandum para establecer los lineamientos académicos y de intercambio.	2do.	27 de Junio al 09 de Julio de 2002	Jefe de enfermeras y coordinadora de enseñanza.
	Cada jefe de piso y gestor de enfermería presentará las necesidades de capacitación de su personal para búsqueda de intercambios académicos.	2do.	09 de Julio de 2002	Jefes de piso Gestor de Enfermería Coordinadora de enseñanza.
	Intercambio de experiencias de atención de enfermería con personal de enfermería de otros turnos. Desarrollo de cursos de capacitación en servicio e intercambio de experiencias con otros turnos.	2do.	Julio Octubre Diciembre.	Jefe de enfermeras Coordinadora de enseñanza .

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 4.- Integrar un comité para coordinar el autofinanciamiento del personal que solicita asistencia a cursos, congresos y jornadas de enfermería para favorecer la capacitación continua y la mejora en el desarrollo profesional.

Meta de calidad: Motivar a un 80% del personal de enfermería para que asista a capacitación continua y haga frente a los nuevos retos actuales y futuros.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Integración de grupos de autofinanciamiento educativos.	Promoción del autofinanciamiento en las reuniones por áreas con el personal de enfermería.	2do.	27 de Junio al 09 de Julio de 2002.	Jefe de enfermeras, gestor de enfermería y responsables de la propuesta.
	Formación del comité de autofinanciamiento educativo.	2do.	09 de Julio de 2002	Susana Mondragón Alma Edilia Cruz Y. Patricia de León

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 4.- Integrar un comité para coordinar el autofinanciamiento del personal que solicita asistencia a cursos, congresos y jornadas de enfermería para favorecer la capacitación continua y la mejora en el desarrollo profesional.

Meta de calidad: Motivar a un 80% del personal de enfermería para que asista a capacitación continua y haga frente a los nuevos retos actuales y futuros.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Investigación de información anual sobre cursos de capacitación continua en Enfermería Nacional e internacionalmente.	Solicitar información con las jefaturas de enseñanza de las instituciones de salud, asociaciones y colegios de enfermería.	2do.	15 de Julio de 2002.	Coordinadora de enseñanza y comité de autofinanciamiento.
	Difusión de los cursos de capacitación en todas las áreas de enfermería.	2do.	Agosto de 2002	
	Definición de mecanismos de selección para asistencia a cursos de capacitación extramuros.	2do.	Agosto de 2002	Coordinadora de enseñanza, Comité de autofinanciamiento, Comisión mixta de capacitación.
	Coordinación con autoridades de escuelas de enfermería para implementar cursos de nivelación para personal no profesional.			

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 5.- Identificar e Involucrar al personal con liderazgo y o gestor con los propósitos institucionales y del departamento de enfermería para mejorar la integración del grupo de enfermería.

Meta de calidad: Que el 100% del personal líder y o gestor contribuya a mejorar el desarrollo humano del personal de enfermería.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Identificación del personal de enfermería con liderazgo en el turno fin de semana y días festivos asignándoles funciones específicas para involucrarlos con los propósitos de la jefatura de enfermería	Entrevista personal por parte de la jefatura de enseñanza y jefatura de enfermería con líderes identificados.	2do.	Junio 2002	Jefe de enfermeras y coordinadora de enseñanza.
	Cada jefe de servicio realizará un plan de actividades con responsabilidad para los líderes de las diferentes áreas.	2do.	Junio y Julio 2002	
	De acuerdo a perfil académico involucrarlos en actividades de enseñanza en servicio y programada.	2do.	Junio 2002	
	Invitación y motivación a líderes y gestor a la integración del grupo de docentes de enfermería en formación.			

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Líneas de acción: 6.- Identificar satisfacción del personal de enfermería con relación a la práctica en los diferentes servicios de la institución.

Meta de calidad: Que el 100% del personal líder y/o gestor contribuya a mejorar el desarrollo humano del personal de enfermería involucrándose en los procesos de desarrollo con el resto del personal.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Diseño, aplicación y análisis de la encuesta al personal de enfermería.	Consulta bibliografica para identificación de satisfactores en el personal de enfermería. Diseño de encuesta. Prueba piloto Aprobación de la encuesta. Realizar programación de encuesta por fechas y áreas. Aplicación de la encuesta. Procesamiento y Análisis de datos. Presentación de resultados.	2do.	Del 15 al 30 de Mayo de 2002	Jefe de enfermeras, coordinadora de enseñanza, gestor de enfermería y Jefes de piso.
Ubicación del personal de enfermería de acuerdo a los objetivos de los servicios, desempeño y satisfacción personal.	Desarrollo de un plan de trabajo y capacitación Implementación de los resultados con el personal de enfermería.	2do.	Del 1 al 15 de Junio	

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 6.- Identificar satisfacción del personal de enfermería con relación a la práctica en los diferentes servicios de la institución.

Meta de calidad: Que el 100% del personal líder y/o gestor contribuya a mejorar el desarrollo humano del personal de enfermería involucrándose en los procesos de desarrollo con el resto del personal.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Evaluación del desempeño y satisfacción del personal.	Realizar recorridos de los servicios para identificar los resultados del trabajo mediante el contacto directo al personal y usuario. Observación de la conducta del personal Encuestas de satisfacción del usuario.	2do.	Junio a Diciembre de 2002	Jefe de enfermeras Coordinadora de enseñanza Gestor de enfermería. Jefes de piso.

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 7.- Gestionar con autoridades correspondientes del Hospital y la clínica Hospital del ISSSTE de Comitán para realizar programas de detección y control de enfermedades crónico degenerativas, infecciosas y parasitarias semestralmente en el centro laboral.

Meta de calidad: Que el 30% del personal de enfermería en primer instancia interiorice el significado de auto cuidado para poder proyectar la atención principal de conservación de la salud y preservación de la vida.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Establecimientos de lazos de comunicación con el Hospital y clínica hospital del ISSSTE para determinar los procedimientos para el cumplimiento de la acción.	Informar a los directivos sobre la necesidad de la implementación del programa.	2do.	Julio de 2002	Jefe de Enfermeras Coordinadora de Enseñanza
	Establecer acuerdos y seguimiento del programa.	2do.	Julio a Diciembre de 2002	Gestor Jefes de piso

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 7.- Gestionar con autoridades correspondientes del Hospital y la clínica Hospital del ISSSTE de Comitán para realizar programas de detección y control de enfermedades crónico degenerativas, infecciosas y parasitarias semestralmente en el centro laboral.

Meta de calidad: Que el 30% del personal de enfermería en primer instancia interiorice el significado de auto cuidado para poder proyectar la atención principal de conservación de la salud y preservación de la vida.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Elaboración e integración de expediente clínico-laboral del personal de enfermería para seguimiento y control de su salud, favoreciendo a la práctica de auto cuidado y cumplimiento con las normas de control para infecciones nosocomiales, con énfasis en las áreas de alto riesgo	Reuniones con el personal de las áreas de enfermería para hacer énfasis en la importancia de su control y seguimiento de exámenes bacteriológicos.	2do.	Julio de 2002	Jefe de enfermeras Gestor de enfermería Jefes de piso Medico Epidemiólogo.
	Programación de revisiones médicas con resultados de laboratorio en el departamento de medicina preventiva.	2do.	Julio - Agosto 2002	
	Control y seguimiento del personal en su práctica de auto cuidado.	2do.	Julio a Diciembre de 2002	

PLAN DE ACCION

Proyecto: Satisfacción de necesidades del personal de enfermería en su ámbito laboral.

Fecha: Mayo 2002

Línea de acción: 8.- Integrar comité para la selección del personal de enfermería con perfil académico para ocupar nuevas plazas de enfermería.

Meta de calidad: Que el 100% del personal de enfermería de nuevo ingreso cuente como requisito mínimo la formación de enfermería a nivel profesional, la cual sea avalada por una institución formadora para dicho fin.

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	NIVEL	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE (S)
Integración de comisión evaluadora para la contratación del recurso basado en los principios del funcionamiento de la bolsa de trabajo.	Reunión con el departamento de recursos humanos, administración y subdirección médica para integración de la comisión.	2do.	Julio de 2002	Jefe de Enfermeras Recursos humanos y administración del hospital
Revisión de norma correspondiente para la implementación de una bolsa de trabajo en el hospital.	Comisión para la revisión de la norma. Establecer los lineamientos para el funcionamiento de la bolsa de trabajo. Integrar a personal directivo de enfermería en la formación de la comisión evaluadora en la bolsa de trabajo.	2do.	Julio y Agosto de 2002	
Actualización de profesigramas para la ocupación de nuevas plazas y escalafón a nuevos códigos funcionales.	A través de enseñanza y enfermería actualizar el profesigrama para la ocupación de códigos funcionales. Reclutar a personal de enfermería que se encuentra en bolsa de trabajo para laborar en la Institución de acuerdo a las normas y procedimientos de los diferentes servicios.	2do.	Julio a Diciembre de 2002	Jefe de enfermeras Coordinadora de Enseñanza Gestor de enfermería Jefes de servicio