



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADO**  
**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD**

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A MEJORAR EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA**  
**DE LA UNIDAD CLINICA DE PEDIATRIA MÉDICA**  
**MODULO “A” DEL HOSPITAL**  
**“DR Domingo Luciani”**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

Como parte de los requisitos para optar el Título de Especialista en  
Gerencia en Servicios de Salud

**TUTOR:**

Prof. Miguel Leal

**AUTOR:**

Gladys Toro

C.I. V.- 4.925.132

**Caracas, Julio de 2008.**

## **AGRADECIMIENTO**

A:

Dios todopoderoso, por la vida y los dones.

Mi esposo Alfonzo.

Mis tres hijos, Franklin, Yeny y Carolina.

Mi nieto Víctor

Mis compañeras de trabajo del Materno Infantil de Caricuao y del Hospital Dr.

Domingo Luciani

A Elena por ser equipo de estudio y mi compañera de trabajo.

A mis amigas: Mercedes Hurtados; Belkys Miranda, Josefa Carneiro y Gladys Chirinos.

A mi amiga Ada y Frank.

Al personal directivo, administrativo y docente de la UCAB

Al Profesor Miguel Leal por los conocimientos brindados y el apoyo y la orientación durante la realización de esta investigación.

A los compañeros de estudio por la reciprocidad en el proceso de aprendizaje y compartir conocimientos.

Gladys Toro

## **DEDICATORIA**

A mi familia como eje fundamental y punto de apoyo en permitir el desarrollo de esta investigación.

Gladys Toro

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
DIRECCION DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN  
SALUD

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DE LA  
UNIDAD CLINICA DE PEDIATRIA MÉDICA MÓDULO “A” DEL  
HOSPITAL DR. DOMINGO LUCIANI**

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

**Autora:** Gladys Toro

**Tutor:** Dr. Miguel Leal

**Fecha:** Julio, 2008

**RESUMEN**

Entender las necesidades del paciente y del funcionamiento del sistema de salud proporciona los cimientos que permitirán conocer el desempeño del personal de enfermería. En efecto, el tratamiento administrado por la enfermera es integrador, considera las indicaciones médicas, el diagnóstico y el tratamiento de enfermería. El procedimiento estricto de las indicaciones supone la eliminación de los problemas de salud que requieren atención de enfermería. De allí, la importancia de contar con un personal profesional que desempeñe su papel laboral a cabalidad, cumpliendo con los procedimientos, las técnicas, bajo el calor humano y el afecto que requiere una persona convaleciente. Dentro de este contexto, se planteó la investigación que lleva por nombre “Estrategias dirigidas a mejorar el desempeño de los profesionales de enfermería que laboran en la unidad clínica de pediatría médica módulo “A” del hospital en estudio, cuyo objetivo general es evaluar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani, para lo cual se propuso una investigación tipo descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo y documental. La población estuvo representada por 20 Enfermeras (os) perteneciente al área de pediatría “A”, coincidiendo en este trabajo, muestra y población. Se utilizaron los instrumentos test de opinión dirigida a los familiares de los pacientes y a las enfermeras del módulo “A”, así como test de evaluación de la supervisora hacia el personal de enfermería del área de estudio, complementado con la revisión documental relacionada con la actividad que realiza la enfermera. Para examinar los resultados de manera efectiva se utilizarán cuadros y gráficos analizando los resultados y proponiendo conclusiones y recomendaciones que permitieron plantear el diseño de estrategias dirigidas a mejorar el desempeño laboral del personal de enfermería.

## LISTA DE CUADROS

N°	CUADROS	Pp.
01	Operacionalización de las Variables . . . . .	51
02	Recibe y entrega cada uno de los pacientes . . . . .	64
03	Asume la atención directa de los pacientes . . . . .	65
04	Realiza control térmico corporal (temperatura) de cada uno de los niños enfermos . . . . .	66
05	Realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada . . . . .	67
06	Esta alerta y vigilante al detectar aumento de la temperatura Corporal del enfermo . . . . .	68
07	Se preocupa por disminuir la temperatura corporal del niño al Momento de estar hipertermico . . . . .	69
08	Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere . . . . .	70
09	Atiende el llamado de las madres al momento que lo requiere	71
10	Realiza el control de los signos vitales diariamente a todos los niños Hospitalizados . . . . .	72
11	Completa historió clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería . . . . .	73
12	Actualiza y revira diariamente cada expediente clínico . . . . .	74
13	Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente . . . . .	75
14	Asiste o interviene en la revista clínica del área de pediatría	76
15	Colabora con los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento . . . . .	77
16	Se preocupa por mantener la higiene y el confort de cada uno de los enfermos . . . . .	78

## LISTA DE CUADROS (Cont...)

N°	CUADROS	Pp.
17	Participa y se integra con el equipo de salud. . . . .	79
18	Detecta y notifica al médico signos que presenta el enfermo	80
19	Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico. . . . .	81
20	Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio . . . . .	82
21	Aplica conocimientos técnicos en el área: Evolución de los enfermos más delicados de acuerdo al método aprendido (Kardez y Soaps). . . . .	83
22	Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas De vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario. . . . .	84
23	Recibe y entrega a cada uno de los pacientes. . . . .	85
24	Asume la atención directa de los pacientes. . . . .	86
25	Realiza el control térmico corporal (temperatura) de cada uno de Los niños enfermos . . . . .	87
26	Realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada. . . . .	88
27	Esta alerta y vigilante al detectar aumento de temperatura corporal del enfermo . . . . .	89
28	Se preocupa por disminuir la temperatura corporal del niño al momento de estar hipertérmico . . . . .	90
29	Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere . . . . .	91
30	Atiende al llamado de las madres al momento que lo requiere. . . . .	92
31	Realiza control de los signos vitales diariamente a todos los niños	

	hospitalizados. . . . .	94
32	Completa historia clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería. . . . .	95
33	Actualiza y revisa diariamente cada expediente clínico. . . . .	96
34	Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente. . . . .	97
35	Asiste o interviene a la revista clínica del área de pediatría. . . . .	98
36	Colabora en los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento . . . . .	99
37	Se integra y participa con el equipo de salud. . . . .	100
38	Cuida y mantiene la higiene y comodidad del paciente. . . . .	101
39	Detecta y notifica al medico signos que presenta el enfermo. . . . .	102
40	Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento medico específico. . . . .	103
41	Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio . . . . .	104
42	Aplica conocimientos técnicos en el área: Evolución de los enfermos más delicados de acuerdo al método aprendido (Kardez y Soaps). . . . .	105
43	Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario.. . . .	.106

## LISTA DE GRÁFICOS

Nº	GRÁFICOS	PP.
02	Recibe y entrega cada uno de los pacientes . . . . .	64
03	Asume la atención directa de los pacientes . . . . .	65
04	Realiza control térmico corporal (temperatura) de cada uno de los niños enfermos . . . . .	66
05	Realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada . . . . .	67
06	Esta alerta y vigilante al detectar aumento de la temperatura Corporal del enfermo . . . . .	68
07	Se preocupa por disminuir la temperatura corporal del niño al Momento de estar hipertérmico . . . . .	69
08	Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere . . . . .	70
09	Atiende el llamado de las madres al momento que lo requiere	71
10	Realiza el control de los signos vitales diariamente a todos los niños Hospitalizados . . . . .	72
11	Completa historió clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería . . . . .	73
12	Actualiza y revira diariamente cada expediente clínico . . . . .	74
13	Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente . . . . .	75
14	Asiste o interviene en la revista clínica del área de pediatría	76
15	Colabora con los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento . . . . .	77
16	Se preocupa por mantener la higiene y el confort de cada uno de los enfermos . . . . .	78



## LISTA DE GRÁFICOS (Cont...)

Nº	GRAFICOS	Pp.
17	Participa y se integra con el equipo de salud. . . . .	79
18	Detecta y notifica al médico signos que presenta el enfermo	80
19	Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico. . . . .	81
20	Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio . . . . .	82
21	Aplica conocimientos técnicos en el área: Evolución de los enfermos más delicados de acuerdo al método aprendido (Kardez y Soaps). . . . .	83
23	Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas De vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario. . . . .	84
23	Recibe y entrega a cada uno de los pacientes. . . . .	85
24	Asume la atención directa de los pacientes. . . . .	86
25	Realiza el control térmico corporal (temperatura) de cada uno de Los niños enfermos . . . . .	87
26	Realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada. . . . .	88
27	Esta alerta y vigilante al detectar aumento de temperatura corporal del enfermo . . . . .	89
28	Se preocupa por disminuir la temperatura corporal del niño al momento de estar hipertérmico . . . . .	90
29	Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere . . . . .	91
30	Atiende al llamado de las madres al momento que lo requiere.	92

31	Realiza control de los signos vitales diariamente a todos los niños hospitalizados. . . . .	94
32	Completa historia clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería. . . . .	95
33	Actualiza y revisa diariamente cada expediente clínico. . . . .	96
34	Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente. . . . .	97
35	Asiste o interviene a la revista clínica del área de pediatría. . . . .	98
36	Colabora en los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento . . . . .	99
37	Se integra y participa con el equipo de salud. . . . .	100
38	Cuida y mantiene la higiene y comodidad del paciente. . . . .	101
39	Detecta y notifica al medico signos que presenta el enfermo. . . . .	102
40	Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento medico específico. . . . .	103
41	Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio . . . . .	104
42	Aplica conocimientos técnicos en el área: Evolución de los enfermos más delicados de acuerdo al método aprendido (Kardez y Soaps). . . . .	105
43	Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario.. . . .	.106

## INDICE

	<b>Pp</b>
RESUMEN . . . . .	v
LISTA DE CUADROS . . . . .	vii
LISTA DE GRÁFICOS . . . . .	x
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	
SOLICITUD DEL JURADO	
<b>INTRODUCCIÓN . . . . .</b>	<b>01</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema . . . . .	03
Objetivos de la investigación . . . . .	08
Justificación de la investigación. . . . .	11
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
Reseña Histórica . . . . .	13
Antecedentes de la Investigación . . . . .	15
Bases Teóricas . . . . .	15
Bases Legales . . . . .	35
Sistema de variables . . . . .	37
Operacionalización de las Variables . . . . .	51
Definición de Términos Básicos . . . . .	52
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO</b>	
Tipo y diseño de la investigación . . . . .	54
Población y muestra . . . . .	57
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos . . . . .	67
Validez y Confiabilidad del Instrumento . . . . .	70
Procedimiento Metodológico para el desarrollo de la Investigación	76
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	<b>89</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>100</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS . . . . .</b>	<b>110</b>
<b>ANEXOS</b>	

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en términos generales requieren de un recurso humano preparado y comprometido con el logro de los objetivos organizacionales. Tan eficientes y eficaces que se obtenga de su gestión resultados favorables tanto para los trabajadores como para la empresa. En las organizaciones hospitalarias, se requiere de personal administrativo, mantenimiento de salud (médicos, paramédicos, enfermeras, bionalistas, técnicos, entre otros), que den respuesta y cumplimiento al objetivo del hospital, el cual está dirigida a prevenir, diagnosticar, rehabilitar a los pacientes que sienten o padecen patologías susceptibles de ser tratadas.

En el caso del Hospital Dr. Domingo Luciani, cuyo objetivo es brindar protección de la Seguridad Social a todos sus beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobre vivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, en atención al marco legal, al mismo tiempo que presta servicios en la prevención y recuperación de la salud.

En esta perspectiva el personal que labora en el Hospital Dr. Domingo Luciani, tiene el compromiso de cumplir con esa misión, para lo cual se demanda de un desempeño ajustado a las situaciones y de alta eficiencia, eficacia y calidad. Respecto al personal de enfermería hay que tener presente que ésta es una persona que cuida de la salud y el bienestar de la población que tiene a su cargo, para lo cual debe realizar una serie de funciones, actividades donde se destacan: baño, movilización, masaje, entre otros, los cuales van a depender de las condiciones de salud del paciente y de acciones psico-sociales relacionadas a escuchar las opiniones del paciente, dar respuesta a sus preguntas, brindar un trato amable.

Igualmente, realiza acciones administrativas relacionadas con la planificación de los cuidados, en donde identifica las necesidades de los pacientes, elabora y cumple los planes de atención directa, se encarga de la resolución de los problemas concernientes al paciente, tales como: definición y jerarquización de sus problemas y la aplicación de medidas pertinentes. En virtud de está apreciación, el objetivo de la

presente investigación radica evaluar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani.

Se utilizó como metodología la investigación tipo descriptiva bajo la modalidad de proyecto factible, tomándose una población compuesta por veinte (20) enfermeras, seis (6) supervisoras y veinte (20) familiares de pacientes. Se estructuró y desarrolló una lista de cotejo, un test de opinión dirigida a los familiares de los pacientes del área objeto de estudio, y un test de opinión dirigido a las supervisoras evaluando algunos aspectos del desempeño de la enfermera a su cargo, se validó y se estableció la confiabilidad y posteriormente se realizaron los test.

Para lograr el objetivo planteado, se estructuró la investigación en cuatro (4) capítulos: Capítulo I, denominado El Problema contentivo de los siguientes aspectos: planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, justificación de la investigación, alcance de la investigación. El capítulo II, Marco Teórico, contiene la reseña histórica, antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales, sistema de variables, operacionalización de las variables y definición de términos. El Capítulo III, Marco Metodológico, presentando el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, procedimiento metodológico para el desarrollo de la investigación, instrumento de evaluación. Capítulo IV, Análisis e Interpretación de los Datos y para finalizar las Conclusiones y Recomendaciones y las referencias Bibliográficas.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### ***Planteamiento del Problema***

Los centros hospitalarios de salud, tienen entre sus funciones la recuperación de la salud de los pacientes que acuden a sus instalaciones; igualmente, funcionan como organizaciones con una estructura organizativa funcional y con un personal que tiene definidas sus funciones. El personal está dividido en diferentes niveles dependiendo del grado de responsabilidad y función que desempeñan, pero en la práctica operan como un equipo, donde médicos y enfermeras deben trabajar mancomunadamente para lograr restablecer la salud del paciente.

En efecto, la organización debe crear mecanismos que permitan determinar el nivel de desempeño del equipo de salud, en especial el desempeño de la enfermera que puede ser apreciado a través de las acciones diarias, pero se requieren ciertas prerrogativas propias de la organización, según Álvarez (2007):

- a) Asignación de las funciones de acuerdo a su preparación académica.
- b) Participación en la toma de decisiones.
- c) Capacitación tecnológica.
- d) Autorrealización o gratificación personal
- e) Percepción de la actividad de enfermería en cuanto a la estima laboral.
- f) Reconocimiento por el esfuerzo
- g) Apoyo social por parte de la organización.
- h) El status.
- i) Ambiente de desempeño
  - Ambiente laboral
  - Ambiente familiar de los pacientes (p. 12).

Sin embargo, en la actualidad existen algunas debilidades en la prestación de servicios de salud a los enfermos que asisten a los centros hospitalarios y puede ser por diversas causas y uno de los profesionales involucrados es la enfermera, la cual es duramente criticada por los usuarios, en el desempeño de su labor. El hospital tiene como propósito ofrecer tratamiento y servicios médico asistencial a la sociedad. Y según la Organización Mundial de la Salud, (1987), Basyl y Floyd refieren que: “El hospital general de la comunidad es una organización que moviliza la capacidad y el esfuerzo de una amplia variedad de grupos de personal profesional, semiprofesional y no profesional” (p 19).

Al respecto, dentro del grupo de profesionales destacan las enfermeras por el gran número que representan dentro de la institución de salud, por lo tanto, sobre ellas recae una gran responsabilidad en la asistencia directa al enfermo recluido en estas áreas clínicas. La enfermera como integradora de esta sociedad vive el día a día y, por lo tanto, tiene una clara conciencia social y sus valores están inmersos en la solidaridad, el servicio, el conocimiento, las experiencias, el ser innovadora y liderazgo que aplica en el desempeño de su labor.

En el Hospital Dr. “Domingo Luciani” se han venido presentando situaciones desagradables tanto por comentarios en pasillos, como por quejas a los gerentes por parte de familiares y enfermos que refieren atención inapropiada por parte de los profesionales de enfermería. Hay factores predisponentes y multicausales que afectan el buen desempeño de la profesional de enfermería en las unidades clínicas, los cuales están enmarcados dentro de los aspectos: políticos, económicos, estructurales, gerenciales, sociales y educacionales que de una u otra forma fallan e influyen negativamente en el desempeño de la labor que realiza la enfermera.

En el ejercicio de su labor se le presentan situaciones en el área clínica, por que no cuenta muchas veces con el equipamiento necesarios de materiales e instrumentales para la actividad que realiza. En otro aspecto también se ve limitada por que no cuenta con normas establecidas y avaladas por la gerencia del hospital que permita que los usuarios cumplan con sus deberes, como por ejemplo mantener el orden, respeto, por lo cual muchas veces no acatan las sugerencias dadas por el

personal de enfermería, el cual permanece con la responsabilidad del área de los pacientes y usuarios las veinticuatro horas del día, por lo tanto actúan indebidamente ya que se tornan alterados y esto muchas veces entorpece con la labor que realiza la enfermera.

Actualmente los profesionales de enfermería sufren la crisis de escasez de personal porque no hay suplentes que cubren al personal de reposo o de vacaciones por la falta del recurso económico, por supuesto, que se recarga el trabajo en las pocas profesionales que quedan, esto conlleva a que la persona se enferme y también salga de reposo, aumentando más el ausentismo laboral.

La baja remuneración económica la puede convertir en una persona desmotivada que en ciertos momentos se puede alterar frente a una situación difícil por parte de un usuario, que la hará verse como un mal profesional y por otra parte no cuenta con espacios dignos para la satisfacción de sus necesidades de alimentación, eliminación y descanso (personal nocturno).

El desempeño del profesional de enfermería debe ser evaluado por su jefe inmediato con el fin de motivarlo por su dedicación y esfuerzo en el cumplimiento de su labor. Por las razones anteriormente expuestas, se formula la siguiente interrogante:

¿Cuáles estrategias podrían contribuir a mejorar el desempeño laboral de la enfermera profesional que labora en las áreas clínicas del Hospital Dr. Domingo Luciani?

¿Cuáles son las funciones que realiza la enfermera profesional en el desempeño de su labor en las unidades clínicas del Hospital Dr. Domingo Luciani?

¿Cómo se puede determinar el nivel del desempeño actual del profesional de enfermería en las unidades clínicas del Hospital Dr. Domingo Luciani?



## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Evaluar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani.

### **Objetivos Específicos**

Determinar las actividades de enfermería en las dimensiones asistenciales, docentes y administrativas que ejerce este profesional en su rol diariamente en las áreas de pediatría medica del módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

Revisar registro documental realizado por la enfermera en la actividad diaria en el área de pediatría módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani.

Realizar observación directa del personal de enfermería para percibir el desempeño de la enfermera en el área de pediatría módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

Evaluar la opinión de los familiares de los niños(as) hospitalizados en pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

Conocer la evaluación de la supervisora de enfermería a sus supervisados, con respecto a la labor que realiza la enfermera en las áreas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

Proponer estrategias para la mejora del desempeño laboral del profesional de enfermería en las unidades clínicas del Hospital Dr. Domingo Luciani.

### **Justificación del Estudio**

En los centros de salud, la atención al paciente es el objetivo primordial, y que está atención sea de primera, donde se sientan bien atendido es la misión de los mismos, de allí que el desempeño del personal en especial las /los profesionales de enfermería tenga una significativa relevancia, a la hora de evaluar el funcionamiento, la atención al paciente y los cuidados que recibe. Se justifica el estudio de investigación porque se propone evaluar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani.

El estudio que se propone es importante puesto que se trata de un gran número de profesionales con un alto grado de responsabilidad que atiende una gran demanda de usuarios con bajos recursos económicos. El estudio busca fortalecer las bases de la profesión de enfermería y con ello lograr que el desempeño de su labor sea eficiente.

La autora de este proyecto, como profesional de la enfermería y estudiante de estudios avanzados en gerencia de servicios de salud, considera que la investigación que se propone constituye una alternativa en la búsqueda de soluciones que contribuyan a la mejora del desempeño de la enfermera profesional.

No se debe obviar lo que sucede, pues, aumentan las debilidades del servicio de salud y en el futuro será más difícil resolver los daños que actualmente se presentan en los mismos. La idea es que el profesional de enfermería desarrolle e implemente nuevas herramientas para un mejor desempeño de su labor en la asistencia al enfermo.

Por otro lado, es un trabajo de investigación que brinda a otros grupos la información registrada en el Hospital Dr. Domingo Luciani que sirve de base para realizar investigaciones similares o conexas o continuar el tema que en ésta se aborda.

## **Alcance de la Investigación**

La trascendencia de investigación radica en Evaluar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani, y como consecuencia inmediata la atención adecuada de los enfermos del hospital.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Se desarrolla en este capítulo los postulados, teorías, soportados en autores conocidos que hacen referencia a las variables desempeño laboral y estrategias, dentro del marco referencial del Hospital Dr. Domingo Luciani. . En sentido, señala Balestrini (2002) que el marco teórico “es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo epistemológico que se asume, referido al tema específico elegido para el estudio”.(p.91)

#### **Reseña Histórica**

Este apartado hace referencia al Hospital Dr. Domingo Luciani, como un Hospital que se rige por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, señalándose su historia, misión, visión, estructura organizativa, así como el departamento de enfermería por ser el ámbito laboral objeto de esta investigación.

Señala Henríquez, (2005), que luego de haber permanecido durante 18 años en etapa de construcción en los terrenos de la urbanización El Llanito, Petare, Municipio Sucre del Edo. Miranda, fue inaugurado y puesto en servicio el día 10 de abril de 1987, por el entonces Presidente de la República de Venezuela, el Dr. Jaime Lusinchi. como el centro asistencial mas moderno del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, el Hospital General del Este, bautizado con el nombre de Hospital "Dr. Domingo Luciani" en honor al eminente médico, zuliano, nacido el 8 de diciembre de 1886 y graduado en la Universidad Central de Venezuela el 10 de enero de 1911, con el título de Doctor en Ciencias Médicas.

Al acto inaugural asistieron los entonces Ministros de Desarrollo Urbano: César Quintana, de Sanidad Dr. Otto Hernández Pieretti, El Presidente del I.V.S.S: Reinaldo Demoris, El Presidente de la República Dr. Jaime Lusinchi y el entonces Primer Director del Hospital Dr. Domingo Luciani: Dr. Rubén Darío Jelambi, entre otros.

Esta obra fue posible mediante un convenio con el Ministerio de Desarrollo Urbano (MINDUR), organismo oficial que invirtió más de 590.000.000 de bolívares, en infraestructura y dotación.

Inicialmente abrió sus puertas con dos Departamentos considerados básicos en un Hospital Tipo IV: Medicina Interna y Cirugía, con sus respectivas especialidades y con los servicios de apoyo auxiliares de diagnóstico y tratamiento: Laboratorios, Rayos X, Banco de Sangre, Anatomía Patológica y las Unidades Técnico Administrativas. Para un centro asistencial de tal magnitud, su apertura fue programada incluyendo progresivamente las diferentes disciplinas médicas, posteriormente inauguraron sus actividades los Departamentos de Obstetricia y Ginecología y de Pediatría.

Aunque el personal inicial de los departamentos de Cirugía y Medicina Interna pertenecía al viejo Hospital "Dr. Ildemaro Salas", en San Martín, Caracas un anexo del hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo", que hubo de ser transferido a estas nuevas instalaciones. Adicionalmente la estructuración de estos y de otros servicios y departamentos fue totalmente nueva, requiriendo la contratación de personal especializado.

La calidad científica y técnica del personal médico y para médico, así como la excelente dotación hicieron posible su proyección a la colectividad con unos resultados en la atención realmente buenos, su ampliación en la cobertura hizo a este hospital estar dotados de las unidades o servicios médicos indispensables de la medicina del siglo XXI.

En Mayo de 1988, fue inaugurado el Tomógrafo axial computarizado, de gran capacidad, que aminoró por no decir evitó la referencia de pacientes a centros privados donde realizaban estos estudios, se Inauguró igualmente el Sistema Integrado de Medicina Crítica, conformado por las Unidades de Terapia Intensiva,

Cuidados Coronarios, de Asmáticos, Neurología actualmente Servicio de Neurología, Caumatología para los pacientes quemados y la unidad de Schock y Trauma. Igualmente se inauguró la Unidad de Medicina Física y Rehabilitación, Nefrología, y la Unidad de Radioterapia. El sistema de atención médica es primordialmente por referencias de pacientes desde los Centros Ambulatorios y otros hospitales del I.V.S.S. a nivel Nacional, Adicionalmente desde el Servicio de Emergencia ingresa un volumen considerable de pacientes provenientes de la zona metropolitana de Caracas y de poblaciones del Edo. Miranda.

## **Misión y Visión del Hospital**

### **Misión**

El Hospital Dr. Domingo Luciani como todas las instituciones médicas que pertenecen al sistema del Seguro Social es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos sus beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobre vivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, en atención al marco legal.

### **Visión**

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad, garantiza el cumplimiento de los principios y normas de la Seguridad Social a todos los habitantes del país, de manera oportuna y con calidad de excelencia en los servicios prestados.

## Planes de Trabajo del Hospital

- Desarrollar los mecanismos necesarios que garanticen la prestación de los servicios médicos en estructuras cónsonas y adecuada dotación de recursos.
- Mantener el buen funcionamiento de las estructuras existente.

## Aspectos de la Organización

### Organigrama Hospital Dr. Domingo Luciani

#### Dirección

Estadísticas e Informática	Sub Dirección General
Relaciones Públicas	Comisión Técnica
Prestaciones	Asesoría legal

Sub Dirección de Recursos Humanos	Sub Dirección Administrativa	Sub Dirección Ingeniería y Mantenimiento	Sub Dirección Médica	
Sección de pagos Vacaciones Liquidación Nóminas Unidad Médico Administrativa	Dpto. Presupuesto Contabilidad Servicios Generales Compras Almacén Registro Bienes	Ingeniería Mantenimiento	Docencia e Investigación	Emergencia
			Registros Clínicos	Trabajo Social
			Nutrición Dietética	Farmacia
			Departamentos	

Departamentos	Servicios	Unidades
Epidemiología	Epidemiología Consulta Externa	.
Servicios Auxiliares de Diagnóstico y tratamiento	Radiología y Diag. por Imágenes. Bioanálisis. Anatomía Patológica. Anestesiología. Medicina Física y Rehabilitación.	Hematología - Banco de Sangre y Transfusiones. Medicina Nuclear. Radioterapia.

Ginecología y Obstetricia	Obstetricia Obstetricia B	A	Planificación Genética Alto Riesgo (A.R.O.) Sala de Partos. Ginecología.	Familiar. Humana. Obstétrico
---------------------------	------------------------------	---	--	------------------------------------

**Organigrama (Cont...)**

Departamentos	Servicios		Unidades	
Pediatría	Neonatología. Pediatria Pediatria Pediatria Quirúrgica.	A. B.	Medicina Crítica Neonatología (UTIN). Medicina Crítica Pediatrica (UTIP). Emergencia Pediatria.	
Medicina	Sistema integrado de Medicina Crítica		Cuidados Coronarios. Caumatología. Emergencia. Medicina Crítica Adultos (UTIA).	
Medicina	Medicina Medicina Gastroenterología.	A. B.	Cardiología. Oncología Médica. Endocrinología. Nefrología. Psiquiatria de Enlace. Neumonología. Infectología. Neurología. Reumatología. Dermatología. Inmunología.	
Cirugía	Área Quirúrgica. Cirugía Cirugía Cirugía Neurocirugía. Oftalmología Otorrinolaringología. Traumatología y Ortopedia.	I. II. III.	Cirugía Buco Maxilo Facial. Cirugía Plástica y Reconstructiva. Politraumatizados. Urología.	
Enfermería	Supervisoras			



## Servicios Médicos:

Anatomía Patológica	Medicina A.
Anestesiología.	Medicina B.
Área Quirúrgica.	Medicina Física y Rehabilitación.
Bioanálisis.	Neonatología.
Cirugía I.	Neurocirugía.
Cirugía II.	Obstetricia. A y B
Cirugía III.	Oftalmología.
Cirugía Pediátrica.	Otorrinolaringología.
Cirugía Plástica y Reconstructiva.	Pediatría A.
Consulta Externa.	Pediatría B.
Epidemiología.	Radioterapia.
Gastroenterología.	Radiología y Diag. por Imágenes.
Hematología Banco de Sangre.	Traumatología y Ortopedia.

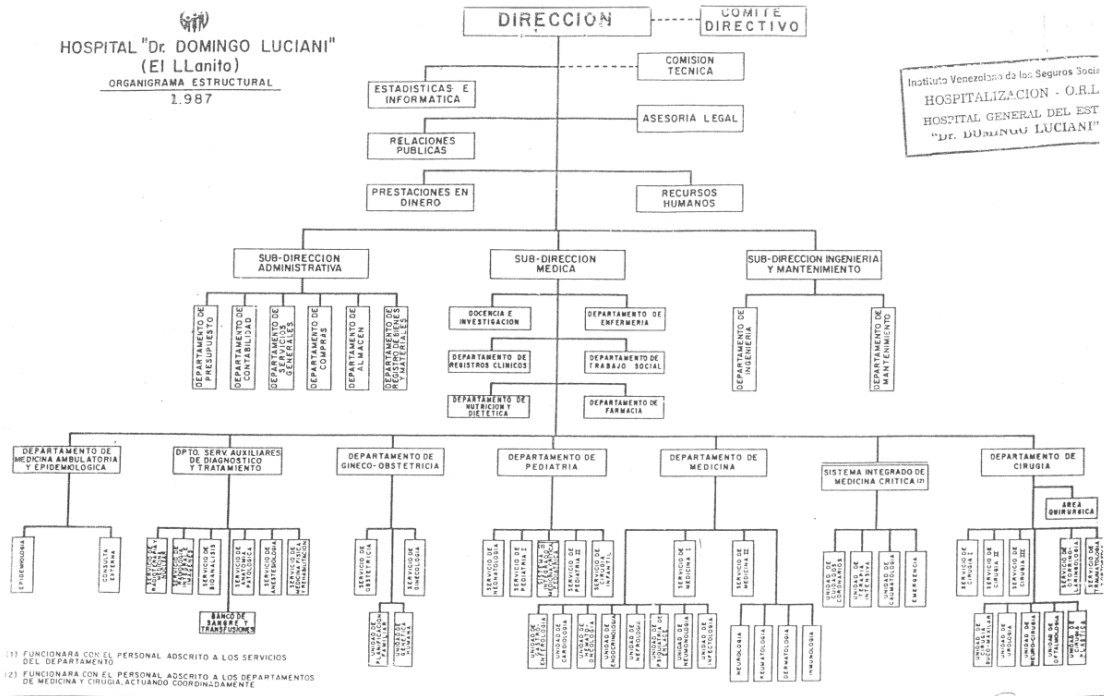
## Unidades

Cirugía Buco Maxilo Facial.	Medicina Crítica Adultos (UTIA).
Urología.	Medicina Crítica Neonatología
Cirugía Plástica y Reconstructiva. (UTIN).	
Politraumatizados.	Medicina Crítica Pediátrica (UTIP).
	Cuidados Coronarios.
Cardiología.	Medicina Nuclear
Oncología Médica.	Planificación Familiar.
Endocrinología.	Ginecología.
Nefrología.	Alto Riesgo Obstétrico. ARO
Psiquiatría de Enlace.	Sala de Partos

Neumonología.  
 Infectología.  
 Neurología.  
 Reumatología.  
 Dermatología.  
 Inmunología.

Hematología - Banco de Sangre y  
 Transfusiones  
 Medicina Emergencia.  
 Pediatría Emergencia.

### Organigrama Hospital Dr. Domingo Luciani



(1) FUNCIONARIA CON EL PERSONAL ADSCRITO A LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO  
 (2) FUNCIONARIA CON EL PERSONAL ADSCRITO A LOS DEPARTAMENTOS DE MEDICINA Y CIRUGIA, ACTUANDO COORDINADAMENTE.

## **Departamento de Enfermería**

### **Misión**

El Departamento de Enfermería del Hospital "Dr. Domingo Luciani", tiene como misión gerenciar las funciones Asistenciales, Administrativas, Docentes y de Investigación, dirigidas al desarrollo de la práctica profesional, promoviendo procesos de cambio, aplicando herramientas y tecnologías que conducen a afianzar el conocimiento técnico y científico del personal de enfermería para garantizar cuidados integrales e integrados al usuario, la familia y su comunidad.

### **Visión**

El Departamento de Enfermería del Hospital "Dr. Domingo Luciani", tiene como visión el logro de un recurso humano especializado que proporcione atención integral, individualizada, con calidad y calidez al usuario, a la familia y la comunidad.

### **Objetivos Generales**

a) Gerenciar las funciones Asistenciales, Administrativas, Docentes y de Investigación, promoviendo procesos de cambio, aplicando las herramientas y tecnologías que conduzcan a afianzar el conocimiento técnico y científico del personal de Enfermería con el propósito de garantizar cuidados integrales e integrados al usuario, la familia y su comunidad.

b) Administrar las Unidades Clínicas a fin de garantizar la máxima calidad de cuidados de Enfermería utilizando efectivamente los recursos para la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y restauración de la salud.

## **Objetivo Específicos**

- a) Planificar las funciones Técnico Administrativo, docentes y de investigación de Enfermería para su desarrollo en las diferentes Unidades clínicas.
- b) Crear y establecer la utilización de manuales de normas y procedimientos, que aseguren el buen funcionamiento de las Unidades Clínicas.
- c) Organizar programas de educación permanente, fortaleciendo el potencial técnico y científico del Personal de Enfermería.
- d) Promover el trabajo en equipo que facilite el cuidado integral del usuario.
- e) Mantener buenas relaciones con los entes formadores del personal de Enfermería desarrollando en forma integral la organización.
- f) Mantener relaciones interpersonales satisfactorias con los organismos dispensadores de salud.
- g) Mantener una comunicación asertiva continua y sistemática con el personal adscrito al departamento de Enfermería.

## **Antecedentes de la Investigación**

Este apartado involucra investigaciones relacionadas con el tema de la salud, específicamente con el desempeño de la enfermera y las estrategias que permiten optimizar el mismo, siendo éstas las variables que componen el estudio en cuestión.

Rodríguez, Alvarado, Pineda, Rodríguez y Puerta (1996) realizaron una investigación denominada “Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de parto del Hospital Universitario José María Pineda”, cuyo objetivo general fue determinar los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda" de Barquisimeto, de tipo descriptivo con un diseño de campo. La población y muestra estuvo conformada por cincuenta y siete (57) sujetos a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por

veinticuatro preguntas cerradas, con cuatro alternativas de respuesta en escala de Lickert. Dicho cuestionario fue sometido a validez por juicio de expertos. Los resultados evidenciaron que el factor motivador mayor es el amor a la labor que realizan, aspecto que contribuye positivamente en el desempeño, sin embargo, este último queda limitado por el ambiente en que se desenvuelve carente de las necesidades básicas y con poco reconocimiento, remuneración injusta y sin ninguna recompensa pública. Estos resultados permiten afirmar que se deben implementar estrategias que incrementen los factores motivadores que le permitan desempeñarse en un ambiente adecuado, situación que influye en la actitud motivacional del personal de enfermería y redonda en una prestación de servicio de alta calidad al individuo, familia y comunidad.

Igualmente, Maracara (2002) realizó una investigación denominada Relación que existe entre el Cuidado que proporciona la Enfermera en sus factores Acciones de Cuidado y Acciones Administrativas, con la Evaluación del Desempeño en sus factores Evaluación Formal y Evaluación Informal, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Cuidado que proporciona la Enfermera a los pacientes hospitalizados, referida a los factores: Acciones de Cuidado y Acciones Administrativas y la Evaluación del Desempeño referido a los factores: Evaluación Formal y Evaluación Informal. Este estudio se realizó en las Unidades Clínicas del Hospital "Dr. José Antonio Vargas" I.V.S.S. en Palo Negro, sector La Owallera, Estado Aragua.

Para ello, se utilizó un Diseño Expost-facto Correlacional con dos variables, cuatro factores y ocho indicadores, se realizó una prueba piloto, con Enfermeras (os) de una Institución de Salud similar a la de la investigación. La convalidación interna del instrumento se hizo mediante la aplicación de la prueba de Kuder Richardson habiéndose obtenido un resultado de 0,93; cuyo valor fue excelente, lo cual permitió ser utilizado en la investigación. La población objeto de estudio estuvo conformada por un total de ciento treinta y dos (132) Enfermeras (o) de cuidado directo con diferentes niveles académicos, que laboran en los turnos de 7 a.m. a 1 p.m. y 1 p.m. a 7 p.m. y de 7 p.m. a 7 a.m. en las diferentes unidades clínicas del Hospital "Dr. José

Antonio Vargas" I.V.S.S de Maracay y la muestra estuvo conformada por 42 Enfermeras de Cuidado directo que representaron el treinta y cinco por ciento ( 35%) de la población, la cual fue seleccionada por muestreo probabilístico aleatorio simple. Se diseñó un instrumento en la escala de Likert, tomando en cuenta los objetivos formulados y la operacionalización de las variables.

El cuestionario constó de tres partes, la primera referida a los datos sociolaborales de las Enfermeras seleccionadas, en cuanto a: Nivel académico, unidad clínica donde labora y el turno de trabajo. La segunda parte se estructuró en 23 ítems que midió la variable: Cuidados que proporciona la Enfermera, cuyas opciones de respuestas fueron: Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. La tercera parte se conformó por 18 enunciados que midieron la variable: Evaluación del Desempeño cuyas opciones de respuesta fueron: Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Se concluyó que existe una relación estadística altamente positiva a un  $0,625 P < 005$  entre los factores Acciones de Cuidado y la Evaluación Formal.

Al análisis de la Evaluación entre las Acciones de Cuidado y la Evaluación Informal correspondiente a la hipótesis N° 2 se obtuvo una correlación de Pearson 0,766 positivo, que parece asegurar la existencia de una asociación significativa.

En la relación de los factores Acciones Administrativas y Evaluación Formal de las Enfermeras se obtuvo como resultado un coeficiente de 0,514 positivo que permite afirmar la existencia de una asociación significativa entre ambos factores.

Evidentemente, esta investigación sirve de soporte al estudio que se lleva a cabo, pues trata de la variable desempeño y los factores que permiten su evaluación, mientras que la presente este estudio pretende determinar estrategias que mejoren el desempeño de la enfermera.

## **Bases Teóricas**

A continuación se desarrolla el contenido relacionado con las variables desempeño laboral y estrategias de desarrollo del personal objeto de estudio y enfermera dentro de la organización Hospital Dr. Domingo Luciani.

### **Enfermería**

Con el fin de ubicar en el contexto general el desempeño de la enfermera, es necesario señalar la concepción o definición de la misma. En efecto, la enfermería tiene como función de acuerdo con Henderson, (citada en Reyes, 2002) la “ayuda al individuo y la búsqueda de su independencia lo más pronto posible, es el trabajo que la enfermera inicia y controla y en el que es dueña de la situación”. Henderson parte de que todos los seres humanos tienen una variedad de necesidades humanas básicas que satisfacer, estas son normalmente cubiertas por cada individuo cuando está sano y tiene el conocimiento suficiente para ello. Las necesidades básicas son las mismas para todos los seres humanos y existen independientemente.

### **Definición de Enfermería**

La enfermería es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Es la ciencia o disciplina que se encarga del estudio de las respuestas humanas reales o potenciales de la persona, familia o comunidad tanto sana como enferma en los aspectos: biológico, psicológico, social y espiritual. Es la persona que se dedica al cuidado integral del individuo, la familia y la comunidad en todas las etapas del ciclo vital y en sus procesos de desarrollo. (Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán, México, citado por Reyes, 2002).

En otras palabras, la enfermería es una ciencia, que genera un cuidado integral del paciente, manteniendo una relación directa de trabajo con los médicos, pacientes y el contexto general que implica la familia y organización hospitalaria.

Florence Nightingale, citada por Brunner y Suddarth (2000), señala que el objetivo real de la enfermería es "...poner al paciente en las mejores condiciones para que la naturaleza actúe sobre él..." (p.4), los expertos en este campo lo han definido como un arte y una ciencia.

La American Nurses Association (ANA 1995), citada por Brunner y Suddarth (Ob.Cit.) define a la enfermería "como el diagnóstico y tratamiento de las reacciones humanas a la salud y la enfermedad" (p.5).

La definición de enfermería, señalada por Reyes (2002), inspirada en la tesis expresada por Henderson, la cual fue realizada en términos funcionales, bajo la influencia de la teoría de la administración científica de Taylor y de la psicología conductista, plantea que la enfermera no solo debe valorar las necesidades del paciente, sino también las condiciones y los estados patológicos que lo alteran, puede modificar el entorno en los casos en que se requiera y debe identificar al paciente y la familia como una unidad.

La definición se ubica en el modelo de las necesidades humanas y en la tendencia de suplencia y ayuda, es considerada como una filosofía definitoria de enfermería. En la actualidad en las áreas hospitalarias se pone en práctica su definición de enfermería.

De estas definiciones se puede señalar que la actividad esencial de la enfermería es prestar el servicio de atención, es decir, el cuidado, la cual se ejecuta a través de diferentes funciones dirigidas a variados niveles organizativos: por un lado el paciente, con afecciones físicas reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las molestias y/o dolencias generadas por el proceso de enfermedad o a mantener la salud, por esta razón las personas que ejercen la profesión de enfermera, deben poseer el conocimiento y la capacidad intelectual que le permita resolver problemas, comunicarse y reflexionar críticamente, sobre los problemas inherentes o que alteren la salud de las personas que cuidan.

Por otro lado, las situaciones en enfermería permiten identificar problemas de salud y el personal de enfermería se involucra en estas situaciones para solucionarlas, también identifica el sistema de creencias y valores de los pacientes y se cree que por



está razón para la enfermera, existen valores universales en relación con los pacientes señalados en los postulados de las teorías de enfermería, siendo éstos: el respeto y la dignidad.

## **Enfermera**

Es una persona que cuida de la salud y el bienestar de la población que tiene a su cargo, para lo cual debe realizar una serie de funciones, actividades donde se destacan: baño, movilización, masaje, entre otros, los cuales van a depender de las condiciones de salud del paciente y de acciones psico-sociales relacionadas a escuchar las opiniones del paciente, dar respuesta a sus preguntas, brindar un trato amable.

Igualmente, realiza acciones administrativas relacionadas con la planificación de los cuidados, en donde identifica las necesidades de los pacientes, elabora y cumple los planes de atención directa, se encarga de la resolución de los problemas concernientes al paciente, tales como: definición y jerarquización de sus problemas y la aplicación de medidas pertinentes.

Es necesario destacar, que todos estos cuidados que realiza la Enfermera (o) deben ser realizados en forma eficiente, eficaz y oportuna y de acuerdo a los procedimientos establecidos, por ello es indispensable la evaluación del desempeño, la cual es utilizada como sistema de control para determinar como ejecuta sus acciones, de ahí que es recomendable que se evalúe a este personal de manera permanente y continua, para asegurar a través de la misma, que se están cumpliendo las actividades, según la planificación realizada.

## **Misión de la Enfermera (o)**

Lograr que los pacientes recuperen la salud, a través de la prestación de un servicio asistencial y curativo que devuelva la recuperación física y mental de los pacientes. Además, debe orientar el encuentro interpersonal a través del diálogo entre

los diferentes enfermeras (os) y otras disciplinas para la búsqueda de la verdad, dentro de un profundo respeto a la libertad de los demás y vivencia de los más altos valores humanos.

### **Funciones de la Enfermera**

Con fundamento en experiencias personales y vivencias cotidianas, se plantean las siguientes funciones de la enfermera, destacando las más importantes:

a) Dar cuidado de enfermería a la persona, familia y grupos, teniendo en cuenta las condiciones del medio ambiente donde se desenvuelve.

b) Dirigir el cuidado de la enfermería hacia las personas, familias y grupos en la organización donde se desempeñe, promoviendo la transformación del entorno para el mejoramiento de la calidad de vida.

c) Fomentar la comunicación en la organización donde se desempeñe.

d) Propiciar un comportamiento coherente con los principios éticos, enmarcados dentro del respeto, la libertad, la verdad, la justicia y la solidaridad.

e) Participar en la búsqueda de la verdad, a través de la actualización y profundización del conocimiento propio de la disciplina, para garantizar la calidad del cuidado y el fortalecimiento del trabajo interdisciplinario. (Autora, 2007).

El Ministerio del Poder Popular para la Salud (2007), señala las funciones y clasificación de la enfermera. Se tiene para la Enfermera Tipo I:

### **Característica del Trabajo**

Bajo supervisión general, realiza trabajos de dificultad promedio en enfermería hospitalaria; y realiza tareas afines según sea necesario.

## **Tareas Típicas**

- a) Recibe y entrega la guardia, conoce de los ingresos y egresos, constata valoración inicial del enfermo, su estado físico, mental y social.
- b) Participa en la revista médica, informa sobre las condiciones de salud del enfermo, los cambios observados y toma nota acerca del tratamiento que debe aplicarse.
- c) Distribuye el trabajo diario de las auxiliares de enfermeras.
- d) Aplica tratamiento terapéutico de acuerdo a las indicaciones del equipo médico.
- e) Imparte educación para la salud a individuos sanos y enfermos, así como a la familia
- f) Cuida y mantiene la higiene y confort del medio ambiente del enfermo.
- g) Realiza la esterilización de los equipos y materiales quirúrgicos.
- h) Lleva el control de medicinas y fármacos suministrados diariamente.
- i) Elabora plan de cuidado diario de acuerdo a las necesidades de enfermo
- j) Presenta reporte diario de las actividades realizadas
- k) Participa en la revisión periódica de los manuales, normas y procedimientos técnicos de enfermería

## **Requisitos Mínimos exigidos:**

### *Educación y Experiencia*

Técnico Superior en Enfermería

## **Conocimiento, Habilidades y Destrezas**

- a) Conocimiento en el manejo de equipos de computación.
- b) Conocimiento de los principios métodos y procedimientos teóricos y prácticos de enfermería profesional.

- c) Habilidad para operar equipos, instrumentos y material
- d) Habilidad para establecer relaciones interpersonales
- e) Habilidad par elaborar reportes e informe técnicos.
- f) Habilidad para establecer comunicación efectiva Enfermera-Paciente-familia
- g) Capacidad de trabajo
- h) Dominio de emociones

## **Enfermera II**

### **Característica del trabajo**

Bajo supervisión general, realiza trabajos de dificultad promedio en enfermería hospitalaria, y/o supervisa las actividades del personal de enfermería en un servicio asignado y realiza tareas atines según sea necesario.

### **Tareas Típicas** (solamente de tipo ilustrativo)

- a) Supervisa las actividades de enfermería en lo referente a la atención directa del enfermo.
- b) Participa en la revista médica, informa sobre las condiciones de salud del enfermo, toma nota acerca del tratamiento que debe aplicarse y prepara material e información en caso de operaciones.
- c) Recibe y entrega la guardia, constata el estado general del enfermo, así como el material médico quirúrgico.
- d) Aplica tratamiento terapéutico de acuerdo a las indicaciones del equipo médico.
- e) Prepara al enfermo de acuerdo al plan quirúrgico y presta atención de enfermería en la fase post-operatorio.
- f) Inspecciona las unidades hospitalarias para escuchar las observaciones y reclamos de los enfermos sobre el funcionamiento del servicio, verifica la higiene y confort del medio ambiente del paciente.

g) Asiste y participa en reuniones Clínicas, para discutir y estudiar los casos expuestos.

h) Elabora pedidos de medicamentos, narcóticos estupefacientes, materiales médico-quirúrgicos, lencería, equipos médicos, lleva el control estricto de los mismos y realiza inventarios periódicos.

i) Realiza reuniones con el personal a fin de orientados acerca de la aplicación del proceso de atención de enfermería, e incorporación de nuevas normas y procedimientos de trabajo.

j) Imparte adiestramiento al personal de enfermería en servicio.

k) Participa en investigaciones sobre infecciones -hospitalaria.

l) Analiza los informes diarios a fin de evaluar el rendimiento del personal

m) Elabora plan de trabajo, vacaciones, permisos y suplencias del personal bajo su supervisión

### **Requisitos mínimos exigidos:**

### **Educación y Experiencia** (alternativas)

a) Graduado en una universidad reconocida con el título de licenciado en Enfermería.

b) 3 años de servicio como enfermera I

### **Conocimientos, Habilidades y Destrezas**

a) Conocimiento en el manejo de equipos de computación

b) Conocimiento amplio de principios, métodos y procedimientos teóricos y prácticos de enfermería profesional.

c) Conocimiento de administración de los servicios de enfermería.

d) Habilidad para supervisar personal

e) Habilidad para adiestrar el personal

- f) Habilidad para tomar decisiones en situaciones críticas y de emergencia.
- g) Habilidad para establecer comunicación efectiva enfermera-paciente-familia-comunidad.
- h) Habilidad para establecer relaciones interpersonales.
- i) Capacidad de trabajo
- j) Dominio de emociones

### **Enfermera III**

#### **Características del Trabajo**

Bajo supervisión general, realiza trabajos de dificultad considerable, siendo responsable por la dirección y administración de todos los servicios de enfermería en un hospital pequeño o ambulatorio, o asiste al jefe del Departamento de enfermería de un hospital mediano, y realiza tareas afines según sea necesario.

#### **Tareas Típicas** (solamente de tipo ilustrativo)

- a) Dirige, coordina y supervisa las actividades de enfermería en los diferentes servicios de un establecimiento de salud.
- b) Participa en reuniones interdisciplinarias, a fin de estudiar y discutir casos clínicos.
- c) Revisa y evalúa los informes presentados por el personal a su cargo y elabora el informe global de las actividades de los servicios.
- d) Coordina y supervisa lo relativo a vacaciones, permisos, planes de trabajo y suplencia del personal.
- e) Aplica tratamiento terapéutico indicado por el equipo médico.
- f) Inspecciona el funcionamiento de los diferentes servicios y aplica los correctivos pertinentes.

g) Revisa y conforma las solicitudes de medicamentos, equipos y materiales quirúrgicos.

h) Coordina y supervisa el inventario de fármacos, material médico-quirúrgico, lencerías y equipos médicos.

i) Coordina y/o realiza investigaciones sobre infecciones-hospitalarias.

j) Coordina y supervisa la implantación de programas de adiestramiento al personal en servicio; así como lo relativo a pasantías.

k) Tramita lo relativo a tarjetas de nacimientos, certificados de defunción, ingresos y egresos de pacientes y otros.

l) Elabora manuales, normas técnicas y procedimientos de enfermería.

m) Presenta informes técnicos.

### **Requisitos Mínimos**

#### **Educación y Experiencia (Alternativas)**

a) Graduado en una universidad reconocida con el título de licenciado en enfermería más 4 años de experiencia progresiva en el área

b) 3 años de servicio con enfermera II

#### **Conocimientos, habilidades y destrezas**

a) Conocimiento en el manejo de equipos de computación.

b) Conocimiento amplio de los Principios métodos y técnicas de enfermería.

c) Habilidad para operar equipos y material quirúrgico especializado.

d) Habilidad para supervisar personal.

e) Habilidad para adiestrar personal

f) Habilidad para evaluar la productividad de los servicios de enfermería

g) Habilidad para establecer relaciones interpersonales.

## **Perfil de la Enfermera/o Supervisor en el Instituto Venezolano del Seguro Social**

Denominación del cargo:	Enfermera/o Supervisor.
Cargo de quien depende:	Enfermera adjunta (o) Asistencial y/o Jefe (a) de enfermera(o).
Cargos Subordinados:	Enfermera (o) Coordinadora (o) Enfermero Atención Directa Auxiliar de Enfermería Camillero.
Personal de apoyo adscrito al departamento:	Camareras, Aseadores.

### **Características del Cargo**

El o la profesional de enfermería es el responsable de la administración y funcionamiento de todas las unidades clínicas organizándolas a través de la aplicación del proceso de enfermería. Aplica el proceso administrativo considerando el recurso humano y material disponible para asegurar una atención de calidad, oportuna y segura al usuario.

### **Actividades y tareas relacionadas con la función administrativa**

#### *Actividades dirigidas al personal*

- a) Lleva el registro diario del control de asistencia para el personal a su cargo.
- b) Implementa los programas de supervisión y evaluación
- c) Supervisa y evalúa los sistemas de trabajo
- d) Programa y distribuye el personal de enfermería por unidades clínicas y por turnos de trabajo.



e) Responde por el funcionamiento organizacional de cada unidad clínica para mantener los sistemas administrativos gerenciales en función de la atención brindada por enfermería.

f) Explica las normas de funcionamiento al personal de enfermería.

g) Efectúa estimación de recursos humanos y materiales de acuerdo a las normas establecidas.

h) Recibe quincenalmente el informe de las coordinadoras de cada unidad sobre las actividades planificadas y realizadas.

i) Verifica que el personal a su cargo aplique las técnicas y procedimientos en la ejecución de sus actividades.

j) Planifica reuniones periódicas con las o los coordinadores.

k) Planifica reuniones con las enfermeras, camilleros y camareras.

l) Participa en las reuniones programadas por la Enfermera (o) Jefe y Adjuntas.

#### *Actividades dirigidas al usuario*

a) Organiza equipos y materiales necesarios para ejecución del plan de cuidados.

b) Revisa las formas de control de la atención de enfermería

c) Revisa los diagnósticos de enfermería

d) Revisa los planes de cuidado de enfermería

e) Proporciona atención directa al usuario cuando es necesario

f) Supervisa y evalúa la recuperación progresiva al usuario.

g) Establece la relación de los objetivos logrados con las metas propuestas.

#### *Actividades dirigidas a la unidad clínica*

a) Organización: Detecta necesidades de equipo, materiales e higiene ambiental en cada unidad clínica.

b) Planificación: Programa dotación de material y equipos necesarios para el funcionamiento.

- c) Ejecución: Implementa programas para optimizar los recursos materiales.
- d) Control: Revisa las formas de control y manejo de recursos materiales.
- e) Supervisión y evaluación del aprovechamiento de estos recursos.

### **Actividades y tareas relacionadas con la función asistencial**

- a) Promueve la atención de enfermería a través del proceso de enfermería.
- b) Elabora planes de supervisión a las unidades clínicas.
- c) Elabora conjuntamente con el personal de enfermería el plan de atención individual de acuerdo a las necesidades del paciente.
- d) Asigna actividades y tareas al personal a su cargo de acuerdo a la preparación, capacidad y habilidades demostradas.
- e) Delega autoridad y exige responsabilidad en el debido cumplimiento de las actividades asignadas.
- f) Responde ante la Enfermera Jefe y Adjuntas del funcionamiento de las unidades clínicas.

### *Actividades y funciones relacionadas con la actividad docente*

- a) Detecta necesidades de adiestramiento
- b) Supervisa y evalúa los sistemas de comunicación
- c) Supervisa y evalúa el personal a su cargo
- d) Participa en la revisión y elaboración de normas y procedimientos.
- e) Asesora a estudiantes de pregrado en las diferentes unidades clínicas.
- f) Efectúa evaluaciones al personal a su cargo
- g) Desarrolla y coordina con la Enfermera (o) Adjunta Docente los programas de educación permanente en cada unidad clínica.

Distribución de porcentaje de actividades de la Enfermera (o) Supervisora de acuerdo a las actividades y tareas realizadas encada una de las funciones.

<b>Función</b>	<b>% de Actividades</b>
Administrativa	25%
Asistencial	45%
Docente e investigación	30%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### **Requisitos mínimos exigidos para el cargo. Requisitos generales de empleados.**

- a) Ser venezolano por nacimiento o nacionalizado (Gaceta Oficial)
- b) Poseer título de Licenciada (o) en enfermería expedida por una Universidad Nacional previamente registrado
- c) Poseer certificado de salud vigente.
- d) Poseer certificado de salud mental.
- e) Ser miembro activo del Colegio de Enfermeras (os).
- f) Participar en el Programa de Orientación al Nuevo cargo
- g) Poseer la evaluación final del Programa de Orientación
- h) Licenciado (a) en Enfermería, siete (7) años de experiencia progresiva área con cargos en la administración de los servicios de enfermería y cuidados al usuario, poseer habilidades para supervisar e impartir docencia.

### **Desempeño Laboral de la Enfermera**

El desempeño laboral viene determinada por la actuación diligente del personal, ajustado a las funciones, procedimientos, métodos y técnicas amparado en la ética profesional. En este sentido, señala Balderas (1995) que:

la función asistencial directa al paciente es responsabilidad de la enfermera general. Esta representa más del 60% de los recursos humanos en la atención al paciente. Es un elemento decisivo en el logro de los objetivos del departamento de enfermería (p. 113).

Las enfermeras tienen la responsabilidad de desempeñar sus obligaciones, de acatar el reglamento profesional de enfermería de la entidad donde laboran, así como el código de enfermería estipulado por la Internacional Council of Nurses y la American Nurses Association. El entender las necesidades de quienes requieren servicios de salud y del sistema que provee dichos servicios, incluyendo la comprensión de las fuerzas que afectan tanto al sistema como a la enfermería, proporcionan los cimientos para examinar la administración de servicios de enfermería.

En efecto, el tratamiento prescrito por la enfermera es integrador. Considera las indicaciones médicas, el diagnóstico y el tratamiento de enfermería. El tratamiento estricto de las indicaciones supone la eliminación de los problemas de salud que requieren atención de enfermería.

Para proporcionar la atención de enfermería se incorporan los elementos administrativos, señalados por Balderas (1995):

a) Técnicas de Organización. Con una definición de funciones y distribución de trabajo profesional y técnico, perfectamente definidas.

b) Técnicas de Integración. Reunir, seleccionar y desarrollar los recursos humanos y materiales necesarios para ejecutar la atención de enfermería.

c) Sistemas de comunicación. La difusión que se realice en torno a la ejecución de la atención impide las complicaciones del proceso. Es necesario establecer indicaciones claras y precisas, y coordinarse con el equipo y todos quienes participan en la prestación de atención médica (p.166).

### **Necesidad de Estándares de Desempeño**

Las modernas concepciones de Salud han sido recogidas en la década de los setenta a través de la OMS y formuladas a raíz de la Conferencia de Alma-Ata. A partir de este momento se define la Salud, como “una yuxtaposición de grados de bienestar en los campos psíquico, físico y social, y no solo como ausencia de enfermedad. Estos diferentes grados de salud potencial permanecen, por tanto,

vinculados a variantes biológicas, psicológicas y del entorno”. (Álvarez, 2007). En las últimas décadas se han desarrollado varias situaciones de consenso fundamentalmente patrocinadas por la OMS, a través de su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) mentales. Igualmente se han caracterizados otras enfermedades, donde se requiere un personal especializado y dedicado a la investigación.

Dentro de este contexto, la enferma (o) en su desempeño juega papel preponderante, independientemente de las unidades clínicas donde se desempeñen es necesario contar con un profesional que se sienta y sea parte de la comunidad hospitalaria, parte de un equipo multidisciplinario, donde cada miembro debe afrontar la responsabilidad que implica el trabajo en equipo. La Enfermera tiene y debe asumir un papel dentro del equipo de la unidad clínica donde labore, diferente al tradicional de meros cuidadores vigilantes.

En relación con la óptica organizacional, el desempeño de la enfermera a través de las acciones diarias, es la parte visible y evaluable. En este sentido, la organización genera mecanismos que permitan evaluar la actuación o desempeño del personal de enfermería. De allí, que se determinen los factores motivadores que influyen en el desempeño de la actividad de enfermería, entre los cuales pueden mencionarse, según Álvarez (2007):

- a) Asignación de las funciones de acuerdo a su preparación académica.
- i) Participación en la toma de decisiones.
- j) Capacitación tecnológica.
- k) Autorrealización o gratificación personal
- l) Percepción de la actividad de enfermería en cuanto a la estima laboral.
- m) Reconocimiento por el esfuerzo
- n) Apoyo social por parte de la organización.
- o) El status.
- i) Ambiente de desempeño
  - Ambiente laboral
  - Ambiente familiar de los pacientes (p. 12).

## **Factores del Desempeño**

La realización de actividades y cumplimiento de funciones, está enmarcado en una política de desarrollo que los administradores, supervisores o directores proponen para alcanzar el cumplimiento de los objetivos organizativos. La organización de los sistemas de salud, también desarrollan políticas encaminadas a garantizar la prestación del servicio en forma continuada, eficiente y responsable. A fin de poder evaluar el cumplimiento de esas funciones, se requiere conocer los factores que motivan al personal de enfermería para realizar sus actividades, entre los cuales se señalan los siguientes:

- a) Expectativas laborales
- b) Retroalimentación sobre el desempeño.
- c) Conocimientos y destrezas.
- d) Entorno laboral
- e) Incentivos y motivación
- f) Capacidad.

En relación con esta investigación “Estrategias para la mejora del desempeño de las enfermeras que laboran en las unidades clínicas del Hospital Dr. Domingo Luciani”, determinar los factores del desempeño es vital. Los individuos a lo largo de toda la vida, expresan carencias y necesidades, y en el ámbito laboral las mismas toman ciertas dimensiones, pues son las organizaciones uno de los espacios que permiten que el hombre se auto realice, crezca, alcance metas, logre objetivos. De allí, que el desempeño de una profesión y en este caso, de enfermería, además de brindar la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, permite expresar la capacidad humana de cada enfermera (o), manifestada en trato a pacientes, familiares, su diligencia y asertividad en los momentos críticos.

## **Estrategias**

Las organizaciones, ya sean públicas o privadas, políticas, mercantilistas, militares, educativas o de salud, requieren no solamente los recursos humanos, materiales y financiera, necesitan una estructura organizativa y funcional, misión, visión, políticas y estrategias que permitan maximizar los beneficios y prestar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios y beneficiarios del mismo.

En este orden de ideas, es pertinente considerar que las organizaciones y las personas están implicadas en una interacción compleja y continua. Esta, solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograr mediante la iniciativa individual.

De acuerdo con Chiavenato (2001), la organización moderna se define como “un proceso estructurado en que los diferentes individuos interactúan para lograr objetivos comunes e influyen en los procesos de toma de decisiones en la organización” (p.28).

En virtud de lo señalado, se puede considerar la organización total como un sistema de eslabones fines-medios en los cuales los medios para una parte de alto nivel de la organización se convierten en los objetivos para las partes de nivel más bajo. En este sentido, Schein (1998) refiere “Cuanto mayor sea, en efecto, la organización y más alto este el objetivo en común, mayor será la posibilidad de que se halle ausente la integración” (p. 27).

En este sentido, las organizaciones, producen sistemas, entre los cuales se pueden mencionar, el sistema de recursos humanos, financiero, administrativos, acompañados de estrategias o lineamientos, los cuales son definidos por Sciarpa - Infante (2001), como “la selección consciente de alternativas o combinación de alternativas que, a criterio de la gerencia, mejor conducen al logro de los objetivos” (p.25). En esencia, la estrategia viene a ser el plan o curso de acción conscientemente determinado, que integra las principales metas y políticas de una organización, que ayuda a poner orden, asignar recursos según debilidades y fortalezas, lograr situaciones viables, posibles y a anticipar cambios en el entorno. Una estrategia

implica una toma de decisión que permita establecer la orientación general de una organización y su viabilidad máxima, en el contexto de los cambios predecibles e impredecibles en el entorno. La estrategia sólo puede ser establecida una vez que se hayan determinado los objetivos a alcanzar.

Dentro de este contexto, las estrategias de recursos humanos, van encaminadas a maximizar la eficiencia de los trabajadores, a prestar el servicio que se requiere y que satisface las necesidades de los clientes. En el caso de las organizaciones o centros de salud, el recurso humano lo conforma el personal administrativo, técnico, mantenimiento y el personal de ciencias de la salud: médicos, enfermeras, farmacéutas, radiólogos, laboratoristas, entre otros, quienes hacen posible el cumplimiento de los preceptos y disposiciones contempladas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en la Ley Orgánica de la Salud, en cuanto a garantizar la protección de la salud de todos los habitantes del país.

De allí, la importancia de proponer estrategias de desempeño dirigidas al personal de enfermería que permita optimizar la ejecución de las actividades, tanto en el momento de la prevención, curación, rehabilitación y recuperación de los pacientes o de los usuarios de los servicios médicos.

En efecto, corresponde al sistema hospitalario o al sistema medico asistencial, desde la óptica organizativa, diseñar estrategias acompasadas a los objetivos, misión, visión y valores del mismo, donde se puedan llevar a cabo funciones de prevención, curación, rehabilitación de los pacientes, de forma tal que los usuarios del sistema de salud, sientan que son atendidos a la brevedad y con la diligencia que requiere el caso.

Por consiguiente, el sistema de recursos humanos debe implementar la auditoria de personal, tomándose como definición, la señalada por Reyes Ponce (1985) quien considera la Auditoria de Personal como:

...un procedimiento que tiene por objeto revisar y comprobar, bajo un método especial, todas las funciones y actividades que en materia de personal se realizan en los distintos departamentos, para determinar si se aplican a los programas establecidos, y evaluar si se cumplen los



objetivos y políticas fijadas en la materia, sugiriendo en su caso, los cambios y mejoras que deban hacerse para el mejor cumplimiento de los fines administrativos (p. 223).

Se trata entonces, que se lleve a cabo un análisis profundo que permita evaluar, si lo realizado, es decir, el desempeño, y aún lo que se dejó de hacer, han servido para los fines y objetivos que en materia de personal se ha fijado la organización, si se requieren cambios, deben realizarse a la luz de los avances de las disciplinas y controles administrativos, a fin de mejorar y ajustar en cada trabajador perteneciente a un departamento, como en el caso que compete a esta investigación, el de enfermería, su eficiente desempeño.

### **Desarrollo del Personal**

Los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como Desarrollo del Personal (Reyes, 1985).

Incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización. Ayuda a los trabajadores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva (p. 34 ).

En relación con el trabajo investigativo que se desarrolla, la capacitación hará que la enfermera (o) sea más competente y hábil. Administrativamente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del personal de enfermería, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

En las organizaciones deben considerar que el personal talentoso puede abandonar la misma aunque su salario sea adecuado. El trabajador y en caso del personal de enfermería, generalmente necesita nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo. Es responsabilidad de la gerencia reconocer el potencial de los trabajadores y ofrecerles nuevas oportunidades.

### **Desarrollo de la Habilidades del Personal**

Los administradores, gerentes, directores, tienen un gran número de oportunidades para mejorar el desempeño, motivación y habilidad del personal mediante técnicas de desarrollo dentro y fuera del trabajo. En este sentido, Reyes (1985) señala que estas técnicas incluyen:

- a) Ampliar las responsabilidades del personal mediante una delegación y supervisión efectivas.
- b) Incrementar la participación de los empleados en la toma de decisiones en áreas que afecten su trabajo y dar el reconocimiento apropiado a su contribución.
- c) Alentar las iniciativas y sugerencias individuales para mejorar el desempeño del programa.
- d) Proporcionar retroalimentación frecuente y positiva para desempeñar nuevas responsabilidades.
- e) Establecer un programa para la promoción de los empleados como parte del paquete de beneficios de la organización. (Esto ayuda a retener a personal valioso que de otra manera se cambiaría a otra organización.)
- f) Utilizar la interacción diaria con el personal y reuniones para impartir y compartir nuevos conocimientos y experiencias. Permitir a los empleados asistir a cursos, seminarios, congresos y conferencias.
- g) Dar oportunidad para asistir a cursos o becas de estudio en otros programas dentro y fuera del país (esto puede requerir una propuesta para obtener financiamiento).

h) Dar capacitación básica y apoyo regularmente, así como capacitación especializada en respuesta a las necesidades comunicadas por el personal.

i) Desarrollar un programa de rotación de trabajo que permita que unos aprendan de otros dentro de la organización.

Los enunciados anteriores, también se aplican al personal de enfermería. Es pertinente capacitar, rotar, promover, evaluar y desarrollar el personal de enfermería, evolucionaría en distintas áreas y desarrollaría habilidades dependiendo del área clínica donde labore.

### **Ambiente apropiado para el desarrollo del personal de enfermería**

“El factor más importante para desarrollar la capacidad del personal es crear un entorno en el que se logre la cooperación, comunicación y un intercambio abierto de ideas” (Autora, 2007). Es evidente que la estructura de la organización es responsable en alguna medida de las mayores o menores posibilidades para llevar a cabo diferentes técnicas de desarrollo de personal. A las organizaciones que están estructuradas rígidamente, les es más difícil incorporar programas creativos de desarrollo de personal; también, las que están estructuradas débilmente, quizá no tengan el enfoque y propósitos necesarios para la coordinación interna y motivación del personal.

En un ambiente que favorece el desarrollo del personal, probablemente los trabajadores mantengan un flujo comunicativo, proponiendo ideas, aportando soluciones a situaciones específicas, lo cual de alguna manera, garantizaría la eficiencia de su desempeño y el logro de los objetivos expresados en la organización.

En los establecimientos de atención médica, los hospitales, clínicas y ambulatorios públicos y privados debería generarse un ambiente que permitiera al personal administrativo, profesionales de la salud realizar las actividades en forma segura, contando con los recursos que se requieren para garantizar el reestablecimiento de la salud de los pacientes.

## **Evaluación del Desempeño**

De acuerdo con William, Wether Jr., Keith (1998), la evaluación del desempeño “es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado” (p. 295). En efecto, es una apreciación del desenvolvimiento de una persona en el cargo al cual ha sido asignado, es útil para determinar si existen problemas en cuanto a la supervisión de personal, en cuanto a la integración de un empleado a la organización, a desacuerdos, al desaprovechamiento del potencial de un empleado quien podría desempeñarse mejor en otro cargo, etc.

En resumidas cuentas, puede decirse que la evaluación del desempeño es determinante para verificar si la política de recursos humanos de una organización es la correcta o no.

En las organizaciones, siempre ha existido la preocupación por qué algunos trabajadores en las mismas condiciones que otros y con las mismas responsabilidades realizan un mejor trabajo, su desempeño es loable, plausible, esmerado, mientras que otros sólo realizan lo necesario, la mínima expresión de lo que deberían hacer. Para evitar estas apreciaciones subjetivas, la dirección de recursos humanos, construye e idea la evaluación de desempeño de su personal, donde medirán en forma cualitativa o cuantitativa, a través de ciertos factores propios de la actividad laboral el desempeño de los trabajadores.

Igualmente, ocurre en los establecimientos del sistema de salud, se evalúa el desempeño del personal. En relación con el trabajo del personal de enfermería, quienes son parte importante del sistema de salud, y en pro de elevar la mística del desempeño, debe evaluarse de acuerdo a los objetivos y visión del papel de la enfermera (o) en este sistema. Se debería tomar en cuenta: la rapidez de respuesta frente a hechos específicos, la capacitación, el desarrollo de habilidades y destrezas, el grado de compromiso con la ejecución de la actividad, la claridad y consciencia de su responsabilidad frente a pacientes, familiares y personal medico.

Evaluar objetivamente es saludable para la organización, arroja resultados que permiten tomar medidas correctivas e implementar estrategias que contribuyan con el

mejoramiento global de la institución u organización. El personal evaluado, podrá conocer las debilidades y fortalezas de su desempeño, la organización, igualmente tendrá una visión clara y el conocimiento de una situación real, permitiéndose revisar ciertas decisiones, el entorno a la organización, también será beneficiado al revisar los factores internos y externos que caracterizan la ejecución de cualquier actividad, en esencia favorecerá el clima organizacional.

### **Evaluación de la Atención de Enfermería**

Para asegurar que el tratamiento de enfermería sea ejecutado, se requieren tres elementos administrativos, de acuerdo con Balderas (1995):

a) Supervisar. Consiste en comparar los resultados obtenidos, con los resultados esperados. La comparación entre: objetivos y logros permite conocer la eficacia del tratamiento de enfermería. La supervisión es responsabilidad del jefe del equipo de enfermería, ya que ella determinó el tratamiento a seguir.

b) Evaluar. Se refiere al análisis de los cambios mostrados por el paciente, una vez ejecutado el tratamiento de enfermería. El análisis también es competencia de la responsable del equipo, e incluye: medir, comparar, concluir y detectar las causas que contribuyen a que los problemas de salud del paciente persistan o se modifiquen.

c) Revalorar. El propósito de la evaluación es encontrar los nuevos diagnósticos y tratamientos que requiere el paciente, una vez ejecutada la atención de enfermería. La revaloración es permanente hasta la desaparición de los problemas que requieren atención. Es conveniente a ello escribir los nuevos diagnósticos y las nuevas indicaciones (p.166).

Evidente que la evaluación de la atención de enfermería permite considerar las estrategias que se han aplicado en el sistema de salud, una revisión de los objetivos y de las funciones del personal de enfermería.

## **Normativas de la Organización**

Conseguir que exista en la empresa una convivencia amable y satisfactoria, a base de un ambiente de mutua confianza en las relaciones entre representantes del capital, los administradores y los trabajadores, requiere de normas y reglamentos que controle la relación laboral tanto interna como las relaciones externas que se generan.

En el caso de los hospitales, también existen reglas y normas que deben ser conocidas por todos los trabajadores, por los pacientes y por sus familiares. Estas normas contribuirían a que el comportamiento de los pacientes, familiares, profesionales sean amenas, respetables, y no se originaran esos frecuentes impases de reclamos por ambas partes.

Las normas “son señalamientos de observancia general que se establecen para orientar la conducta en sentido positivo” (Balderas,1995, p.65).

## **Unidad clínica de Pediatría Médica**

Este servicio atiende y trata las enfermedades de la infancia y el estudio del crecimiento normal. Laboran profesionales de la salud especialistas en pediatría, quienes reciben la formación necesaria para detectar las anomalías congénitas y tratarlas cuando sea posible. Los pediatras también controlan el crecimiento y el desarrollo normal de los niños según parámetros intelectuales y motores. Los retrasos en el desarrollo pueden apuntar a una nutrición inadecuada, envenenamiento con sustancias del medio ambiente como el plomo, o hiperactividad. Además, los pediatras deben estar atentos a ciertas enfermedades que suelen aparecer en la infancia, como alergias, inmunodeficiencias, y epilepsia.

Dentro de esta unidad clínica las enfermeras desempeña un papel importante de atención directa al niño en el proceso de enfermedad y también está en contacto con la madre, familia y comunidad. Tiene que aplicar todos los conocimientos profesionales, tiene que desarrollar una relación afectiva que permite que el niño (a)

desarrolle confianza y se sienta menos aprensivo y la mamá sienta que lo están atendiendo bien.

## **Teorías**

### *Teoría Modelo de Promoción de Salud de Nola Pender*

El modelo de promoción de la salud identifica los factores cognitivos perceptivos del individuo que son modificados por las características situacionales personales e interpersonales y que se traducen en la participación en conductas que favorecen la salud cuando existe una clave de acción sobre hábitos de salud. En este orden de ideas, el individuo adquiere compartimientos que fomentan la salud como lo son: el afecto relacionado con la actividad, la adopción de un plan de acción, la demanda y preferencias concurrentes inmediatas.

Por su parte, los mecanismos primarios de motivación de las actividades de promoción de salud se refieren a la importancia de la misma, en donde las personas que tienen una alta valoración del bienestar es capaz de mantenerla, promoviendo el control, el mantenimiento y la valoración de situaciones que favorecen el bienestar físico y psicosocial.

En este sentido, el modelo de promoción de salud de Nola Pender señala varios conceptos como que la conducta correspondiente previa es un factor que tienen efectos directos e indirectos, el hecho de que el comportamiento futuro se vea influido por el éxito o el fracaso de intentos precedentes de ejercer actos similares es coherente con la importancia dada a la percepción de la propia eficacia, así como también la relación afecto-actividad se establece cuando se asocian subjetivamente a una determinada de sentimientos positivos o negativos que ejercen influencia directa en el comportamiento de las conductas, por su parte el compromiso con un plan de acción define las estrategias planificadas que se traducen en un compromiso formal con uno mismo o con otra persona.

Pender, centra su interés en las personas reflejando las interrelaciones que existen entre los factores cognitivos –perceptivos y los factores modificantes que influyen en la aparición de conductas favorecedoras de la salud, situándose predominantemente en la prevención y promoción de salud en el entorno, objetivo del siglo XXI clarificado el rol de la enfermería en la prestación de servicios que favorecen la salud en personas de todas edades. La teoría anteriormente señalada, se relaciona con la presente investigación pues indica la importancia de las motivaciones en el paciente, podría generarse una conducta favorable al mejoramiento. Logro que la enfermera consiguiera a través de un desempeño adecuado y eficiente.

### **Modelo de Dorothea Orem**

La participación de la enfermera en los autocuidados de los individuos, familias y comunidades se fundamenta en la teoría de Orem, considerándolo como una actividad del individuo aprendida por éste y orientada hacia un objetivo. Es una conducta que aparece en situaciones concretas de la vida, y que el individuo dirige hacia sí mismo o al entorno, para regular los factores que afectan a su desarrollo y actividades en beneficio de la vida, la salud o bienestar, pues es un acto que cuando se lleva a cabo contribuye a la integridad estructural, funcionamiento y desarrollo de autocuidado se aprenden conforme al individuo madura y son afectados por carencias, hábitos y costumbres de la familia y la sociedad.

La enfermera se ocupa de la necesidad que tienen los individuos en cuanto a tomar medidas de cuidado propio para conservar la vida y la salud, recuperarse de una enfermedad o lesión y hacer frente a los efectos ocasionados por los mismos. Sostiene que la salud se relaciona con la estructura y función normal ya que cualquier desviación se denomina correctamente una ausencia de salud en el sentido de unidad o integridad. Ella se refiere a los aspectos físicos, psicológicos, interpersonales y sociales de la salud, afirma que son inseparables en el individuo. En función a ello Orem describe 3 sistemas de cuidados:



a) *Sistema de Compensación Total:* En este el usuario no tiene ningún papel activo en la realización de los autocuidados y la enfermera lo ayuda actuando en lugar.

b) *Sistema Educativo de Apoyo:* En este el usuario es capaz de llevar a cabo o de aprender algunas medidas de autocuidados terapéuticos, pero deben ser ayudados para poder hacerlo. Esta ayuda es prestada por la enfermera, puede darse en forma de apoyo, de guía, de promoción de un entorno adecuado y de enseñanza.

c) *Sistema de Compensación Parcial:* En este el usuario y la enfermera participan en los cuidados de higiene o en otras técnicas de cuidados que sean necesarios.

Esta es la teoría que permite evaluar el desempeño de la enfermera, hasta que punto sus indicaciones y cuidados contribuyen con la independencia del paciente, sin que ella deje de lado el acertado desempeño.

## **Bases Legales**

En este renglón se exponen los elementos de carácter legal en los cuales se sustenta esta investigación, como es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela vigente desde 1999, la Ley Orgánica de Salud vigente y el Código Deontológico de Enfermería.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

La Constitución prevé el carácter social y de inclusión para la población en relación con el tema la salud de la población a través de estos artículos:

#### **Artículo 83**

La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar

colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley.

#### **Artículo 84**

Para garantizar el derecho a la salud el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un Sistema Público Nacional de Salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo integrado al sistema de seguridad, universalidad, integridad, equidad, integración social y solidaridad.

#### **Artículo 86**

Establecimiento del derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que asegure protección en contingencias de vivienda. Y el Estado tiene la obligación de garantizar la efectividad de dicho derecho creando un sistema de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas e indirecta, además que la ausencia de capacidad contributiva no será motivo para excluir a las personas de su protección.

En efecto, estos artículos se relacionan con la investigación que se lleva a cabo, pues es el marco general que implica el mantenimiento y recuperación de la salud del paciente, y por ende la actuación del personal profesional de salud.

#### **Ley Orgánica de Salud (1998)**

En la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, se fijan los parámetros pertinentes al sector salud, a efecto de este trabajo cabe mencionar los artículos:

## **Artículo 25**

Se prevé la promoción y conservación de la salud como uno de los objetivos para el logro de la salud de las personas, la familia y de la comunidad, como instrumento primordial para su evolución y desarrollo, donde el Ministerio de Sanidad debe actuar para garantizar que se eleve el nivel socioeconómico y el bienestar de la población, con un estilo de vida que se encuentre sin riesgos de salud, a través de la creación y conservación del ambiente y la prevención.

## **Artículo 27**

Se fijaron las acciones que se deben seguir para garantizar la salud, dentro de las cuales se encuentran la aplicación de medidas de control y eliminación de los vectores, reservorios y demás factores epidemiológicos, el manejo de desechos y residuos sólidos y líquidos, el tratamiento de las aguas para el consumo humano, el control de endemias y epidemias.

## **Artículo 28**

Se afirma que la tensión debe ser integral para las personas, familia y comunidades por medio de actividades de prevención, promoción, restitución y rehabilitación que será prestada en establecimientos que cuenten con los servicios de atención correspondientes, y que forma parte de las tareas de enfermería.

Este articulado hace referencia a la prevención, promoción y acciones dirigidas a preservar la salud, de los individuos y de la comunidad en general, donde el Ministerio de Sanidad es el garante que se cumpla este objetivo y en consecuencia se controlen los factores epidemiológicos.

## **Código Deontológico de Enfermería (1994)**

La fundamentación de la investigación se centra en el Código Deontológico de Enfermería del año 1994 en su Título II, Capítulo I, Deberes Generales de las Enfermeras en los siguientes artículos:

### **Artículo 3**

La Enfermera (o) tendrá como norte en sus actos, prestar sus servicios profesionales al individuo, familiar y comunidad, con responsabilidad, eficiencia, capacidad, mística y verdadera vocación y la responsabilidad fundamental de la Enfermera (o) conservar la vida, aliviar los sufrimientos y promover la salud.

### **Artículo 9**

Relacionado el principio de no inducción de daño. Sí al atender a un enfermo en estado, cautivo, le observa lesiones a su humanidad física o mental, debe denunciar, ante las autoridades judiciales y los organismos gremiales, las violaciones que se han ocasionado a la dignidad del paciente.

En estos artículos se destaca la importancia del trabajo de enfermería, tanto en el aspecto preventivo como en el aspecto ético de la profesión y la necesidad de realizar las actividades con un gran sentido humanitario.

### **Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería**

Pero en lo relativo al accionar diario del personal de enfermería, la fundamentación legal se encuentra en la Ley Orgánica del Ejercicio Profesional de la Enfermería, donde a efectos del presente trabajo se consideró el siguiente artículo:

#### **Artículo 2.**

A los efectos de esta Ley, se entiende por ejercicio de la enfermería, cualquier actividad que propenda a:

- El cuidado de la salud del individuo, familia y comunidad, tomando en cuenta la promoción de la salud y calidad de vida, la prevención de la enfermedad y la participación de su tratamiento, incluyendo la rehabilitación de la persona, independientemente de la etapa de

crecimiento y desarrollo en que se encuentre, debiendo mantener al máximo, el bienestar físico, mental, social y espiritual.

- La práctica de sus funciones en el cuidado del individuo, donde ésta se sustenta en una relación de interacción humana y social entre el profesional de la enfermería y el usuario, la familia y la comunidad. La esencia del cuidado de enfermería está en cuidar, rehabilitar, promover la salud, prevenir y contribuir a una vida digna.

Artículo necesario para la presente investigación pues denota el desempeño de la enfermera y las funciones que debe cumplir.

## **Sistema de Variables**

### **Definición conceptual y operacional**

**Variable:** Estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani.

**Definición Conceptual:** selección consciente de alternativas o combinación de alternativas que, a criterio de la gerencia, mejor conducen al logro de los objetivos propios de cada departamento o unidades organizativas”(Sciarpa, 2001)

**Definición Operacional:** Se refiere a los planes o alternativas que presentan los supervisores, coordinadores y directores de unidades clínicas en pro de lograr que la enfermera (o) desempeñe actividades eficientes, eficaces de acuerdo a valores de responsabilidad, honestidad con criterios de respuestas oportunas y asertividad. A continuación se presenta la Tabla de Operacionalización de la variable objeto de estudio:

**CUADRO N° 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUB-DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p>Evaluar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani.</p>	<p><b>ESTRATEGIAS DE DESEMPEÑO</b></p>	<p>Organizativas</p>	<p>-Políticas -Objetivos -Normas</p>
		<p>Funciones de Enfermería</p>	<p>Asistenciales Docente Administrativa</p>
	<p><b>DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA</b></p>	<p>-Recursos Humanos</p>	<p>-Evaluación del desempeño - Funciones -Ética</p>
		<p>Funciones de Enfermería</p>	<p>- Asistenciales - Docente - Administrativa</p>

**Autor: Toro, 2008**

## Definición de Términos Básicos

**Cuidados de Enfermería:** Actividades que realiza la enfermera para el cuidado de los usuarios y de su grupo familiar. (Toro, 2007)

**Entorno:** Es el conjunto de todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un individuo. (Reyes, I. 2002)

**Evaluación del desempeño** es una apreciación del desenvolvimiento de una persona en el cargo al cual ha sido asignado, es útil para determinar si existen problemas en cuanto a la supervisión de personal, en cuanto a la integración de un empleado a la organización, a desacuerdos, al desaprovechamiento del potencial de un empleado quien podría desempeñarse mejor en otro cargo, etc. En resumidas cuentas, puede decirse que la evaluación del desempeño es determinante para verificar si la política de recursos humanos de una organización es la correcta o no. (Toro, 2007)

**Persona (paciente):** Es un individuo que necesita ayuda para recuperar su salud, independencia o una muerte tranquila, el cuerpo y el alma son inseparables. Contempla al paciente y a la familia como una unidad. (Reyes, I. 2002)

**Salud:** Es la calidad de salud más que la propia vida, es ese margen de vigor físico y mental lo que permite a una persona trabajar con su máxima efectividad y alcanzar un nivel potencial más alto de satisfacción en la vida.(eyes, I. 2002)

**Sistema de Información Hospitalario:** Es un sistema gestor de la información de interés global y de los sistemas departamentales en el área administrativa y clínica sobre flujos y consultas de pacientes: consultas externas, urgencias, hospitalización, quirófanos, pruebas diagnósticas, hospitalización, listas de esperas, entre otras.( León, J., 2004)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Según Balestrini (2002), el Marco Metodológico “esta referido al momento que alude el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícito en todo proceso de investigación..” (p 113). En esta sección se presentó el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos para recabar y analizar la información de la presente investigación.

#### *Tipo y Diseño de Investigación*

De acuerdo con el problema planteado referido a la propuesta de proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani, y en función de los objetivos, la investigación fue de tipo descriptivo, ya que se ha detectado y definido las variables de desempeño laboral y estrategias para el desempeño, describiéndose a la luz de los acontecimientos y realidades del Hospital y de la teoría. Se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, el cual es entendido de acuerdo con Balestrini (2002), como aquellos que “están orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad: organizacional, social, económica, educativa, etc.” (p. 9).

En efecto, esta investigación busca plantear soluciones en términos de estrategias que mejoren el desempeño del personal de enfermería de acuerdo a las apreciaciones del usuario y del supervisor. Se consideró el diseño de investigación, de acuerdo con Sabino (2000), como el apartado de la investigación que se ocupa precisamente de confrontar ideas e hipótesis con los hechos empíricos para poder



afirmar o negar. “El objeto del diseño de investigación fue proporcionar un modelo de verificación que permitiera contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo” (p. 91).

En este sentido, el diseño de la investigación utilizado fue el de campo, pues se llevó a cabo todo el proceso investigativo en el sitio de los acontecimiento, es decir, el Hospital Dr. Domingo Luciani. Se entiende, por diseño de campo de acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador-UPEL (2004), como “el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos” (p. 14).

Los diseños de campo recogen en forma directa los datos de la realidad, en consecuencia, en la investigación referida los datos se recogieron directamente en el Hospital Dr. Domingo Luciani, a través de instrumentos señalados posteriormente.

### **Unidad de Análisis, Población y Muestra**

En el presente trabajo las unidades de análisis o población sujeta a estudio estuvieron conformada por el personal de enfermería de la unidad clínica de pediatría, la cual asciende a la cantidad de 20 enfermeras (os) perteneciente a los cuatro turnos en el área de pediatría módulo “A”, 20 usuarios de la unidad clínica y 6 supervisoras, para un total de 46 individuos para la población, lo cual indica que se consideró todos los actores del contexto de investigación, en un giro de 360°.

Esta población fue determinada tomando en cuenta las definiciones de población y muestra establecida por diferentes autores. Al respecto señala Balestrini (2002), que se entiende por población “un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (p.123).

También Hernández, Fernández y Baptista (2000) emiten un concepto sobre la población donde señalan que estas “deben situarse claramente en torno a sus características de contenido lugar y tiempo” (p. 206).

Señalan Hernández, Fernández y Baptista (2000), que la muestra es “un subgrupo de la población es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 212).

A efectos de la muestra, la cual estuvo integrada por un subconjunto de la población total, no probabilística, tipo intencional, en la cual “se escoge las unidades, no en forma fortuita, sino arbitraria, designando a cada unidad según características que para el investigador resulte de relevancia” (Sabino, 2000, p. 123).

En lo que respecta a esta investigación, coincidieron población y muestra, ya que la misma, es de carácter organizacional, y que las características de la población, pequeña y finita, se tomaran como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, no se aplicarán criterios muestrales.

### **Recolección, procesamiento y análisis de los datos**

La toma de información para la evaluación es de 360° porque se aplica el instrumento tanto a los usuarios, enfermeras como supervisoras. Esta sección contiene aspectos de vital importancia desarrollados en el Marco Metodológico del proyecto de investigación,

Según Hurtado (1998), “toda investigación desarrolla una técnica como procedimiento a seguir para obtener la información requerida” (p. 54).

Con respecto a este trabajo de investigación, se empleó la técnica de la encuesta, puesto que se obtuvo información que permitió proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral y, la técnica de la observación, ésta técnica facilitó a la investigadora percibir, reconocer y anotar hechos relevantes de la realidad situacional objeto de estudio, referida al desempeño de la enfermera del servicio de pediatría en el Hospital Dr. Domingo Luciani. En relación a este aspecto, Martínez (2000) sostiene:

la observación participante es una técnica clásica primaria y más usada por los etnógrafos para adquirir información. Para ello, el investigador

vive lo más puede con las personas o grupos que desea investigar, compartiendo sus usos, costumbres, estilos y modalidades de vida (p. 6).

En esta investigación la recolección de datos secundarios se hizo aplicando la técnica de revisión documental de libros de los cuales se extrajo la información que se expresó en el marco teórico, los cuales fueron señalados ampliamente en la bibliografía.

Igualmente, se realizó la búsqueda de material bibliográfico que soportó la investigación. Por cuanto y según Tamayo (1989), “toda investigación con diseño de campo requiere siempre de una indagación documental” (p. 23), dicha indagación proporcionó una serie de conocimientos imprescindibles para abordar el problema planteado y la misma se centró en la identificación, fichaje, análisis y fuentes secundarias de información que contienen elementos de juicios relacionados con el área de desempeño laboral y las estrategias que permitieron optimizar la actividad laboral.

### ***Recolección de Información***

Para el presente estudio se diseñó como instrumento de recolección de datos, un test y se consideraron los mecanismos de codificación del mismo. Señala Ander-Egg (2000), citando a Alain Sarton que un test es:

Una prueba que permite, partiendo de un comportamiento observado en un individuo, la determinación de comportamientos habituales o futuros significativos. El test es una prueba (definida, estandarizada, reproducible) que va a provocar y registrar un comportamiento; (...) el comportamiento observado en el test tiene una relación constante y demostrada con otros comportamientos significativos(..) (p. 294)

Se realizó un test de opinión de familiares de 22 ítems divididos en las sub dimensiones de asistenciales, docencia y administrativas, encuesta de auto evaluación a las profesionales de enfermería de acuerdo a las mismas sub dimensiones, test a dirigidas a las supervisoras y revisión documental de historias por parte de la

investigadora. Otro instrumento utilizado por la investigadora, como complemento de las observaciones realizadas fue la matriz Debilidad, Oportunidades, fortaleza y amenaza, (DOFA), encaminadas a formular estrategias de acuerdo al cruce de variables.

## **Validación y Confiabilidad del Instrumento**

### **Validez**

La validez se llevó a cabo a través de la revisión de los test por parte del juicio de experto, lo cual consistió en la revisión de un primer instrumento, donde se sugirió dividir el test en: ítems relacionados con la función asistencial, docencia y administrativa.

Se realizaron las correcciones respectivas y se revisó nuevamente el instrumento, por parte del experto Profesor Miguel Leal quien sugirió se realizaran tres (3) instrumentos: para obtener información de los usuarios, sobre el desempeño de las enfermeras desde su punto de vista, para conocer la evaluación de las supervisoras sobre el desempeño de las enfermeras y la revisión documental. La validación se realizó de acuerdo con el contenido, redacción de los ítems y la correspondencia entre ítems y objetivos.

### **Confiabilidad**

Se diseñaron tres (3) test que estuvieron conformados por 62 ítems en su totalidad, considerándose instrumentos confiables, al partir del criterio señalado por Hernández, R., Fernández, C y Batista P, (1999), “que la confiabilidad varía de acuerdo con el número de ítems que incluya el instrumento de medición. Cuantos más ítems, mayor es la confiabilidad.

## **Procedimiento Metodológico para el Desarrollo de la Investigación**

El desarrollo de la investigación abarcó un conjunto de acciones que se mencionan a continuación:

- Reuniones con las enfermeras que conforman la población y muestra.
- Conversaciones con supervisores administrativos de la unidad de pediatría del Hospital Dr. Domingo Luciani
- Revisión bibliográfica.
- Diseño y aplicación de los instrumentos.
- Revisión de organigramas, flujogramas y manuales existentes.
- Recolección de la información.
- Análisis y presentación de los datos.

## **Descripción del Programa o Diseño Propuesto**

**Propuesta:** Evaluar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del profesional de enfermería ubicado en las unidades clínicas de pediatría médica módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani.

## **Justificación de la propuesta**

El desempeño o actuación del personal de enfermería debe elevarse en cuanto a la calidad, la eficiencia y la eficacia, de allí la necesidad de presentar estrategias que a nivel organizativo, administrativo y asistencial permitan que se logren los objetivos de la organización hospitalaria y que se cumpla con la misión para lo cual fue creado. Es imprescindible que tanto las supervisoras de enfermería como el personal profesional de enfermería internalicen la importancia de cumplir con sus actividades, de tratar bien a los familiares de los pacientes y brindarle al enfermo el confort que requiere para aliviar su convalecencia.

## **A quien va dirigida**

A la Dirección del Hospital, al Departamento de recursos Humanos y a las supervisoras de enfermería, quien tiene la responsabilidad de tomar la decisión sobre la actuación laboral del personal de enfermería.

## **Presentación de la propuesta**

### ***Factores de éxitos***

- (a) Capacitación permanente de las supervisoras del área de pediatría
- (b) Evaluar el impacto de una política de personal dirigida a evaluar las actuaciones del personal de enfermería.
- (c) Diseñar el perfil psicográfico de las supervisoras
- (d) Actualizar el Manual de Normas de trabajo, funciones y responsabilidades.

## **Factibilidad de la Propuesta**

Para llevar a cabo esta propuesta es necesaria que sea aprobada por los niveles gerenciales involucrados en las políticas de personal en el Hospital y a nivel de Sanidad. Debe asistir a esta toma de decisiones las supervisoras. Conjuntamente con ellos, estarán los responsable del recurso humano y directores de los seguros sociales.

Otro aspecto importante es que los trabajadores de enfermería cumplan con sus funciones y responsabilidad de la mejor manera posible, que se identifiquen con la actividad que realizan para aminorar el malestar que genera efectuar tareas que no te gustan.

La realización de esta propuesta es posible en seis (6) meses, ya que se requiere actualizar las funciones, objetivos, metas, niveles de jerarquía de las supervisoras de enfermería, y una evaluación del desempeño del personal de enfermería y del personal supervisorio de enfermería.

## **Instrumento de Evaluación**

Todos los instrumentos de evaluación van dirigidos a conocer la realidad de una situación dada en comparación con los objetivos propuestos. El hecho de realizar la evaluación en una forma sistemática, permite detectar a tiempo posibles dificultades en la aplicación de la propuesta y por lo tanto introducir los correctivos necesarios en el momento más oportuno, o sea en una fase temprana y no cuando dicha dificultad ya se haya convertido en un verdadero problema para todos.

Se realizarán cuestionarios y test de opinión para conocer los avances de la aplicación de las estrategias. De acuerdo con Tamayo y Tamayo, (2000) “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”. (p. 101)

## **Validación del Instrumento por Expertos**

Se someterá a revisión por expertos en el área de recursos humanos, enfermería y organización, de forma tal que éstos puedan expresar su opinión y recomendaciones a través de un instrumento que se le suministrará donde evalúe el contenido, los objetivos, redacción de los ítems y realice las observaciones que considere pertinente para mejora de los instrumentos.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, los tests destinado a las enfermeras de la unidad de pediatría modulo “A” y a los familiares de los niños (as) hospitalizados en pediatría modulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani, así como la Observación Documental, se categorizaran y codificaran los datos obtenidos. En cuanto las respuestas obtenidas de los test, se elaboraron cuadros de frecuencia con las respuestas emitidas para cada ítems, a las cuales se le aplicó la técnica porcentual a través de la fórmula  $\% = NC/NT \times 100$ . Definida por Hernández, Fernández y Baptista (2000) como “las frecuencias relativas acumuladas en porcentajes de casos en cada categoría, lo que constituye un complemento para el análisis de las mismas” (p. 345-346).

La búsqueda documental que apoya esta investigación se basó en la revisión del libro de control de signos vitales de cada uno de los Niños hospitalizados, el debido control y registro en la historia clínica de cada enfermo con su respectiva evolución de enfermería de los cuidados diarios que ella realiza. También se aplicó la Matriz DOFA, como complemento necesario para el establecimiento de estrategias organizacionales dirigidas a mejorar el desempeño de los profesionales de enfermería.

Las técnicas de análisis e interpretación de datos aplicada tanto a los datos arrojados por los tests como por la revisión documental, para luego contrastar los resultados obtenidos por medio de ambos instrumentos. Esto es definida por Kelinger (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2000) como “el principio básico que consiste en recoger y analizar datos desde distintos ángulos para comprobarlos y constatarlos entre sí, para describir los acuerdos y diferencias en las opiniones” (p.264).

En virtud de esta definición, se consideraron las congruencias y discrepancias entre los encuestados y el deber ser, expresado en las teorías que sirven de



fundamento teórico de esta investigación, lo cual dio paso para la realización de las conclusiones y recomendaciones.

### **Aportes de la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) Departamento de Enfermería**

#### **Debilidades**

Plantilla de personal está incompleta en la planificación laboral diaria.

Existe tendencia a mantener una resistencia al cambio

Barrera entre la comunicación entre el supervisor y el supervisado

Los ascensos de enfermería no se realizan por concurso

#### **Oportunidades**

Adiestramiento entre la organización

Horario flexible, turnos laborales de seis horas diarias

Desarrollo de investigación y tecnología a través de convenios con universidades

Amparada y con apoyo profesional por el colegio de enfermeras

#### **Fortalezas**

El ejercicio diario y continuo le facilita capacidades de desarrollo y destrezas en su desempeño

La Institución posee coordinación docente

Con alto deseo de superación

Vocación de servicio

La enfermera tiene acciones independientes

## **Amenazas**

Las situaciones problemáticas que se presentan en el hospital son multifactoriales

Condición de desespero de las madres, las coloca en una actitud agresiva con el personal de enfermería

Los nuevos profesionales de enfermería, tienen una reducción muy notoria de las prácticas asistenciales, lo cual no favorece el desarrollo de capacidades y destrezas.

## Instrumento Test de Opinión

Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Variable:** Desempeño Laboral

**Dimensiones:** Actividades Asistenciales

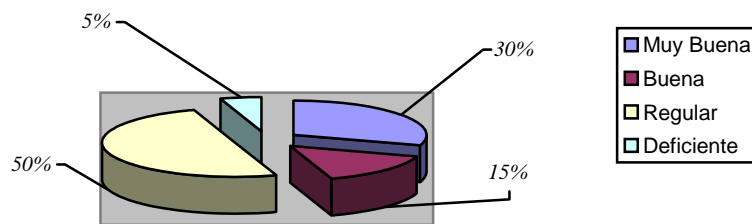
**Escala:** Muy Bueno: 4 Bueno: 3 Regular 2 Deficiente: 1

**Ítem N° 1:** .- Recibe y entrega cada uno de los pacientes

**Cuadro N° 2 Recibe y entrega cada uno de los pacientes**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Bueno	06	30
Bueno	03	15
Regular	10	50
Deficiente	01	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultados del Test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 1 Recibe y entrega paciente**

Al observar el cuadro anterior puede apreciarse que la tendencia fuerte es hacia regular, los familiares de los pacientes perciben la actividad de recibe y entrega cada uno de los pacientes como regular, ya que el 50% de los encuestados estuvieron de acuerdo en atribuirle esta calificación, mientras que un 30% consideran la acción como muy buena y el 15% como buena.

Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

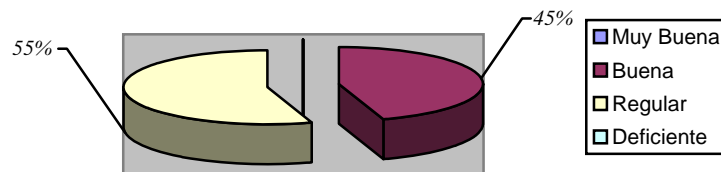
**Ítems N° 2** Asume la atención directa de los pacientes

**Cuadro N° 3 atención directa de los pacientes**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Muy Buena	0	0
Buena	09	45
Regular	11	55
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008

**Gráfico N° 2 Asume la atención directa de los pacientes**



Presenta este cuadro unos resultados bastante cercanos, el 55% de los encuestados calificaron la actividad de asume la atención directa de los pacientes como regular, mientras que el 45% de los encuestados la califico de buena.

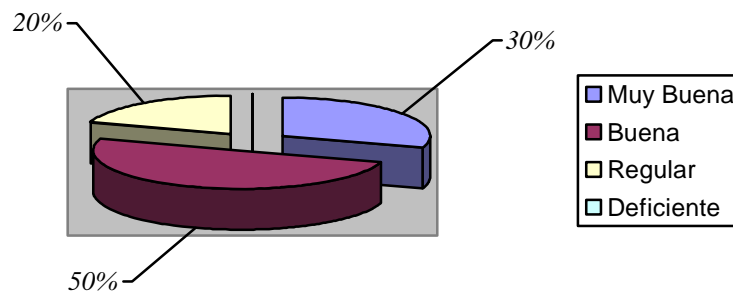
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 3** Realiza control térmico corporal (temperatura) de cada uno de los niños enfermos

**Cuadro N° 4 Control Térmico Corporal**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	6	30
Buena	10	50
Regular	4	20
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 3** Realiza control térmico corporal (temperatura) de cada uno de los niños enfermos

En relación con la actividad asistencial “realiza control térmico corporal (temperatura) de cada uno de los niños enfermos”, se aprecia que la opinión de los representantes y padres de los niños y niñas hospitalizados el 50% la calificó de buena, mientras que el 30% de muy buena y el 20% de regular.

Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 4.** Realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada

**Cuadro N° 5 Control de tensión arterial**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Muy Buena	5	25
Buena	10	50
Regular	5	25
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008

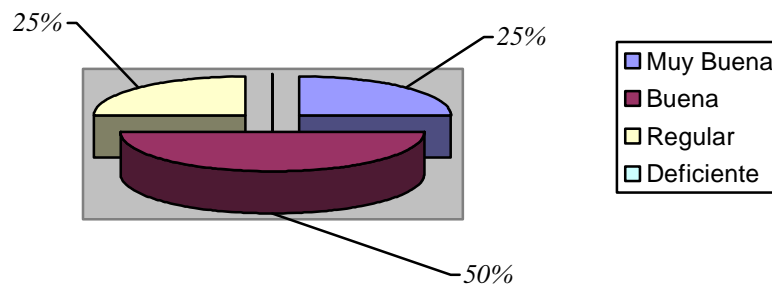


Gráfico N° 4 Realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada

La observación del cuadro anterior indica que los encuestados ven la actividad de chequeo de la presión arterial como buena, las respuestas del 50% así lo reflejan, mientras que el 25% la consideró muy buena y otro tanto la consideró regular.

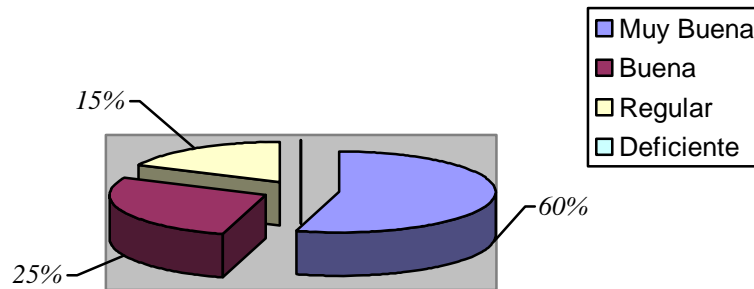
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 5.** Está alerta y vigilante al detectar aumento de la temperatura corporal del enfermo

**Cuadro N° 6 Vigila aumento de temperatura corporal**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Muy Buena	12	60
Buena	06	30
Regular	02	10
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 5** Está alerta y vigilante al detectar aumento de la temperatura corporal del enfermo

Se observa en el gráfico N° 5 que los encuestados en su mayoría están de acuerdo en que la actividad es muy buena, en cuanto que el 60% la registro baja está calificación, mientras que el 30% la calificó de buena y el 20% de regular.

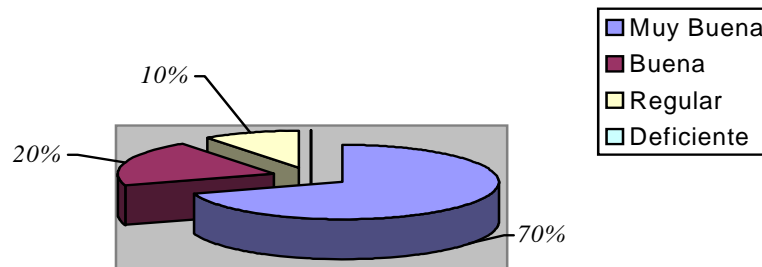
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 6.** Se preocupa por disminuir la temperatura corporal del niño al momento de estar hipertérmico

**Cuadro N° 7 Disminuye la temperatura corporal del niño**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Muy Buena	14	70
Buena	04	20
Regular	02	10
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 6 Se preocupa por disminuir la temperatura corporal del niño al momento de estar hipertérmico**

Los representantes y padres de los niños y niñas del área de pediatría del Hospital Dr. Domingo Luciani, consideran que el personal de enfermería se preocupa por normalizar la temperatura, el 70% de los encuestados los ubicaron como muy buena, mientras que el 20% consideraron la actividad como buena y el 10% lo calificaron de regular..



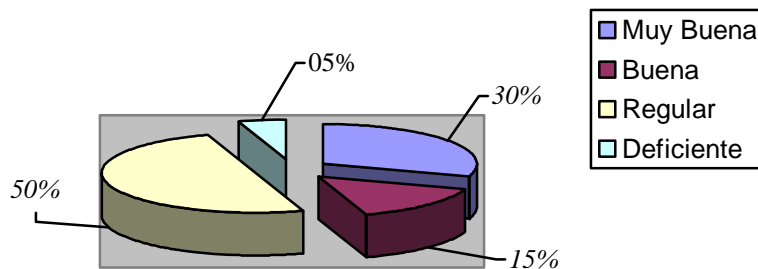
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

Ítems N° 7. Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere

**Cuadro N° 8 Atiende oportunamente al paciente**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Muy Buena	06	30
Buena	03	15
Regular	10	50
Deficiente	01	05
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 7** Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere

El 50% de los encuestados señalaron que la actividad “Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere”, el 30% consideraron la actividad como muy buena y el 15% como regular

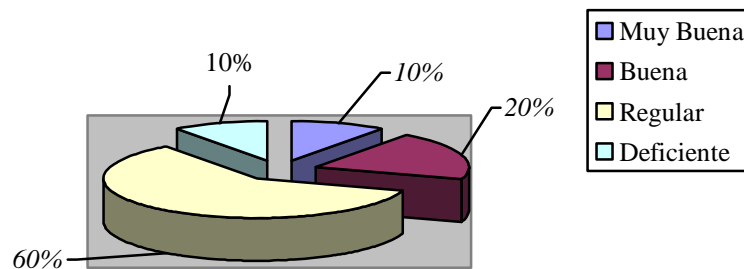
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 8** Atiende el llamado de las madres al momento que lo requiere

**Cuadro N° 9 Atiende llamado de las madres**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	02	10
Buena	04	20
Regular	12	60
Deficiente	02	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 8** Atiende el llamado de las madres al momento que lo requiere

Refleja este resultado la preocupación de los padres y representantes, al expresarse el 60% de los encuestados calificando la actividad como regular. Un 20% lo consideran bueno y un 10% la calificaron de muy buena, con otro tanto de encuestados que la calificaron de deficiente.

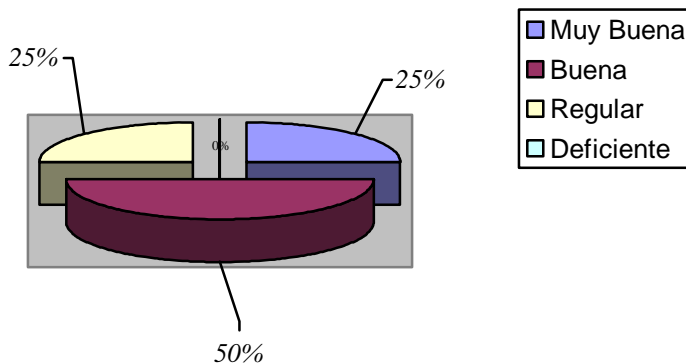
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 9.** Realiza control de signos vitales diariamente a todos los niños hospitalizados

**Cuadro N° 10 Controla signos vitales**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	5	25
Buena	10	50
Regular	5	25
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 9** Realiza control de los signos vitales diariamente a todos los niños hospitalizados

En relación con la actividad “Realiza control de los signos vitales diariamente a todos los niños hospitalizados” se obtuvo como resultados de acuerdo al cuadro anterior que el 50% de los padres y representantes lo consideran buenos, mientras que el otro 50% se mueve entre muy bueno y regular.

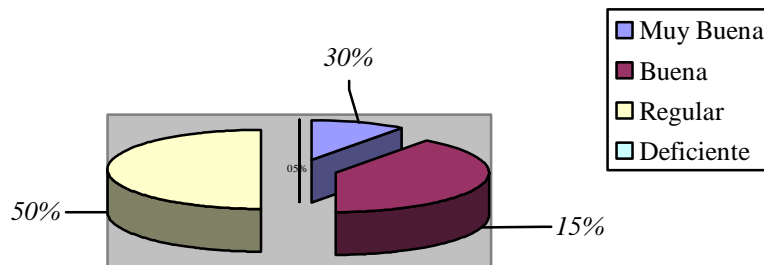
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

Ítems N° 10.- Completa historia clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería

**Cuadro N° 11 Completa historia clínica**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	02	10
Buena	08	40
Regular	10	50
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 10** Completa historia clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería

Se aprecia que el 50% de los encuestados estimaron como regular la actividad asistencial de “Completa historia clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería”, mientras que el 40% lo considera buena y el 10% muy buena, En términos generales las opiniones están divididas, en cuanto si es o no buena la actividad.

Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

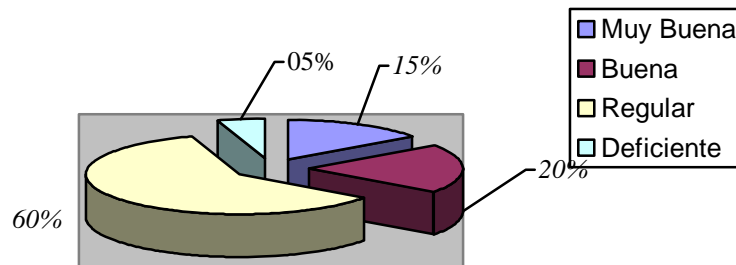
**Ítems N° 11.** Actualiza y revisa diariamente cada expediente clínico

**Cuadro N° 12 Actualiza el expediente clínico diariamente**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Muy Buena	03	15
Buena	04	20
Regular	12	60
Deficiente	01	05
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008

**Gráfico N° 11**



**Gráfico N° 11** Actualiza y revisa diariamente cada expediente clínico

El 60% de los encuestados estuvieron de acuerdo que la actividad era regular, el 20% que era buena y el 15% que era muy buena. La actividad asistencial que revisa y actualiza diariamente cada expediente clínico, es una tarea enmarcada en la definición del cargo.

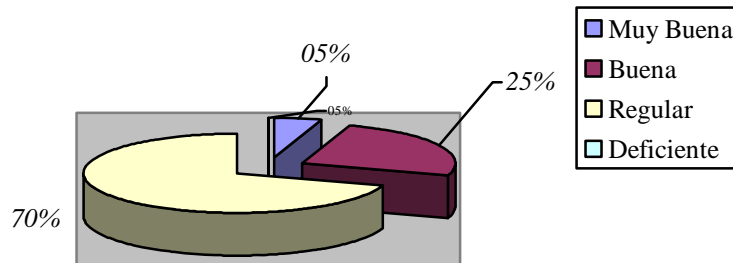
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 12.** Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente

**Cuadro N° 13 Verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos.**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	01	05
Buena	05	25
Regular	14	70
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 12** Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente

Se observa que el 70% de los encuestados determinaron que la actividad de las enfermeras en cuanto a “Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente”, mientras que el 25% de los encuestados señalan como buena la actividad del personal de enfermería y el 5% la consideran muy buena.

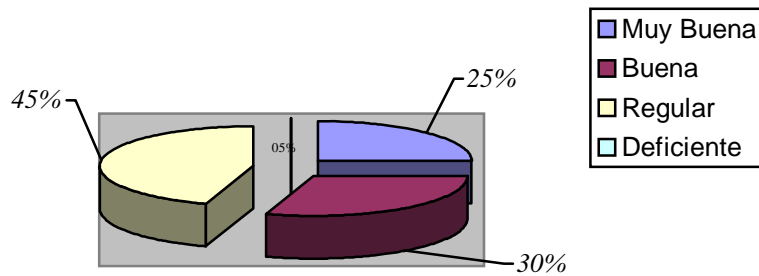
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 13** Asiste o interviene en la revista clínica del área pediatría

**Cuadro N° 14** Asiste o interviene en la revista clínica del área pediatría

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	05	25
Buena	06	30
Regular	09	45
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 13** Asiste o interviene en la revista clínica del área pediátrica

Al observar el gráfico N° 13 se percibe que las representantes y padres de los niños y niñas en un 45% perciben a las profesionales de enfermería como regulares en cuanto a la asistencia o intervención en la revista clínica del área pediatría y un 30% consideran que son buenas, mientras que un 25% las perciben como muy buenas.

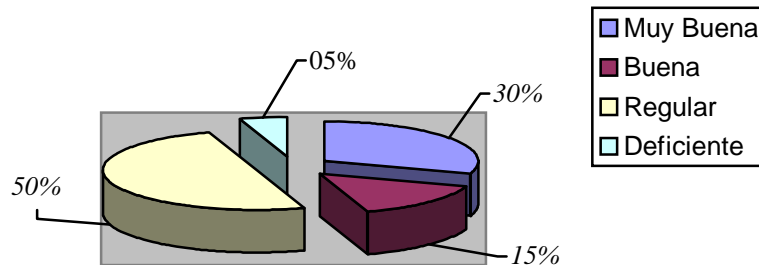
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 14** Colabora en los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento

**Cuadro N° 15 Colabora en los exámenes de laboratorio de los enfermos**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	09	45
Buena	07	35
Regular	04	20
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 14** Colabora en los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento

El 45% de los encuestados señalaron la actividad de las profesionales de enfermería en cuanto a colabora en los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento, como muy buena, el 35% lo calificaron de buena y el 20% de regular.



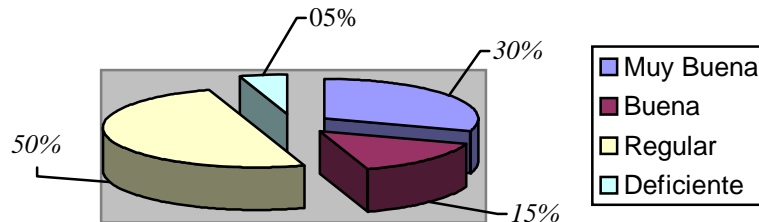
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 15.** Se preocupa por mantener la higiene y confort de cada uno de los enfermos

**Cuadro N° 16 Se preocupa por mantener la higiene y confort de cada uno de los enfermos**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	15	75
Buena	04	20
Regular	01	05
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 15** Se preocupa por mantener la higiene y confort de cada uno de los enfermos

El 75% de los encuestados están de acuerdo en la actividad asistencial de preocupación por mantener la higiene y confort de cada uno de los enfermos considerada como muy buena, el 20% como buena y el 5% como regular.

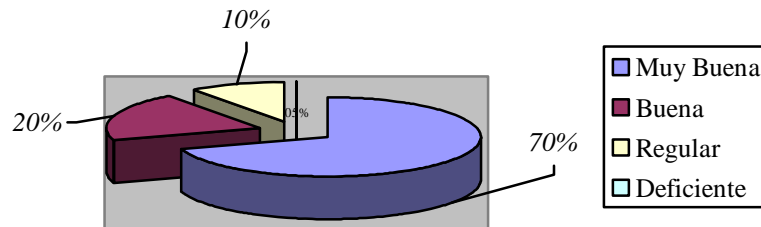
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

Ítems N° 16. Se integra y participa con el equipo de salud

**Cuadro N° 17 Integración y participación con el equipo de salud**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	14	70
Buena	04	20
Regular	02	10
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 16** Se integra y participa con el equipo de salud

El 70% de los padres y representantes entrevistados percibieron que hay una integración del personal de enfermera en el equipo de salud. El 20% considera que la integración es buena y el 10% califica de regular la integración del equipo de salud.

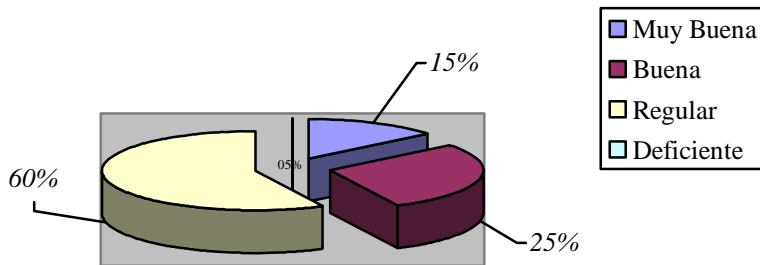
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

Ítems N° 17.- Detecta y notifica al médico signos de alarma que presenta el enfermo.

**Cuadro N° 18 Detecta y notifica al médico signos de alarma que presenta el enfermo**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	10	50
Buena	06	30
Regular	04	20
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 17 Detecta y notifica al médico signos de alarma que presenta el enfermo**

La tendencia es hacia muy bueno, cuando el 50% de los encuestados lo refirió y el 30% también lo apreció como bueno, el 20% percibió la actividad de detecta y notifica al médico signos que presenta el enfermo.

Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

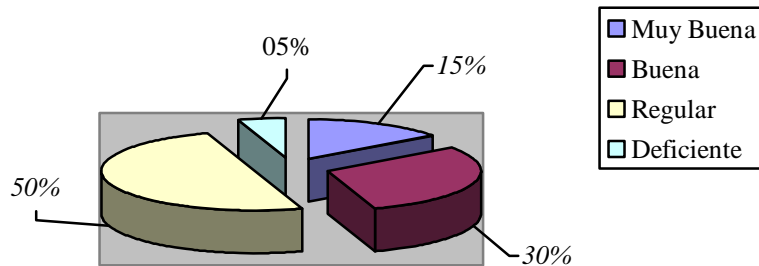
**Dimensión: Docente**

**Ítems N° 1** Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico

**Cuadro N° 19** Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	03	15
Buena	06	30
Regular	10	50
Deficiente	01	05
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 18** Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico

El 50% de los encuestados estimaron como regular la actividad de orientación y educación a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico, el 30% calificaron de buena la actuación del personal de enfermería y 15% como muy buena.

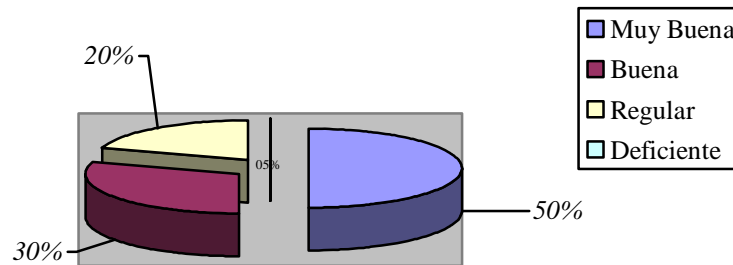
Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 02.** Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio

**Cuadro N° 20 Participa en el mantenimiento de equipos**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Muy Buena	10	50
Buena	06	30
Regular	04	20
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 19** Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio

Muy buena es la calificación que el 50% de los entrevistados le ofrecieron a los padres y representantes de los niños y niñas que se encuentran hospitalizados en el servicio de pediatría en el Hospital Dr. Domingo Luciani; 30% consideraron dicha actividad buena y 20% como regular.

Dirigida a los padres y familiares de los pacientes del área de pediatría, Módulo “A” del Hospital Dr. Domingo Luciani

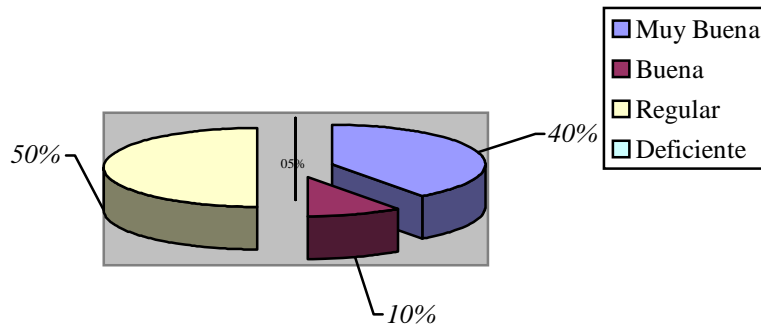
**Dimensión: Administrativos**

**Ítems N° 01.** Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario

**Cuadro N° 21** participa en las actividades de epidemiología intrahospitalario

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Muy Buena	08	40
Buena	02	10
Regular	10	50
Deficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 21** Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario

La mitad de los encuestados consideran que el desempeño de la enfermera es regular, mientras que el 40% consideran que el personal de enfermería realiza su actividad administrativa muy bien, y para finalizar el desempeño de la enfermera en opinión de los encuestados es de regular en un 10%.

Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Variable:** Desempeño Laboral

**Dimensiones:** Actividades Asistenciales

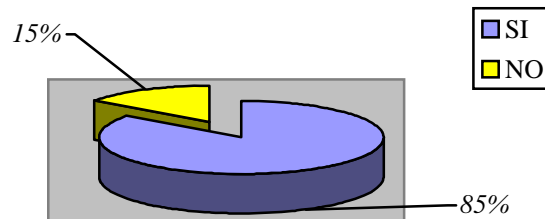
**Alternativas de Respuestas Si y NO**

**Ítem N° 1:** .- Recibe y entrega cada uno de los pacientes

**Cuadro N° 22 Recibe y entrega cada uno de los pacientes**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Sí	17	85
No	03	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 22** Recibe y entrega cada uno de los pacientes

El personal de enfermería considera que si realiza la actividad de recibir y entregar al paciente, mientras que el 15% expresa negativamente que se realiza la actividad..

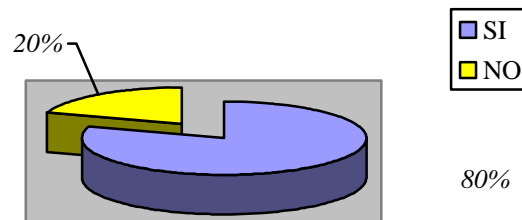
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

Ítems N° 2 Asume la atención directa de los pacientes

**Cuadro N° 23 Asume la atención directa de los pacientes**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	16	80
No	04	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 23 Asume la atención directa de los pacientes**

Las enfermeras se califican con un 80% a favor de la actividad asume la atención directa de los paciente y el 20% expresaron no frente al ítems enunciado.



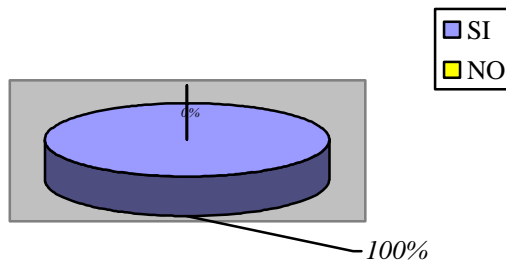
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 3** Realiza control térmico corporal (temperatura) de cada uno de los niños enfermos

**Cuadro N° 24 Realiza control Térmico de pacientes**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	20	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 24** Realiza control térmico corporal (temperatura) de cada uno de los niños enfermos

El total de las enfermeras encuestadas refirieron que realizan control térmico corporal (temperatura) de cada uno de los niños enfermos.. Desde esta posición el desempeño de la enfermera resultó satisfactoria, están conscientes de la responsabilidad que implica el calor corporal del niño y niña.

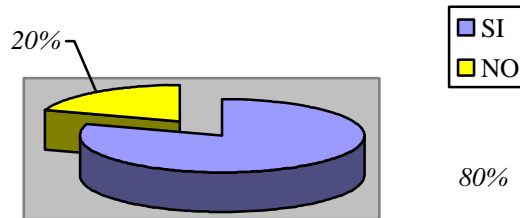
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 4.** Realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada

**Cuadro N° 25 Realiza control atención arterial**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Sí	16	80
No	04	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 25** Realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada

El 80% de las enfermeras del área de pediatría considera que si realiza control de tensión arterial a los niños que lo requieren a la hora indicada, mientras que el 20% considera que no lo hacen.

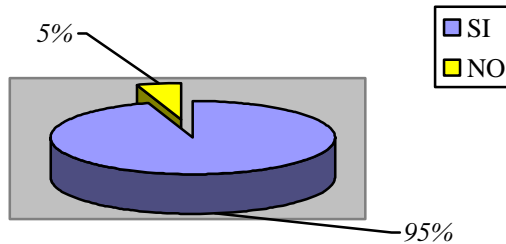
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 5.** Está alerta y vigilante al detectar aumento de la temperatura corporal del enfermo

**Cuadro N° 26 Vigilante al aumento de temperatura**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Sí	19	95
No	01	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 26** Está alerta y vigilante al detectar aumento de la temperatura corporal del enfermo

La mayoría de las profesionales de enfermería encuestadas, el 95% afirmó que está alerta y vigilante al detectar aumento de la temperatura corporal del enfermo. Un 5% considera que no realizan esta actividad.

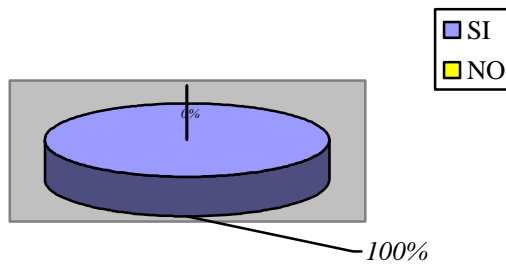
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 6.** Se preocupa por disminuir la temperatura corporal del niño al momento de estar hipertérmico

**Cuadro N° 27 Disminuye temperatura corporal**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Sí	20	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 27** Se preocupa por disminuir la temperatura corporal del niño al momento de estar hipertérmico

Al igual que el ítem anterior, este tiene relevancia en el cuidado de los niños y niñas, hay que controlar la fiebre. En ese sentido, el personal se ubicó en su totalidad en la respuesta positiva, si cumplen con la actividad de disminuir la temperatura corporal del niño al momento de estar hipertérmico. Demuestra que todas tienen conciencia de su función ante el resquebrajamiento de la salud.

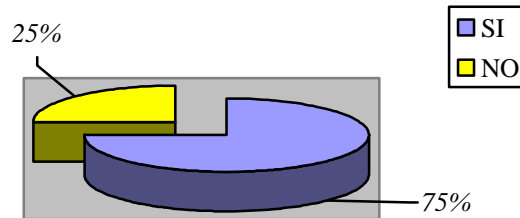
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 7.** Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere

**Cuadro N° 28** Atiende oportunamente a los pacientes

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Sí	15	75
No	05	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 28** Atiende de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere

Los resultados obtenidos del procesamiento de los datos indican que el 75% de las enfermeras consideran que si realizan de manera oportuna y rápida a los enfermos cuando lo requiere, mientras que el 25% señaló que no realizan la actividad enunciada.

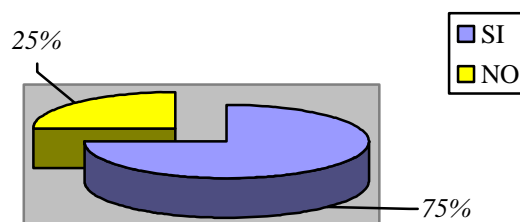
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 8** Atiende el llamado de las madres al momento que lo requiere

**Cuadro N° 29** Atiende llamado de las madres

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	15	75
No	05	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 29** Atiende el llamado de las madres al momento que lo requiere

El 15% de las encuestadas consideran que si atienden al llamado de las madres al momento que lo requiere, mientras que el 5% no está de acuerdo con esta afirmación.

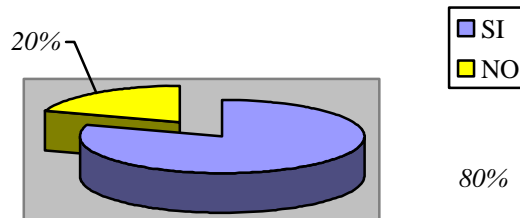
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 9.** Realiza control de los signos vitales diariamente a todos los niños hospitalizados

**Cuadro N° 30**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	16	80
No	04	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 30** Realiza control de los signos vitales diariamente a todos los niños hospitalizados

Este grupo de ítems refieren la función vital de la enfermera, quien debe propiciar la atención que el paciente reclama y el cuidado que merece. En este sentido, las enfermeras señalaron que el 80% expresaron sí en cuanto a que si realizan la actividad mientras que el 20% no estuvo de acuerdo con realizar control de los signos vitales diariamente a todos los niños hospitalizados.

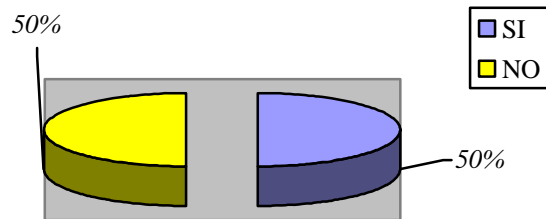
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 10.-** Completa historia clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería

**Cuadro N° 31 Completa historia clínica**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	10	50
No	10	50
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 31** Completa historia clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería

En este ítem el resultado fue revelador, el 50% expresaron que si se completa historia clínica de cada enfermo en la hoja de enfermería, mientras que el resto considera que no completa la historia clínica.



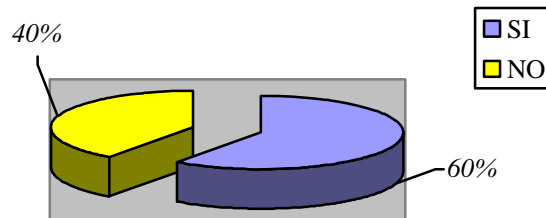
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 11.** Actualiza y revisa diariamente cada expediente clínico

**Cuadro N° 32 Actualiza expedientes clínicos**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Sí	12	60
No	08	40
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 32** Actualiza y revisa diariamente cada expediente clínico

El 60% de los profesionales de enfermería que encuestaron respondieron positivamente ante el ítems Actualiza y revisa diariamente cada expediente clínico, mientras que la diferencia en 40% no está de acuerdo las que están estructuradas débilmente, quizá no tengan el enfoque y propósitos necesarios para la coordinación interna y motivación del personal.

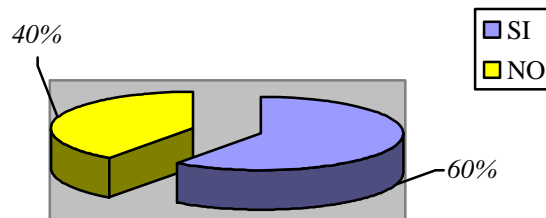
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 12.** Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente

**Cuadro N° 33 Actualiza tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	12	60
No	08	40
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 33** Actualiza y verifica tiempo de administración de antibioticoterapia y otros medicamentos diariamente

Se observa la diferencia de apreciaciones entre las respuestas. Las que favorecen al sí asciende a un 60%, mientras que la diferencia es del 40%.

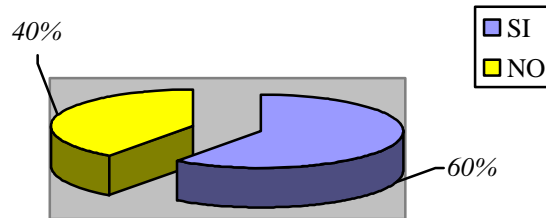
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 13** Asiste o interviene en la revista clínica del área pediatría

**Cuadro N° 34 Interviene en la revisión clínica**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Sí	12	60
No	08	40
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 34** Asiste o interviene en la revista clínica del área pediatría

Las profesionales de enfermería respondieron a la encuesta de la siguiente manera, 60% por el sí, en señal de aprobación de la actividad Asiste o interviene en la revista clínica del área pediatría, mientras que el 40% no está de acuerdo.

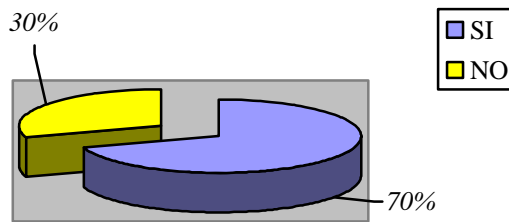
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 14** Colabora en los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento

**Cuadro N° 35 Colabora con los exámenes de laboratorio**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	14	70
No	06	30
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 35** Colabora en los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento

Señala este resultado que el 70% de los encuestados respondieron si, en relación con que se debe colaborar en los exámenes de laboratorio de los enfermos para el diagnóstico y tratamiento, el 30% no está de acuerdo. La enfermera está para contribuir con los pacientes y sus familiares, sin embargo, es necesario ponderar esa situación de lo contrario, se mantendrá una serie de personas en un negocio que no es rentable.

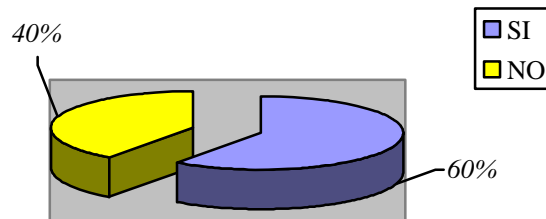
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 15.** Se preocupa por mantener la higiene y confort de cada uno de los enfermos

**Cuadro N° 36 Mantiene higiene y confort**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	12	60
No	08	40
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 36.** Se preocupa por mantener la higiene y confort de cada uno de los enfermos

Refleja este cuadro que los profesionales de la enfermería en un 60% se preocupan por mantener la higiene y confort de cada uno de los enfermos, mientras que el 40% no siente preocupación por la actividad asistencial de higiene y confort..

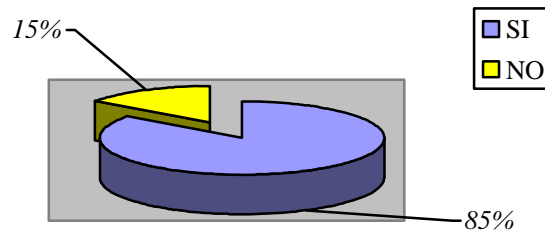
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

Ítems N° 16. Se integra y participa con el equipo de salud

**Cuadro N° 37 Participa en el equipo de salud**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	17	85
No	03	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 37** Se integra y participa con el equipo de salud

Presenta este gráfico las repuestas favorables y negativas a la pregunta dirigida a señalar si se integra y participa con el equipo de salud. El 85% señala que si se integran y participan en el equipo, mientras que el 15% no está de acuerdo. Evidente que dentro de toda organización los equipos de trabajo tienen una significancia, pues juntos logran los objetivos y la misión de la misma.

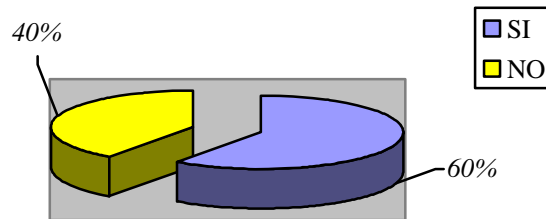
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 17.-** Detecta y notifica al médico signos que presenta el enfermo.

**Cuadro N° 38 Detecta y notifica al médico signos que presenta el paciente.**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	12	60
No	08	40
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 38** Detecta y notifica al médico signos que presenta el enfermo

Ante la afirmación que el personal profesional de enfermería realiza la actividad asistencial de Detecta y notifica al médico signos que presenta el enfermo, se calificaron con un 60% de aprobación, mientras que el resto, el 40% señala que no notifican al personal médico signos del enfermo.

Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

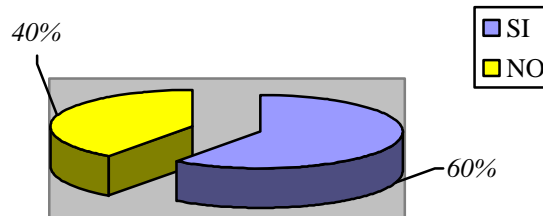
**Dimensión: Docente**

**Ítems N° 1** Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico

**Cuadro N° 39 Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	<b>N° DE SUJETOS (F)</b>	<b>%</b>
Sí	12	60
No	08	40
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 39** Orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico

Con relación al enunciado anterior, las profesionales de enfermería encuestadas señalaron que el 60% en la dimensión docente si orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico, mientras que el 40% no orienta y educa a pacientes y familiares para la conservación de la salud y tratamiento médico específico.



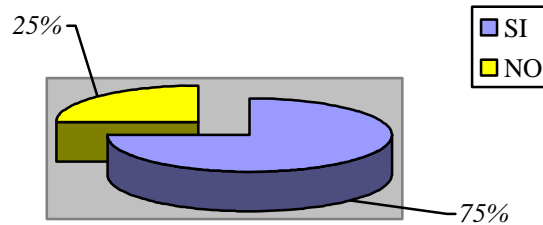
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Ítems N° 02.** Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio

**Cuadro N° 40 Participa en el mantenimiento de los equipos de y materiales del servicio**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	15	75
No	05	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de test de Opinión, 2008



**Gráfico N° 40** Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio

El 75% de las enfermeras profesionales encuestadas señalaron que participan en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipos y materiales de servicio, el 25% dijo que no participaban.

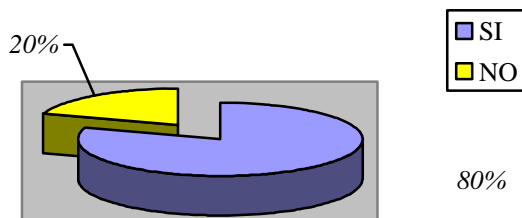
Dirigida a las profesionales de enfermería del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Dimensión: Administrativos**

**Ítems N° 01.** Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario

**Cuadro N° 41 participa en la prevención de epidemiología intra hospitalaria**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE SUJETOS (F)	%
Sí	16	80
No	04	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>



**Gráfico N° 41** Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario

El 80% de las profesionales de enfermería encuestadas afirmaron que participan en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario, mientras que el 20% señala que no participaron.

Dirigido a las supervisoras del Hospital Dr. Domingo Luciani

**Cantidad de Supervisoras:** 0 6

**Actividades de Enfermería**

**Cuadro N° 42** Revisión documental

**a) Asistenciales**

N°	ÍTEMS	SI		NO	
		F	%	F	%
01	Proporciona atención de enfermería conforme a un diagnóstico	03	50	03	50
02	Evoluciona el expediente del paciente con nombre y ubicación	02	33,	04	67,7
03	Ordena e identifica el expediente del enfermo	03	50	03	50
04	Maneja con conocimiento el expediente del enfermo	04	67,7	02	33,3
05	Elabora registros estadísticos relacionados con la morbilidad de niños que ingresan	04	67,7	02	33,3
06	Participa en la instalación, ejecución y evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico hospitalario	05	83,3	01	16,7
07	Participa en la normalización y el control del uso y mantenimiento de equipo y materiales de servicio	05	83,3	01	16,7
01	<b>b) Docente</b> Participa en la enseñanza clínica de los estudiantes de enfermería que realizan pasantías en el área	06	100	0	0
02	Participa en los programas de educación del servicio para incrementar conocimientos.	03	50	03	50
03	Participa en talleres y jornadas de enfermería a nivel de otras instituciones.	05	83,3	01	16,7
04	Cuantifica el material que va utilizar semanalmente	03	50	03	50
05	Establece diagnóstico de enfermería.	04	67,7	02	33,3
06	Solicita la cantidad de material que necesita.	06	100	0	0
07	Esta pendiente del material que necesita y prevé faltas.	04	67,7	2	33,3
08	Realiza reportes sobre evaluación del niño	05	83,3	1	16,7
09	Aplica conocimientos técnicos en el área: Evolución de los enfermos más delicados de acuerdo a método aprendidos (Kardex y Soaps)	05	83,3	01	16,7

La revisión documental a través de la información suministrada por las supervisoras de enfermería, permite apreciar en relación con las actividades asistenciales una tendencia hacia la aceptación o ejecución de dichas actividades, al igual que en la dimensión docente hay una tendencia hacia la afirmación del cumplimiento de las mismas. Los resultados de la investigación evidenciaron una opinión moderada relacionada con el manejo de expedientes, historias clínicas, control y uso del mantenimiento. En cuanto a la docente hubo más alta opinión por la participación en talleres recibido que la aceptación de sugerencias, sin embargo, no se evidenció una relación estadísticamente significativa entre los factores y variables en estudio.

De la revisión documental se pudo extraer la siguiente información.

Se detectó en las enfermeras que laboran en el área de pediatría médica ubicada en el piso seis, del hospital Dr. Domingo Luciani, no llevan registros clínicos de la medición de la temperatura corporal del paciente en la historia clínica.

Controlan la temperatura corporal sólo la de los niños más críticos, porque a los otros niños la controlan las madres, ellas refieren no medir los signos vitales porque son muy pocas enfermeras.

Registran los signos vitales en una libreta que tienen sólo para ello, allí se especifica el nombre del niño, fecha y hora, ubicación, temperatura, tensión arterial, diuresis, emesis y evacuaciones.

En el expediente médico (HC), se observó el registro de órdenes médicas, al final la enfermera que actualiza, cierra colocando su respectiva firma, no se lleva información de la atención de enfermería en hoja específica, ni del registro de la medición de signos vitales, lo que desfavorece el desempeño de enfermería en el aspecto legal porque la historia clínica es un documento legal.

Por otra parte se realizó un instrumento de recolección de información de revisión documental a las supervisoras evaluando al grupo de enfermeras que dirigen, basado en las actividades que ellas realizan en las dimensiones asistenciales, docente y administrativa..

De tal manera que se evidencia cierta falla en el personal de enfermería al no utilizar todos los recursos disponibles, como lo es el caso de la historia clínica porque no registra su actividad, lo que a futuro puede repercutir en ella.

La investigadora realizó un test de evaluación de revisión documental dirigida a las supervisoras, para obtener información de la labor que realiza el personal a su cargo, donde se evalúa la actividad de enfermería en sus dimensiones asistenciales y docentes, con el propósito de obtener más información.

## CONCLUSIONES

Para llevar a cabo esta investigación se aplicaron una serie de test que permitieron la obtención de datos y el análisis, así como la experiencia recogida en el propio escenario de los acontecimientos, arrojando una serie de resultados que permitieron llegar a las siguientes conclusiones.

Evidentemente, los usuarios del servicio pediátrico, tienen una impresión del desempeño del personal de enfermería en cuanto al área asistencial como regular, no ubicaron las actividades desempeñadas por la enfermera en los niveles de muy bueno o bueno, la tendencia se mantuvo como regular. Esta apreciación evidencia que es necesario revisar y evaluar el desempeño del personal de enfermería en cuanto a las acciones como tal que implica la profesión. Se ha señalado a lo largo del proceso investigativo, que el cuidado es una necesidad humana esencial para el completo desarrollo, el mantenimiento de la salud y la supervivencia de los seres humanos en todas las culturas del mundo, el cual es la esencia de Enfermería. En tal sentido el Cuidado es la esencia y el campo central, unificado y dominante que caracteriza a la Enfermería. De manera que para el profesional, el cuidado es un fin y la más alta dedicación al paciente.

También hay que tener presente que los cuidados de enfermería son aquellos actos de ayuda, apoyo o facilitación a otro individuo o grupos con necesidades anticipadas o evidentes para mejorar o beneficiar una situación o forma de vida humana. La prestación humana de cuidados supone valores, voluntad, compromiso con el cuidado, conocimiento, acciones de cuidar y consecuencias. De modo que, la Enfermera mediante los cuidados proporcionados demuestra una expresión de interés, de preocupación, compromiso y afecto por las personas enfermas.

Entre otros aspectos debe referirse que las enfermeras perciben su trabajo, la ejecución del mismo de acuerdo a las funciones determinados en el manual y apegados a la ética profesional, es decir ejecutan sus actividades sin menoscabo del

paciente y de sus familiares, partiendo de que cuidar es un acto de reciprocidad que se tiende a dar a cualquier persona que requiere ayuda para satisfacer sus necesidades vitales, de manera temporal o definitiva. Sin embargo, la apreciación del usuario difiere de esta presunción, porque la formación indica que cuidar es ante todo un acto de vida, ya que cuidar representa una infinita variedad de actividades dirigidas a mantener y conservar la vida, permitiendo que esta se continúe y se reproduzca, de ahí, que la Enfermera, realiza una serie de acciones por medio de las cuales brinda cuidados a los pacientes ayudándolos a satisfacer sus necesidades mediante: las Acciones de Cuidado y las Acciones Administrativas. En consecuencia, se observan dos visiones frente a la prestación del servicio, el usuario, enfatiza en la acción en términos regulares, la enfermera en la actuación apegadas a los principios y valores más alto de la profesión.

Una de las acciones del personal de enfermería es recibir y entregar los pacientes cuando inicia la actividad laboral y entregarle a la persona encargada del otro turno cuando termina la actividad en el servicio. Pero, al observar el Desempeño de las Enfermeras (os) que laboran en esta Institución, se evidencian conductas que denotan apatía para realizar las Acciones de Cuidado a los pacientes (baño, masajes, movilización a los que lo requieran, entre otros), desinterés para escuchar a los pacientes y para darle respuesta a sus interrogantes, como también para darle un trato amable, lo cual les dificulta identificar las necesidades y problemas de los mismos y como consecuencia no poder jerarquizar sus necesidades y así elaborar un plan de cuidado deficiente que no le permite posteriormente ejecutar y evaluar los resultados de los cuidados de Enfermería y a su vez realizar los registros pertinentes. En relación con estas actividades, evidente que la enfermera debe asumir la responsabilidad sobre los pacientes, pues debe aplicar medicamentos, atenderlo y proporcionarle los cuidados que requiera. Ya que teóricamente la función asistencial directa al paciente es responsabilidad de la enfermera general. Ésta representa más del 60% de los recursos humanos en la atención al paciente. Es un elemento decisivo en el logro de los objetivos del departamento de enfermería.. En términos generales el chequeo de los signos vitales y el de la temperatura es actividad diaria y necesaria para el control

de los niños y niñas. El entender las necesidades de quienes requieren servicios de salud y del sistema que provee dichos servicios, incluyendo la comprensión de las fuerzas que afectan tanto al sistema como a la enfermería, proporcionan los cimientos para examinar la administración de servicios de enfermería.

Es necesario destacar, que todos estos cuidados que realiza la Enfermera (o) deben ser ejecutados en forma eficiente, eficaz y oportuna y de acuerdo a los procedimientos establecidos, por ello es indispensable la evaluación del desempeño, la cual es utilizada como sistema de control para determinar como ejecuta sus acciones, de ahí que es recomendable que se evalúe a este personal de manera permanente y continua, para asegurar a través de la misma, que se están cumpliendo las actividades, según la planificación realizada

En este contexto, debe señalarse que las enfermeras tienen la responsabilidad de desempeñar sus obligaciones, de acatar el reglamento profesional de enfermería de la entidad donde laboran, así como el código de enfermería estipulado por la International Council of Nurses y la American Nurses Association.

La teoría señala que el personal de enfermería, fundamentado en experiencias personales y vivencias cotidianas, se plantean entre las funciones más destacada de la profesión de enfermera es cuidar a la persona, familia y grupos, teniendo en cuenta las condiciones del medio ambiente donde se desenvuelve y, dirigir el cuidado de la enfermería hacia las personas, familias y grupos en la organización donde se desempeña, promoviendo la transformación del entorno para el mejoramiento de la calidad de vida.

Las situaciones en enfermería permiten identificar problemas de salud y el personal de enfermería se involucra en estas situaciones para solucionarlas, también identifica el sistema de creencias y valores de los pacientes y se cree que por esta razón para la enfermera, existen valores universales en relación con los pacientes señalados en los postulados de las teorías de enfermería, siendo éstos: el respeto y la dignidad.



## RECOMENDACIONES

### Plan de Acción

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	TIEMPO
Revisión y actualización del Manual Descriptivo de Cargos de supervisoras y enfermeras	Conocer cuales son las funciones que desempeñan los enfermeras y supervisoras	Departamento de recursos humanos y coordinación de enfermería	1 mes
Revisión de las evaluaciones del desempeño de las profesionales de enfermería para determinar la apreciación y puntuación que cada una ha obtenido y que decisión prevaleció.	Aplicar los procesos administrativos de control y supervisión	Supervisoras de enfermeras	1 mes
Conversación mensual con las enfermeras para conocer como se sienten en su trabajo, aplicar test de opinión sobre la organización	Conocer la opinión del personal de enfermería de las políticas de personal del IVSSO.	Supervisoras de enfermería y departamento de Recursos Humanos.	1 mes
Aplicar estrategias de estímulo para optimizar el desempeño de las enfermeras y de las supervisoras	Precisar los cambios que puedan producirse cuando el personal conozca que es evaluado permanentemente.	Supervisoras de enfermería y departamento de Recursos Humanos	1 mes

**Fuente:** Toro, 2008

Además, algunas recomendaciones surgidas del análisis del cruce de las variables de la matriz DOFA tales como las siguientes estrategias:

La relación de los padres y representantes con el personal profesional de enfermería debe estar reglamentadas para garantizar el orden y respeto de las partes.

Demostración de un equipo de trabajo sólido y comprometido, donde la comunicación y la información garanticen decisiones acertadas.

Evaluación periódica de la actuación del personal profesional de enfermería en pro de subsanar ineficiencias en el desempeño.

Revisión de la política de recursos humanos en cuanto a la elevar el compromiso del personal de enfermería en alcanzar los objetivos del Hospital Dr. Domingo Luciani.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (2007). *Salud Mental y Enfermería*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.Monografía.Com/Especialidades> Enfermería. [Consulta: 2007, noviembre, 04]
- Balderas, M., (1995). *Administración de los Servicios Administrativos de Enfermería*. Tercera Edición. México: Editorial Interamericana McGraw-Hill
- Brunner y Suddarth.(2000). *Enfermería Médico-Quirúrgico*. Tomo I Novena Edición. México: Mc Graw Hill
- Código Deontológico de Enfermería. (1994). Caracas - Venezuela: Federación Venezolana de Enfermeras.
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36860* (Diciembre 30, 1999). Caracas, Venezuela.
- Chiavenato, I (2001). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw-Hill
- Diccionario de Medicina Mosby. (2000). *Enfermería*. España: Océano Grupo Editorial, S.A.
- Hernández,R., Fernández , C., y Baptista, P., (2000). *Metodología de la Investigación*. “2da. Edición. México: McGraw-Hill Interamericana, editores, S.A.
- Ley Orgánica de la Salud (1998). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.579* (Noviembre, 11,1.998) Caracas, Venezuela.
- Martínez, M (2000). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación*. Universidad Simón Bolívar. México, Editorial Trilla.
- Miller y Form (1999). *Sociología Industrial*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.
- Reyes, I (2002). *Definición de Enfermería*. Trabajo Espacial Maestría en Gerencia de los Servicios de Salud. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.Monografía.Com/trabajo16/Virginia-Henderson/Virginia-Henderson.shtml>. [Consulta: 2007, noviembre, 04]

- Reyes Ponce, A (1985). *Administración de Personal*. Tomo 1 México: Editorial Limusa, S.A.
- Rodríguez, J., Alvarado, A., Pineda, J., Rodríguez, R., y Puerta de G., M (1996). *Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de parto del Hospital Universitario José María Pineda*. Trabajo Especial de Grado, Barquisimeto-Estado Lara
- Sabino, C, (2000). *El Proceso de Investigación*, Caracas: Editorial Panapo.
- Schein, (1998). *Psicología de la Organización*. España, editorial Mac Hill.
- Sciarpa – Infante (2001). *Guía de Conceptos y Reflexiones para Gerentes*. Caracas: Publicaciones UCV.
- Universidad Autónoma de Yucatán, México, (2007). [Documento en línea].  
Disponible: <http://es.wikipedia.org/wiki/enfermería>. [Consulta: 2007, noviembre, 04]
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: FEDUPEL
- William B, Wethers, Jr. Y Keith, D. (1998). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Quinta Edición. México: Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

