

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**INNOVANDO LA GESTIÓN EN EL EQUIPO DE ENFERMERÍA DEL
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA - HOSPITAL AURELIO DÍAZ
UFANO Y PERAL – ESSALUD 2006 - 2017**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD**

SONIA DIGNA CABRERA HIDALGO

Quero 8 80/13 de Sonia

CALLAO - 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| ➤ DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA | PRESIDENTA |
| ➤ MG. MARÍA ELENA TEODOSIO YDRUGO | SECRETARIO |
| ➤ MG. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO | VOCAL |

ASESORA: DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ

Nº de Libro: 05

Nº de Acta de Sustentación: 117

Fecha de Aprobación del Trabajo Académico: 02/03/2018

Resolución Decanato N° 671-2018-D/FCS de fecha 22 de febrero del 2018 de designación de Jurado Examinador del Trabajo Académico para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|------|
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.1 Descripción de la Situación Problemática | 4 |
| 1.2 Objetivo | 7 |
| 1.3 Justificación | 7 |
| II. MARCO TEÓRICO | 9 |
| 2.1 Antecedentes | 9 |
| 2.2 Marco Conceptual | 16 |
| 2.3 Definición de Términos | 23 |
| III. EXPERIENCIA PROFESIONAL | 27 |
| 3.1 Recolección de Datos | 27 |
| 3.2 Experiencia Profesional | 27 |
| 3.3 Procesos Realizados del Informe del Tema | 32 |
| IV. RESULTADOS | 36 |
| V. CONCLUSIONES | 49 |
| VI. RECOMENDACIONES | 50 |
| VII. REFERENCIALES | 51 |
| ANEXOS | 54 |

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la formación del profesional de enfermería es amplia y diversa donde se adquieren conocimientos científicos-teóricos en combinación con el conocimiento práctico que se obtiene de las diversas experiencias laborales. (1)

La profesión de enfermería en el ámbito mundial y nacional, ha ido incrementando su marco teórico con herramientas y metodologías que dirigen nuestro quehacer en todas las especialidades.

Sin embargo, es incuestionable el hecho que los organismos e instituciones a medida que van desarrollándose y creciendo, el factor humano se hace aún mucho más importante debido a que este es un elemento primordial en el servicio que ofrecen estas organizaciones. Asimismo, cabe indicar que los seres humanos responden a estímulos que son motivaciones que llevan a realizar o dejar de realizar determinadas acciones, por ello es importante que para optimizar la labor de los trabajadores, se preste mayor atención a dichos estímulos a los que responden los trabajadores.(2).

Ello es importante ya que existe una estrecha relación entre la insatisfacción laboral y el desempeño laboral. Así, si un trabajador está expuesto a motivaciones que le produzcan insatisfacción laboral, ello se verá reflejado en su desempeño laboral que está en relación con la autoestima.(3)

En el hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral ESSALUD que está ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho en el área del servicio de la Consulta Externa, el equipo de enfermería no es ajeno a la insatisfacción laboral (particularmente el personal de enfermería) y todo ello se evidencia en su desempeño laboral.

Dicha insatisfacción laboral es efecto de diversas causas las cuales son motivaciones que finalmente conllevan a que dichos trabajadores de enfermería tengan un desempeño laboral inadecuado en sus respectivos servicios.

Por esta razón se elaboró el presente trabajo académico que se vive. Es un informe descriptivo donde se identifica la problemática para posteriormente de acuerdo a la experiencia laboral desarrollada a lo largo de la actividad profesional, esbozar algunas recomendaciones que según lo vivido, considero que pueden optimizarse en el trabajo del enfermero.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación profesional

Con el paso del tiempo el factor humano ha ido adquiriendo mayor relevancia en las instituciones y organizaciones. Así, en la actualidad, se ha convertido en un elemento clave para alcanzar los objetivos y/o metas de las instituciones y organizaciones.(2)

Asimismo, dicho factor humano está vinculado a motivaciones ya que las personas son seres que responden a motivaciones internas (intrínsecas) y motivaciones externas (extrínsecas). Y, a su vez, estas motivaciones pueden ser positivas o negativas.

Así, la motivación interna es aquella que se evidencia debido a la realización de determinado acto el cual se despliega sin la necesidad de la intervención de ningún factor externo.

En ese sentido, bien podrían existir factores externos al momento de la realización del acto; sin embargo, lo relevante es que - para que dicha acción sea considerada producto de una motivación intrínseca - sea realizada en atención únicamente a factores internos.

La motivación externa es aquella que se evidencia debido a la realización de determinado acto el cual se despliega producto de la intervención de factores ajenos a la persona que realiza el acto.

En ese sentido, podrían existir factores internos al momento de la realización del acto; sin embargo, lo importante para que dicho acto sea considerado producto de una motivación externa, el acto debe realizarse en atención únicamente de factores externos ajenos a la persona que realiza la acción.

Así, puede darse el caso de personas que están expuestas a motivaciones, sean intrínsecas o extrínsecas, que influyen a que las personas realicen acciones contrarias a los objetivos institucionales propuestos.

Es decir, se verifica una estrecha relación entre la insatisfacción laboral—producidas por motivaciones intrínsecas y extrínsecas— y el desempeño laboral (eficiente o deficiente) de los trabajadores.

El organismo público descentralizado ESSALUD no es ajeno al problema de la insatisfacción laboral ya que — al igual que otras instituciones — depende del factor humano para que se alcancen los objetivos institucionales propuestos.

Particularmente, el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral de ESSALUD padece de dicho problema. Específicamente, respecto al equipo de enfermería del servicio de Consulta Externa.

Así, dicha insatisfacción laboral se evidencia en el desempeño laboral —entre otras— cuando el trabajador del equipo de enfermería del servicio de la consulta externa no cumple al 100% el turno de 6 horas (que le corresponde) con responsabilidad. Así, dicho

incumplimiento se ve reflejado –contraviniendo un objetivo institucional que es brindar una adecuada atención al usuario con los indicadores de calidad – esto se evidencia en la disconformidad que manifiesta el usuario con la atención recibida.

La insatisfacción laboral también se evidencia cuando existe una falta de compromiso por cumplir los objetivos propuestos por la institución.(4) Así, se evidencia esta falta de compromiso cuando el trabajador del equipo de enfermería del servicio de consulta externa presenta o solicita frecuentemente descanso médico. Si bien es cierto está en todo su derecho de solicitar tal descanso, existen ocasiones en las que lo solicitan pese a que no ameritan tal descanso.

Asimismo, dicha falta de compromiso también se evidencia cuando presentan frecuentemente descansos médicos a destiempo. Esto ya que podría repercutir negativamente pues hace que no se pueda contar con el remplazo de dicho elemento para que no afecte la atención que se debe brindar al usuario.

Es por ello que en la actualidad las instituciones y organizaciones tienen la necesidad de determinar de qué manera influyen ciertos factores en la insatisfacción laboral de sus trabajadores. Y, además, cómo influye dicha insatisfacción en su desempeño laboral.

1.2 Objetivo

Describir mediante la experiencia profesional los factores como la insatisfacción laboral debido a la falta de compromiso, autoestima, motivación, se manifiestan en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de la Consulta Externa del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral.

1.3 Justificación

Es incuestionable e irremediable el hecho que las organizaciones e instituciones dependan del factor humano. Así, debido a que los seres humanos responden a estímulos que son motivaciones a realizar o dejar de realizar determinadas acciones, es importante – para optimizar la labor de los trabajadores- prestar mayor atención a dichos estímulos a los que responden los trabajadores.

Ello es importante ya que existe una estrecha relación entre la insatisfacción laboral y el desempeño laboral. Así, si un trabajador está expuesto a motivaciones que le produzcan insatisfacción laboral, ello se verá reflejado en su desempeño laboral.

Del mismo modo ocurre con las instituciones de salud como ESSALUD ya que el servicio que brindan depende de la adecuada labor que realizan cada uno de sus trabajadores entre médicos, enfermeras, personal técnico de enfermería, personal administrativo entre otros.

En dicha institución el personal de enfermería no es ajeno a la insatisfacción laboral. Particularmente, el trabajador del equipo de enfermería del servicio de consulta externa del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral de ESSALUD está insatisfecho laboralmente, y ello se evidencia en su desempeño laboral.

Así, dicha insatisfacción laboral es producto por diversas causas las cuales son motivaciones que finalmente conllevan a que dicho trabajador de enfermería tenga un desempeño inadecuado en su servicio.

En ese sentido, se hace evidente la necesidad de estudios que relacionen la insatisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de consulta externa del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral de ESSALUD con su desempeño laboral.

Es por esta razón que el presente trabajo de experiencia laboral caracterizará la influencia de la insatisfacción laboral del personal integrante del equipo de enfermería del servicio de Consulta Externa del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral de ESSALUD en su desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

GARCIA-RAMOS Martina, LUJÁN-LOPEZ María Elena y MARTÍNEZ-CORONA María de los Ángeles, en el año 2011, llevaron a cabo una investigación en Nayarit, México,(5) sobre Satisfacción laboral del personal de salud que tuvo como objetivo principal identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Así, las conclusiones a las que se llegaron fueron que el nivel de satisfacción como indicador de calidad laboral necesita intervenciones para impulsar el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario. Asimismo, explica que considerando que los prestadores de servicios de salud se encuentran algo y bastante satisfechos es recomendable la implementación de estrategias que refuercen la formación de valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del auto concepto. (5)

Así, consideran que con dichas estrategias mencionadas es posible desarrollar en los trabajadores motivación intrínseca en sus labores, lo que conduce a desplegar mayor esfuerzo en sus actividades, sin descuidar a la vez la motivación extrínseca ya que

son factores que si no son satisfechos producen efectos negativos en el trabajo. (5)

Además, se afirma que la psicología laboral puede ser una buena opción considerando que gran parte de la vida de un individuo se desarrolla dentro de una organización en la que se mezclan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Espacio donde los responsables de la organización tienen como propósito canalizar y orientar los comportamientos de los individuos, utilizando diversas estrategias psicológicas que pueden ser de tipo cognitivo-conductual, programación neurolingüística, psicología Gestalt, etc. (5)

CONTRERAS Mary, en el año 2013, realizó un estudio de investigación satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería vinculados a una I .P.S. de III nivel de atención Bogotá (6) el Objetivo: Describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D. C. Metodología : estudio descriptivo de corte transversal, la población para el estudio, profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Resultados: conformado por profesionales de enfermería en su totalidad de sexo femenino en gran mayoría solteras 60% de la población, con rango de edad más de 40 años

,con estudios de formación post gradual en un 71.1%, vinculadas un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. El estudio muestra que el 58%de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 31% de la población presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. Conclusiones: La satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados. El nivel satisfacción laboral del profesional de enfermería presenta un nivel medio. (6)

IRIARTE Laura, en el año 2012, llevó a cabo un trabajo género de investigación sobre Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra cuyo objetivo principal de esta investigación fue identificar el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra. Así, los factores estructurales como la unidad en la que se trabaja influyen en el grado de satisfacción de los enfermeros. Además, los enfermeros del Complejo Hospitalario de Navarra tienen bajos niveles de satisfacción en el trabajo, se sienten mal compensados, poco reconocidos, con una carrera

limitada y no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital. (7)

Asimismo, los aspectos más satisfactorios para los profesionales de la enfermería son la responsabilidad, la autonomía en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo, el permiso por baja maternal, permiso por cuidado de niños y la atención durante el embarazo. Por otro lado, las prioridades identificadas que necesitan una atención urgente son la remuneración económica pobre, el inadecuado reconocimiento profesional, la falta de oportunidades de promoción profesional, el exceso de horas de trabajo, la insatisfacción con los médicos y con los procesos de investigación de los diferentes departamentos. (7)

Otra conclusión relevante es que la manera de valorar la satisfacción en el ámbito de trabajo es diferente entre los enfermeros veteranos, y los que presentan menos experiencia, siendo los profesionales con más experiencia, lo que se sienten más insatisfechos. Finalmente, la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería es un aspecto importante que puede incidir en el cuidado de los pacientes y, en la estabilidad de las plantillas en el hospital. A su vez, es un factor clave en la mejora de la calidad de los cuidados que se proporcionan a los pacientes. (7)

SIMON Gladis, en el año 2012, llevo a cabo una investigación de Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del Samco Carlos Pellegrini en el año 2012 y lo presento en el año 2016.(8).

Cuyo objetivo : Analizar los determinantes de la satisfacción laboral considerando las siguientes dimensiones de la satisfacción: exceso o presión con el trabajo ,satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interpersonales, tensión con el puesto de trabajo, relaciones inter personales, tensión con el puesto de trabajo ,relaciones entre profesionales, motivación, dirección y políticas organizativas en la satisfacción de los trabajadores de la salud del Samco Carlos Pellegrini y su entorno laboral de acuerdo al perfil laboral de los mismos, o características a las que pertenecen. El estudio fue tipo descriptivo ,transversal, realizadas en los meses de Octubre y Noviembre 2010. Se utilizó la entrevista semi estructurada. Metodología aplicada cuali-cuantitativa utilizada para la recolección de datos fue un cuestionario de preguntas cerradas y a través de entrevistas semi estructuradas. Resultados de los 26 encuestados muestran un grupo etario predominante entre 40 a 59 años, los determinantes de mayor satisfacción

Propósito de la investigación es lograr obtener información que de cuenta de la realidad percibida de los trabajadores, tanto respecto a las características del entorno donde se desempeña, como en el nivel de satisfacción laboral .(8)

Valdez Anteza Berleyn Kristel , (Lima –Perú) 2016 realizo la investigación :satisfacción Laboral de los Prestadores de los Servicios de Salud de la Red Asistencial de Jauja –Periodo -2013.(19). Cuyo objetivo es Determinar el nivel de satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la Red Asistencial Jauja 2013. La Metodología de la investigación corresponde a un estudio descriptivo de tipo transversal con abordaje cuantitativo. Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Font Roja , adaptada por J. Aranaz de otro instrumento utilizado en el medio hospitalario. Conclusiones: los prestadores de los servicios de salud de la Red Asistencial Jauja reportan un alto nivel de insatisfacción laboral respecto a su trabajo y lo concerniente al personal de enfermería es el grupo que más manifiesta insatisfacción laboral seguido de personal administrativo están en las mismas condiciones , estos resultados permiten ver el grupo y las sub dimensiones en las cuales, es necesario elaborar estrategias para aumentar los niveles de satisfacción.(9)

GONZALES Diana, LOCONI Cynthia, SÁNCHEZ Verónica y OCHOA-VIGO Kattia, en el año 2008, (10) . Llevaron a cabo una investigación acerca de los Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V cuyo objetivo fue identificar los factores determinantes que condicionan la

satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias. En este estudio la edad promedio de las enfermeras comunitarias fue de $37,8 \pm 12,9$, con predominio del sexo femenino. Entre los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo los cuales son: (remuneración económica, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y el reconocimiento laboral) destacó el nivel medianamente satisfecho con un 56%, quedando satisfecho el 21% e insatisfecho el 23 %. (10).

Respecto al factor Remuneración Económica se destacó la satisfacción relacionada con el salario recibido/percibido, considerando que este debía cubrir las necesidades básicas de la persona o familia, además de otras. Respecto al factor Condiciones de Trabajo, se destacó la modalidad de empleo, orden, limpieza, ventilación del ambiente de trabajo y la disponibilidad de insumos para realizar las actividades laborales. Con respecto a las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la interrelación con el jefe fueron los mayores contribuidores de la satisfacción. Finalmente, para el factor Reconocimiento Laboral, la accesibilidad a cambios de turnos, el reconocimiento de la institución y del jefe, fueron relevantes (10)

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Relación autoestima – desempeño laboral

Existe una estrecha relación entre la autoestima de un trabajador y su desempeño laboral. Así, DOLORES Lucía concluye que una autoestima baja genera conformismo. Asimismo, algunas veces dicha baja autoestima se traduce en rebeldía y falta de acatamiento de normas. Asimismo, afirma que es claro que el desarrollo de la autoestima hace que los trabajadores se comprometan en un sentido favorable a su trabajo. Dicho compromiso que no es otro que aquella actitud que alienta al trabajador a mantener la iniciativa de cumplir con el esfuerzo establecido como objetivo. (11)

Por otro lado, MELÉNDEZ Dale en su tesis “Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia” afirma que la autoestima juega un papel importante en todos los ámbitos de la vida diaria de las personas. (12)

Así, si no se le da la importancia debida al papel que juega en los trabajadores, ello se manifiesta en un descontento e insatisfacción y se crea un ambiente laboral inapropiado para poder trabajar. Asimismo, una despreocupación por el autoestima del trabajador puede generar problemas al interior de la organización pues el grado de autoestima se ve reflejado en la manera de interactuar con los demás personas (clientes o compañeros).

Del mismo modo, personas con baja autoestima - que se ven a sí mismas negativamente - se comportarán de manera negativa. Esto causará frustración y en consecuencia realizarán un mal trabajo. Así, al realizarlo de esta manera, su autoestima puede disminuir creando un círculo vicioso de baja autoestima lo cual a su vez deriva en un constante trabajo deficiente.

Es por ello que es importante conocer las cualidades que los trabajadores poseen ya que así se podrá incrementar tanto la satisfacción de estos como la productividad de la empresa.

Por lo tanto, como se puede notar, existe una relación directa entre el autoestima de un trabajador y su desempeño laboral.

2.2.2. Relación compromiso organizacional – desempeño laboral.

Según Soberanes y De la Fuente (2009) la vinculación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral se da de modo que si los trabajadores no se comprometen con la organización, ello trae como consecuencia la reducción de la eficacia de la organización. Asimismo, se tiene que los trabajadores comprometidos y calificados no requieren ser supervisados ya que saben la relevancia y valor de unir sus metas/ objetivos con los de la organización para la cual laboran. (13)

Es decir, el compromiso organizacional y el desempeño laboral están relacionados de manera proporcional de modo que a mayor compromiso laboral, el desempeño laboral que realicen será más eficaz para la organización en la que laboran.

Del mismo modo, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) señalan que por compromiso laboral/organizacional se debe entender la aceptación de las metas de la organización, la buena disposición a realizar esfuerzos extras en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma dentro de una práctica constante. (14)

2.2.3. Liderazgo de enfermería

El encargado o jefe líder, debe valerse de diferentes métodos, según las necesidades del momento, a fin de que promueva la participación y la activación del trabajo en equipo. El liderazgo de enfermería comprende las actividades como: instruir a otras personas y ser sus mentores, crear un entorno y condiciones para el perfeccionamiento constante y la calidad de los cuidados. El liderazgo a través de las asociaciones profesionales de enfermería mejora la profesión y la sitúa estratégicamente para que influya en la planificación y en la política de salud. (15)

2.2.4. Teoría de la enfermería

- Dorothea E. Orem nace en Baltimore, Myreland, en 1914
Cursa sus estudios de Enfermería con las Hermanas de la Caridad en la E.E. del Hospital de la Providencia en Washington D.C., graduándose en 1930. En 1939, en la Universidad Católica de América recibe el B.S.N.E. En la misma Universidad en 1946 obtiene el M.S.N.E. La experiencia profesional en el área asistencial la desarrolló, en el servicio privado, en las unidades de pediatría, y adultos, siendo además supervisora de noche en Urgencias. Entre 1940-1949, ocupó el cargo de Directora de la Escuela de Enfermería del H. de la Providencia y del Departamento de Enfermería. Entre 1949-1957, trabajó en la División of Hospital and Institutional Services del Indiana State Board of Health. Es aquí donde desarrolla su definición de la práctica enfermera. Fallece el 22 de junio del 2007.

Tema 11. Modelos y Teorías en Enfermería (III). Modelo de Dorothea Orem. Bases Históricas de la Enfermería Maria Luz Fernández Fernández

- EI MODELO DE DOROTHEA OREM. FUENTES TERÓCIAS
Orem expone que ningún líder en Enfermería ha tenido una

influencia directa en su trabajo, han sido las experiencias de muchas enfermeras y la suya propia a lo largo de los años de trabajo. Entre las autoras a las que hacen referencia se encuentran: Nightingale; Peplau; Rogers; Roy; Orlando, etc. La visión filosófica del Modelo la identifica como una visión de realismo moderado que fue descrita por Wallace Bamfield, quién describe la visión de los seres humanos como "seres dinámicos, unitarios, que viven en sus entornos, que están en procesos de conversión y que poseen libre voluntad así, como otras cualidades humanas esenciales. Tema 11. Modelos y Teorías en Enfermería (III). Modelo de Dorothea

- Teoría del autocuidado.- Describe el porqué y el cómo las personas cuidan de sí mismas.
- Teoría de déficit de autocuidado.- Describe y explica cómo pueden ayudar a las personas, los profesionales de Enfermería.
- Teoría de Sistemas.- Describe y explica las relaciones que hay que mantener para que se produzca la Enfermería.
- AUTOCUIDADO.- La práctica de actividades que realizan las personas maduras o que están madurando, durante determinados períodos de tiempo, por sí mismas, con el interés de mantener un funcionamiento vivo y sano, continuando con el desarrollo personal y el bienestar.

- REQUISITOS DEL AUTOCUIDADO.- Se trata de un consejo formulado y expreso sobre las acciones que deben llevar a cabo puesto que, se consideran necesarias para regular los aspectos del funcionamiento y desarrollo humano, de forma continua o en condiciones específicas.
- NECESIDADES DE AUTOCUIDADO TERAPEÚTICO.- El conjunto de mediadas de cuidado que se requieren en ciertos momentos o durante un cierto tiempo, para cubrir las necesidades de autocuidado de la persona.
- ACTIVIDAD DE AUTOCUIDADO.- Las acciones deliberadas e intencionadas que llevan a cabo las personas, para regular su propio funcionamiento y desarrollo.
- AGENTE.- La persona que se compromete a realizar un curso de acción o que tiene el poder de comprometerse en el mismo.
- AGENTE DE CUIDADO DEPENDIENTE.- Es el adolescente o adulto que asume la responsabilidad de cubrir las demandas terapéuticas y de las persona que son importantes para él.
- DEFICIT DE AUTOCUIDADO.- La relación entre las propiedades humanos de necesidad terapéutica y las capacidades de autocuidado no son operativas o adecuadas para cubrir la necesidad.
- SISTEMAS ENFERMEROS.- Las acciones prácticas que realizan los profesionales de enfermería en relación a las

necesidades de autocuidado de los pacientes. (S. de compensación total, S. de compensación parcial, Sistema educativo y de apoyo.

- SISTEMA DE COMPENSACIÓN PARCIAL

- Acción de la enfermera:

- Desarrolla algunas medidas de autocuidado para el paciente, compensa las limitaciones de autocuidado.

- Ayuda al paciente.

- SISTEMA EDUCATIVO Y DE APOYO

- Acción de la enfermera

- Regula el ejercicio y desarrollo de la actividad de autocuidado.

- La persona.- Orem concibe al ser humano, como un organismo biológico, racional y pensante, que es afectado por el entorno, realizados

- La salud.- Es un estado de la persona que se caracteriza por la firmeza o totalidad del desarrollo de las estructuras humanas y de la función física y mental. Es inseparable, de los factores físicos, psicológicos, interpersonales y sociales, incluye por tanto, la promoción y el mantenimiento de la salud, el tratamiento de la enfermedad y la prevención de complicaciones.

- El entorno.- Los factores físicos, químicos, biológicos y sociales, ya sean comunitarios o familiares que puedan influir e interactuar con la persona.
- La enfermería.- Los cuidados de Enfermería deben centrarse en "Ayudar al individuo a llevar a cabo o mantener, por sí mismo, acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida, recuperarse de la enfermedad, y afrontar las consecuencias de esta"

(16)

2.3. Definición de términos

- **Desempeño laboral**

La manera en que los empleados realizan su trabajo es denominado como desempeño laboral. Dicho desempeño es evaluado por el empleador mediante indicadores como liderazgo, la administración eficiente del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad. Es decir, el empleador evalúa si dichos indicadores están presentes (y si lo están, en qué medida) en el empleado.

Una consecuencia natural de dicha evaluación es dar indicios que ayuden a determinar que el empleador considere que dichos trabajadores merecen ser promovidos o incluso si deberían ser despedidos.

- **Autoestima**

La autoestima es definida como un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos que tienen las personas de sí mismas. En otras palabras, es la percepción evaluativa de nosotros mismos.

Asimismo, existe cierto sector que entiende que la valoración positiva de uno mismo es lo que denominamos autoestima. En ese sentido, una valoración, opinión, apreciación negativa que uno tiene de sí mismo es denominado falta de autoestima.

- **Compromiso organizacional**

Unos definen al compromiso organizacional aquella condición del empleado que se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Así, mientras que un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico que realiza uno mismo en su centro de labores, un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia, es decir, con sus metas y objetivos.

Por otro lado, otros definen el compromiso organizacional como aquel grado superlativo de identificación y de involucramiento que tiene un individuo con la organización en la cual desempeña sus labores. Así, el compromiso organizacional es

entendido como el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y asimilación de los objetivos de la organización por todos sus participantes (asume los objetivos de la organización como propios).

- **Satisfacción laboral**

Corresponde a un sentimiento, sensación o actitud positiva respecto a la labor que un trabajador realiza. Es decir, si una persona posee una alta satisfacción en el trabajo, esta tendrá sentimientos positivos hacia su trabajo, y por el contrario, una persona con baja satisfacción laboral tendrá sensaciones negativas al suyo. (17)

- **Motivación**

Se considera como la expresión de diferentes motivos que llevan a una persona a ejecutar alguna acción en particular. Y desde el punto de vista psicológico, la motivación conformaría un conjunto de factores que desarrollarían un impulso al individuo y así este realice algo en particular. (18)

- **Gestión**

Se refiere a la actividad profesional mediante la cual se establecen metas organizacionales y sus medios para su posterior realización. (19)

- **Administración**

Se le considera como la interpretación de los objetivos institucionales para transfórmalos en acciones que cumplan estos objetivos a través de la planificación y dirección controlada de los esfuerzos realizados por los trabajadores de diferentes áreas que tienen como meta cumplir dichos objetivos. (20)

Insatisfacción laboral

Es el sentimiento de desagrado o negativo de experiencia un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico – socio – económicas no acordes con sus expectativas.(21).

III. EXPERIENCIA PROFESIONAL

3.1. Recolección de datos

El estudio cuantitativo descriptivo en el que se utiliza la entrevista semi -estructurada donde se aplica métodos para trabajar en equipo , dinámicas de grupo , talleres.

3.2. Experiencia profesional

Durante mi experiencia profesional trabajé 3 años en el CEPRIT – Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo EsSalud. Luego postulé a la convocatoria de los Hospitales nuevos de EsSalud recientemente inaugurados el año 2000 a partir de esa fecha me desempeñé como Coordinadora del Servicio de Consulta Externa y también en la parte asistencial del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud del distrito de San Juan de Lurigancho, dirección Jirón Río Majes s/n Urb. Los Pinos

El año 2000 me hice cargo de la coordinación del servicio de la consulta externa observé que el personal de enfermería se mostraba desmotivado, insatisfechos que solo realizaban lo necesario, esto se reflejaba en su desempeño laboral, constantemente faltaban o presentaban descanso médico.

En un turno de 6 horas culminaba su turno y se retiraban de inmediato, no se daban tiempo para las reuniones del servicio

muy pocas se quedaban entonces la comunicación no era optima, la mayoría desconocía los temas tratados, la comunicación no era fluida, se notaba descontento y negativismo en el personal.

Toda esta experiencia del servicio de la consulta externa ha fortalecido el objetivo de estudio consolidándose que la labor educativa, las reuniones de servicio, aplicación de la metodología del trabajo en equipo son instrumentos de construcción para la participación de los trabajadores y al mismo tiempo adquirir conocimiento, incrementado el marco teórico.

Es importante la participación del grupo en las reuniones, anticipación de dinámicas de grupo que son utilizadas en todos los ámbitos social, educativo, laboral, que dan resultados, se optimiza las relaciones interpersonales dentro del grupo o ambiente laboral.

El hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud cuenta con los servicios de Consulta Externa. Emergencia, Hospitalización y Sala de Operaciones. En el servicio de Consulta Externa se cuenta con los programas preventivos: Atención del Niño- Niño Adolescente e Inmunizaciones que se han asignado 6 licenciados; Atención del Adulto- Adulto Mayor están asignados 3 licenciados; Programa de Tuberculosis (PCT) están asignados 5 licenciados; Tópico de Curaciones, 2 licenciados; y Tópico de Inyectables y Nebulizaciones 3 licenciados, 2 de ellos en el turno mañana debido

a la demanda de usuarios y 1 en el turno tarde, y en Medicina Complementaria están asignados 2 licenciados.

El personal Técnico de Enfermería se distribuye de la siguiente manera: el servicio de pediatría, 2 técnicos, es decir, 1 técnico por turno; en Medicina General, 2 técnicos; en Especialidades 2 técnicos. El hospital también cuenta con otro local denominado Anexo, en donde están asignados 2 técnicos; en el Tópico de Inyectables y Nebulizaciones, 2 técnicos; en el Consultorio de Ginecología, 2; en Consultorio de Odontología, 4 técnicos (2 técnicos por turno); y Ropería que cuenta con 1 técnico.

En total son 21 licenciados y 17 técnicos que resultan un total de 38 trabajadores.

Los servicios que ofrece el hospital son: Medicina General, Medicina Interna, Cirugía, Dermatología, Otorrinolaringología, Urología, Anestesiología, Cardiología, Pediatría, Medicina Física y Rehabilitación, Traumatología, Odontología, Psicología, Medicina Complementaria, Nutrición, Gastroenterología, Neumología, Ginecología, Obstetricia, Laboratorio, Radiología, Ecografía, Farmacia, Servicio Social, Unidad de Referencia, Atención del Asegurado.

También contamos con el área de Almacén, Archivo de Historias Clínicas.

Ante esta problemática de falta de interés, desmotivación, baja autoestima, falta de compromiso institucional, falta de cultura organizacional, trabajo en equipo, todo esto en conjunto, se ve reflejado en su desempeño laboral, y, en consecuencia, las diversas quejas de los usuarios.

Identificado la problemática se inicia a realizar reuniones con más frecuencia, donde se hace participar a todo el personal. Este reto consistía en lograr que las personas se sientan y actúen como socios de la institución, y que estas participen activamente a nivel personal y organizacional, y se les hacía conocer que eran los protagonistas del cambio y las mejoras, para estar a la altura del nuevo rol como profesionales. Se aplica la metodología del trabajo en equipo: realización de dinámicas de grupo, que favoreció el conocimiento, la comunicación y el trabajo en equipo.

Es adecuada esta metodología para recoger opiniones y promover la participación de todos los miembros del grupo, ya que habían trabajadores con baja autoestima, que al principio no desean participar, casi no asistían.

Tormenta de ideas: se realizó con grupos donde expresaban rápida y libremente sus ideas u ocurrencias sobre un tema concreto, que

no pueden ser criticados, ya que se pretendía desarrollar la creatividad individual y grupal, buscando nuevas ideas.

Juego de roles: Consistía en una dinámica grupal en la cual al principio se acordaba entre los participantes una situación o contexto que regiría la posterior selección de roles/personajes para los participantes, y estos actuaban dentro del perfil de su rol/personaje, esto para enseñar a los participantes que es importante tomar en cuenta la posición de las terceras personas.

Todo esto realizaba esporádicamente debido a que al inicio no asistían constantemente o se cruzaban los horarios de los turnos.

Entonces fueron acercándose entre compañeros de trabajo, y se notó la comunicación.

Siempre dando a conocer que el jefe de servicio así como es un líder, es también un trabajador de la institución, con un objetivo principal que es el paciente, quien debe recibir una atención de calidad, con calidez, eficaz y oportuna.

No podemos decir que estamos en un 100% pues falta trabajar debido a que se presentan trabajadores o grupos negativos, y lograr su participación en el grupo demanda tiempo, y a mediano o largo plazo se pueden notar los resultados.

Por lo tanto, pude notar que existe una relación directa entre la autoestima de un trabajador y su desempeño laboral.

El desarrollo de la autoestima hace que los trabajadores se comprometan con su trabajo. Asimismo, si no se le da importancia debida al papel que juegan los trabajadores, ellos se manifiestan en un descontento e insatisfacción y se crea un ambiente laboral inapropiado.

Una despreocupación por la autoestima del trabajador puede generar problemas el interior de la organización, pues el grado de autoestima se ve reflejado en la manera de interactuar con las demás personas.

Del mismo modo, personas con baja autoestima que se ven a sí mismos negativamente y se comportan de manera negativa, causará frustración en la persona, y en consecuencia, realizarán un mal trabajo.

3.3. Procesos Realizados en el tema del informe

En mi desempeño profesional, como enfermera jefe del servicio de Consulta Externa pude percibir la complejidad del sistema de salud, así como las necesidades del personal asistencial, y también de los usuarios (pacientes).

Los problemas se encaminan a la complejidad del factor humano ya que conducir un grupo de personas (trabajadores) significa conocer el nivel de madurez del grupo, las motivaciones y la autoestima del grupo de personas,

Como coordinadora organizo los grupos en entorno a las metas institucionales, considerando que los otros están motivados por metas personales, identificando la problemática, se convoca a reuniones; sin embargo, al inicio hay muy poca asistencia, donde se da a conocer de la importancia del trabajo en equipo, que sientan y actúen como socios de la institución, se aplica la metodología para trabajar en equipo, que poco a poco se logró que la mayoría participe porque el inicio el trabajar culminaba con su turno y no se apersonaban a la reunión, se retiraban. Se logra que el grupo participe en las reuniones, los grupo de trabajo desmotivado que solo cumplía su trabajo, se les hace participar en la reuniones, se les motiva a través del reconocimiento individual o grupal, capacitación en temas de trabajo en equipo para que actúen potenciando la colaboración y reforzando a los otros, una vez recopilados los aspectos que influyen en su desempeño laboral, se hace propicio aplicar un cuestionario semi - estructurado a los trabajadores del servicio de la consulta externa con preguntas donde las respuestas es(si , no).

Innovaciones - Aportes

Durante mis años de desempeño como coordinadora del servicio de la consulta externa:

Elabore y luego las aplique en cuentas anónimas para recopilar la Información de tema motivacional, satisfacción laboral e integración al trabajo en equipo,(anexo).

Realice reuniones con más frecuencia logrando la participación del grupo de trabajadores del servicio de la consulta externa.

Se aplicó la metodología del trabajo en equipo (anexo)

LIMITACIONES EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

- El Servicio de Consulta Externa no cuenta con ambientes apropiados para las reuniones con el personal de enfermería. Se realizan las reuniones en algún consultorio desocupado.
- La sobrecarga laboral en relación a la demanda de pacientes que acuden al hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral.
- Inasistencia del personal, por faltas, descanso medico vacaciones, descanso por licencias, esto se traduce en ausentismo laboral.
- Personal desmotivado con falta de compromiso con el servicio que no se reúnen con frecuencia solo cumplían su turno.

PROPUESTAS

- Considerar las reuniones de servicio mínimo una vez al mes (esto para reforzar el trabajo en equipo e interactuar, en consecuencia, se conozcan más para así formar una cohesión

grupal, y así brindar una atención de calidad al usuario , en equipo se debe motivar al factor humano ya que las personas son seres que responden a motivaciones internas, externa. Un personal motivado se verá reflejado en su desempeño laboral.

- El jefe o encargado de un grupo de trabajadores, debe hacer un estudio del equipo o grupo de trabajadores a fin de llegar a alcanzar un estilo participativo para los miembros del servicio.

IV. RESULTADOS

CUADRO N° 1

**DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO DE LICENCIADOS DE
ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL AURELIO DIAZ
UFANO Y PERAL**

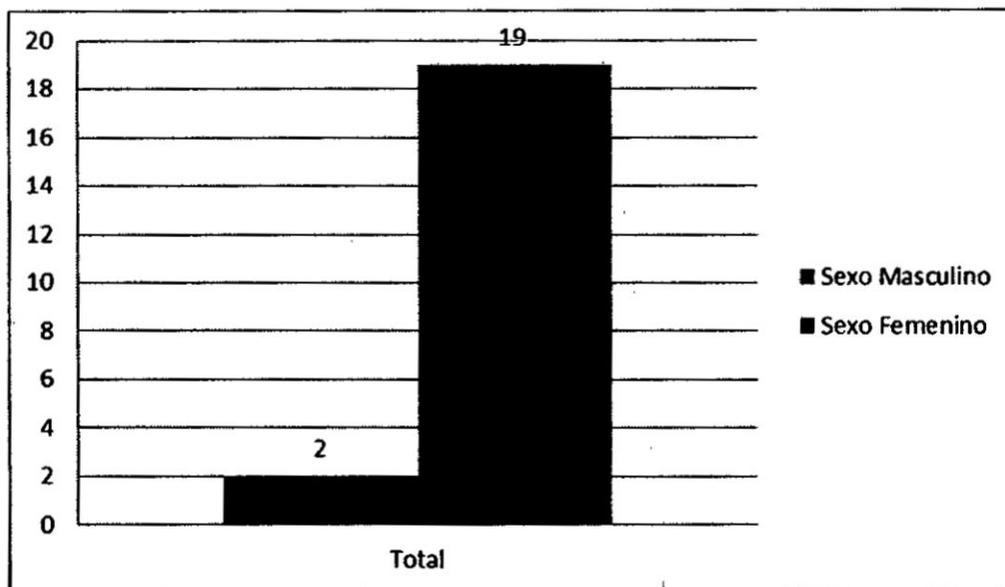
| Licenciados | Género | | Total |
|------------------------|-----------|----------|-------|
| | Masculino | Femenino | |
| PIN | | 6 | 6 |
| PIA | | 3 | 3 |
| PCT | 2 | 3 | 5 |
| TÓPICO CURACIÓN | | 2 | 2 |
| TÓPICO INYECTABLE | | 3 | 3 |
| MED. COMPLEMENTARIA | | 2 | 2 |
| TOTAL | 2 | 19 | 21 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

Este cuadro muestra que en el servicio de consulta externa predomina el sexo femenino.

GRÁFICO N° 1

TOTAL DE LICENCIADOS DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA SEGÚN EL SEXO



Fuente: Elaboración propia (2018)

Según el cuadro 1 y el gráfico 1 podemos observar que existe una predominancia en número del sexo femenino, lo cual equivale al 90.48% del total de licenciados de enfermería que labora en el servicio de Consulta Externa, y el 9.52% son de sexo masculino. Esto durante el año 2018.

CUADRO N° 2

DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPO DE TÉCNICOS DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL AURELIO DIAZ UFANO Y PERAL

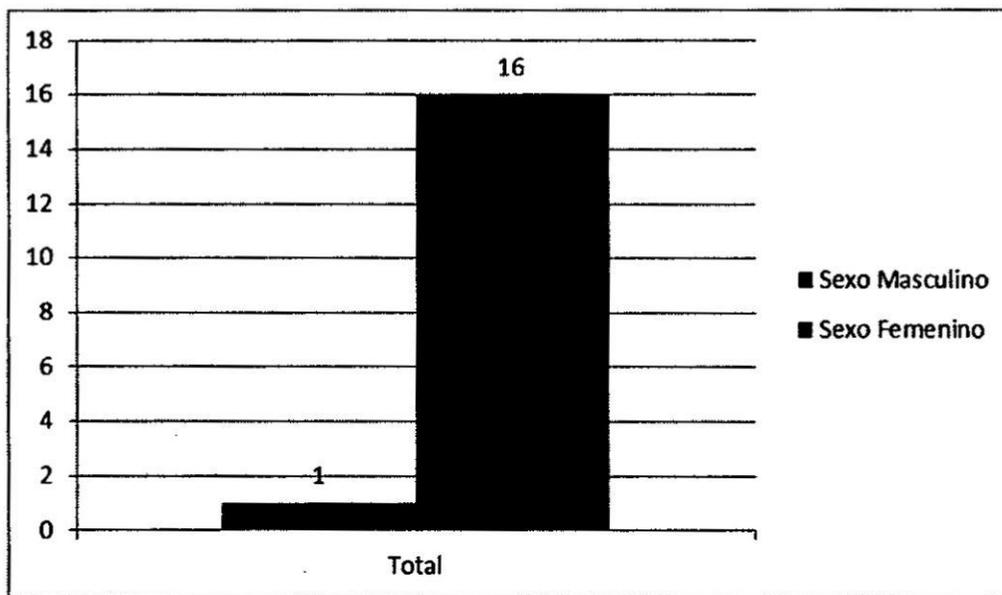
| Técnicos | Género | | Total |
|--|-----------|----------|-------|
| | Masculino | Femenino | |
| ROPERÍA | | 1 | 1 |
| PEDIATRIA | | 2 | 2 |
| GINECOLOGÍA | | 2 | 2 |
| MED. GENERAL | | 2 | 2 |
| ESPECIALIDADES | | 2 | 2 |
| ODONTOLOGIA | 1 | 3 | 4 |
| TOPICOS NEBULIZACIONES E INYECCIONES | | 2 | 2 |
| ANEXO | | 2 | 2 |
| TOTAL | 1 | 16 | 17 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

Este cuadro nos muestra que en el grupo del personal técnico predomina el sexo femenino.

GRÁFICO N° 2

TOTAL DE TÉCNICOS DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA SEGÚN EL SEXO



Fuente: Elaboración propia (2018)

En base al cuadro 2 y el gráfico 2 podemos notar que existe una predominancia en número del sexo femenino, lo cual equivale al 94.12% del total de técnicos de enfermería que labora en el servicio de Consulta Externa, y 5.88% es de sexo masculino. Esto durante el año 2018.

CUADRO N° 3

Motivaciones según la respuesta del trabajador de enfermería

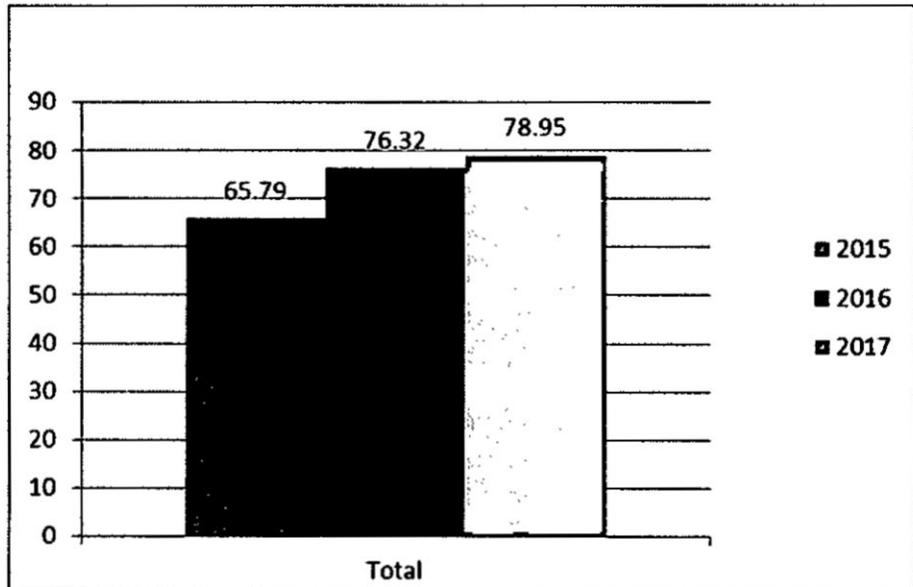
| Motivaciones | 2015 | | | | 2016 | | | | 2017 | | | |
|---|------|-------|----|-------|------|-------|----|-------|------|-------|----|-------|
| | Sí | % | No | % | Sí | % | No | % | Sí | % | No | % |
| 1.- ¿Le gusta el trabajo que realiza? ¿Por qué? | 20 | 52.63 | 18 | 47.37 | 28 | 73.68 | 10 | 26.32 | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 |
| 2.- ¿Se siente estimulado por la institución? | 25 | 65.79 | 13 | 34.21 | 29 | 76.32 | 9 | 23.68 | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 |
| 3.- ¿Cree que desempeña correctamente su trabajo? | 25 | 65.79 | 13 | 34.21 | 28 | 73.68 | 10 | 26.32 | 29 | 76.32 | 9 | 23.68 |
| 4.- ¿Considera que puede realizar otras funciones que le asignen? | 20 | 52.63 | 18 | 47.37 | 25 | 65.79 | 13 | 34.21 | 32 | 84.21 | 6 | 15.79 |
| 5.- ¿Le gustaría recibir cursos de superación? | 25 | 65.79 | 13 | 34.21 | 29 | 76.32 | 9 | 23.68 | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 |
| 6.- ¿Desearía desarrollarse profesionalmente? | 20 | 52.63 | 18 | 47.37 | 28 | 73.68 | 10 | 26.32 | 32 | 84.21 | 6 | 15.79 |
| 7.- ¿Considera que su remuneración es óptima? | 20 | 52.63 | 18 | 47.37 | 20 | 52.63 | 18 | 47.37 | 25 | 65.79 | 13 | 34.21 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

En este cuadro nos muestra que el año 2015 el porcentaje de respuesta afirmativa es menor en comparación con el año 2016. Y si comparamos el año 2016 el porcentaje de respuesta afirmativa es menor en comparación con el año 2017.

GRÁFICO N° 3

¿Se siente estimulado por la institución?
(Porcentaje de respuestas afirmativas)



Fuente: Elaboración propia (2018)

En base al cuadro 3 y gráfico 3 podemos observar que desde el año 2015 al 2017 hubo un aumento de 13.16% respecto al total de trabajadores de Consulta Externa que se sienten estimulados/motivados por la institución.

CUADRO N° 4

Satisfacción: según la respuesta afirmativa en las reuniones y talleres realizados

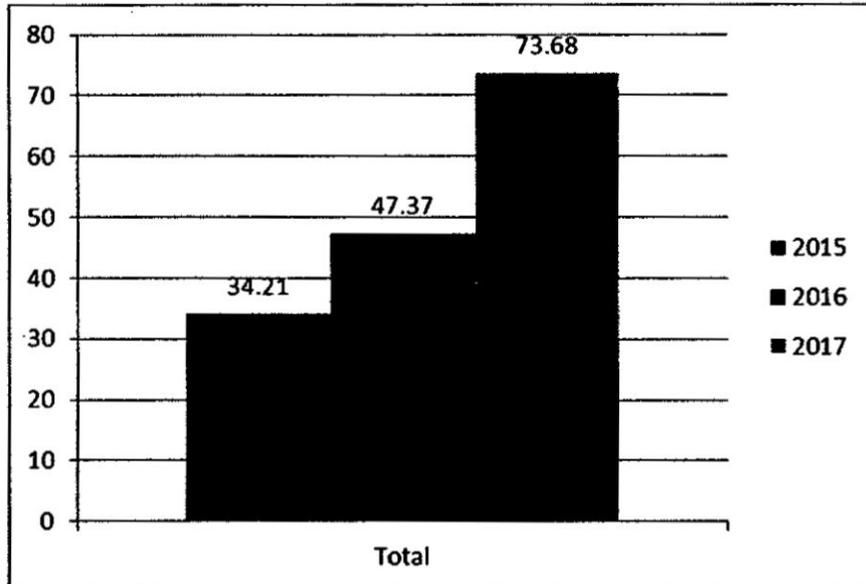
| Satisfacción | 2015 | | | | 2016 | | | | 2017 | | | |
|---|------|-------|----|-------|------|-------|----|-------|------|-------|----|-------|
| | Sí | % | No | % | Sí | % | No | % | Sí | % | No | % |
| ¿Considera que las reuniones realizadas le ayudan a tener más confianza? | 25 | 65.79 | 13 | 34.21 | 28 | 73.68 | 10 | 26.32 | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 |
| ¿Se siente satisfecho con las reuniones que se realiza? | 20 | 52.63 | 18 | 47.37 | 25 | 65.79 | 13 | 34.21 | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 |
| ¿Participa en la toma de decisiones del trabajo? | 20 | 52.63 | 18 | 47.37 | 28 | 73.68 | 10 | 26.32 | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 |
| ¿Se siente satisfecho con su organización? | 28 | 73.68 | 10 | 26.32 | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 | 35 | 92.11 | 3 | 7.895 |
| ¿No participa en las reuniones debido a que tiene temor, miedo, etc? | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 | 32 | 84.21 | 6 | 15.79 | 36 | 94.74 | 2 | 5.263 |
| ¿Participa en las reuniones del trabajo en equipo? | 13 | 34.21 | 25 | 65.79 | 18 | 47.37 | 20 | 52.63 | 28 | 73.68 | 10 | 26.32 |
| ¿Le gusta las charlas motivacionales? | 18 | 47.37 | 20 | 52.63 | 28 | 73.68 | 10 | 26.32 | 30 | 78.95 | 8 | 21.05 |
| ¿Los talleres le ayudan en su desenvolvimiento profesional? | 13 | 34.21 | 25 | 65.79 | 18 | 47.37 | 20 | 52.63 | 32 | 84.21 | 6 | 15.79 |
| ¿Está de acuerdo que se lleven más seguidas las charlas que ayudan en su desempeño laboral? | 18 | 47.37 | 20 | 52.63 | 20 | 52.63 | 18 | 47.37 | 36 | 94.74 | 2 | 5.263 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

En este cuadro nos muestra según las respuestas que el año 2015 los porcentajes de respuestas afirmativas es menor en comparación que el año 2016. Y comparando las respuestas afirmativas del año 2016 con el año 2017, el porcentaje del 2017 es mayor.

GRÁFICO N° 4

¿Participa en las reuniones del trabajo en equipo?
(Porcentaje de respuestas afirmativas)

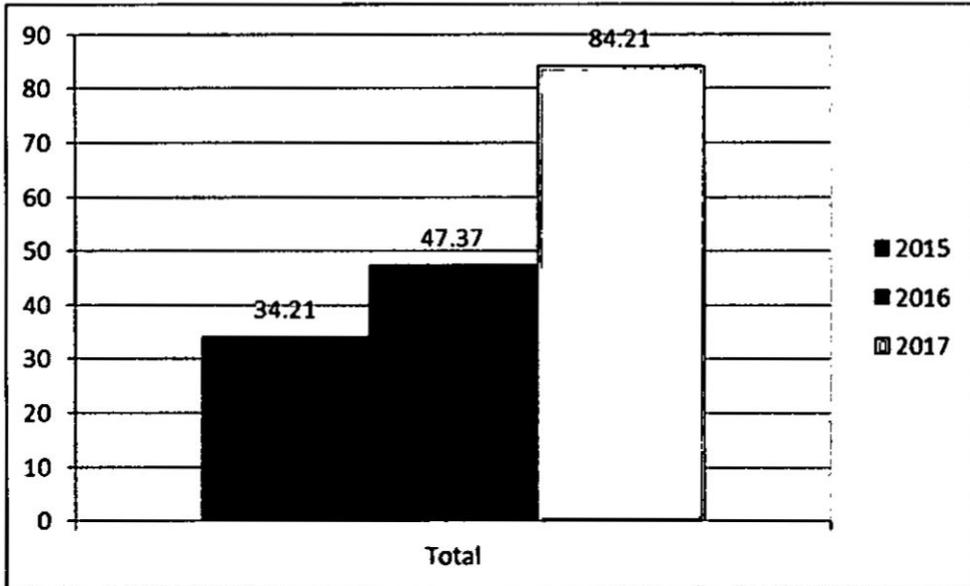


Fuente: Elaboración propia (2018)

Según el cuadro 4 y el gráfico 4 podemos observar que el año 2015 solo un 34.21% asistía a la reuniones, en cambio, en el año 2016 se obtuvo un 47.37%, y en el año 2017 se tuvo un 73.68% de asistencia a las reuniones.

GRÁFICO N° 5

¿Los talleres le ayudan en su desenvolvimiento profesional?
(Porcentaje de respuestas afirmativas)



Fuente: Elaboración propia (2018)

Según el cuadro 4 y el gráfico 5, el año 2015 se observa que a un 34.21% le ayudó en su desenvolvimiento profesional, en el año 2016 se obtuvo un aumento al 47.37%, y para el año 2017 se obtuvo que al 84.21% los talleres le ayudaron en su desenvolvimiento profesional.

CUADRO N° 6

**Perfil laboral por sexo de los encuestados del personal del servicio
de la consulta externa del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral
EsSalud 2015 -2017**

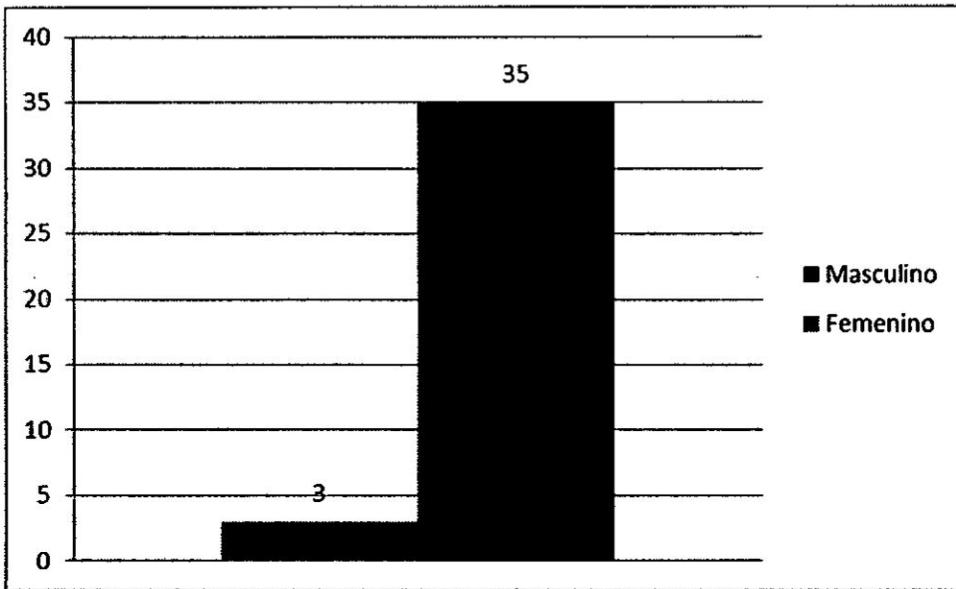
| | Femenino | Masculino | Total |
|--------------------|-----------------|------------------|--------------|
| Licenciados | 19 | 2 | 21 |
| Técnicos | 16 | 1 | 17 |
| Total | 35 | 3 | 38 |

Fuente : Elaboración propia (2018)

El cuadro nos muestra que en el servicio de la consulta externa el personal que predomina es de sexo femenino total 35 y del sexo masculino total 3 haciendo un total de 38 trabajadores.

GRÁFICO N° 6

División del total de encuestados del perfil laboral por sexo del personal de enfermería del servicio de la consulta externa del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud 2015-2017



Fuente: Elaboración propia (2018)

Según el cuadro 5 y el gráfico 6, en el perfil laboral por sexo predomina el sexo femenino que representa el 92.11% del total de encuestados, y el 7.89% son de sexo masculino.

CUADRO N° 6

Grupo etario y estado civil de los encuestados del servicio de la Consulta Externa del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral EsSalud 2015 -2017

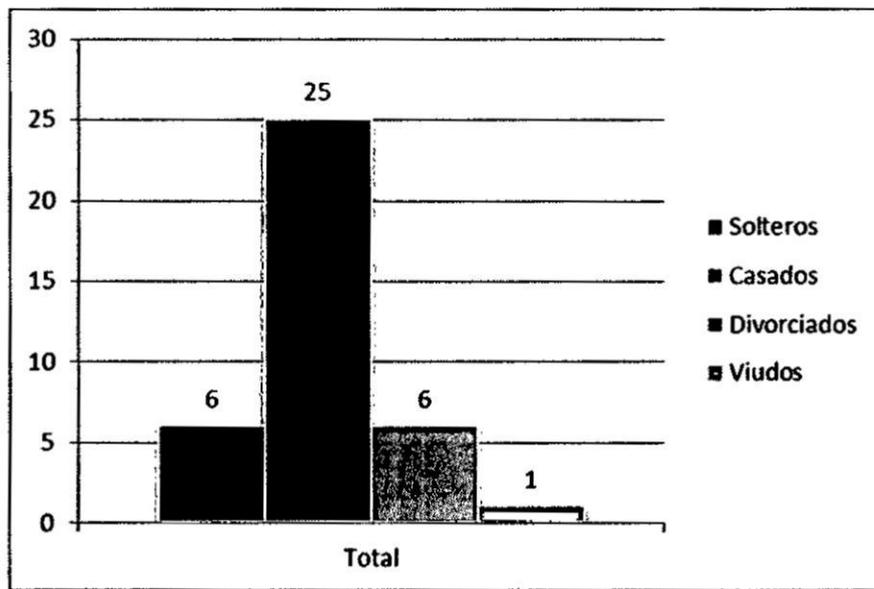
| | Soltero | Casado | Divorciado | Viudo | Total |
|----------|---------|--------|------------|-------|-------|
| 30 - 39 | 2 | 4 | | | 6 |
| 40 - 59 | 3 | 17 | 4 | | 24 |
| 59 - (+) | 1 | 4 | 2 | 1 | 8 |
| Total | 6 | 25 | 6 | 1 | 38 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

En el cuadro 6 nos muestra que el grupo etario predominante es el de 40-59 años que corresponde al 63.15% del total de encuestados.

GRÁFICO N° 7

Distribución del total de encuestados, del servicio de consulta externa del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud - 2015 - 2017 : estado civil



Fuente: Elaboración propia (2018)

Según el gráfico 7, se observa el estado civil que predomina es el grupo de casados que corresponde a un 65.78% del total de encuestados.

V. CONCLUSIONES

- a) El factor humano es relevante en las instituciones y organizaciones. Con la encuesta aplicada el año 2015 las respuestas afirmativas es menor en comparación con año 2017 que responden a motivaciones, por consiguiente, el valorar la satisfacción del personal se evidencia en el desempeño laboral, para que así los trabajadores se comprometan a cumplir los objetivos propuestos por la institución.(cuadro 3).
- b) En cuanto a la pregunta de satisfacción los porcentajes de respuestas afirmativas en el año 2017 son mayores a diferencia del año 2015.
- c) La participación de los trabajadores del servicio de la consulta externa a las reuniones el año 2015 solo asistían un 34.21% ,el año 2016 asistían un 47.37% y el año 2017 la asistencia a las reuniones es mayor el porcentaje 73.68% .
- d) La aplicación de los talleres consideran que es importante y les ayuda en su desenvolvimiento profesional el año 2015 solo respondieron un 34.21%, el año 2016 el 47.37% y año 2017 aumento a 84.21% importante realizar reuniones con el personal a fin de interactuar, conocer sus habilidades y destrezas, y tener un equipo de trabajadores unidos, comprometidos y calificados, que no requieren de supervisión ya que conocen la relevancia de su trabajo para la institución. Por ende, un trabajador con autoestima elevada y motivado, desarrollarán un óptimo desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- a) Se sugiere continuar con las reuniones del servicio de Consulta Externa y estas se programen mínimo una vez al mes. En estas reuniones se deben implementar temas como la metodología de trabajo en equipo, motivación, autoestima, es decir, temas que guardan relación con su desempeño laboral.
- b) Incentivar al personal del servicio de Consulta Externa a fin que destaquen en su desempeño laboral y su contribución con el servicio mediante la motivación con reconocimientos documentados.
- c) Creación de políticas de gestión las cuales mejoran las condiciones laborales. Asimismo, atender el problema de falta de personal de salud ya que la gran demanda de pacientes generan altos niveles de estrés.

VII. REFERENCIALES

1. Benner P. Novice To Expert. Estados Unidos: The American Journal of Nursing. 1982 p. 402-407
2. Ponce, G. Satisfacción Laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una Unidad Médica de alta Especialidad. México: Revista de Enfermería vol. 14. 2006 p. 65-73.
3. Aranaz J. Revista Todo Hospital: Cuestionario Font Roja un instrumento de Medida de la Satisfacción en el medio hospitalario. España: Puntex S.A. .1988, p 63 -66.
4. Dutka, A. American Marketing Association para la satisfacción del cliente. Argentina: Editorial Granica. 1994. pp. 26 -34.
5. García-Ramos Martina, Luján-López María Elena y Martínez-Corona María de los Ángeles. Satisfacción laboral del personal de salud. Nayarit, Mexico: Instituto Mexicano del Seguro Social. 2007
6. Contreras, M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S. de III nivel de atención. Colombia. 2013
7. Iriarte L. Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra. Navarra, España: Universidad Pública de Navarra. 2012
8. Simón G. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud de Samco Carlos Pellegrini. Argentina: Instituto de salud Juan Lazarte. 2012

9. Valdez B. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – Periodo 2013. Perú: Universidad Ricardo Palma. 2016
10. Gonzales Diana, Loconi Cynthia, Sánchez Verónica y Ochoa-Vigo Kattia. Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V, Lima Ciudad. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2008
11. Dolores L. Repercusión de la autoestima en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución de servicios. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro. Facultad de Psicología; 2009 p. 76 - 77
12. Meléndez D. Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia. Ciudad de Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. 2011 p. 53- 54.
13. Soberanes Lucias y De la Fuente Abel. El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. Estado de Hidalgo: Universidad autónoma del estado de hidalgo. Revista internacional la nueva gestión organizacional, año 5, número 9, Julio – Diciembre 2009 p. 124
14. Chiang Margarita, Núñez Antonio, Martín María José y Salazar Mauricio. Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. Concepción: Universidad de bio bio.2010. p.91.

15. International Council of Nursing (CIE). Declaración de posición del CIE: Gestión de los servicios de enfermería y atención de salud. Suiza: CIE. 2000
16. Fernández M. Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería: Tema 11. Modelos y Teorías en Enfermería (III). Modelo de Dorothea Orem. [Online] Disponible en:
<https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema11%2528III%2529.pdf>
17. Robbins Stephen y Judge Timothy. Comportamiento organizacional. México: Pearson (15va edición) 2013
18. Gabriele N. Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble. 2017
19. Remetería A. Concepto de gestión. Chile: Editorial Universidad Bolivariana. 2008 p. 1
20. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración (7ma edición). México: McGraw-Hill/ Interamericana. 2006 p. 9
21. Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. España: Universidad de Complutense de Madrid. 1990

ANEXOS

Encuesta anónima de motivaciones aplicable al trabajador

Fecha:

Edad:

1.- ¿Le gusta el trabajo que realiza? ¿Por qué?

Sí ()

No ()

2.- ¿Se siente estimulado por la institución?

Sí ()

No ()

3.- ¿Cree que desempeña correctamente su trabajo?

Sí ()

No ()

4.- ¿Considera que puede realizar otras funciones que le asignen?

Sí ()

No ()

5.- ¿Le gustaría recibir cursos de superación?

Sí ()

No ()

6.- ¿Desearía desarrollarse profesionalmente?

Sí ()

No ()

7.- ¿Considera que su remuneración es óptima?

Sí ()

No ()

Encuesta anónima de satisfacción e integración en el trabajo en equipo

Fecha:

Edad:

¿Considera que las reuniones realizadas le ayudan a tener más confianza?

Sí ()

No ()

¿Se siente satisfecho con las reuniones que se realiza?

Sí ()

No ()

¿Participa en la toma de decisiones del trabajo?

Sí ()

No ()

¿Se siente satisfecho con su organización?

Sí ()

No ()

¿No participa en las reuniones debido a que tiene temor, miedo, etc?

Sí ()

No ()

¿Participa en las reuniones del trabajo en equipo?

Sí ()

No ()

¿Le gusta las charlas motivacionales?

Sí ()

No ()

¿Los talleres le ayudan en su desenvolvimiento profesional?

Sí ()

No ()

¿Está de acuerdo que se lleven más seguidas las charlas que ayudan en su desempeño laboral?

Sí ()

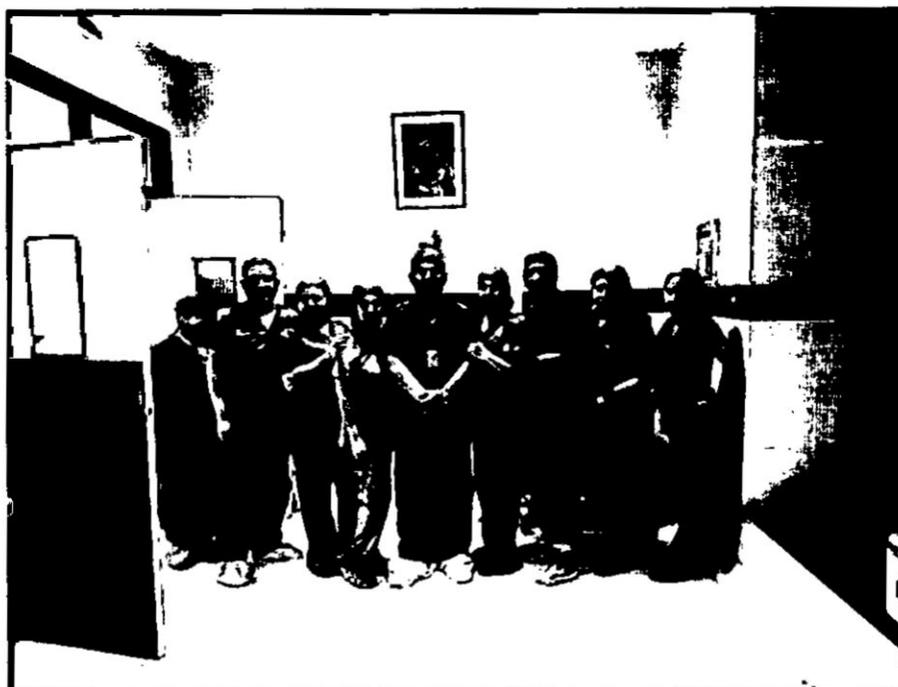
No ()



FUENTE: Elaboración Propia



FUENTE: Elaboración Propia



FUENTE: Elaboración Propia



FUENTE: Elaboración Propia



FUENTE: Elaboración Propia



FUENTE: Elaboración Propia



FUENTE: Elaboración Propia

Metodología del trabajo en equipo

La demanda de resultados es una exigencia absoluta para el equipo. Esto obliga que se trabaje a partir de una metodología. Los grupos desarrollan normas propias y métodos de trabajo de manera informal.

El reto es reconocer aquellos que faciliten la tarea sin que se establezca una contradicción de base con los métodos tradicionales de la organización.

¿Cómo se integra un equipo de trabajo?

1. Se determina un objetivo común
2. Se asignan responsabilidades equitativas
3. Se propone una política de trabajo
4. Se establecen parámetros para el cumplimiento mínimo y para el cumplimiento máximo
5. Se aplica una dinámica de estimulación
6. Se evalúa continuamente el resultado

El equipo representa un grupo con una metodología de trabajo y una distribución clara de las funciones. El rediseño del grupo puede tener múltiples variantes, sin embargo, dos de ellas son las que han funcionado con mayor frecuencia y efectividad en las organizaciones.

Equipos de trabajo integrados

¿En qué consiste equipo de trabajo integrado? En lo fundamental, en vez de realizar una sola tarea, se asignan varias a un grupo. Y este decide las asignaciones de los miembros y se encarga de rotar a los puestos entre los miembros conforme lo vaya exigiendo la tarea. El equipo tiene un supervisor que coordina las actividades del grupo. A estos grupos los vemos en acción en el mantenimiento y construcción de edificios. En la limpieza de los grandes edificios de oficinas, es común que el supervisor señale las actividades que es preciso ejecutar y que deje a los encargados de mantenimiento la libertad de asignar las tareas. De manera análoga, las cuadrillas que construyeron carreteras deciden en grupo cómo se realizarán las diversas partes de la obra.

Equipo de trabajo autónomos

Estos equipos representan un enriquecimiento del trabajo en el nivel en el grupo. El trabajo que efectúa el equipo se profundiza mediante la intervención vertical. El equipo se encarga un objetivo y luego se le permite determinar las asignaciones del trabajo, las pausas de descanso, los métodos de inspección y cosas afines. Los equipos totalmente autónomos incluso seleccionan a sus miembros y hacen que ellos evalúen mutuamente su rendimiento. De ahí que el cargo del supervisor pierda importancia y a veces hasta se elimina por esta razón.

Resultados

Uno de los mayores obstáculos para la formación de equipos de trabajo en las organizaciones es que las personas no están interesadas en formar parte de ellos y en que antepongan su postura psicológica tipo a los objetivos del mismo.

Frente a la imposición, el convencimiento a partir de una postura de comunicación franca que exige la toma grupal de decisiones y el debilitamiento de la ciega determinación vertical.

Metodologías para trabajar en equipo

El equipo está formado por el grupo de personas, conocidas o no, dirigidas o guiadas por un líder o animador para la consecución de sus objetivos.

Es precisamente el líder quién debe promover la participación y activar al equipo, valiéndose de diferentes métodos según las necesidades del momento. Este es mi metodología de trabajo en equipo se conocen como "dinámicas de grupo" y son muy utilizadas en todos los ámbitos (social, educativo, laboral, etc.) para optimizar las relaciones dentro del grupo.

- **Phillips 6/6**

El grupo se divide en subgrupos de 6 personas que deben dialogar durante 6 minutos (un minuto cada persona) . Finalmente un portavoz expone las conclusiones de cada grupo.

Favorece el conocimiento, la comunicación y la colaboración.

Es adecuado recoger opiniones y promover la participación de todos los miembros.

- **Tormenta de ideas**

Se realiza con grupos de hasta 20 personas, que expresan rápida y libremente sus ideas u ocurrencias sobre un tema concreto, que no pueden ser criticadas.

Pretende desarrollar la creatividad individual y grupal, buscando ideas nuevas. Ejemplo de clase: búsqueda de ideas para la creación de una empresa.

- **Role playing**

Consiste una representación o dramatización de una situación, asumiendo los roles, ante el resto de los miembros que hacen de público.

Te sigue la toma de conciencia de una situación, ponerse en el lugar del otro, desarrollar la espontaneidad y la observación, que permitan a su vez el análisis y superación de un problema así como la toma de decisiones. Ejemplo de clase: realizar una entrevista de trabajo (roles: entrevistado - entrevistador)

- **Estudio de casos**

Grupo de hasta 20 personas, discuten sobre un caso concreto (redactado por escrito, que será leído) dirigidos por un animador.

Al ser una historia concreta, permite reflexionar sobre el tema, analizarlo, obtener diferentes puntos de vista, buscar soluciones a través de la participación y opinión de todos los miembros. Ejemplos: Caso de la revista Elle, perdidos en la Luna, etc.