

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

**"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL
SERVICIO DE CUIDADOS INTENSIVOS, DEL HOSPITAL
REGIONAL SAN BENITO, PETEN"**

*Estudio descriptivo con abordaje cuantitativo realizado con el personal auxiliar de
enfermería en el Hospital Regional San Benito, Petén.*

Aura Yanet Castro Castellanos de Estrada
Carné: 201015078

ASESORA: Licda. Teresita de Jesús Zetina Más
REVISORA: Mg. Enma Judith Porras Marroquín

Tesis

*Presentada ante las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas
– USAC - Escuela Nacional de Enfermeras/os de Guatemala*

Previo a optar el grado de Licenciada en Enfermería

GUATEMALA, AGOSTO 2,012



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
 ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
 6 Avenida 3-55 zona 11, Teléfonos 2440-4477, 2440-8592, 2472-1392
 E-mail guatenfria@yahoo.com Guatemala, C.A.



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
 GUATEMALA A TRAVÉS DE
 LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
 TITULADO

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
 PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL
 SERVICIO DE CUIDADOS INTENSIVOS, DEL HOSPITAL REGIONAL
 SAN BENITO, PETEN”**

Presentado por la estudiante: Aura Yanet Castro Castellanos de Estrada
 Carné: 201015078
 Trabajo Asesorado por: Licda. Teresita de Jesús Zetina Más
 Y Revisado por: Mg. Enma Judith Porras Marroquín

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado Académico de
 LICENCIATURA DE ENFERMERÍA. PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 Y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Guatemala a los veinte días del mes de julio del año 2012.



[Signature]
 Licda. Rutilla Herrera Acajábón MSc.
 DIRECTORA



Vo.Bo.

[Signature]
 Dr. Jesús Arriola Oliva Leal
 DECANO





Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Unidad de Tesis



Guatemala 19 de julio de 2012

Enfermera Profesional
Aura Yanet Castro Castellanos de Estrada
Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

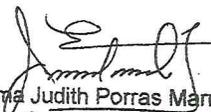
**"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
AUXILIAR DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CUIDADOS
INTENSIVOS, DEL HOSPITAL REGIONAL SAN BENITO, PETEN"**

Ha sido REVISADO Y CORREGIDO y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen general público.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. Enma Judith Porras Marroquín
Coordinadora
Unidad de Tesis



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala



Guatemala 20 de julio de 2012

Profesores
UNIDAD DE TESIS
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Presente.

Se les informa que la Enfermera:

Aura Yanet Castro Castellanos de Estrada

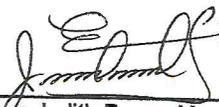
Ha presentado el Informe Final de su trabajo de tesis titulado:

**"FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
AUXILIAR DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CUIDADOS
INTENSIVOS, DEL HOSPITAL REGIONAL SAN BENITO, PETEN"**

Del cual el autor se hace responsable del contenido, y el asesor y revisor damos la aprobación de la metodología, confiabilidad y validez de los datos y resultados obtenidos, así como de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones expuestas.


AUTOR


Licda. Teresita de Jesús Zetina Más
ASESOR


Mg. Enma Judith Porras Marroquín
REVISOR

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS: Por brindarme su infinita bondad durante toda mi vida y permitir que mis metas propuestas sea un éxito.
- A MIS PADRES: Francisco Castro, Martita Castellanos De Castro, dos grandes ejemplos de esfuerzo y sabiduría, gracias por su apoyo incondicional, les dedico mi triunfo.
- A MI ESPOSO: Gracias por su apoyo económico y moral.
- A MIS HIJOS: Henry Adolfo y Valeria Yaneth, mis dos grandes tesoros, gracias por comprender que las horas de ausencia eran necesarias para crecer profesionalmente.
- A MIS HERMANOS Y SOBRINOS/NAS: Gracias por permanecer siempre a mi lado, en todas las etapas de mi vida.
- A MI CUÑADO Y CUÑADAS: Gracias por su amistad y por el apoyo moral que amablemente me han brindado.
- A LAS DOCENTES: Escuela Nacional de Enfermería, Magíster Enma Porras, Magíster Rutilía Herrera, Licenciada Teresita Zetina, Licenciada Lorena López, Gracias por compartir sus conocimiento y los sabios consejos que me brindaron para culminar mis estudios.
- AL PERSONAL: Del Hospital Regional San Benito, Petèn, autoridades, especialmente auxiliares de enfermería del servicio de Cuidados Intensivos, que participaron en el proceso de mi formación como licenciada, mil gracias por su apoyo.
- A MIS COMPAÑEROS: Gracias por su amistad.

INDICE

CONTENIDO	PÁG.
RESUMEN	
I. INTRODUCCIÓN	01
II. DEFINICIÓN Y ANALISIS DEL PROBLEMA	02
1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	03
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	03
3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	04
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	04
III. JUSTIFICACIÓN	05
IV. OBJETIVO	07
V. REVISIÓN TEORICA Y DE REFERENCIA	08
1. DESEMPEÑO LABORAL	08
1.1. Laboral	08
1.2. Desempeño	08
1.3. Evaluación del Desempeño.	09
2. ENFERMERIA	09
2.1. Áreas Del Ejercicio Profesional.	10
2.1.1 Área De Atención Directa.	10
2.1.2. Área De Docencia.	10
2.1.3 Área De Administración	11
2.1.4. Área de Investigación	11
3. DESEMPEÑO DE ENFERMERÍA	12
4. AUXILIAR DE ENFERMERÍA	12
4.1. Perfil Ocupacional del Auxiliar de Enfermería	13
5. POSIBLES FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	13
5.1. Estrés	14
5.2. Factores estresantes	14
5.3. Horario de Trabajo	15
5.4. Ambiente	15
5.5.1. Ambiente Agradable	15
5.6. Recarga o Exceso Laboral	15
5.7. Satisfacción laboral	16
5.8. Relaciones Interpersonales	16
5.9. Autoestima en el trabajo	16
5.10. Capacitación	17
5.11. Soporte y Asesoría	17

RESUMEN

Estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo que describir los factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de cuidados intensivos, del Hospital Regional San Benito, Petèn.

La metodología utilizada permitió establecer la población sujeta de estudio para lo cual se diseño un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas que registro la información recolectada y necesaria sobre los factores que influyen en el desempeño laboral de cada auxiliar de enfermería entrevistado. El instrumento se aplico a 18 auxiliares de enfermería, lo que conformó la muestra quienes cumplieron con los criterios de inclusión.

La información recolectada se analizó en forma sistematizada y los resultados fueron procesados por medio de procedimientos estadísticos, el análisis fue sustentado con lo planteado en la revisión bibliográfica.

Los resultados indicaron que existen una serie de factores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería entre ellos los de más relevancia fueron: falta de insumos, recarga laboral, entre otros.

I. INTRODUCCION

El desempeño laboral, se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para generar bienes y servicios. En la actualidad el desempeño del enfermero, se ve afectado en cualquier ámbito laboral, ya sea por circunstancias propias del trabajador o bien fuera de su alcance, existen diversos factores que pueden influir en las acciones que realiza el personal auxiliar de enfermería entre ellos, el estrés, la falta de insumo, la recarga laboral por falta de recurso humano y la influencia que tiene la violencia en nuestro país.

El presente estudio fue realizado en el servicio de cuidados intensivos del Hospital Regional San Benito, Petèn. Es un servicio destinado a atender a pacientes gravemente enfermos, que ameritan las intervenciones especializadas de personal médico y de enfermería, preparadas para responder con equipo y tecnología apropiada, al tratamiento, manejo y cuidado del paciente, garantizando así la solución óptima de los problemas que comprometen su vida.

La justificación y el objetivo que se exponen describen la importancia de identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería, para mejorar la calidad de los servicios como consecuencia inmediata a un buen estado de salud físico-mental del personal y paciente.

La investigación es de tipo descriptivo por que se describen los factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Regional de San Benito, Petèn. Es de corte transversal por que se planificó la investigación de Enero a Abril 2012, tuvo un abordaje cuantitativo porque la información recolectada se realizo en forma sistematizada y se analizaron los resultados por medio de procedimientos estadísticos ingresados de forma electrónica.

La población objeto de estudio, estuvo conformada por 18 auxiliares de enfermería tomando para el estudio el 100% del personal de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital de San Benito, Petèn.

Para la realización de la investigación se elaboró un instrumento consistente en un cuestionario para recolectar información, el instrumento fue elaborado con preguntas abiertas, basados en la técnica enunciada en la investigación.

De las conclusiones más relevantes se puede mencionar que el personal de enfermería esta complacido de permanecer en el servicio de cuidados intensivos, se siente satisfecho y feliz con la profesión que ejercen ya que enfermería brinda atención humanizada e integral a todo el que requiere de sus servicios.

La presente investigación es un aporte más para mejorar el nivel de vida y calidad de trabajo del personal auxiliar de enfermería del servicio de cuidados intensivos del Hospital Regional de san Benito, Petèn.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA:

1. Antecedentes del Problema.

El desempeño laboral, se puede definir de varias maneras entre ellas la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad sujeto a evaluación que dará como resultado su desenvolvimiento. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Existen factores que interfieren en la aplicación de las acciones especialmente hablando de enfermería en área hospitalaria. El personal está sometido a trabajar bajo mucha presión por la naturaleza de la disciplina, sabiendo que la vida del paciente está en sus manos. Enfermería hospitalaria, en la actualidad enfoca sus acciones en el cuidado directo, administración, educación, e investigación. Mantiene vigilancia epidemiológica, organiza los servicios con recursos humanos, materiales e insumos, elabora instrumentos que favorecen al control y existencia de equipo e insumo de los servicios, brinda atención con calidad y calidez, realiza gestiones dentro y fuera de la institución y fomenta su aprendizaje personal escalando títulos universitarios que mejoren su desempeño laboral y profesional. El trabajo delegado lo realiza el personal auxiliar de enfermería quienes son parte importante en el desarrollo de todas las actividades propuestas por el profesional de enfermería para la rehabilitación del paciente.¹

El servicio de unidad de cuidados intensivos, es relativamente nuevo en la institución cuenta con capacidad de 12 camas que son atendidas por médicos especialistas en medicina interna, pediatría y otras especialidades cuando es solicitado, 18 auxiliares de enfermería, una enfermera jefe de servicio y cinco enfermeras supervisoras, sus edades oscilan en un promedio de 25 a 45 años, según los estudios realizados de dotación de personal por producción hospitalaria el personal no es suficiente para atender la demanda de pacientes, datos tomados del año 2011, el promedio días estancia es de tres días.²

El personal se encarga de brindar atención directa de calidad y con calidez de forma individualizada e inmediata para la pronta recuperación de las personas críticamente enfermas. El personal asignado al servicio son personas responsables, con mística de trabajo, activos, colaboradores, dispuestos al cambio, con amor al prójimo y con ganas de satisfacer las necesidades físicas, fisiológicas, religiosas y emocionales integrando a la familia en la recuperación del paciente. Están expuestos a varios factores que pueden interferir en su desempeño laboral, la parte emocional, física, cultural y psicológica, que día tras día están sometido/as a estrés por el tipo de diagnósticos que se manejan en el servicio donde el aumento de muerte es mayor que en otros servicios.

También el ambiente, el clima, y la actualización de la tecnología. Actualmente existe personal auxiliar de enfermería de nuevo ingreso, que carece de

¹ ZETINA, MAS, Teresita de Jesús. Tesis sobre factores que intervienen en los estilos de vida del personal de enfermería. Guatemala, Julio 2008. P. 16

² HOSPITAL REGIONAL, San Benito, Petén. Consolidado, datos estadísticos de enero a junio. del año 2010.

experiencia y previa capacitación que hace más complicado su desempeño y lo somete a agotamiento físico mental.

Según experiencia y entrevistas realizadas al personal auxiliar de enfermería con mas tiempo laboral, refieren que un factor importante que entorpece su desempeño es la tecnología, la falta de capacitación constante sobre lo novedoso de los tratamientos y avances de enfermería, así mismo el estar expuesto a procesos legales, en su entorno la violencia, inseguridad y el factor económico otro aspecto es el cuidado que brindan a pacientes moribundos les afecta en lo emocional.

Esto hace despertar el interés de realizar la presente investigación, en el Hospital de San Benito Peten, es importante identificar los factores que afectan al personal auxiliar de enfermería en su desempeño laboral y de esta manera presentar soluciones y recomendaciones que mejoren su ambiente en el área de trabajo y también el estudio sea fuente de datos para futuras generaciones. Actualmente no existe ninguna investigación sobre el tema en la institución.

En algunos estudios que se han hecho en otros países, Cuba en su estudio relacionado con el desempeño del agente de salud, expone que para que exista un mejor desempeño laboral se deben buscar estrategias que unifiquen criterios de cada especialidad para formar protocolos en general que faciliten la aplicación de acciones y mejoren los resultados para el personal y paciente. En España se hizo un estudio del desempeño laboral entre hombres y mujeres en el Centro de Estudios de la Mujer (CEM) en el cual concluyen que aun existen discusiones en cuanto al género y que las mujeres son, en promedio, mejor evaluadas que los hombres en su desempeño laboral.³ Sara García Luna afirma que el estrés es un factor que influye en el desempeño laboral de la enfermera, concluye que el estrés laboral aparece cuando se presenta algún desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la institución.⁴

2. Definición del Problema.

El Hospital de San Benito, Peten cuenta con el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos donde el personal auxiliar de enfermería atiende de dos a cinco pacientes durante las 24 horas del día, no se cuenta con el apoyo de médicos especialistas que permanezcan en el servicio.

Razón por la cual el personal de enfermería es el responsable principal del cuidado del paciente y de presentarse alguna emergencia es el encargado de actuar con prontitud mientras se tiene asistencia medica. Los diagnósticos de los pacientes que se atienden en su mayoría requieren cuidados especiales individualizados, así mismo la mala calidad de insumos y la falta del mismo

³ *TODARO, Rosalia; LAÍS, ABRAMO y GODOY, Lorena. CENTRO DE ESTUDIO DE LA MUJER. Desempeño laboral de hombres y mujeres. Chile, 2009.*

⁴ *GARCÍA, LUNA, Sara J. Enfermería en Guatemala: El estrés factor que influye en el desempeño laboral de la enfermera. revista anual septiembre 2007. P 65.*

obstaculizan el buen desempeño laboral del personal. Es importante identificar los factores que influyen en el desempeño de las acciones que realiza enfermería para proponer soluciones que favorezcan al paciente y al servidor público en la efectividad de su desempeño.

3. Delimitación del Problema.

La idea de delimitar el problema específicamente con el personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos es porque es un servicio que demanda prontitud en cuanto al cuidado se refiere y el personal esta expuesto a factores que predisponen su desempeño.

Dimensión Geográfica: Municipio de San Benito, Petèn.

Dimensión Temporal: de Enero a Abril 2012.

Dimensión Personal: Personal de Enfermería del servicio de Unidad de Cuidados Intensivos.

Dimensión institucional: Hospital Regional de San Benito, Petèn.

4. Planteamiento del Problema.

¿Qué factores influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos del hospital San Benito Petèn, en los meses de Enero a Abril 2012?

III. JUSTIFICACION

El personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos, brinda atención con calidad, prontitud, eficiencia a pacientes críticamente enfermos con tecnología avanzada y disponibilidad en el bien servir.⁵ Su desempeño laboral es en base a conocimientos científicos, complementados con prácticas adquiridas durante su experiencia laboral y personal, cuenta con valores como la ética, el respeto mutuo, la puntualidad, respeto a los derechos del paciente, familia e institución, la enfermera incentiva al cambio que favorece al paciente en su recuperación.

Es importante mencionar que la unidad de cuidados intensivos es un servicio relativamente nuevo en la institución actualmente se realizaron reformas en su área física debido al aumento de demanda de pacientes que solicitan atención, por tal razón existe personal de nuevo ingreso que carece de experiencia y una preparación previa que lo oriente ante el manejo de estrés y agotamiento físico que requiere la demanda sobre el cuidado directo, la tecnología y la muerte. No existe ninguna investigación en la institución que se enfoque en ver la parte psicológica, física, espiritual y humana del personal de enfermería en torno a su área laboral, es importante identificar los posibles factores que intervienen en el desempeño de sus acciones para favorecer su bienestar físico y mental, lo cual hace del tema a investigar novedoso por no existir ningún estudio sobre el tema, esto debido a la falta de oportunidades e interés y estímulo de las autoridades que laboran en la institución hacia el personal de enfermería, será relevante, por que se identificaran los factores que interfieren en el área laboral y posteriormente se plantearán soluciones y trascendente, porque servirá como antecedente a futuras generaciones.

La idea de realizar este estudio surge de la experiencia y lo observado en el personal auxiliar de enfermería, cuando el servicio sobre pasa el porcentaje de camas ocupadas el agotamiento físico es evidente, la exposición a factores dentro y fuera de la institución como la violencia, procesos legales, la falta de recursos o la mala calidad de los mismos entre otros. El hospital de San Benito es de referencia para todo el departamento de Peten, los consultantes son de diferente genero, edad, cultura y costumbres, factores que hacen del trabajo de enfermería mas complicado en la ejecución de sus actividades, el dialecto es una barrera que retrasa la atención inmediata de enfermería en la toma de decisiones, otro aspecto es el analfabetismo y tabúes que existen en la región. También los diferentes diagnósticos entre ellos; enfermedad cardiovascular descompensada, enfermedad del sistema nervioso central, insuficiencia renal, enfermedad vascular trombotica y hemorrágica, traumas craneoencefálicos grado III-IV, intoxicaciones, atención al neonato con síndrome de aspiración de meconio, membrana hialina, insuficiencia respiratoria severa entre otros.

⁵ SANATORIO HERMANO PEDRO. *Manual de organización y funciones unidad de cuidados intensivos. Guatemala 2004.*
P. 3

Es importante identificar los factores que interviene en el desempeño de enfermería, para establecer soluciones favorables y acciones que mejoren la estancia laboral del personal hay que recordar que si la mente esta sana habrá cuerpo sano que cumplirá las metas establecida en la vida personal e institucional.

En la ejecución de esta investigación surge el interés de las personas que serán involucradas en el estudio como fuente de información y el apoyo institucional de las autoridades en las metas trazadas para el logro de los objetivos y dejar establecidas algunas recomendaciones para el servicio donde se realizara el estudio que servirá como base y antecedentes a futuras generaciones.

El estudio se basa en el modelo de enfermería sobre, DEFICIT DE AUTO CUIDADO propuesto por DOROTEA OREM.

Se considera que la teoría de auto cuidado se aplica en esta investigación por que el personal de enfermería debe considerar conservar su salud en los diferentes aspectos, social, físico, mental para tener un buen desempeño laboral, brindando un ambiente seguro y agradable al paciente, ya que enfermería es agente proveedor del cuidado.

El personal de enfermería es el responsable de lograr su auto cuidado, realizando actividades que promuevan su salud ocupacional y no exponerse a riesgos físicos, químicos y biológicos que pueden afectar su salud y la del paciente. Debe permanecer activa en su auto aprendizaje, actualización en cuanto a la tecnología avanzada, en las nuevas propuestas de técnicas, procesos e instrumentos que fortalezcan la profesión en su área de trabajo.

Dorotea Orem, propone el auto cuidado como una necesidad humana, cuyo aspecto esencial es atenderse cada persona por lograr su propio beneficio: mantener la vida o recuperar la salud. Incluye la promoción y el mantenimiento de la salud, el tratamiento de la enfermedad y la prevención de complicaciones.⁶

La teoría de Orem sobre el déficit de auto cuidado se sustenta en base a tres conceptos:

1. El auto cuidado, o actividad aprendida por la persona a lo largo de su vida y dirigida hacia uno mismo en beneficio de su salud y bienestar.
2. El déficit de auto cuidado, o condición que avala la necesidad de los cuidados de enfermería.
3. Los sistemas de enfermería, o método de acciones realizadas por enfermería Y determinadas por las demandas de auto cuidado terapéutico del paciente

⁶ R. L. Wesley y MCGRAW, Hill. *Teorías y Modelos de Enfermería. México. Interamericana, 1997.*

IV. OBJETIVO

Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Unidad de cuidados intensivos del hospital San Benito Petèn, durante los meses de Enero a Abril 2012.

V. REVISIÓN TEÓRICA

1. DESEMPEÑO LABORAL:

Consiste en la realización de las funciones y roles propio de un cargo o de una ocupación con el máximo grado de satisfacción al concluir la tarea.

Situación integrada por individuos que contribuyen con su esfuerzo a la consecución de un mismo fin institucional, en un entorno con reglas, obligaciones y derechos. Pero también el término puede tener relación con el aspecto legal del trabajo, que incluye aquellas consideraciones, leyes y normativas regidas a nivel político para cualquier situación de trabajo.⁷

En enfermería es la forma o manera en que realiza, dirige y enfoca sus acciones que aplica desde el momento que atiende al paciente a su ingreso hasta su recuperación, tiempo, esfuerzo y recurso que emplea en el paciente y el cumplimiento con la institución.

Desempeño laboral se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, que favorece al desarrollo de acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para generar bienes y servicios.

1.1. Laboral:

Cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.⁸

En las situaciones laborales más frecuentes, existe una división del trabajo, que contempla la existencia de distintos puestos con distintas responsabilidades y beneficios en una misma empresa u organización y, en general, supone algún tipo de organigrama más o menos vertical u horizontal.⁹

1.2. Desempeño:

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.¹⁰

Zomoza (2004,1) Actividad del hombre encaminada a la transformación de la naturaleza, para satisfacer las necesidades humanas."

El trabajo es una actividad manual, mental o mixta, orientada hacia la satisfacción de necesidades, transformar el medio y mantener una adecuada salud mental." (Santos, 1993, p. 31).

⁷ Victoria en Social. Diciembre, 2008, Consulta 15/03/2011

⁸ Copyright @ 2011 wordReference.com. Consulta 12/03/2011

⁹ ESTRADA, TZIN, Henry. Tesis sobre: Factores de riesgo que intervienen en la ocurrencia de accidentes intra hospitalarios en el personal de enfermería en el manejo de pacientes. Guatemala, Julio 2008, Pág. 10

¹⁰ www.redegal.com/feorcas/seguridad.php. Consulta 10/03/2011

1.3 Evaluación del Desempeño.

Se hace referencia de la evaluación del desempeño como un instrumento o herramienta para evaluar los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Permite conocer debilidades al evaluado y al evaluador que cada uno debe reforzar ya sea con buena actitud, actualización de conocimientos o bien en la aplicación correcta de las técnicas con visión de mejorar el futuro en su desempeño laboral. La evaluación debe realizarse cada seis meses a todo el personal que labore en la institución y que halla pasado el periodo de prueba establecido.

2. ENFERMERIA:

Conjunto de conocimientos y acciones necesarias para prestar atención de enfermería a las personas que lo requieran en actividades de promoción de la salud, diagnóstico de enfermería, trata/miento y rehabilitación. Esto propone atención directa, investigación, docencia y administración como funciones generales.¹¹

La enfermería es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Es una disciplina que en el último siglo y particularmente en los últimos años ha ido definiendo cada vez más sus funciones dentro de las ciencias de la salud.

Abarca los cuidados, autónomos y en colaboración que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud y la formación.¹²

El profesional de enfermería se caracteriza por ser capaz de interpretar el medio en el que se desenvuelve, realizando la integración de los componentes bio-psico-sociales en el ser humano y su entorno, lo cual proviene de haber adquirido una amplia formación académica, constructiva, social, humanística, científica, técnica y sólidos principios ético-morales.

Enfermería está basada en los principios éticos morales de dignidad, solidaridad, autonomía, responsabilidad, autoestima, equidad, tolerancia, respeto y compromiso con el individuo, familia y comunidad con el fin de mantener y promocionar la salud, con especial atención a las necesidades reales y potenciales de la comunidad.

¹¹ www.monografias.com/ética-enfermería/Balderas.17/03/2011.

¹² es.wikipedia.org/wiki/Enfermería, fue modificada por última vez el 12 mar 2011

El enfermero y enfermera se caracteriza por poseer una sólida formación teórico práctico, que permite un desempeño altamente calificado en sus funciones asistenciales, cuidado directo, docencia, administración e investigación.

A medida que pasa el tiempo, la enfermería se torna mas importante en los servicios de salud, mas creativa para satisfacerlas y mas objetivas para analizar sus esfuerzos y metas profesionales, esto gracias a que es una profesión dinámica y su practica cambia constantemente.¹³

2.1. Áreas Del Ejercicio Profesional:

2.1.1 Área De Atención Directa.

Su finalidad es brindar un cuidado integral a la persona hospitalizada para que se recupere lo más pronto posible.

Identificar sus necesidades interferidas vinculadas a la movilidad y ejercicio, bienestar espiritual, higiene, comodidad, alimentación, seguridad, comunicación, al aprendizaje, entre otras, y en base a ellas, formular las acciones y cuidados que se le brindarán al paciente, por las enfermeras.¹⁴

Otro concepto, se refiere al cuidado de la salud, apoyo y ayuda que se da al individuo, familia y comunidad, aplicando el proceso de enfermería, con un enfoque epidemiológico integral en las que se priorizan acciones según el riesgo. Esta área esta considerada como parte fundamental en el ejercicio profesional, considerada la esencia de la profesión.

2.1.2. Área De Docencia.

El profesional de enfermería capacita a la población y agente de salud, tanto en el sistema institucional como comunitario. En conocimientos y habilidades, en actitud hacia las nuevas formas de atención en salud y enfermería, creando una permanente motivación, para analizar los factores condicionantes que afectan la salud de la comunidad y la calidad de los servicios. Tiene la responsabilidad de orientar el proceso de formación y el continuo perfeccionamiento del personal bajo su cargo, en cuyo proceso participan otros profesionales. El personal de enfermería realiza desde dos ámbitos la docencia: primero elabora planes de educación dirigidos al individuo, familia y comunidad con el fin de promover la salud y prevenir la enfermedad. Segundo, participa en la formación del nuevo personal de enfermería, y fortalece al personal en servicio a través del proceso de educación continua.¹⁵

¹³ ZETINA, MAS, Teresita. Tesis sobre: Factores que Intervienen en los Estilos de Vida del Personal de Enfermería. Guatemala. Julio 2008. pág. 11

¹⁴ www.portalesmedicos.com/.../Actitudes-de-la-enfermera-de-cuidado-directo-y-satisfacion-de-la-persona-hospitalizada.html. consulta 16/04/2011.

¹⁵ tgrajales.net/invesdefin.pdf (área de investigación). Consulta 28/04/2011.

Enfermería, forma recursos profesionales capaces de generar cambio integral de nuestra realidad sanitaria y social en su complejidad multinacional.

2.1.3 Área De Administración.

Proceso administrativo, en el cual nos permite alcanzar las metas previamente trazadas. Las etapas que integran dicho proceso han sido clasificadas en tres etapas: planeación, implementación y control, con la aplicación de estas etapas es posible anticiparse a necesidades futuras, formular objetivos y elaborar estrategias para cumplir con las metas instituidas. Es ejecutar una serie de actividades y procesos con y a través de las personas y recursos materiales para conseguir los objetivos de la organización.

Enfermería a destacado en los diferentes servicios de salud, realiza buen uso y aprovechamiento de los recursos existentes, organiza, elabora, implementa y supervisa los servicios, reduciendo la duplicidad de funciones, disminuyendo el tiempo, aumentando la efectividad y mejoramiento del servicio, maximizando la realización de las metas propuestas.

2.1.4. Área de Investigación

Investigación es la búsqueda de conocimientos o de soluciones a varios problemas. Para desarrollar esta área el profesional de enfermería aplica el método científico y el proceso de cambio como instrumento de trabajo. En la práctica de esta área es la responsabilidad de la enfermera para brindar una atención de calidad equitativa, integral y eficaz basada en principios éticos y morales, científicos y tecnológicos.

El fortalecimiento del desarrollo de la investigación en nuestra práctica profesional asistencial, docencia y gestión de enfermería nos permitirá: Práctica profesional independiente, desarrollo de tecnologías propias de cuidados de enfermería, desarrollo de ciencia y filosofía de enfermería, Utilización de modelos y teorías de enfermería en el ejercicio profesional hospitalario y comunitario, utilización del proceso de enfermería como herramienta reguladora de la práctica profesional Innovación del ejercicio profesional de enfermería de acuerdo al contexto nacional e internacional Investigación en enfermería como herramienta de cambio de la ciencia y práctica de enfermería. Utilización e implementación de modelos educativos dirigidos a grupos específicos (diabéticos, hipertensos, embarazadas, etc.) Entre otros.¹⁶

¹⁶ [Files.sld.cu/urologia-enfermeria/files/2009/10](http://files.sld.cu/urologia-enfermeria/files/2009/10). Consulta 06/05/2011.

3. DESEMPEÑO DE ENFERMERÍA

Toda profesión y trabajo nace como una respuesta a una necesidad del hombre y de la sociedad para lograr satisfacer las necesidades de sobre vivencia y nacen las profesiones de salud entre las cuales se encuentra enfermería. Esto indica que las funciones de enfermería están orientadas a recuperar y mantener un alto grado de salud en el individuo y la comunidad.¹⁷

La profesión de enfermería es única, cuya misión medular es la atención de los seres humanos en su experiencia de salud y enfermedad. Son al mismo tiempo prestadoras de servicio y coordinadora en el área de cuidado, quienes poseen conocimientos clínicos, administrativos y gerenciales. El trabajo está basado en la ejecución de actividades profesionales y refleja el conocimiento, habilidades y destrezas de los mismos, donde el liderazgo, la autonomía profesional, la responsabilidad, la toma de decisiones, la identidad profesional, son elementos fundamentales para optimizar la prestación de los servicios en enfermería.

El desempeño de enfermería actualmente tiene una gama amplia de actividades, tiene a su cargo múltiples funciones complejas, cuida del paciente, se expone a riesgos que ponen en peligro su bienestar físico, es asesora y educadora experta en problemas de salud, coordina y coopera con diversos profesionales de otras disciplinas como parte importante del grupo de salud. Utiliza el proceso de enfermería para dirigir sus acciones en beneficio del paciente, familia y comunidad. Siempre esta dispuesta al cambio, nunca olvida defender los derechos del paciente.

La enfermería es representación de vocación, amor al prójimo, de servicio, administradora, innovadora, es líder ante el grupo que dirige, es gestora del cuidado y recuperación del paciente.

4. AUXILIAR DE ENFERMERÍA:

Persona capacitada para la atención integral del paciente hospitalizado y comunidades en procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación bajo la orientación de profesionales en salud en los diferentes niveles de complejidad del sistema general en salud.

El auxiliar de enfermería ha demostrado habilidades y destrezas en la aplicación de sus acciones bajo la supervisión de la enfermera, realiza cuidado directo, participa con otras disciplinas en la promoción y prevención de enfermedades, brinda atención a la familia y comunidad, participa en el desarrollo de los diferentes programas impuestos por el ministerio de salud, siempre bajo la orientación y supervisión del profesional de enfermería.

¹⁷ UNIVERSIDAD JAVENIANA, Facultad de Enfermería: Trabajo en Equipo. Fundación WKG, Kellog, Bogotá 1970 Pág. 20.21

Su preparación académica consta de diez meses, uno del requisito es tener el tercero básico y voluntad de querer aprender.

4.1. Perfil Ocupacional del Auxiliar de Enfermería:¹⁸

Asignaciones.

- Proporcionar cuidados higiénicos y de confort a pacientes asignados
- Brindar apoyo emocional a paciente y familia
- Efectuar procedimientos generales y específicos de enfermería
- Administración de medicamentos por las diferentes vías
- Realizar cuidados pre operatorios a pacientes que van hacer intervenidos quirúrgicamente.
- Brindar cuidados post operatorios.
- Proporcionar cuidados post mortem
- Traslado de pacientes a exámenes especiales
- Asistir a pacientes y al personal medico en procedimientos terapéuticos y ayuda de diagnósticos, instrumentar y circular procedimientos quirúrgicos, cumplir ordenes médicas e indicaciones de enfermería a pacientes asignados.
- Recibir y entregar pacientes durante el turno
- Recibir y entregar equipo permanente del servicio en su turno
- Encargado de la unidad en ausencia del jefe inmediato
- Realizar tramites de ingresos y egresos de pacientes
- Realizar limpieza concurrente y Terminal-
- Limpieza del equipo utilizado durante el turno
- Dar informe verbal y escrito del trabajo realizado
- Colaborar en la orientación del personal nuevo
- Participar en actividades de educación en servicio
- Dar enseñanza incidental al paciente y familia
- Participar en la realización de estudios de investigación de enfermería.

5. POSIBLES FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

5.1. Factor.

Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado

Es un elemento o una concausa (cosa que junto con otra, es la causa de un efecto)

¹⁸ ESTRADA, TZIN, Henry. Tesis sobre: Factores de riesgo que intervienen en la ocurrencia de accidentes intra hospitalarios en el personal de enfermería en el manejo de pacientes. Guatemala. Julio 2008. P.8

Aquellos elementos que pueden condicionar una situación volviéndose los causantes de evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados a caer sobre el la responsabilidad de la variación o los cambios. La existencia de un factor de cambio o de acción puede darse espontáneamente o no, voluntaria o involuntariamente de modo medible o no.

5.2. Estrés:

Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología.

La definición de estrés contiene implícitamente la idea de una fuerza coercitiva que la cual queriendo contrarrestarla, se fatiga o agota. Estos factores de estrés pueden ser, patológicos y fisiológicos. Es evidente que a muchas personas les encanta el estado patológico de bien establecido asociado a la insuficiencia de estrés.¹⁹

Síntomas Generales: Predominio del sistema nervioso simpático (vasoconstricción periférica, midriasis, taquicardia, taquipnea, ralentización de la motilidad intestinal, etc.) Todos estos mecanismos los desarrolla el cuerpo para aumentar las probabilidades de supervivencia frente a una amenaza a corto plazo, no para que se los mantenga indefinidamente, tal como sucede en algunos casos. A medio plazo, este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías (trombosis, ansiedad, depresión, inmunodeficiencia, dolores musculares, insomnio, trastornos de atención, diabetes etc.) El origen del estrés se encuentra en el cerebro, que es el responsable de reconocer y responder de distintas formas a los estresores.²⁰

5.3. Factores estresantes

La revisión de los principales tipos de estresores que se han utilizado para estudiar el estrés, nos proporciona una primera aproximación al estudio de sus condiciones desencadenantes, y nos muestra la existencia de ocho grandes categorías de estresores:

- situaciones que fuerzan a procesar información rápidamente,
- estímulos ambientales dañinos,
- percepciones de amenaza,
- alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.),
- aislamiento y confinamiento,

¹⁹ www.redegal.com/fenorcas/seguridad.php. Consulta 18/05/2011.
²⁰ [es.wikipedia.org/wiki/Estrés](http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s)

- bloqueos en nuestros intereses,
- presión grupal,
- frustración.

5.4. Horario de Trabajo:

Es un factor importante en el rendimiento laboral tiene influencia según las estaciones del año y el cambio de hora. Cada institución cuenta con un horario establecido según los servicios que preste y el trabajador tiene que adaptarse a ellos, lo que no se toma en cuenta por el patrono es el tiempo extra que el trabajador dedica al servicio por cualquier emergencia que se presente regularmente no es remunerado ni reconocido.²¹

5.5. Ambiente:

El trabajo y los factores del ambiente en el que nos desenvolvemos ocasionan ansiedad y estrés, especialmente en el servicio de intensivo el personal de enfermería es sometido a mucha presión física y emocional por el cuidado que requieren los pacientes ingresados. Los ambientes deben ser amplios bien ventilados con la temperatura adecuada suficiente luz o claridad y que los sonidos no interrumpan el desempeño laboral. Si el ambiente no es propicio para trabajar el rendimiento será bajo y la atención se brindara de mala calidad. También es importante mantener buenas relaciones interpersonales, contar con los insumos suficientes y estar preparado científicamente para disminuir la ansiedad y no enfermar.

5.5.1. Ambiente Agradable:

Se entiende como condiciones y circunstancias físicas, humanas, culturales y sociales que rodean a las personas animales o cosas según corresponda. En el trabajo para que el personal tenga un ambiente agradable a pesar de las dificultades laborales debe de permanecer, buena comunicación con todo el personal no importando el puesto, respeto, ambiente limpio, ordenado, solución de problemas inmediatos, educación, positivismo y estar conforme con el trabajo que realizo.

5.6. Recarga o Exceso Laboral.

El trabajo excesivo produce desgaste físico, psicológico, sobre todo en esta sociedad de mercado tan expansiva donde se exige más esfuerzo de los empleados, quienes entran en una dinámica de competencia. Este mundo globalizado y de mercado se exige calidad y productividad.

²¹ www.encuentra.com/articulos.php?id_art=6696&id_sec=14 México DF, OCT 2000 (Mónica Chavarría/CIMAC).

En salud, inclinado al área hospitalaria se ha observado que debido al aumento de demanda de usuarios a la institución los servicios permanecen con mayor porcentaje de pacientes fuera de la capacidad instalada esto es un factor importante en recarga laboral así mismo el compromiso que el enfermero/a tiene de brindar atención de calidad y calidez a los usuarios ocasionando mas exigencias que no le permiten al personal tener descanso físico y mental que puede traerle consecuencias severas de salud.

5.7. Satisfacción laboral:

Está relacionado con la mente, es una sensación de plenitud, gusto, placer o alegría. Términos que las personas experimentan al momento de cumplir una meta establecida en su vida personal o bien en el trabajo. La profesión de enfermería es una muestra de satisfacción personal y no de lucro, trabaja con seres humanos y tiene la bendición de poder colaborar en salvar vidas.

5.8. Relaciones Interpersonales:

Relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social.²²

Es una interacción reciproca entre una o mas personas, se trata de relaciones sociales que como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En el ámbito laboral, las relaciones interpersonales son una oportunidad para acercarnos a otras experiencias y valores, así como para ampliar nuestros conocimientos, e interactuar con el grupo de personas que nos rodea, persiguiendo intereses de mejoras en el trabajo.

Constituyen pues un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no solo para alcanzar determinados objetivos; sino como un fin mismo.²³

5.9. Autoestima en el trabajo.

"La conciencia del propio valor eleva el estado de ánimo, aumenta la alegría vital, así como el sentimiento del propio poder y fomenta así la capacidad de decisión y la de rendimiento".

Una persona con una baja valoración de ella misma, experimenta ansiedad a la hora de tomar decisiones, su participación no es notable por la inseguridad que presenta, puede presentar fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia, gastrointestinales, irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, ausentismo, falta de rendimiento, robos, falta de concentración y aislamiento. Es

²² www.wikimedia.com/promociondesaludhym1.marzo.2007. consulta 22/05/2011.

²³ www.down21.org/act../relaciones/.../import_relacion.htm. Consulta 23/03/2011.

importante el valor que tengamos como seres humanos para obtener un buen desempeño laboral dentro de la institución, en su vida profesional y familiar.

5.10. Capacitación:

La capacitación para todo el personal que labora en una empresa o institución es importante por que mejorar la eficiencia de los trabajadores, e incrementa la productividad. Esto es de beneficio tanto para la empresa, como para el empleado, en lo que se refiere a salud, el personal siempre se mantendrá a la vanguardia de la tecnología y cambios actualizados en nuevos tratamientos de las diferentes enfermedades, muchas entidades han utilizado este sistema no sólo al comienzo, sino que también durante toda la estadía del trabajador en la institución. Enfermería en la actualidad elabora un programa de educación continuo que es impartido por el comité de educación apoyado por la subdirección de enfermería y jefe de servicio en el área hospitalaria, del cual evalúa su efectividad a través de la evaluación del desempeño.

5.11. Soporte y Asesoría:

El personal de salud en su mayoría no cuenta con el beneficio de un asesor legal que lo oriente ante cualquier problema que se le presente, la solución de sus problemas es de forma individual y por sus propios medios, la institución le brinda el sueldo, los materiales y el equipo para desarrollar sus actividades en el trabajo. Enfermería es una profesión organizada que brinda soporte y asesoría al personal de nuevo ingreso y durante el trabajo contando con un supervisor que ayuda al personal bajo su cargo a la solución de problemas que surjan durante el turno.

5.12. Soporte Emocional:

El soporte emocional es considerado uno de los instrumentos terapéuticos básicos que podemos ofrecer a una persona que se encuentra en situación de crisis. El soporte emocional, más que una técnica supone la creación de una comunicación abierta y de confianza basada en el respeto mutuo, con los objetivos de reducir el sufrimiento de la persona, normalizar sus reacciones emocionales y reducir la tensión.

Todos los seres humanos sufrimos crisis a lo largo de la vida, todos vivimos situaciones que amenazan nuestro equilibrio emocional, nuestra calidad de vida, situaciones que provocan sufrimiento, y por ello todos necesitamos y necesitaremos en algún momento el apoyo emocional de los que nos rodean.

El personal de enfermería esta preparado para brindar el apoyo emocional en cualquier circunstancia, pero no esta preparado cuando se trata de tipo personal, por tal motivo en cada institución debería estar organizado un comité de ayuda con personal profesional para que minimice la carga emocional que vive día a día la enfermera en nuestro país Guatemala, donde la pobreza, la violencia, la falta de educación y recursos económicos institucionales, la convierte en una persona de alto riesgo para un desequilibrio emocional.

5.13. Desgaste Emocional:

En la sociedad actual, dedicamos gran parte de nuestro tiempo al trabajo que se ha convertido en una parte importante de nuestra propia identidad. La actividad desarrollada por las enfermeras, conlleva un compromiso y una interacción directa con las personas, que junto a otro tipo de factores puede llegar a hacer experimentar un grado de estrés que lleva al desgaste profesional.

El desgaste emocional se va produciendo como un proceso insidioso, no aparecen de forma súbita, sino que se desarrollan de forma paulatina. También se puede dar de forma cíclica repitiéndose a lo largo del tiempo. Algunos síntomas que presentan por agotamiento: fatiga, dolores de cabeza, musculares y cervicales, desórdenes gastrointestinales, distanciamiento afectivo para protegerse, impaciencia e irritabilidad, Incapacidad de concentración entre otros.

En psicología social le llaman síndrome de burnout, que involucra las áreas de funcionamiento, somático, afectivo y conductual, sus síntomas: depresión, distanciamiento afectivo de las personas que se atiende, irritabilidad, disminución de la autoestima y baja satisfacción laboral.²⁴

5.14. Creencia Religiosa:

La religión es una parte de la actividad humana consistente en creencias y prácticas acerca de lo considerado como divino o sagrado, de tipo existencial, moral y espiritual. Uno de los derechos que se debe respetar en el ser humano es sus creencias y religión.

el creer en un ser supremo garantiza los valores y acciones que cada persona realiza, la enfermera ante tal situación ha sobre salido siempre a través de los años por el respeto que ha demostrado ante la vida del ser humano tomándolo como ser integral, no anteponiendo su religión en la atención que brinda.

5.15. Motivación:

La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. Es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción. Como seres humanos necesitamos tener un estímulo para sentirnos motivados, ya sea de tipo profesional, laboral o familiar entre ellas; Capacitación, Remuneración, Condiciones de trabajo, Clima organizacional, Relaciones humanas, Políticas de contratación, Seguridad, Liderazgo

Para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los

²⁴ redalyc.uaemex.mx/pdf/264/26400101.pdf. consulta 03/12/2011.

Servicio destinado a atender a paciente gravemente enfermos, que muchas veces llegan con compromiso respiratorio, cardio vascular o neurológico, que ameritan la intervención especializada de personal médico y de enfermería, preparados para responder con equipo y tecnología apropiada, al tratamiento, manejo y cuidado intensivo de los pacientes, garantizando así la solución óptima de los problemas que comprometen su vida.

El servicio brinda atención las 24 horas del día, los pacientes son de diferente edad, género y cultura. Es integrado por médico, jefe de enfermería, auxiliares de enfermería y terapia respiratoria, coordina con las diferentes dependencias que son parte importante en la determinación del diagnóstico y tratamiento.

Cabe mencionar que muchas veces pese al esfuerzo de enfermería el cuidado no se brinda al cien por ciento debido a la falta de recursos materiales, equipo y sobre todo recurso humano especializado.

8. MODELO DE DEFICIT DE AUTOCUIDADO.

Este modelo de enfermería es propuesto por Dorothea Orem, quien define la Enfermería como:

“ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de auto cuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad y/o afrontar las consecuencias de la enfermedad”.

Y a la Persona como:

Unidad que se puede contemplar desde un punto de vista biológico, social y simbólico. Agente con la capacidad potencial de satisfacer sus propias necesidades de auto cuidado con el fin de mantener su vida, salud y bienestar.

La teoría de Orem sobre el déficit de auto cuidado se sustenta en base a tres conceptos:

1. El auto cuidado, o actividad aprendida por la persona a lo largo de su vida y dirigida hacia uno mismo en beneficio de su salud y bienestar.
2. El déficit de auto cuidado, o condición que avala la necesidad de los Cuidados de enfermería.
3. Los sistemas de enfermería, o método de acciones realizadas por enfermería y determinadas por las demandas de auto cuidado terapéutico del paciente

Dorothea Orem identifica tres sistemas de enfermería:

1. Sistema de enfermería totalmente compensador; trata de compensar una Incapacidad total del paciente para su auto cuidado.
2. Sistema de enfermería parcialmente compensador; la enfermera realiza algunas Acciones de auto cuidado del paciente, tratando de compensar sus

limitaciones. El paciente realiza también algunas acciones de auto cuidado.

3. Sistema de apoyo educativo. La enfermera orienta a la persona para llevar a cabo las acciones de auto cuidado necesario.²⁷

Considero que la teoría de auto cuidado se aplica en esta investigación por que el personal de enfermería es el responsable de conservar su salud en los diferentes aspectos de su vida diaria, dentro del terreno laboral, para tener un buen desempeño en la ejecución de sus acciones, brindando un ambiente seguro y agradable a su persona, familia y paciente, ya que enfermería es agente proveedor del cuidado.

El enfermero/ra es capaz de lograr su auto cuidado, al no exponerse a riesgos que pueden afectar su salud y la del paciente. Debe permanecer activa en su auto aprendizaje, actualización en cuanto a la tecnología avanzada, en las nuevas propuestas de técnicas, procesos e instrumentos que fortalezcan la profesión en su área de trabajo.

Es un factor importante en el rendimiento laboral tiene influencia según las estaciones del año y el cambio de hora. Cada institución cuenta con un horario establecido según los servicios que preste y el trabajador tiene que adaptarse a ellos, lo que no se toma en cuenta por el patrono es el tiempo extra que el trabajador dedica al servicio por cualquier emergencia que se presente regularmente no es remunerado ni reconocido.

²⁷ www.ocenf.org/ciudadreal/03_formacion/oposicion/.../TEMA_08.pd.. fecha consulta 29-11-11

VI. MATERIALES Y METODOS

1. TIPO DE ESTUDIO:

La presente investigación de tipo descriptivo, porque se describen los factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos, del Hospital San Benito, Peten. Es de corte transversal, porque la recolección de información se realizará en un periodo determinado de Enero a Abril 2012. Es de abordaje cuantitativo porque la información recolectada se realizo de forma sistematizada y se analizaron los resultados por medio de procedimientos estadísticos.

2. UNIDAD DE ANALISIS.

Personal Auxiliar de Enfermería que labora en el Hospital de San Benito Petèn, en el servicio de Unidad de Cuidados Intensivos.

3. POBLACION Y MUESTRA.

La población objeto de estudio, esta conformada por 18 auxiliares de enfermería, se tomaron para el estudio el 100% del personal de enfermería que labora en el servicio de intensivo del hospital de San Benito Petèn. Considerando como base lo que dice Pólit²⁸: cuando la población es pequeña, el investigador debe emplear la muestra mas grande y tomar en cuenta la naturaleza del estudio, la homogeneidad de la población con respecto a las variables, el riesgo, la perdida de sujetos y la magnitud anticipada de la relación entre variables claves. En términos generales cuando mayor es la muestra más representativa resulta la población.

4. VARIABLE A ESTUDIAR.

Factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos, del Hospital Regional de San Benito, Peten.

²⁸ PÓLIT, Dense. *Investigación científica en ciencias de la salud. Quinta edición, México: McGrawn Hill, interamericana* 1997. Pág. 89.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLE	INDICADOR	ITEMS
<p>Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos, del hospital San Benito, Petèn.</p>	<p>Factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados del hospital San Benito, Petèn.</p>	<p>Son todos aquellos factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería del servicio de intensivo, que desfavorecen en el que hacer diario de las actividades del personal.</p>	<p>Ambiente Laboral</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Estrés</p>	<p>1. Considera que el ambiente es agradable en su servicio. Si—NO— Explique</p> <p>2. Considera que el trabajo en equipo, es funcional en su área de trabajo? Si—NO— porque.</p> <p>3. Considera que los servicios de apoyo interfieren en su trabajo, SI—NO—COMO</p> <p>4. El manejo de equipo nuevo en el servicio afecta su desempeño? SI—NO— Explique.</p> <p>5. Tienen dificultades que se le presentan al brindar el cuidado de enfermería en su servicio.</p> <p>6. Tiene situaciones que le ocasionen temor dentro de su área laboral.</p>

				<p>7. La violencia afecta de alguna manera en su área de trabajo. Si—No—De que forma.</p> <p>8. Observa situaciones que le ocasionan estrés.</p> <p>9. Considera que el estrés afecta su salud e interfiere en el desenvolvimiento de su trabajo SI—NO—COMO.</p> <p>10. Recibe usted educación continua dentro de la institución, con que frecuencia.</p> <p>11. Considera que la recarga laboral es un factor que interfiere en el cuidado que brinda al paciente.</p> <p>12. Participa en algún comité dentro de la institución.</p> <p>13. Le brindan material suficiente para cumplir con su trabajo.</p>
			<p>Capacitación.</p>	
			<p>Soporte y asesoría</p>	

			Soporte emocional	<p>14. Considera necesario implementar un comité que brinde educación, sobre apoyo psicológico y emocional al personal que labora en la institución. Si— No— Porque.</p> <p>15. Considera estar preparada emocional mente para permanecer en el servicio de intensivo. Si—No— porque—</p> <p>16. Su religión interfiere en sus acciones Si—No— especifique</p> <p>17. Ha recibido algún tipo de estímulo por su desempeño en el trabajo. Si— No—</p> <p>18. Padece de alguna enfermedad crónica. SI—NO— Cuales:</p> <p>19. Considera que sus</p>
			Creencia religiosa.	
			Motivación	
			Estado de salud.	

				problemas familiares Afectan de alguna manera su desempeño laboral. 20. Le satisface su trabajo como enfermero/a. Si—No _____ Especifique_____
			Satisfacción personal.	

5. DESCRIPCION DETALLADA DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE

REALIZARON.

Para realizar la investigación se utilizó un instrumento consistente en un cuestionario que consta de 20 preguntas con respuestas abiertas y cerradas, para recolectar información sobre los factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos, del Hospital San Benito, Petén.

El instrumento fue elaborado por la investigadora con preguntas abiertas, basado en la técnica enunciada en la investigación. El estudio piloto se realizó con el personal del servicio de emergencia del hospital San Benito Petén, porque tanto el servicio como el personal tienen similares características a las del estudio de campo.

El resultado del estudio piloto sirvió para detectar debilidades en el protocolo y especialmente en el instrumento, luego se le realizaron correcciones oportunas para mejorar el proceso de la presente investigación.

6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.

6.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

- a. Personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos del hospital San Benito Petén, que aceptaron participar en el estudio.

6.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

- a. El personal de enfermería que no labora en el servicio de intensivo del hospital San Benito Petén.
- b. Personal suspendido o que se encuentra de vacaciones.
- c. Personal que no acepto participar en el estudio, un auxiliar de enfermería de nuevo ingreso en proceso de inducción.

7. ASPECTOS ETICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Derecho a la Intimidad: De acuerdo con las preguntas que se le expusieron fue respetada su decisión en no responderla tratando de ser cauteloso en las mismas si estas le molestaran.

Derecho al anonimato y confidencialidad: a cada una de las personas involucradas en el estudio se le aseguró que la información será manejada de manera confidencial y que se guardará el anonimato.

Derecho al tratamiento justo: se les dio información de cómo fueron tomadas en el estudio y que fue justo porque se tomo el servicio donde laboran y equitativo porque el personal de enfermería de dicho servicio fue tomado en cuenta por el investigador sin establecer ninguna preferencia de tipo social y económico para la participación en el estudio.

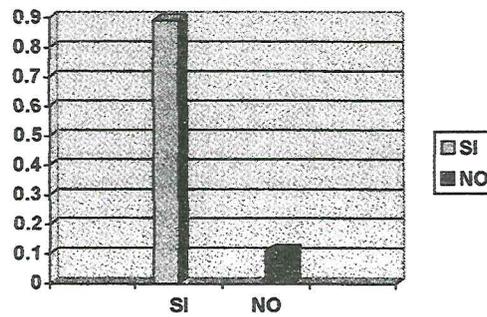
Consentimiento informado: se elaboró un documento donde el sujeto recibió la información necesaria de la investigación y se solicitó su aceptación de participar en el estudio.

VII. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Cuadro y Gráfica No. 1

1. Considera que el ambiente es agradable en su servicio.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	16	89
NO	2	11
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

Explique:

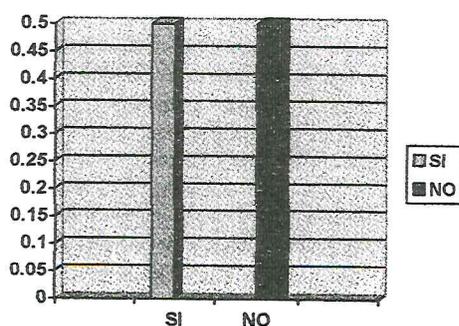
✓ Buena ventilación, ambiente limpio, buena comunicación.

El 89% del personal respondió que si cuentan con un ambiente agradable dentro del servicio, ya que un ambiente no grato puede ocasionar ansiedad y estrés afectando el desempeño del trabajador. Los ambientes deben ser amplios bien ventilados con la temperatura adecuada suficiente luz o claridad y que los sonidos no interrumpen el desempeño laboral. El personal en su mayoría considera que trabajan en un ambiente adecuado el cual no entorpece sus acciones, pero el 11% respondió que no, debido a experiencias por la mala comunicación con el personal medico.

Cuadro y Gráfica No. 2

2. Considera que el trabajo en equipo, es funcional en su área de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	9	50
NO	9	50
TOTAL	18	100



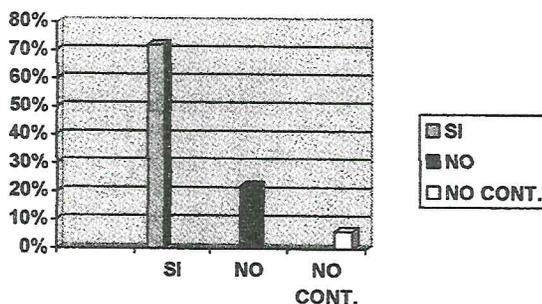
FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

El 50% respondió que si, el trabajo de enfermería es continuo por tal razón es necesario el trabajo en equipo para tener un buen desempeño en el cuidado que se brinda al paciente, haciéndolo efectivo y placentero. También tiene ventajas, Se trabaja con menos tensión al compartir los trabajos más duros y difíciles, se minimiza el tiempo, se dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada.²⁹ El otro 50% respondió que no, dicho porcentaje es preocupante ya que el cuidado que se da al paciente en el servicio de cuidados intensivos tiene que ser con ayuda mutua, esto indica que el personal duplica sus esfuerzos, se expone físicamente y maneja un nivel alto de estrés.

²⁹ es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo. Consulta 22/03/2012

3. Considera que los servicios de apoyo interfieren en su trabajo diario.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	13	72
NO	4	22
NO CONTESTO	1	06
TOTAL	18	100

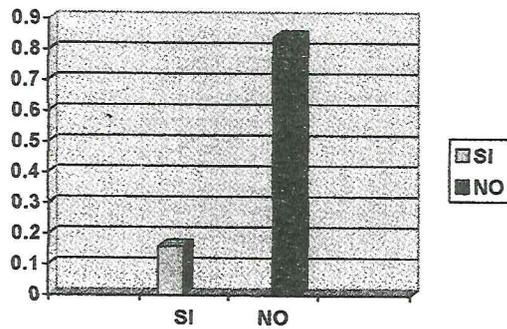


FUENTE. Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

El 72% del personal respondió que si afecta en su trabajo diario, los servicios de apoyo son específicamente para ayudar a establecer un diagnostico en el paciente, en el cual enfermería es el responsable de cumplir lo mas pronto posible con los mismos, para no aumentar la estancia del paciente en el servicio, pero se hace referencia en la falta de insumos y de recurso humano en las diferentes dependencias que retrasan los resultados de laboratorios y exámenes especiales que afectan directamente al paciente retrasando su tratamiento y duplica el trabajo del personal de enfermería por el aumento de paciente dentro de la institución. El 22% del personal respondió que no interfiere en su trabajo y un 06% no contesto a la pregunta. Se puede observar que la ineficiencia de otros servicios afecta el que hacer de enfermería haciendo que exista recarga laboral y se exponga la salud mental y física del personal.

4. El manejo de equipo nuevo en el servicio afecta su desempeño.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	3	16
NO	15	84
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

De que forma:

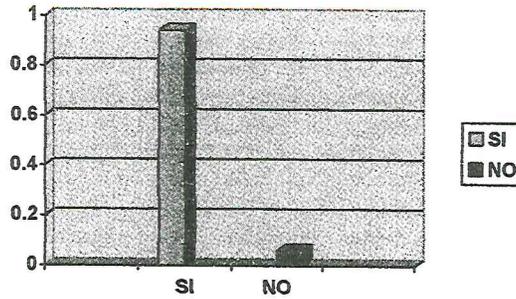
- ✓ solamente al inicio de la adquisición.

El 84% respondió que no le afecta, en la actualidad se puede observar que enfermería va evolucionando conforme pasa el tiempo, las nuevas generaciones se están preparando de acuerdo a la tecnología actual. Todo equipo que ingresa al servicio se brinda orientación sobre el uso y manejo de los mismos, al inicio de su uso como es normal entorpece al personal hasta que obtiene la práctica en su manejo pero es transitorio luego se supera, por tal razón el personal en su mayoría respondió que no interfiere en su desempeño. El 16% respondió que si le afecta, se le dificulta la adaptación al uso del equipo nuevo, refiriendo que necesitan capacitación constante sobre el manejo del mismo.

Cuadro y Gráfica No. 5

5. Tiene dificultades que se le presentan al brindar el cuidado de Enfermería en su servicio.

Respuesta	Frecuencia	%
Si respondieron	17	94
No respondieron	01	6
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

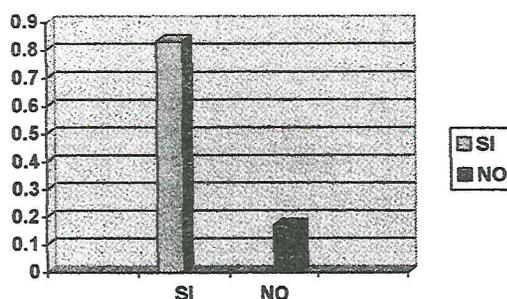
Respuestas.

- ✓ Falta de insumos (medicamentos, material medico quirúrgico).
- ✓ movilización de paciente obeso o con fracturas múltiples.
- ✓ la lentitud con que realizan los exámenes especiales.

El 94% respondió que si ha tenido dificultades en la ejecución de su trabajo, esto indica que debido a la falta de un presupuesto adecuado al sector salud, se derivan dichos factores y afectan de manera directa las funciones del trabajador y ponen en riesgo la atención que se brinda al paciente. El bajo presupuesto que la institución maneja no es suficiente para cubrir todas las necesidades que demandan los servicios (recurso humano, equipo y suministros). A si mismo se hace notar la demanda de pacientes y la deficiencia del recurso humano en los diferentes servicios de apoyo al no ser más precisos en la realización de exámenes especiales lo cual resta tiempo al personal para brindar el cuidado. El 6% no respondió la pregunta.

6. Tiene situaciones que le ocasionen temor dentro de su área laboral.

Respuesta	Frecuencia	%
Si respondieron	15	83
No respondieron	3	17
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

Respuestas.

- ✓ contagio por bacteria desconocida, a una amenaza por familiar de paciente.
- ✓ temor a estar involucrado en un proceso legal, temor a un accidente laboral.

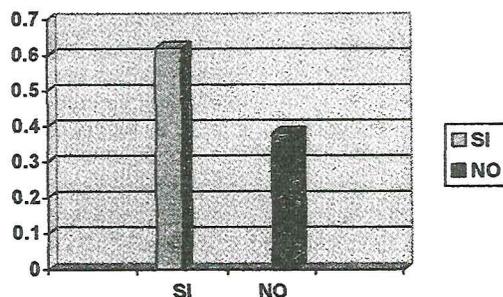
El 83% respondió que existen varios factores importantes que le ocasionan temor. La conducta del hombre y sus actitudes ante la vida están condicionadas en gran medida por temores, el temor es una emoción dolorosa, excitada por la proximidad de un peligro, real o imaginario, y acompañada por un vivo deseo de evitarlo y de escapar de la amenaza.³⁰ El personal de enfermería esta expuesto a varios factores que ponen en riesgo su vida y la del paciente dentro y fuera de la institución. Condición que ocasiona vulnerabilidad en todo ser humano que le impide actuar con toda libertad en el desempeño de sus labores diarias, social, institucional y familiar. El 17% no respondió la pregunta.

³⁰ www.monografias.com · Estudio Social. consulta 23/03/2012

Cuadro y Gráfica No. 7

7. La violencia afecta de alguna manera en su área de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	11	62
NO	7	38
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petèn.

De que forma:

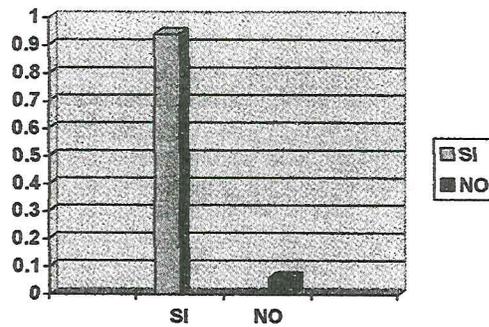
- ✓ Expuesto a amenazas de familiares de paciente, paciente agresivo, aumento de pacientes violentados, violencia verbal dentro de la institución, acoso sexual por el paciente y/o compañeros.³¹

El 62% respondió que si y el 38% que no. la violencia es un factor social que tiene varias manifestaciones, la violencia cotidiana, es la que venimos sufriendo diariamente y se caracteriza básicamente por el no respeto de las reglas, los problemas de seguridad ciudadana y accidentes. El personal de enfermería dentro de la institución no esta ausente de sufrir las consecuencias de dicho factor, por ello la demanda de pacientes al los diferentes servicios va en aumento, La familia es clave importante en la recuperación del paciente, pero muchas veces retrasa el tratamiento con actitudes negativas que ponen en riesgo la vida del personal que atiende a su paciente. la violencia si afecta el desempeño de enfermería ocasiona aumento de trabajo, retrasa el tratamiento del paciente, afecta emocionalmente y deja vulnerable al trabajador ante cualquier circunstancia que se presente.

³¹ www.monografias.com > Estudio Social. Consulta 23/03/2012

8. Observa situaciones que le ocasionan estrés.

Respuesta	Frecuencia	%
Si respondieron	17	94
No respondieron	1	6
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

Respuesta.

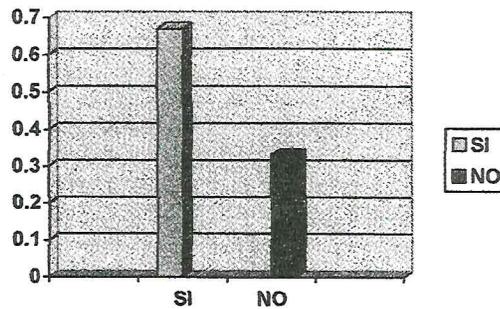
- ✓ el sonido de alarmas del quipo, la sirena de la ambulancia, exceso de pacientes, la mala comunicación dentro del equipo de trabajo, salir horas después del horario establecido en la institución. problemas familiares.

El 94% respondió a la pregunta, el estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Se hace mención en las respuestas de varias situaciones que involucran al personal incrementando su nivel de estrés, que pueden afectar su estado físico y emocional, y que entorpece la ejecución de sus acciones. El 6% no respondió la pregunta.³²

³² www.redegal.com/fenorcas/seguridad.php. Consulta 18/05/2011.

9. Considera que el estrés afecta su salud e interfiere en el desenvolvimiento de su trabajo.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	12	67
NO	6	33
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petèn.

De que forma:

- ✓ me enoja con facilidad, me produce cefalea, dolor de cuello, me pone hipo activo.

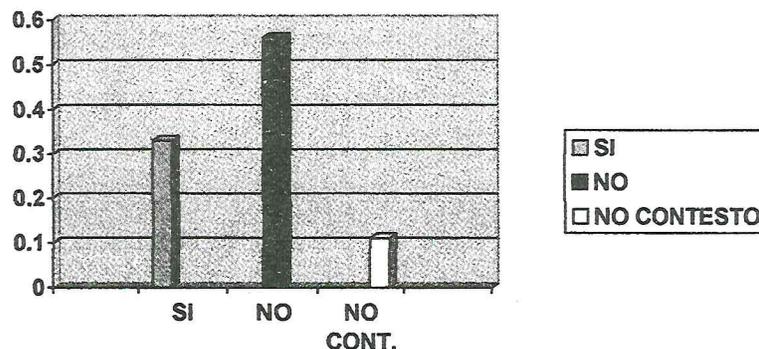
El 67% respondió que si le afecta el estrés en el desempeño de sus labores diarias, el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, los efectos del estrés a nivel fisiológico, cognitivo y motores propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.³³ El personal de enfermería en su mayoría, esta expuesto a que se estimule una enfermedad crónica y/o alteración del sistema nervioso central al no tener un control sobre el nivel de estrés, por tal razón es importante mantener un ambiente agradable en el servicio y actividades que den tranquilidad al paciente y personal. El 33% respondió que el estrés no interfiere en su trabajo por lo tanto no repercute en su salud. Puede ser por la preparación emocional que algunas personas poseen o la forma de superar inmediatamente los acontecimientos.

³³ www.monografias.com >...> Recursos Humanos. Consulta 22/03/2012.

Cuadro y Gráfica No. 10

10. Recibe usted educación continua dentro de la institución, con que frecuencia.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	6	33
NO	10	56
NO CONTESTO	2	11
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

Frecuencia:

✓ cada 3 mese (3), cada 6 mese (2), cuando se puede (1).

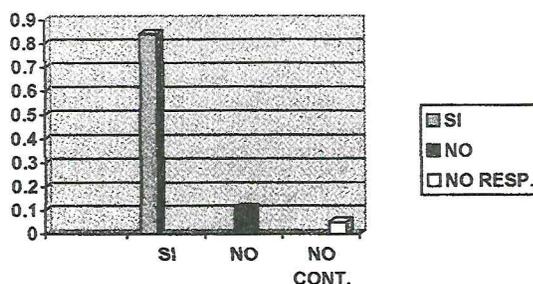
El 56% del personal respondió que no recibe educación continua y el 33% del personal contestó que sí, el 11% no respondió la pregunta. La Educación Continua es una modalidad o estrategia de educación que se ofrece a grupos con necesidades muy específicas en el campo laboral y/o personal, brinda respuestas a necesidades diversas generadas por los cambios tecnológicos, científicos y organizacionales.³⁴ Se puede observar que existe debilidad en cuanto a la ejecución del programa de educación dentro de la institución. Es una necesidad y una gran responsabilidad para cada jefe el mantener actualizado al personal a su cargo, también refleja que no se está aprovechando el recurso humano especializado con que cuentan, esto afecta al paciente y pone en riesgo al personal durante su desempeño, exponiéndolo a procesos legales, y a no prever cambios positivos que favorezcan a la institución y sobre todo al usuario que requiere el servicio.

³⁴ www.dcccd.edu/Español/Educacion%20Continua/.../default.aspx

Cuadro y Gráfica No. 11

11. Considera que la recarga laboral es un factor que interfiere en el cuidado que brinda al paciente.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	15	84
NO	2	11
NO CONTESTO	1	5
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

Como:

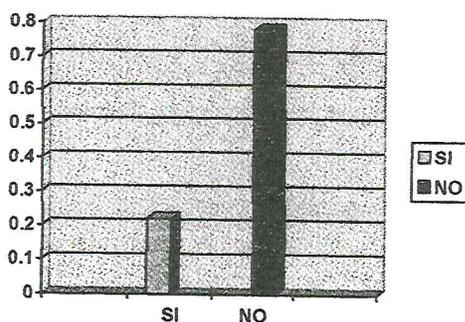
- ✓ agotamiento físico, horas fuera del horario establecido, los cuidados del paciente se realizan mas superficiales, expuestos a accidente laboral.

El 84% del personal respondió que si le afecta en su desempeño ya que la recarga laboral, es el exceso de trabajo y produce desgaste físico y psicológico.³⁵ El 11% respondió que no le afecta y el 5% no contesto la pregunta. Esto indica que existe falta de recurso humano dentro del servicio y que se esta poniendo en riesgo la vida del paciente ya que el personal no es suficiente para dedicarle el tiempo necesario que requiere cada uno según su diagnostico en este caso pacientes que están al borde de la muerte, así mismo el personal corre riesgo de sufrir daños físicos y emocionales al permanecer sometido a un elevado nivel de estrés que afecta evidentemente en la productividad de su trabajo. No teniendo un buen desempeño de su profesión como enfermero, debido a circunstancias ajenas a su persona.

³⁵ www.encuentra.com/articulos.php?id-art=6696&id-sec=14 México DF, OCT 2000 (Mónica Chavarría/CIMAC).

12. Participa en algún comité dentro de la institución.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	4	22
NO	14	78
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

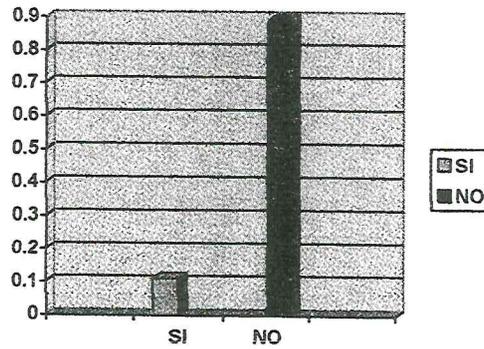
El 22% del personal de enfermería respondió que si participa en un comité dentro de la institución. El 78% del personal respondió que no están integrados en ningún comité. La formación de comités, es una estrategia de trabajo de la alta dirección que permitirá la participación e involucramiento del personal dentro de la institución, esto es esencial ya que los comités, son pilares para lograr la implementación del sistema de gestión, organización y mejoramiento de la calidad de los servicios.³⁶ Su principal ventaja es la toma de decisiones involucra la experiencia, el intercambio de información y la motivación de los participantes. Esto indica que es necesario tomar en cuenta a todo el personal para mejorar la organización de los servicios dentro de la institución y así fortalecer la calidad de atención que se brinda al paciente.

³⁶ www.encolombia.com/.../enfermeria/enfermeria6303-memorias.htm. Consulta 27/04/2012.

Cuadro y Gráfica No. 13

13. Le brindan material y suministros suficientes para cumplir con su trabajo.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	2	11
NO	16	89
TOTAL	18	100



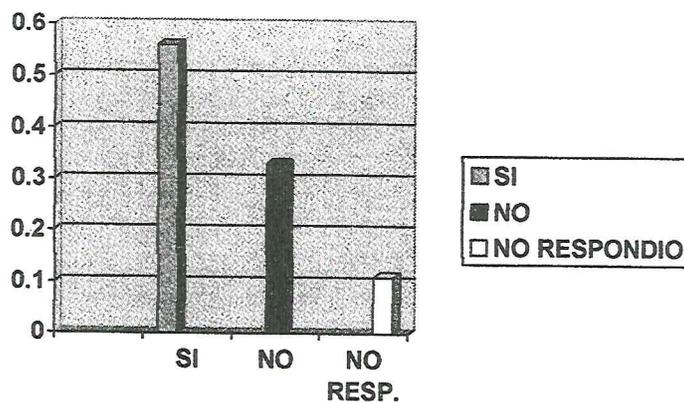
FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional de San Benito, Petèn.

El 11% respondió que si tienen lo necesario para cumplir con su trabajo el 89% respondió que no, la salud es un derecho constitucional para todas las personas que lo requieran por tal razón es obligación del estado a través de la administración de cada institución garantizar el abastecimiento de insumos a los servicios proporcionando al personal herramientas para cumplir con su trabajo sin exponerlo a riesgos físicos y psicológicos que como consecuencia disminuye la calidad de atención que se requiere para la recuperación del usuario. Dicho pues la falta de insumos es un factor que afecta a enfermería en el desempeño de su trabajo, sometiéndolo a brindar una atención deficiente y con muchas necesidades que no satisfacen al paciente.

Cuadro y Gráfica No. 14

14. Considera necesario implementar un comité que brinde educación sobre apoyo psicológico y emocional al personal que labora en la institución.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	10	56
NO	6	33
NO RESPONDIO	2	11
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

Por que:

✓ Es necesario estar preparados para apoyar a la familia y paciente.

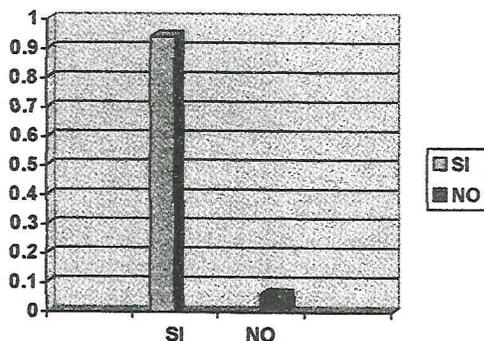
El 56% respondió que si es necesario formar un comité, 33% considera que no es necesario, y el 11% no respondió la pregunta. se requiere de un grupo de profesionales con los que puedan comunicarse y compartir emociones, vivencias, situaciones que amenazan nuestro equilibrio emocional, que alteran la calidad de vida y por ello como seres humanos siempre necesitaremos apoyo emocional al igual que el paciente que atendemos.³⁷ Es importante formar un comité de apoyo para que en conjunto con la enfermera, busquen estrategias y programas que involucren a todo el personal de enfermería del servicio de intensivo, guiándolos a tener la capacidad de: Sentir, entender, controlar y modificar estados anímicos propios para poder entender los ajenos. (Paciente y familia).

³⁷ www.acnefi.org/revista/n00720.htm. consulta 23/03/2012.

Cuadro y Gráfica No. 15

15. Considera estar preparado emocional mente para permanecer en el Servicio de Cuidados Intensivos.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	17	94
NO	1	6
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petèn.

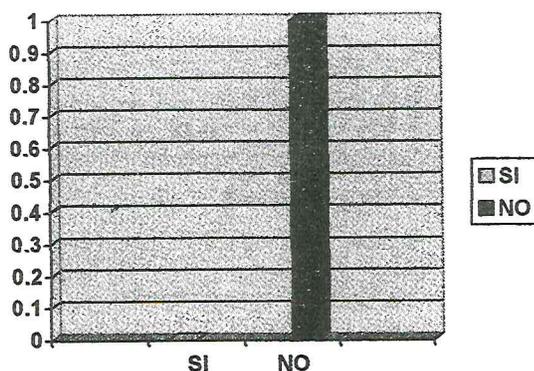
El 94% respondieron que si se sienten capaz emocionalmente para permanecer en el servicio de cuidados intensivos, sin embargo el personal que labora en cuidados intensivos esta expuesto a sufrir desgaste emocional, ocasionado por estrés, fatiga, no aparecen de forma súbita, sino que se desarrollan de forma paulatina a lo largo del tiempo, en psicología social le llaman síndrome de burnout, que involucra las áreas de funcionamiento, somático, afectivo y conductual.³⁸ El 6% respondió que todavía no se siente capaz emocionalmente para permanecer en el servicio debido a que permanece en proceso de inducción.

³⁸ redalyc.uaemex.mx/pdf/264/26400101.pdf. consulta 03/12/2011.

Cuadro y Gráfica No. 16

16. Considera que su religión interfiere en sus acciones dentro de su área laboral.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	0	-
NO	18	100
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

Especifique:

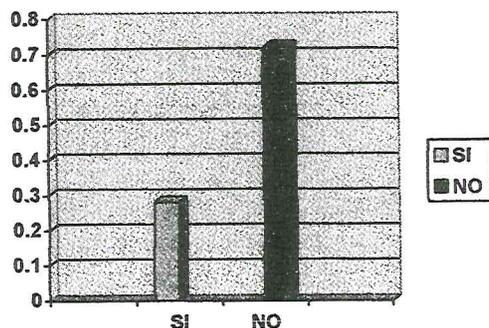
✓ la religión no se debe involucrar con el trabajo.

El 100% respondió que no interfiere su religión, el creer en un ser supremo garantiza los valores y acciones que cada persona realiza, la enfermera ante tal situación ha sobre salido siempre a través de los años por el respeto que ha demostrado ante la vida del ser humano tomándolo como ser integral, no anteponiendo su religión en la atención que brinda. Ya que la atención es igual para todos poniendo de antemano lo profesional, lo cual garantiza la atención de calidad a los pacientes sin discriminación.

Cuadro y Gráfica No. 17

17. Ha recibido algún tipo de estímulo por su desempeño en el trabajo.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	5	28
NO	13	72
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petèn.

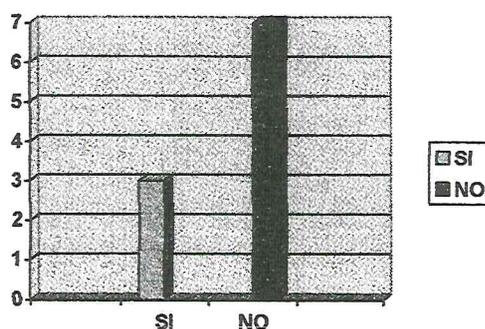
De que forma:

- ✓ diploma de reconocimiento (3), curso de 10 meses por buen comportamiento(1), permiso por estudio (2)

El 72% respondió que no, y el 28% del personal respondió que si. Esto indica que el ser humano necesita algo que lo motive pues la motivación es un estado interno que activa dirige y mantiene la conducta, así despierta su deseo de superarse y participar continuamente en actividades que mejoren como profesional a ser cada día mejor, como institución es responsable de brindar lo necesario al personal para crear una fuerza de trabajo que le garantice una atención de calidad y eficiencia a los usuarios.

18. Padece de alguna enfermedad crónica.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	5	28
NO	13	72
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petèn.

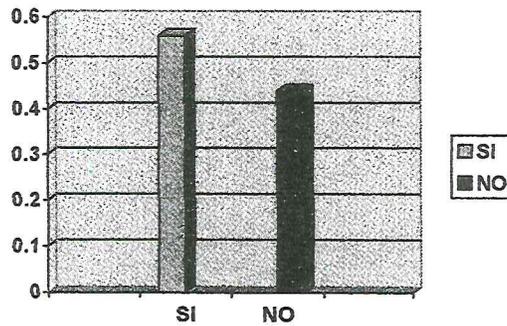
Cuales.

- ✓ Hipertensión Arterial (2) y Enfermedad Péptica (4).

El 28% del personal respondió que si padece de una enfermedad crónica indicando entre ellas, la hipertensión arterial y la enfermedad péptica. Enfermería para que garantice el cuidado que brinda, primero debe tratar de mantener su salud física y mental garantizando a la población su rendimiento profesional y si es una enfermedad crónica, debe llevar un control estricto, disminuyéndole a su salud riesgos que comprometan su vida. Un 72% respondió que no lo cual es favorable para la atención de los pacientes y del mismo personal de la institución.

19. Considera que sus problemas familiares afectan de alguna manera su Desempeño laboral.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	10	56
NO	8	44
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petén.

Explique.

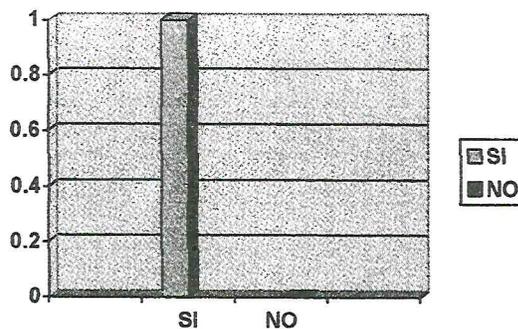
✓ falta de concentración, aumenta el estrés.

El 56% del personal entrevistado respondió que si, le afecta de manera emocional, exponiéndolo a un accidente laboral, a un mal registro de información por la falta de concentración y al aumento del nivel de estrés que no favorece a su rendimiento laboral. Por tal motivo se dice que el estado de salud de un individuo no depende únicamente de su bienestar físico, sino también de la satisfacción de sus necesidades mentales y sociales.³⁹ El 44% responde que no le afectan los problemas familiares, en casos especiales solo cuando se presenta una emergencia cuando esta de turno.

³⁹ www.usaid.gov/gt/docs/determinantes_estado_salud.pdf. consulta 23/3/2012.

20. Le satisface su trabajo como enfermero/a.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	18	100
NO	0	0
TOTAL	18	100



FUENTE: Cuestionario estructurado dirigido al personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Petèn.

Respuestas.

- ✓ Porque es un trabajo honrrado y humanizado, se puede ayudar a las personas cuando mas lo necesitan, colaboro en salvar vidas, se puede hacer algo por la sociedad, brinda satisfacción personal.

El 100% respondió que si le satisface su trabajo por varias razones, ejercen su profesión dignamente, ayudan al prójimo sin discriminación, la mayoría respondió que los hace feliz el poder ayudar a los demás. La profesión de enfermería es una muestra de satisfacción personal y no de lucro, trabaja con seres humanos y tiene la bendición de poder colaborar en salvar vidas. No siendo este un factor que interfiera en el desempeño laboral del personal de enfermería.

VIII CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten concluir que:

1. A través del cuestionario realizado se identificaron algunos factores importantes que interfieren de una u otra forma en el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de San Benito, Peten.
2. El personal de enfermería considera que el ingreso de equipo nuevo al servicio, entorpece sus acciones al momento de una emergencia durante un corto tiempo mientras se adapta a su uso.
3. El personal de enfermería expreso que la recarga laboral afecta su desempeño, le ocasiona daños físicos y emocionales, repercutiendo en la atención de calidad y calidez que se debe brindar al paciente.
4. La falta de insumos, es un factor que permanece fuera del alcance del personal de enfermería, sin embargo afecta su trabajo diario exponiéndolo a enfrentamientos con los familiares de pacientes, a riesgos físicos y emocionales, sobre todo a brindar una mala calidad de atención a los usuarios que necesitan del servicio para la recuperación de su salud.
5. El temor es un sentimiento que permanece en el ser humano, por tal razón el personal respondió que tiene miedo a infectarse de una enfermedad desconocida y/o mortal, a estar involucrado en un proceso legal a un accidente laboral. el temor eleva el nivel de estrés dentro de su área laboral, siendo este termino otro factor de riesgo para el personal que complementado con la violencia a la que se exponen con el paciente y familia, repercute en un daño severo a la salud del trabajador ocasionándole cefaleas, dolor de cuello y alteración de su sistema nervioso unificándose, se consideran factores de alto riesgo que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería.
6. El personal de enfermería reconoce la importancia de implementar un comité que brinde educación de apoyo psicológico para mejorar la atención que brinda al paciente en estado critico y familia, así mismo la mayoría del personal refirió que no participa en comités de enfermería siendo de gran importancia su integración a los mismos para mejorar la organización de los servicios y que a su vez sea un estímulo para su persona en cuanto a la competitividad de mejorar dentro de la institución. reforzándolo con la ejecución responsable de un programa de educación continúa.
7. El 72% del personal que labora en el servicio de intensivo no padece de ninguna enfermedad crónica siendo de beneficio para la institución, también expresaron estar preparados emocionalmente para permanecer en el servicio, estando satisfechos con la profesión que ejercen, consideran que es un trabajo digno y humanizado.

IX RECOMENDACIONES

1. Que las autoridades de enfermería al adquirir un nuevo equipo capaciten al personal sobre su uso.
2. Que el enfermero jefe de servicio coordine con el comité de educación para la ejecución del programa de educación continua dirigida al personal de enfermería con temas selectos en base a sus necesidades sentidas y observadas, entre ellos enfatizar sobre el tema de normas de bioseguridad.
3. Que la subdirección de enfermería en conjunto con los jefes de servicio busquen estrategias que premien el buen desempeño laboral del personal de enfermería a su cargo, para que sirva de motivación en la competitividad del cuidado.
4. Implementar un comité que brinde educación sobre apoyo psicológico y emocional al personal que labora en la institución.
5. Que el director en conjunto con el administrador y la oficina de recursos humanos gestionen la contratación de recurso humano para disminuir la recarga laboral del personal de enfermería y disminuir en parte el estrés al que están expuestos.
6. Que a través de la subdirección de enfermería y jefes de servicio, se integre a todo el personal auxiliar de enfermería en los diferentes comités que se encuentren activos en la institución, esto para mejorar los servicios y brindar una buena atención al usuario.
7. Implementar un programa recreativo que involucre a todos los trabajadores de la institución, para disminuir de alguna manera el nivel de estrés del personal, mejorar las relaciones interpersonales y que les sirva de estímulo.
8. Que el gremio de enfermeras del Hospital de San Benito, Petén, a través de la subdirección de enfermería, soliciten al director y administración de recursos humanos la contratación de un asesor legal como apoyo para todo el personal que labora en la institución.

X BIBLIOGRAFIA

1. SANATORIO HERMANO PEDRO. Manual de organización y funciones unidad de cuidados intensivos. Guatemala 2004. P. 3
2. ZETINA, MAS, Teresita de Jesús. Tesis sobre factores que intervienen en los estilos de vida del personal de enfermería. Guatemala, Julio 2008. P. 16.
3. HOSPITAL REGIONAL, San Benito, Petèn. Consolidado, datos estadísticos de enero a junio. del año 2010.
4. TODARO, Rosalía; LAÍS, ABRAMO y GODOY, Lorena. CENTRO DE ESTUDIO DE LA MUJER. Desempeño laboral de hombres y mujeres. Chile, 2009.
5. GARCÍA, LUNA, Sara J. Enfermería en Guatemala: El estrés factor que influye en el desempeño laboral de la enfermera. revista anual septiembre 2007.
6. R. L. Wesley y MCGRAW, Hill. Teorías y modelos de enfermería. México. Interamericana, 1997.
7. Victoria en Social. Diciembre, 2008. consulta 15/03/2011
8. Copyright @ 2011 wordReference.com. Consulta 12/03/2011
9. ESTRADA, TZIN, Henry. Tesis sobre: Factores de riesgo que intervienen en la ocurrencia de accidentes intra hospitalarios en el personal de enfermería en el manejo de pacientes. Guatemala. Julio 2008, Pág.10
10. www.redegal.com/fenorcas/seguridad.php. Consulta 10/03/2011
11. www.portalesmedicos.com/.../Actitudes-de-la-enfermera-de-cuidado-directo-y-satisfacion-de-la-persona-hospitalizada.html. consulta 16/04/2011.
12. tgrajales.net/invesdefin.pdf (área de investigación). Consulta 28/04/2011.
13. www.encuentra.com/articulos.php?id_art=6696&id_sec=14 México DF, OCT 2000 (Mónica Chavarría/CIMAC).
14. WWW wikimedia.com promociondesaludhym1.marzo 2007. consulta 22/05/2011.
15. www.down21.org/act.../relaciones/i.../import_relacion.htm. Consulta 23/03/2011.

16. motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm z. consulta 28/11/2011.
17. WWW.wikimedia.com/promociondesaludhym1.marzo 2007. Consulta 22/05/2011.
18. www.down21.org/act.../relaciones/i.../import_relacion.htm. Consulta 23/03/2011.
19. motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm consulta 28/2/2012.
20. www.usaid.gov/gt/docs/determinantes_estado_salud.pdf. Consulta 29/02/2012.
21. www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/22/comunvent.htm
22. es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo. Consulta 22/03/2012.
23. www.proyectopv.org/1-verdad/temor.htm. Consulta 22/03/2012.
24. www.monografias.com › Estudio Social. Consulta 23/03/2012.
25. www.monografias.com › ... › Recursos Humanos. 23/03/2012.
26. www.dcccd.edu/Espanol/Educacion%20Continua/.../default.aspx
27. www.acnefi.org/revista/n00720.htm. consulta 23/03/2012.
28. www.usaid.gov/gt/docs/determinantes_estado_salud.pdf. consulta 23/03/2012.
29. www.virtual.unal.edu.co/.../215Toma_desiciones_grupo_continuacio... 27/04/2012.
30. www.encolombia.com/.../enfermeria/enfermeria6303-memorias.htm Consulta 27/04/2012.
31. redalyc.uaemex.mx/pdf/264/26400101.pdf. Consulta 03/12/2011.

ANEXOS

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS/OS, GUATEMALA
LICENCIATURA EN ENFERMERIA,
INVESTIGADOR. AURA YANET CASTRO

FECHA _____ LUGAR _____ SEXO _____ EDAD _____

INSTRUCCIONES:

A continuación se le presentan una serie de preguntas de opción abiertas y cerradas sobre el tema "Factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos, del hospital San Benito, Petén." se le solicita responder de manera clara, con lapicero. Gracias.

1. Considera que el ambiente es agradable en su servicio.
SI _____ NO _____ Explique

2. Considera que el trabajo en equipo, es funcional en su área de trabajo.
Si _____ NO _____ Porque.

3. Considera que los servicios de apoyo interfieren en su trabajo diario.
SI _____ NO _____ Especifique.

4. El manejo de equipo nuevo en el servicio afecta su desempeño.
SI _____ NO _____ COMO.

5. Tiene dificultades que se le presentan al brindar el cuidado de Enfermería en su servicio.

6. Tiene situaciones que le ocasionen temor dentro de su área laboral.

7. La violencia afecta de alguna manera en su área de trabajo.
Si _____ No _____ De que forma.

8. Observa situaciones que le ocasionan estrés.
9. Considera que el estrés afecta su salud e interfiere en el desenvolvimiento de su trabajo. SI ___ NO ___ De que forma.
10. Recibe usted educación continua dentro de la institución, con que frecuencia. SI ___ NO ___ Frecuencia.
11. Considera que la recarga laboral es un factor que interfiere en el cuidado que brinda al paciente. SI ___ NO ___ Explique.
12. Participa en algún comité dentro de la institución. SI ___ NO ___
13. Le brindan material y suministros suficientes para cumplir con su trabajo. SI ___ NO ___ Explique.
14. Considera necesario implementar un comité que brinde educación sobre Apoyo psicológico y emocional al personal que labora en la institución. SI ___ NO ___ Porque.
15. Considera estar preparada emocionalmente para permanecer en el Servicio de Cuidados Intensivos. SI ___ No ___ porque.
16. Su religión interfiere en sus acciones Si ___ NO ___ Especifique.
17. Ha recibido algún tipo de estímulo por su desempeño en el trabajo. Si ___ No ___ De que tipo.

18. Padece de alguna enfermedad crónica SI___NO___Cuales:

19. Considera que sus problemas familiares afectan de alguna manera su Desempeño laboral. Explique.

20. Le satisface su trabajo como enfermero/a. Si—No— Especifique.

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Título del Estudio.

Factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de unidad de cuidados intensivos, del Hospital San Benito, Peten.

Nombre del Investigador: EP. Aura Yanet Castro Castellanos De Estrada.

Propósito: identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería que labora en el servicio de intensivo, con el fin de proponer soluciones para mejorar el estado físico y mental del personal en la aplicación de sus acciones que servirá de beneficio para el cuidado del paciente ingresado en la unidad, y en la productividad de la institución.

El estudio y procedimiento ha sido aprobado por la Unidad de Tesis de la Escuela Nacional de Enfermeras, con el aval de la Facultad de Medicina, Universidad de San Carlos de Guatemala y por autoridades del Hospital de San Benito.

El procedimiento no indica ningún daño posible, incluye:

Responder una serie de preguntas relacionadas con el tema. La participación del personal en el estudio tendrá promedio de 20 minutos.

Su participación es voluntaria, no es obligatoria, puede abandonar el estudio cuando quiera, esto no afectará en su desempeño laboral. La información recolectada es confidencial, su identidad estará en el anonimato durante la realización del estudio y una vez haya sido publicada.

Toda la información que recopile la EP. Yanet Castro, se mantendrá en un lugar seguro y no será compartida con nadie sin su permiso.

He leído el formulario de consentimiento informado y voluntariamente acepto participar en este estudio.

Firma del sujeto de investigación. _____ Fecha _____

He explicado el estudio al individuo arriba representado y he confirmado su colaboración y comprensión para el consentimiento informado.

Firma del investigador _____ Fecha _____