



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

Centro Interdisciplinario de Posgrados

Investigación y Consultoría

Maestría en ciencias de la Enfermería.

Título de la investigación

**GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL, EN EL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN  
PRIMER NIVEL DE LA ZONA 04 ZACATLAN DE LA  
JURISDICCIÓN DE CHIGNAHUAPAN 2011.**

Tesis que para obtener el Grado de Maestro en

**CIENCIAS DE LA ENFERMERIA.**

Presenta.

**ELVIRA VAZQUEZ CRUZ.**

Puebla, México.

2011



**UPAEP – Secretaría General**

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

**Tesis Digitales Restricciones de uso:**

**DERECHOS RESERVADOS ©**

**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

Centro Interdisciplinario de Posgrados

Investigación y Consultoría

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ENFERMERÍA**

Se aprueba la tesis:

**GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE  
LABORA EN PRIMER NIVEL DE LA ZONA 04 ZACATLÁN DE LA JURISDICCIÓN  
CHIGNAHUAPAN 2011.**

Nombre de la alumna:

**ELVIRA VAZQUEZ CRUZ**

**L.E. Lourdes Lezama Flores**

  
Asesor de Tesis



COORDINACIÓN DE  
EDUCACIÓN CONTINUA  
Y POSGRADOS EN  
ENFERMERÍA

Puebla, México.

**NOVIEMBRE-2011.**

## DEDICATORIAS

Gracias a **Dios**.

A mis padres: Trinidad Cruz Conde y Demetrio Vázquez Rivera, que siempre me han dado su apoyo incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darme una formación académica y sobre todo humanista y espiritual. De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento.

A mis hermanas (os): Paty, Maty, Lupita, Maciel, Mauro, Adolfo, y a todos mis sobrinos, con todo mi amor.

A mis dos pilares en esta vida: LUPITA, EDGAR, gracias por todo su apoyo incondicional, por sus enseñanzas de vida y el conducirme siempre a la superación personal y profesional.

A todos mis amigos, amigas y todas aquellas personas que han sido importantes para mí durante todo este tiempo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi reconocimiento especial a todo el equipo de maestras (os) que contribuyeron a la realización de mi tesis para poder alcanzar mi objetivo y de esta manera servirle a nuestra sociedad.

Mi agradecimiento a todas y cada una de mis compañeras enfermeras que laboran en la zona 04 Zacatlán que por su participación, permitieron lograr este estudio, Gracias por su valioso apoyo.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.	6
ABSTRACT.	7
INTRODUCCIÓN.	8
<b>CAPÍTULO 1. PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN.</b>	
1.1 Antecedentes.	10
1.2 Problema de investigación.	15
1.3 Pregunta de investigación.	19
1.4 Objetivo general.	20
1.5 Objetivo específicos.	20
1.6 Justificación de la investigación.	21
1.7 Alcances y limitaciones.	23
1.8 Organización del estudio.	24
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b>	
2. Marco teórico.	25
2.1. Marco conceptual.	31
2.1.1. Satisfacción laboral.	31
2.1.2. Profesión de Enfermería	31
2.1.3. Primer nivel de atención.	31
2.1.4. Desempeño laboral.	31
2.1.5. Funciones laborales.	32
2.2. Marco referencial.	32
2.2.1. Clima organizacional.	32
2.2.2. Características institucionales.	32
2.2.3. Manejo del personal de enfermería.	32
2.2.4. Conductas de liderazgo.	32
2.2.5. Práctica profesional.	32
2.2.6. Organización.	32
2.2.7. La personalidad.	33
2.2.8. Comportamiento individual.	33
2.2.9. Actitud.	33
2.2.10. Toma de decisiones.	33
2.2.11. Trabajo en equipo.	33
2.2.12. Compromiso.	34
2.2.13. Cultura organizacional.	34
2.3 Teóricas en enfermería.	34
2.3.1. Joyce Travelbee	34
3.3.2. Hildegard E. Peplau.	35
2.3.2. Dorothy E. Johnson.	36
2.3.3. Calista Roy.	39
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b>	

3.1 Alcance y enfoque de la investigación (El fenómeno a explicar)	41
3.2 Hipótesis	42
3.3 Diseño de la investigación	43
3.4 Selección de la muestra	45
3.5 Recolección de datos	46
3.5.1 Selección del instrumento	73
3.5.2 Aplicación del instrumento	73
3.5.3 Preparación de datos	73
3.6 Análisis de datos	74
<b>CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES</b>	
4.1 Conclusiones relativas a los objetivos específicos	76
4.2 Conclusiones relativas al objetivo general	76
4.3 Aportaciones originales	77
4.4. Limitaciones del modelo planteado	77
4.5 Recomendaciones	77
<b>REFERENCIAS</b>	78
<b>ANEXOS</b>	81

#### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Escala de necesidades de Maslow	82
Figura 2. Escala de necesidades modificadas por Kalish (1983)	82

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Grafica 1. Grupo de edad.</b>	<b>47</b>
<b>Grafica 2. Distribución de genero</b>	<b>48</b>
<b>Grafica 3. Años laborado</b>	<b>49</b>
<b>Grafica 4.-Ttipo de contrato</b>	<b>50</b>
<b>Grafica 5. Grado académico</b>	<b>51</b>
<b>Grafica 6. Funciones y responsabilidades definidas</b>	<b>52</b>
<b>Grafica 7. Cargas de trabajo distribuido</b>	<b>53</b>
<b>Grafica 8. Desarrollo de habilidades en el trabajo</b>	<b>54</b>
<b>Grafica 9. Información del desempeño laboral</b>	<b>55</b>
<b>Grafica 10. Asuntos que afectan el trabajo</b>	<b>56</b>
<b>Grafica 11. Parte del equipo de trabajo</b>	<b>57</b>
<b>Grafica 12. Expresión de opiniones</b>	<b>58</b>
<b>Grafica 13. Estrés en el trabajo</b>	<b>59</b>
<b>Grafica 14. Comunicación</b>	<b>60</b>
<b>Grafica 15. Conocimiento de los servicios de salud de otras unidades</b>	<b>61</b>
<b>Grafica 16. Comunicación entre personal y usuarios</b>	<b>62</b>
<b>Grafica 17. Condiciones ambientales de la unidad</b>	<b>63</b>
<b>Grafica 18. Instalaciones de la unidad</b>	<b>64</b>
<b>Grafica 19. Conocimiento y seguridad</b>	<b>65</b>
<b>Grafica 20. Reconocimiento</b>	<b>66</b>
<b>Grafica 21. Oportunidad para el desarrollo profesional</b>	<b>67</b>
<b>Grafica 22. Nombre de su institución te es gratificante</b>	<b>68</b>
<b>Grafica 23. capacitación</b>	<b>69</b>
<b>Grafica 24. Capacitación fuera de la institución</b>	<b>70</b>
<b>Grafica 25. Iniciativa y calidad</b>	<b>71</b>
<b>Grafica 26. Reconocimiento en los proyectos de mejora</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLA.

<b>Tabla 1. Grupo de edad.</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 2. Distribución de genero</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 3. Años laborado</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 4.-Ttipo de contrato</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 5. Grado académico</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 6. Funciones y responsabilidades definidas</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 7. Cargas de trabajo distribuido</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 8. Desarrollo de habilidades en el trabajo</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 9. Información del desempeño laboral</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 10. Asuntos que afectan el trabajo</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 11. Parte del equipo de trabajo</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 12. Expresión de opiniones</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 13. Estrés en el trabajo</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 14. Comunicación</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 15. Conocimiento de los servicios de salud de otras unidades</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 16. Comunicación entre personal y usuarios</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 17. Condiciones ambientales de la unidad</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 18. Instalaciones de la unidad</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 19. Conocimiento y seguridad</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 20. Reconocimiento</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 21. Oportunidad para el desarrollo profesional</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 22. Nombre de su institución te es gratificante</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 23. capacitación</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 24. Capacitación fuera de la institución</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 25. Iniciativa y calidad</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 26. Reconocimiento en los proyectos de mejora</b>	<b>72</b>

## RESUMEN

La presente investigación estudia la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán, pertenecientes a la jurisdicción de Chignahuapan. Esta investigación es en forma descriptiva, cualitativa, no experimental, estructurada, intersujetos, transversal y prospectiva, realizada al total del personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán pertenecientes a la jurisdicción de Chignahuapan., siendo un total de 30 enfermeras, la información fue recopilada mediante encuestas aplicadas en sus unidades médicas de trabajo, por medio de un instrumento creado por la autora de este estudio para la recolección de datos.

El análisis de datos más relevante, muestra que en el reactivo de Puesto de trabajo se obtiene que el 90% del personal de enfermería tienen sus funciones y responsabilidades muy definidas, el 50% del personal encuestado refiere que no se cuenta con una carga de trabajo distribuido ya que recae la mayor parte de la responsabilidad sobre enfermería, un 83% desarrollan sus habilidades profesionales dentro de sus áreas de trabajo.

Ambiente de trabajo: Un 83% del personal de enfermería se siente parte del equipo de trabajo lo que facilita el brindar cuidados de calidad a sus pacientes a responsabilidad, por lo que un 30% del personal encuestado refiere que le produce mucho estrés el ambiente laboral debido a las carentes relaciones laborales.

Motivación y reconocimiento: El 97% del personal de enfermería refiere que los conocimientos le dan seguridad para realizar sus actividades diarias, mientras que el 63% considera que se le reconocen sus tareas que realiza, el 67% cuenta con la oportunidad de desarrollarse profesionalmente dentro de sus áreas laborales.

Capacitación: El 77% refieren que cada mes reciben capacitación por parte de la jurisdicción de Chignahuapan con temas prioritarios que les permiten fortalecer sus conocimientos para desarrollar sus actividades.

## SUMMARY

This investigation studies the on the job satisfaction of the nurses that work in the first attention level of the zacatlán area, belonging to the jurisdiction of Chignahuapan this investigation is in a descriptive and qualitative, not experimental, structured, between subjects, transversal and prospective fulfilled by all the nurse personnel that work in the 04 zone in zacatlán belonging to Chignahuapan jurisdiction, with a total of 30 nurses, the information was compiled from surveys done in their work places through an instrument created by the author of this investigation for the recollection of data.

The most relevant analysis of data shows that in the “reactive” of the place of work, 90% of the nurse personnel have their functions and responsibilities very defined, 50% of the surveyed personnel expresses that they don't have a distributed work load since majority of the responsibility is left for the nurses. 83% develop their professional abilities within the work areas

Work environment an 83% of the nurse personnel feels a part of the work team which helps to provide quality care to their patients with responsibility , and 30% of the surveyed personnel express that they feel very stressed by the work environment due to the lack of work relationships.

Motivation and recognition- 97% of the personnel express that having knowledge gives them security to carry out their daily activities, while 63% consider that their jobs are recognized, 67% hare the opportunity to grow professionally within their work areas.

Capacitation -77%express that they receive a monthly capacitation on behalf of the jurisdiction of Chignahuapan with proprietary themes that let them reinforce their knowledge to carry out their activities.

## **INTRODUCCIÓN.**

El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida, al mismo tiempo, el trabajo es una actividad de vastos alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades. Por otra parte, el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso. Para un individuo trabajar significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad.

Las enfermeras trabajan en instituciones dedicadas a prestar ayuda en la satisfacción de la necesidad de salud de las personas; laborando diariamente en hospitales y clínicas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud. Es así que, durante el transcurso de la vida laboral, se ha podido observar en distintos centros de salud los problemas y dificultades a los que se ven enfrentadas las enfermeras de atención primaria a la salud de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan y que podrían estar indicando que el nivel de satisfacción laboral de éstas no es el ideal.

El personal de enfermería resienten los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con sus jefes directos, y con el personal a su cargo, ya que éstos entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo difícil y poco gratificante. El trabajo de la enfermera comunitaria se basa en la identificación de problemas y en la planificación de actividades de promoción de la salud, prevención de enfermedades y desarrollo de actividades educativas; priorizando a los grupos vulnerables identificados, las familias o los individuos, haciendo uso de todos los recursos disponibles en el sistema familiar.

La satisfacción laboral constituye el conjunto de actitudes de la persona hacia su trabajo, fundamentado en creencias y valores con que ésta desarrolla su actividad. Quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho mostrará todo lo contrario. La satisfacción en el trabajo será positiva cuando el ambiente donde se desarrolla el trabajador le ofrece las condiciones para satisfacer sus necesidades, tales como la independencia, utilización de habilidades, posibilidad de progreso, realización y de mejores , condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección y recursos materiales. El objetivo de esta investigación, está encaminada a conocer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán, perteneciente a la jurisdicción de Chignahuapan.

# CAPÍTULO 1.

## PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

### 1.1 Antecedentes

Frank Taylor (1911), asumió que la satisfacción en el trabajo estaba totalmente relacionada con el salario recibido (recompensa), durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Hoppock en 1935 publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral.

A través de sus resultados llegó a la conclusión de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Elton Mayo (1945) aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían en la satisfacción, como la seguridad, estima afiliación, interés intrínseco por el trabajo, logros. Posteriormente, Herzberg en 1959 sugirió que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicios de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo, que consistía en enriquecer el trabajo en sí y de esta manera lograr, mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores<sup>6</sup>

En la década de los cincuenta del siglo pasado, Abraham Maslow, psicólogo humanista, estableció una jerarquía de necesidades cuya satisfacción es vital, y enclavadas en el lugar más elevado están aquellas que permiten el desarrollo personal. Esta jerarquía incluye diferentes aspectos que influyen en la satisfacción, como son las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.<sup>17</sup>

Locke en 1976, designó tres grandes escuelas de pensamiento o movimientos de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo: La físico-económica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo. Lewin, Maslow y Herzberg realizaron contribuciones al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional. Herzberg afirma que la motivación de las personas depende de dos factores:

a) Factores higiénicos: Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la institución; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la institución, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes. Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las institución han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima para evitar insatisfacción ya que su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud.

b) Factores motivacionales: Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo. Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. Diferentes autores han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud; enfocados a calificarla y relacionarla con algunos aspectos del desempeño, principalmente con el clima organizacional.

Teoría del hombre complejo de Shein Se fundamenta en los siguientes puntos:

- Por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades, algunas básicas y otras de grado superior
- Las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer cambian constantemente y se reemplazan por necesidades nuevas
- Las necesidades varían, por tanto no sólo de una persona a otra, sino también en una misma persona según las diferencias de tiempo y circunstancias
- Los administradores efectivos están conscientes de esta complejidad y son más flexibles en el trato con su personal. Finalmente el precitado autor, dice que ellos evitan suposiciones generalizadas acerca de lo que motiva a los demás, según proyecciones de sus propias opiniones y expectativas.

Según Fernández, B. y Paravic, T. (2003), se han realizado múltiples investigaciones respecto a la satisfacción laboral, pero sólo en las últimas décadas se han preocupado por la satisfacción de las enfermeras. Es así como diversos autores han encontrado los siguientes resultados: Kramer y Schmalenberg en el año 1992 en EE.UU. Observaron que la autonomía, el estilo de gestión y el reconocimiento por parte de la institución donde trabajaban, influían de forma importante en la satisfacción laboral de estas enfermeras. Salinas, C. En el año 1992, en México, informaron que las enfermeras participantes en su estudio manifestaron satisfacción en todos los aspectos del trabajo a excepción del clima y la armonía intra grupal.

Chávez y colaboradores en el año 1996, en México, indicaron que las enfermeras participantes en su investigación mostraban un nivel moderado de satisfacción laboral. Moss y Rowler en el año 1997, en EE.UU., mostraron que el estilo participativo y cercano de dirección mejoraba la satisfacción laboral de las enfermeras. Krichkaew en el año 1998, en Tailandia, encontró el mismo resultado. Paravic en el años 1998, Parra y Zúñiga en el año 2002 pudieron constatar en sus respectivas investigaciones que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras era leve, encontrando gran insatisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción y ascenso de sus instituciones, recurrentes en los distintos estudios relacionados con la satisfacción laboral de las enfermeras <sup>23</sup>

Se ha explorado cuales son los satisfactores profesionales del personal de enfermería asistencial en Zamora Michoacán, en hospitales públicos y privados, los resultados, y la literatura han tomado mayor valor al conjuntarse, se formaron cuatro grupos a los cuales se nombraron como las siguientes categorías, iniciación, permanencia, terminación y trascendencia, de una muestra total de 44 enfermeras entrevistadas. Un ejemplo son los estudios realizados con buenos resultados, en el Instituto Mexicano del Seguro Social que mediante la aplicación de encuestas de opinión valoraron las expectativas del derechohabiente y del trabajador, en relación con su satisfacción.<sup>3</sup>

Michael Nasch (1998), define como la actitud del trabajador frente a su propio empleo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su trabajo, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser”

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas, personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.<sup>18</sup>

La satisfacción se refiere a un proceso de juicio cognitivo basado en una comparación con un modelo, que cada individuo establece para sí mismo y que cuando se habla de satisfacción con la vida, en un sentido general puede ser diferente para cada una de las esferas de la vida. La satisfacción es entendida también como la congruencia entre lo aspirado y lo logrado, satisfacción es un componente relativamente estable de experiencia subjetiva, influenciada por la personalidad y las circunstancias estables de la vida, pero al mismo tiempo sensible a los cambios que ocurren en el entorno.

El bienestar es una experiencia humana vinculada al presente, también con proyección al futuro, pues se produce justamente por el logro de beneficios. Es en este sentido que el bienestar surge del balance entre las expectativas (proyección de futuro) y los logros (valoración del presente) La satisfacción laboral es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.<sup>4</sup>

La satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas. En la actualidad la profesión de enfermería se ha ido transformando. En México, desde las primeras parteras aztecas, hasta contar en la actualidad, con directoras de los programas de doctorado líderes e investigadoras, desde la primer etapa en que se comienza a diferenciar éste cambio al identificarse como una disciplina científica, para después transformarse en academia, con la visión de las teóricas y los criterios para su evaluación, y en la actualidad ser participes de la etapa científica en que las teorías se ven aplicadas al campo del cuidado mediante la investigación, y es éste mismo instrumento de la ciencia quien las evalúa y hace permanecer; sin embargo la tajante realidad del ejercicio profesional en México ha sido distante e incongruente en el ámbito académico y asistencial.

En nuestro país, es reciente la profesionalización de enfermería, y un gran mérito se les debe a las enfermeras investigadoras mexicanas, porque a partir de la década de los 90's, comenzaron a incluir los hallazgos de las investigaciones a la práctica cotidiana, esto ha ido mejorando el cuerpo de conocimientos. En épocas pasadas la enfermera era una persona prescindible, era una persona ordinaria que recibía un adiestramiento en la atención de los enfermos en los nosocomios, ha transcurrido el tiempo y como consecuencia del arduo trabajo investigaciones nacionales y con aportaciones internacionales, actualmente la enfermera se reconoce como profesional, con un cuerpo propio de saberes, con habilidades propias, esto también se debe a la participación organizada que se ha venido generando en las últimas décadas.

El área proporciona asistencia para el cuidado de la salud bajo la orientación de la ciencia médica y ética, en conformidad con los métodos de enfermería, las leyes y las teorías que se aceptan y se practican hoy en día. Su trabajo implica la solución de los problemas de salud del paciente. Tratándose de un proceso continuo en la prestación de cuidados, con el objetivo de recuperar la salud del paciente. Sin embargo, no sólo se centra en las necesidades físicas de los pacientes, sino también en las necesidades emocionales y sociales.

## **1.2 Problema de investigación**

Existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma, está basada en diferentes causas, entre las que podemos mencionar: satisfacción de las necesidades, cumplimiento positivo de las expectativas y valores, Jhon Perry (1961), especifica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción están:

- ❖ Reconocimiento: la mayoría de los profesionistas quieren y buscan el reconocimiento dentro del gremio; ya que dedican gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.
- ❖ Buen Ambiente: el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.
- ❖ Competencia de la Dirección: sí la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.
- ❖ Seguridad en el Empleo: la satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja, será el grado de sentimiento de grupo en la institución y de su participación laboral.

La insatisfacción laboral provoca tensiones en el puesto de trabajo, reduce la productividad y dificulta la capacidad de innovar. Además, los trabajadores insatisfechos con su puesto de trabajo no están comprometidos con la institución. Con estos parámetros es evidente que los entornos con mayor insatisfacción laboral están peor posicionados para mejorar su competitividad y, como consecuencia, para enfrentar la salida de la crisis. Entre los factores que producen este desagrado y desmotivación está la sobre carga de trabajo.

Los ajustes de plantilla en las instituciones han provocado que aumente la carga de trabajo o que los empleados tengan que realizar multitareas, algunas para las cuales no están preparados, por lo que también hay muchos trabajadores que han tenido que reducir sus expectativas profesionales y acogerse a un puesto de trabajo por debajo de su formación. Esta sobre calificación provoca desidia o desinterés y afecta a la productividad de los empleados. Otras causas de malestar son la baja remuneración y la imposibilidad de crecer profesionalmente en la institución, ya que el empleado deduce que no “tiene futuro en la compañía”.

Unido a este estancamiento profesional está también la falta de reconocimiento, que en muchos casos provoca que el trabajador sienta que su trabajo no es valorado y por tanto reduce su rendimiento. Todas estas causas llevan a un panorama complejo para las instituciones. Por un lado, deben enfrentarse a un entorno cada vez más competitivo, donde la reducción de costes y el aumento de productividad son claves para asegurar la continuidad. Por otro lado, y lidiando con dicha situación, las instituciones deben retener el talento de sus organizaciones, apoyar a aquellos trabajadores más comprometidos con la empresa y con mayor capacidad de innovación en su puesto de trabajo. <sup>6</sup>

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Veamos a continuación las causas principales que producen en algunos trabajadores insatisfacción laboral:

- *Salario bajo.* Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- *Mala relación con los compañeros o jefes.* En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.
- *Escasa o nulas posibilidades de promoción.* Cuando una persona con aspiraciones profesionales de superación, está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo no prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Suele entonces producir un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- *Personas inseguras.* Son aquellas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad, e insatisfacción.
- *Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.* Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren

de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

- *Malas condiciones laborales.* La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de institución, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- *Circunstancias personales y laborales.* Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de trabajo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.

La calidad de la atención en los servicios de salud, se aborda de diferentes maneras, desde un punto de vista de su estructura, sus procesos o resultados, La calidad de la atención médica ha sido definida por Donabedian, como la atención médica apropiada, que depende tanto de la percepción como del conocimiento, y se basa tanto en las percepciones del paciente como en la síntesis exacta de las observaciones de la medicina moderna.

En las organizaciones de servicios de salud el factor humano juega un papel fundamental para el otorgamiento con "calidad" de estos servicios, ya que a diferencia de otras organizaciones, éstos se encuentran estrechamente relacionados con el trato personal, lo que impacta directamente el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico, la satisfacción del cliente o usuario exige el compromiso del personal, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que "la satisfacción laboral influye sobre la del cliente" (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario), la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios, el profesional de enfermería, cuya responsabilidad no sólo recae en elevar el nivel de salud sino además simultáneamente incrementar el nivel de la calidad en la atención brindada al usuario.<sup>15</sup>

Las funciones propias del personal de enfermería en la Atención Primaria a la Salud están dirigidas a la consecución de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de las enfermedades, de tal forma que sitúe los servicios al alcance del individuo, la familia y la comunidad, para satisfacer así las demandas de salud a lo largo del ciclo vital.

El profesional de enfermería constituye un elemento de articulación entre la estructura sanitaria y de coordinación con los pacientes a responsabilidad; realiza cuidados autónomos y en colaboración con otras disciplinas en salud, beneficiando a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos en todos los contextos. Incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y el cuidado de los enfermos, discapacitados y personas en etapas terminales.

El personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, en primer nivel de atención, labora 8 horas continuas, realizando actividades propias de la profesión de forma intramuros o extramuros, actividades que comprometen su tiempo laboral, ya que el trabajo influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que el personal, al desempeñar sus funciones, no solo traslada a él sus habilidades intelectuales motrices, sino también sus individualidades, y algunas características como la personalidad, razón por la que surge el interés de identificar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería, del grupo en estudio.

Esta profesión comparte con otras disciplinas de la salud la responsabilidad de apoyo al primer nivel de atención. Su sentido organizativo le permite ser un elemento de enlace entre la comunidad y los eslabones del sistema de salud. El personal de enfermería que labora en el primer nivel de atención, en la zona 04 Zacatlán perteneciente a la jurisdicción de Chignahuapan, labora en unidades medicas con 1 o 2 núcleos básicos (Conformados por un médico, dos enfermeras y un promotor en salud) los cuales tienen como responsabilidad, la atención de entre 2500 y 3000 habitantes que son aproximadamente de 100 -500 Familias, a los cuales se les brindan atención de promoción, orientación, información y educación para la salud a la población en general que demande los servicios de salud.

El trabajo de la enfermera comunitaria se basa en la identificación de problemas de la salud la planificación de actividades para la promoción del autocuidado, prevención de las enfermedades y el apoyo de programas educativos para lograr una vida sana; priorizando a los grupos, familias, individuos vulnerables, haciendo uso de todos los recursos disponibles<sup>14</sup>, por lo que es necesario conocer cuál es la satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería de primer nivel de la zona 04 perteneciente a la jurisdicción de Chignahuapan, Puebla, en relación al desempeño de sus funciones laborales, 2011.

### **1.3 Pregunta de investigación**

¿Cuál es la satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería de primer nivel de la zona 04 Zacatlán perteneciente a la jurisdicción Chignahuapan, Puebla, en relación al desempeño de sus funciones laborales, 2011?

#### **1.4 Objetivo general**

Conocer la satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería de primer nivel de la zona 04 perteneciente a la jurisdicción Chignahuapan, Puebla, en relación al desempeño de sus funciones laborales, 2011

#### **1.5 Objetivos específicos**

1. Identificar los factores que contribuyen a la satisfacción laboral.
2. Analizar la situación actual de satisfacción laboral del área de enfermería en la zona 04 perteneciente a la jurisdicción de Chignahuapan.
3. Explorar de qué manera contribuye la jurisdicción sanitaria a la satisfacción laboral del personal de enfermería.

## 1.6 Justificación de la investigación

El ser humano orienta la conducta hacia objetivos y metas, ya sea organizacionales o personales, en respuesta a estímulos internos y externos que recibe, es de esta manera que las motivaciones se definen como factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y por lo tanto se relaciona con el desempeño laboral. Por lo tanto las motivaciones se hacen indispensables en el área de enfermería, pues la labor principal es directamente con seres humanos, que por lo general; están cruzando por algún problema y necesitan apoyarse en personas motivadoras para seguir adelante.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción del trabajo en el área de enfermería y que no forman parte de esta esfera laboral pero que también influyen. Como son, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, emocionales y sociales.

Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización. En cuanto a satisfacción laboral esta se define como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.<sup>11</sup>

Es deber de todas las enfermeras y enfermeros identificarse plenamente con la profesión, de lo contrario surgen sentimientos negativos que repercuten en la ausencia de armonía del entorno biopsicosocio espiritual del sujeto enfermero, por lo que esta investigación arrojará resultados que ayuden en los procesos motivacionales y participativos en los centros de trabajo.

El acierto en la elección de toda actividad es esencial para todas las motivaciones que llenan el sentido y el propósito de un trabajo; así como la aceptación de la responsabilidad que éste implica y las obligaciones que impone (indispensable para lograr un grado significativo de satisfacción personal al sentirse capaz de realizar una actividad eficientemente). Contrariamente, el desacierto en la elección determina una existencia problemática, pues el

hombre que no vive de acuerdo con su misión interna, fracasa en la vida, no se realiza ni cumple con él mismo, y menos aún puede comprometerse con sus semejantes.

El profesional de Enfermería que trabaja en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, enfrenta múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; asimismo es necesario identificar el nivel de satisfacción en relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional-cliente lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios.

El área de enfermería desde sus orígenes ha heredado una filosofía de responsabilidad para el cuidado de la vida humana derivada del humanismo que le da sustento y significado a su práctica, y exige un proyecto vocacional que no termina con la elección de la carrera sino que es todo un compromiso existencial que da respuesta a una serie de motivaciones, para lograr un nivel satisfactorio de desarrollo saludable al ser humano, en forma individual y colectiva.<sup>14</sup>

La importancia de realizar la presente investigación radica en la necesidad de contar con enfermeras(os) comprometidos lealmente con la profesión y la satisfacción profesional en el área de enfermería debido a que se puede suponer que esta tiene implicaciones en la calidad de vida de los sujetos, y entrega de atención de calidad a los usuarios.

La razón fundamental de investigar la satisfacción laboral, profesional de enfermeras y enfermeros de la zona 04 de Zacatlán pertenecientes a la jurisdicción de Chignahuapan, Puebla es, para que nos conduzca a encontrar criterios que faciliten la toma de decisiones que mostrarán como consecuencia, una mejora de la práctica cotidiana observable en la calidad de vida, estado de salud y relaciones humanas del personal de enfermería y evidentemente en la calidad del cuidado profesional.

## **1.7 Alcances y limitaciones**

### **Universo de trabajo.**

- ❖ Población fuente. Personal de enfermería que labora en la jurisdicción de Chignahuapan
- ❖ Personal elegible. Personal de enfermería que labora en la zona de Zacatlán 04 de la jurisdicción de Chignahuapan, Puebla

### **Unidad de investigación.**

### **Criterio de selección.**

#### Criterios de inclusión.

- ❖ Todas las enfermeras que laboran en las unidades médicas de la zona 04 Zacatlán pertenecientes a la jurisdicción de Chignahuapan.

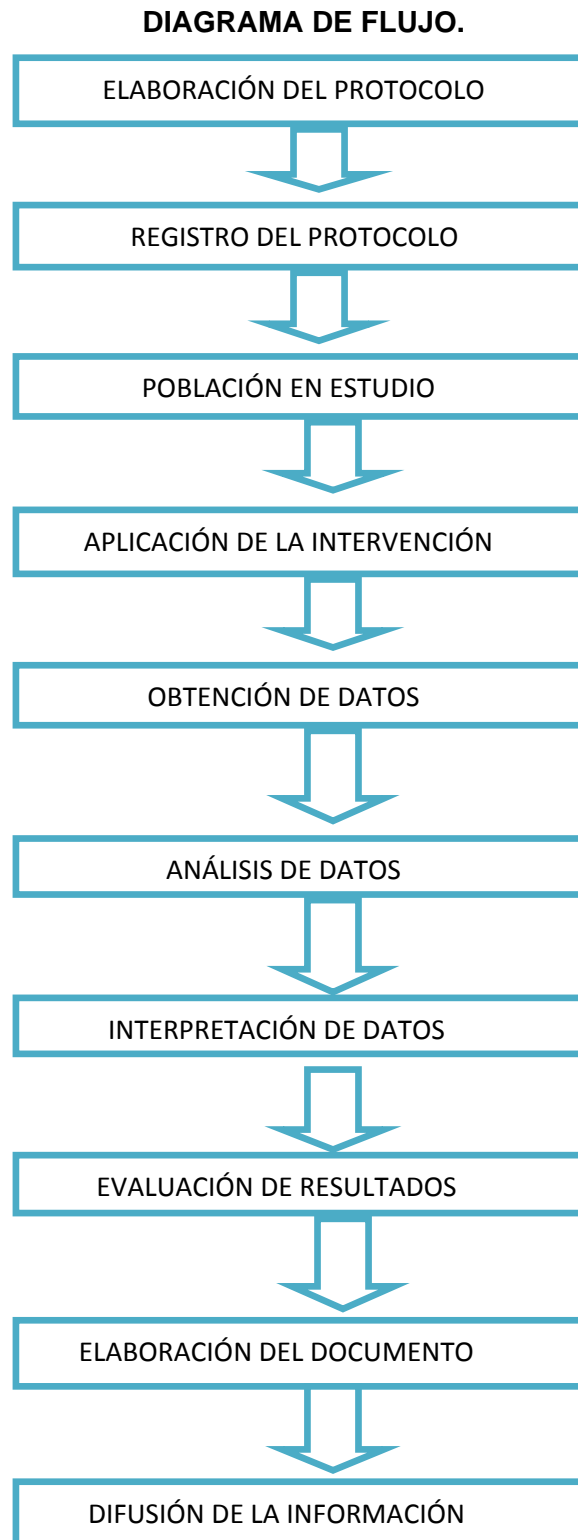
#### Criterio de exclusión.

- ❖ Toda enfermera que al momento del estudio este incapacitado por algún tipo de enfermedad, o ausente por permisos especiales.
- ❖ Toda enfermera que al momento del estudio, este gozando de vacaciones y no se le pueda localizar.

#### Criterio de eliminación.

- ❖ Personal de enfermería que tenga cambio de adscripción

## 1.8 Organización del estudio.



## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.- MARCO TEORICO

En el año de 1911, Frank Taylor asumió que la satisfacción en el trabajo estaba totalmente relacionada con el salario recibido (recompensa). Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla.<sup>13</sup>

**Hoppock** (1935), publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y de supervisión.

**Locke** (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. Locke fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias características sobre la satisfacción laboral, clasificándolas a su vez en dos categorías:

#### 1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

- Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas, etc.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura entr

2. Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia laboral y profesional de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la institución y la dirección: comprende aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización<sup>14</sup>

**Kozier & Erb, 1998**, hacen referencia a la teoría de las necesidades humanas propuesta por Abraham Maslow, autor de esta teoría que es quizá la más referenciada en investigaciones del sector salud; necesidades que para Maslow debemos satisfacer prioritariamente, considerando que al satisfacer la primera podremos satisfacer la segunda pero ahora se tendrán que satisfacer las dos, en este momento se obtendrá la tercera logrando el interés por satisfacer la cuarta, etc. hasta culminar con la autorrealización de la enfermera.

Se ha observado que las enfermeras con satisfacción laboral o profesional aceptable, tienen una mejor calidad de vida, lo cual es secundario a la estabilidad emocional que produce sentirse profesional, este fenómeno de satisfacción se podrá ver reflejado en su estado de ánimo e inclusive en sus relaciones interpersonales, en su estado físico y reiterando positivamente en su calidad de vida.

**Teoría de Abraham Maslow.** El personal de enfermería como ser humano participe de todas las necesidades humanas, en este proceso de satisfacción y tras haber satisfecho sus necesidades fisiológicas, las de seguridad y protección, busca satisfacer la necesidad de amor y sobre todo de pertenencia, al lograr colocarse, profesional y laboralmente a una organización civil, gubernamental o privada; por lo que tiene posibilidades de satisfacer sus necesidades y también de no satisfacerlas.

Si enfermería no puede satisfacer sus necesidades de autoestima y mucho menos de autorrealización, se prevé la baja calidad de la atención que pudiera proporcionar y no solo se agrega esto, sino que se producen sentimientos y sensaciones que llevan a la decadencia del propio ser, (Kozier, 1998), comenta que un individuo con mala autoestima puede tener insatisfecha toda o parcialmente su necesidad de autoestima; así mismo un individuo con su necesidad de pertenencia insatisfecha puede tener problemas en su rendimiento profesional.

Maslow plantea entonces, dentro de su teoría de la personalidad, el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder.

- *Necesidades fisiológicas:* Actividad, descanso, alimentación, eliminación.
- *Necesidades de seguridad y protección:* Sentimiento de seguridad en su ambiente y sus relaciones, abarca aspectos físicos y emocionales.
- *Necesidad de amor y pertenencia:* Dar y recibir amor, afecto, cariño y la necesidad de sentirse parte de un grupo social.
- *Necesidad de autoestima:* La necesidad de satisfacer las demandas del patrón funcional de salud autoimagen autoconcepto y rol relaciones.
- *Necesidad de autorrealización:* Engloba la necesidad de mostrar el máximo potencial innato, al satisfacer esta necesidad se llega a satisfacer todas las demás debido a que se ha encontrado el objeto de toda su vida.(Fig.2.1)

En el vivir de su propia vida, los seres humanos buscamos satisfacer nuestras necesidades individuales y peculiares; niños, adultos, adultos mayores, bajo cualquier estado civil, sexo, profesionistas o no profesionistas. La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potentes que las necesidades superiores de la jerarquía.

Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, aunque lo haga de modo relativo, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica la cual está directamente relacionada con la satisfacción profesional, y un movimiento hacia la plena humanización.

La teoría de Maslow maneja que cuando se tiene satisfacción profesional se encuentra el individuo a punto de lograr la autorrealización, esto es secundario a que el éxito, la autovalía y el prestigio son elementos imprescindibles de la satisfacción profesional. El mecanismo más habitual es la jerarquía de necesidades humanas, desarrolladas por Maslow (1943) y modificadas por Kalish (1983). (Fig.2-2).

Enfermería debe ser entendida como una disciplina profesional, una herramienta de trabajo, una oportunidad de trascender y perpetuar un conocimiento una atención, y una forma de vida, y además como un recurso indispensable para la salud de las poblaciones, nos debe dar la pauta para satisfacer toda nuestra escala de necesidades siempre que se viva con la actitud adecuada y se busquen las oportunidades, por el contrario se facilitara la insatisfacción personal, profesional y laboral, así como la frustración de diversos sentimientos que repercuten en el estado de salud del profesional y su calidad de vida.<sup>6</sup>

**Schneider** (1985), indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar:

- ❖ La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.
- ❖ La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

La teoría de los sucesos situacionales de la satisfacción laboral fue propuesta por **Quarstein, McAfee, y Glassman** (1992). Los dos componentes principales de esta teoría son las características y los sucesos situacionales. Como son, el salario, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, las políticas de la institución, y la supervisión. Los individuos tienden a evaluar las características situacionales antes y después de aceptar un empleo.<sup>5</sup>

**Robbins, y Coulter** (2000) definen satisfacción en el trabajo como "una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo", entendiendo actitud como manifestaciones de evaluación (ya sean favorables o desfavorables) acerca de objetos, personas o eventos que reflejan los sentimientos de un individuos frente a estos. Del *mismo* modo, **Mottaz** (1988) se refiere a la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva como resultado de una evaluación de la situación laboral.

Por último, **Díaz de Castro, García del Junco, Martín Jiménez, y Periañez Cristóbal** (2001): consideran que la satisfacción es un "sentimiento individual que, *en* términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como

compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización" Como vemos, está ampliamente aceptado que la satisfacción en el trabajo es una función de las recompensas y valoraciones relacionadas con el trabajo. <sup>13</sup>

### **Teoría de la valencia expectativa de Vroom**

Vroom, propone que la motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras. <sup>17</sup>

**Viktor Frankl** gusta de citar a Nietzsche quien comenta: "**Quien tiene un porque para, vivir, encontrará casi siempre el cómo**". De acuerdo con la logoterapia, la primera fuerza motivante del hombre es la lucha por encontrarle un sentido a su propia vida. Por eso habla de la *voluntad del sentido*, en contraste con el principio de placer (o, como también podríamos denominarlo, la *voluntad de placer*). Una de sus metáforas favoritas es el **vacío existencial**. Si el sentido es lo que buscamos, el sin sentido es un agujero, un hueco en tu vida, y en los momentos en que lo sientes, necesitas salir corriendo a llenarlo <sup>9</sup>

**TEORIA DE FREDERICK HERZBERG.** Propuso la Teoría de la Motivación-Higiene, partiendo de la pregunta ¿Qué desea la gente de su puesto? realizó sus investigaciones, llegando a clasificar los factores intrínsecos de motivación y los factores extrínsecos (higiénicos). El enfoque de las necesidades de Maslow fue considerablemente modificado por Frederick Herzberg y sus colaboradores. Éstos se propusieron formular en su investigación una teoría de dos factores de la motivación:

- En un grupo de necesidades se encontrarían cosas tales como políticas, administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal, determinándolos a estos elementos exclusivamente *insatisfactores*, no motivadores. En otras palabras, su existencia en alta cantidad y calidad en un entorno de trabajo no provoca insatisfacción. Su existencia no es motivadora en el sentido de producir satisfacción; su inexistencia, en cambio, resultaría en insatisfacción. Herzberg denominó a éstos factores de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo.

- Herzberg incluyó en el segundo grupo ciertos *satisfactores* (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran, el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral. Su existencia produce sensaciones de satisfacción o no satisfacción<sup>20</sup>

### **Teoría de McClelland (McClelland, 1989)**

McClelland enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación:

- *Logro*: Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback (retroalimentación) constante sobre su actuación
- *Poder*: Necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por este motivo les gusta que se las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan por qué predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad “política”.
- *Afiliación*: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, etc., les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente.

### **TEORÍA DE TAYLOR**

Fue uno de los más destacados promotores de la dirección científica del trabajo, fijando las reglas que permitían aumentar el rendimiento de las máquinas y herramientas. Se trata del primer autor que propone una organización del trabajo y que habla sobre la motivación.

Taylor propone una serie de acciones para incrementar la productividad:

- Crear recompensas económicas
- Contratación de trabajadores hábiles y diestros.
- Realización de un análisis científico; estudiar las tareas detalladamente, su tiempo de ejecución.<sup>28</sup>

## **2.1.- MARCO CONCEPTUAL.**

Para comprender los conceptos, sobre, cuál es la satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería de primer nivel de la zona 04 Zacatlán, perteneciente a la jurisdicción de Chignahuapan, Puebla, en relación al desempeño de sus funciones laborales, 2011, es importante considerar los siguientes conceptos:

- 2.1.1.** *Satisfacción laboral.* Es entendida como la congruencia entre lo aspirado y lo logrado, siendo la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el empleado desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.
- 2.1.2.** *Profesión de enfermería.* Es una disciplina que tiene como ámbito de responsabilidad brindar cuidados integrales autónomos y en colaboración a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos e incluye la promoción a la salud, la prevención de la enfermedad y los cuidados de los enfermos, discapacitados y personas en fase terminales.
- 2.1.3.** *Primer nivel de atención.* Es el primer contacto de la población, con la red de servicios de salud, a través de los establecimientos y acciones comunitarias. En este nivel de brindan los servicios básicos de salud entendidos como: las acciones integrales de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, diseñadas, organizadas y realizadas para resolver los problemas de salud de las personas y el ambiente, que requieren de tecnologías y recursos apropiados para resolver los problemas más frecuentes.
- 2.1.4.** *Desempeño laboral.* En el año 2001, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la OMS, plantearon que los servicios de enfermería tienen como misión prestar atención en salud a los individuos, a las familias y a las comunidades, en todas las etapas del ciclo vital y en los aspectos relacionados con la prevención de enfermedades, la promoción de la salud, la recuperación y la rehabilitación, con un enfoque holístico e interdisciplinario, con el fin de contribuir a un mayor bienestar de la población. Destacan que las intervenciones de enfermería están basadas en principios científicos, humanísticos y éticos, fundamentados en el respeto a la vida y a la dignidad humana.

**2.1.5. Funciones laborales.** Consiste en prestar y administrar cuidados de enfermería en la promoción, prevención, curación, rehabilitación, enseñanza a pacientes, familias y comunidad para el mantenimiento y recuperación de la salud.

## **2.2.- MARCO REFERENCIAL.**

Considerando al factor humano como la más valiosa de las organizaciones, tanto las empresas públicas como privadas deberán adoptar los lineamientos y programas conducentes al mejoramiento de la calidad de la vida laboral.

**2.2.1 Clima organizacional en los servicios de enfermería.** Toda organización se encuentra expuesta a circunstancias externas e internas que pueden afectar su dinámica y por ende su actividad. Por lo que en el área de Enfermería el ambiente de trabajo deberá tener una organización, un estilo de liderazgo, comunicación y motivación; los cuales, ejercen influencia directa en el comportamiento y desempeño de las enfermeras.

**2.2.2 Características institucionales.** El personal de enfermería debe conocer la normatividad y políticas de su institución así como la misión, visión y código de ética, para poder conducirse en el ejercicio de la profesión.

**2.2.3 Manejo del personal de enfermería.** Gran parte del éxito de las instituciones, depende de la forma en cómo se conduzca al personal, así como el informarles sobre los objetivos y políticas de la institución, motivar al personal, valorar su esfuerzo, dedicación al trabajo y mantener una adecuada comunicación.

**2.2.4 Conductas de liderazgo.** Es la capacidad para poder influir en un grupo con el objetivo de alcanzar un bien común. Para obtener un liderazgo en el personal de enfermería es necesario el desarrollo permanente y el compromiso para todos y cada uno de los profesionales del área, y conducirse por la esencia misma de la profesión.<sup>1</sup>

**2.2.5 Práctica profesional.** La Enfermería es una profesión que tiene como base la atención al hombre sano o enfermo, la familia y la comunidad como unidad biopsicosocial; lo que conlleva a la relación del saber científico y la práctica, dirigida a estos aspectos.

**2.2.6 Organización.** Puede ser vista como una gran comunidad de individuos y grupos que coordinan su actividad para el logro continuo de objetivos que pueden ser la producción de determinados bienes o servicios; o la realización de metas específicas y esto se

procura con el mínimo costo y el máximo beneficio posible. Cabe mencionar que la organización laboral tiene que ver directamente con la satisfacción, y se logra cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr sus metas.

- 2.2.7** *La Personalidad:* definiéndose esta como la forma en que la persona actúa con los demás y actúa ante su entorno, o bien podemos decir que la personalidad es el término con el que se suele designar lo que de único, de singular, tiene un individuo, es decir las características que lo distinguen de los demás, el pensamiento, la emoción y el comportamiento por sí solos no constituyen la personalidad de un individuo.
- 2.2.8** *Comportamiento individual.* Los fundamentos del comportamiento individual son características de la personalidad, los atributos de esta en el comportamiento organizacional, la teoría de la congruencia, actitudes, motivación y valores morales son muy importantes en la satisfacción laboral y las relaciones humanas.
- 2.2.9** *Actitud.* La actitud es la forma de actuar de una persona y el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas, Las actitudes no son conductas sino predisposiciones adquiridas para actuar selectivamente, y conducirse de determinada manera en la interacción social. Tienen que ver con una forma de actuar. Operan como parte de un sistema de representación de la realidad, una vez incorporadas, regulan la conducta.
- 2.2.10** *Toma de decisiones.* Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental o empresarial. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a efecto de resolver un problema actual o potencial.
- 2.2.11** *Trabajo en equipo.* Implica a un grupo de personas que trabajan de forma coordinada para la ejecución de un proyecto. Cada profesional está especializado en un área determinada que afecta al proyecto. El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo y coordinado en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta.

**2.2.12 Compromiso.** La profesión de enfermería comparte el compromiso de responder por los deberes morales de capacitación permanente, disciplina, acción y servicio para mantener la integridad de las personas, actúa en beneficio del paciente, familia, comunidad y toma de decisiones necesarias, como la mejor opción para las personas o grupos, a quienes presta sus servicios.

**2.2.13 Cultura organizacional.** Es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que deseen hacerse competitivas. El personal de enfermería se identifica a través de los procesos internos de toma de decisiones, las formas de comunicación, los criterios de avance de los profesionales y la satisfacción laboral del personal. También se identifica por los valores, creencias y actitudes que rigen el desempeño y el logro de los resultados de la organización, la cultura organizacional está condicionada por múltiples aspectos como el marco jurídico que da soporte las condiciones laborales y contractuales del personal; la misión - visión de la organización, la estructura organizacional vigente, así como las políticas y las formas de financiamiento y la cultura predominante dentro del contexto social.<sup>22</sup>

### **2.3. TEÓRICAS EN ENFERMERÍA.**

#### **2.3.1. Teoría de enfermería de la relación persona a persona de Joyce Travelbee.**

Para Travelbee el objetivo de la enfermería solo se logra con una adecuada relación persona a persona, además, decía que todos los seres humanos nos desarrollamos bajo condiciones iguales, que por el hecho de ser humanos las tenemos implícitas y no varían entre razas, sexo etc., y esta puede ser dicotómica, ya que somos capaces de sentir alegría, felicidad y amor.

También hace afirmaciones referentes a los hechos vitales, y expresa que los individuos en algún momento de su vida experimentamos salud o enfermedad y muerte. De igual forma hace referencia en su teoría que la relación enfermera paciente es significativa para otorgar cuidados en lo referente a calidad y cantidad, en esta relación una persona es la enfermera y otra el paciente facilitando la comunicación. Para Travelbee la enfermedad y el sufrimiento son experiencias subjetivas y emocionales, entre las que interactúa la enfermera , el paciente, el profesional debe ayudar al usuario a que encuentre el verdadero significado de su situación, esto le ayuda a la enfermera contar con una esfera de valores bien identificada, con valores éticos y espirituales.

### *Supuestos principales de la teoría.*

- Enfermería Proceso interpersonal en el que el profesional ayuda a las personas, familia o comunidad a prevenir o a afrontar la experiencia de su enfermedad y, si es necesario, a identificar el significado de esta.
- Persona Un ser humano es un individuo único e irremplazable, que continuamente esta en progreso, dinámico, evolutivo y de cambio.
- Salud Trevelbee define la salud según los criterios de la salud subjetiva y objetiva. El estado de salud subjetivo de una persona es un estado individualmente definido de bienestar de acuerdo con el estado de autopercepción en lo físico, lo emocional y lo espiritual. La salud objetiva es una ausencia de enfermedad, discapacidad o defecto perceptible, medido mediante un examen físico, test de laboratorio, valoración de un director espiritual o un consejero psicológico.
- Entorno Trevelbee no define el entorno de manera explícita en su teoría. Define la condición humana y las experiencias vitales con las que se encuentra todo ser humano como sufrimiento esperanza, dolor y enfermedad.

**2.3.2. Hildergard E. Peplau “Modelo de relaciones interpersonales”** su modelo en la enfermería psicodinamica, define la utilización de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades, contempla el proceso de enfermería como una serie de pasos secuenciales que se centran en las interacciones terapéuticas. Incluye la utilización de las técnicas de resolución de problemas por la enfermera y el paciente; según Peplau. Tanto la enfermera como el paciente aprenden el proceso de resolución de problemas a partir de su relación. Avanza desde lo genérico a lo específico en la recogida de datos y la clarificación de problemas, y se vale de instrumentos básicos como la observación, la comunicación y el registro. Las personas viven, según Peplau, cuatro tipos de experiencias psicobiológicas, que son: necesidad, frustración, conflicto y ansiedad.

Estas experiencias generan energías que se transforman en acciones. El conocimiento, por parte del enfermero, de estas experiencias es necesario para poder establecer los objetivos e intervenciones adecuados. La elección de estos modelos responde a que son una estructura teórica con un alto nivel de desarrollo, son descriptivos, explicativos y predictivos. Además son propuestas que se adaptan a nuestra realidad en todos los campos de la práctica y nos permite analizar e interpretar estas realidades con los distintos constructos de los modelos.

**2.3.2 Dorothy E. Johnson “Modelo de sistemas conductuales”:** considera al ser humano como un sistema conductual compuesto por siete subsistemas interactivos e integrales. Cada subsistema tiene objetivos estructurales tales como: meta, predisposición a actuar, centro de la acción y conductas funcionales, protección de las influencias dañinas, nutrición y estimulación para aumentar el desarrollo y prevenir el estancamiento, clasificándolos en siete grupos los cuales se describen a continuación:

- *De dependencia:* Promueve una conducta de colaboración que exige una respuesta recíproca, sus consecuencias son la aprobación, la atención o reconocimiento y la asistencia física, la conducta dependiente evoluciona desde un grado total de dependencia de los demás hasta un mayor grado de dependencia de uno mismo.
- *De ingestión:* Tiene que ver con cómo, cuando, qué y cuanto y en qué condiciones nos alimentamos; cumple así la amplia función de satisfacer el apetito. Se encuentra estrechamente relacionado con factores ecológicos, sociales a demás de biológicos.
- *De eliminación:* Se relaciona con cuando, como y en qué condiciones se produce la eliminación, en los aspectos biológicos de este subsistema, en el influyen factores sociales y fisiológicos hasta el punto que pueden entrar en conflicto con él.
- *Sexual:* Obedece a la doble función de procreación y de satisfacción, incluye el cortejo y el emparejamiento y del mismo modo contempla un amplio espectro de conductas asociadas con el papel de la función sexual de todo individuo.
- *De agresividad:* Consiste en proteger y conservar y proviene de una intención primaria de dañar a los demás. La sociedad demanda límites en los modos de autoprotección y pide que se respete y proteja tanto a las personas como a su propiedad.
- *De realización:* Su función consiste en controlar o dominar un aspecto propio del mundo circundante hasta alcanzar cierto grado de superación, a ésta se relacionan estrechamente las cualidades intelectuales, físicas, mecánicas y sociales.
- *De afiliación:* Proporciona supervivencia y seguridad. Sus consecuencias son inclusión, intimidad, formación y mantenimiento sociales de un enlace social fuerte.

*Meta- paradigmas* que describe Dorothy E. Johnson:

- *Persona:* Es un sistema abierto, interrelacionado; se esfuerza constantemente en mantener una situación estable mediante la adaptación al entorno.
- *Entorno:* Hace referencia a un entorno externo e interno de la persona, aunque no lo explica.

- *Salud*: Es un estado dinámico y difícil de conseguir, influido por factores biológicos, psicológicos y sociales. Se define como el equilibrio y la estabilidad del sistema conductual de la persona.
- *Enfermería*: Es una fuerza de regulación externa, con el fin de mantener o restaurar el equilibrio y la estabilidad del sistema conductual.

Otras conductas que Dorothy E. Johnson se citan a continuación:

- *Conducta*: Una consecuencia de estructuras orgánicas y de los procesos que se coordinan y articulan a través de la respuesta a cambios en la estimulación sensorial, en este caso se debe analizar como la conducta se ve afectada por la presencia real o supuesta de otros seres sociales.
- *Sistema*: Es un todo que funciona como un conjunto en virtud de la interdependencia de sus partes. El sistema actúa para mantener un equilibrio entre sus partes mediante ajustes y adaptaciones a las fuerzas que actúan sobre ellas
- *Sistema conductual*: Abarca las diversas formas de conducta del modelo, repetitiva e intencionada. El hombre como sistema conductual trata de alcanzar un equilibrio a través de ajustes y adaptaciones que consigue hasta cierto punto, para actuar de una forma eficaz y eficiente.
- *Subsistemas*: Es un mini-sistema, con una meta y una función particular, propia y que se puede mantener siempre y cuando no se interrumpa su relación con los demás subsistemas y el entorno.
- *Equilibrio*: Es un estado de reposo estable, aunque más o menos transitorio, en el que el individuo se encuentra en armonía consigo mismo y con su entorno; implica que las fuerzas biológicas y psicológicas estén en equilibrio entre sí y con las fuerzas sociales que se le afrontan.
- *Tensión*: Es un estado de presión o esfuerzo y se puede contemplar como el producto final de la interrupción del equilibrio; la tensión puede ser constructiva cuando se da una adaptación al cambio o destructiva cuando se produce un uso ineficaz de la energía que impide la adaptación y causa un posible daño estructural, la tensión es un indicio de la interrupción del equilibrio.
- *Factor estresante*: son los estímulos internos o externos que producen tensión y un cierto grado de inestabilidad.

Hoy en día, enfermería ha adaptado teorías de otras disciplinas, como la sociología antropología, y la psicología; a las teorías propias de la práctica enfermera. Johnson desarrolló su modelo basándose en la psicología, sociología y etnología, adaptándola de forma especial a la teoría de los sistemas, de tal forma que el individuo está conformado por subsistemas conductuales interactivos e interdependientes. Johnson se basó también en las ideas de Florence Nightingale. "La lógica, la semántica y la epistemología son la base de las disciplinas" Los conceptos básicos son "estrés" y "tensión", y el propósito del modelo es reducirlos, lamentablemente la falta de especificidad de cada subsistema no permite diagnosticar alteraciones específicas, y deja de lado la parte biológica de los individuos que también es atendida por enfermería esta debilidad no permite el carácter científico del modelo. Cuando hay una alteración en el "equilibrio" que existe, el modelo de Johnson tiende a diagnosticar a un subsistema más bien que a un problema específico. En la práctica de la profesión de enfermería el uso de cualquier modelo requiere tres condiciones: la congruencia del modelo con requisitos de la práctica, su desarrollo comprensivo en lo referente a requisitos de la práctica, y su especificidad en lo referente a requisitos de la práctica, Si aplicamos la teoría de sistemas a la persona, podríamos decir que:

- Cada persona es un compuesto dinámico que presenta interrelaciones variables, fisiológicas, psicológicas, socioculturales y de desarrollo.
- Cada una de las personas está rodeada por un campo de percepciones en equilibrio dinámico.
- El núcleo principal es la organización del campo y su impacto sobre la conducta funcional del individuo.
- Todos los sistemas aspiran al equilibrio (entre las fuerzas internas y externas del sistema.)
- Los sistemas abiertos reciben - procesan - producen y se retroalimenta entre sí y con el entorno.

El modelo del sistema conductual de Dorothy Johnson contempla al individuo como un sistema conductual sin tomar en cuenta el aspecto biológico o patológico y la enfermería holística concibe al individuo como un conjunto Biosicosocial, y estos términos delimitan la práctica actual de la enfermería; igualmente el proceso de atención de enfermería define a la enfermería como ciencia al tomar en cuenta que en dicho proceso se relaciona estrechamente con el método científico y la teoría del sistema conductual no fue diseñada en sobre la base del

método científico por lo cual su adaptación al proceso de atención de enfermería es parcial; ya que los diagnósticos se orientarían a sistemas y no a problemas específicos. Es por estas razones que dicho modelo es fácilmente adaptable a los pacientes psiquiátricos en los cuales su problema de salud se basa específicamente en una alteración conductual y la enfermera actúa como regulador externo de los sistemas mientras que el médico trata la parte fisiológica y medicamentosa de la enfermedad, en este aspecto su adaptabilidad al proceso de atención de enfermería ha permitido su adopción y utilización.

**2.3.3 Sor Callista Roy “ Modelo de adaptación”.** Los individuos son seres biopsicosociales, que están en constante interacción con el entorno y tienen formas adaptativas basadas en las necesidades fisiológicas del autoconcepto. Destaca el rol y la interdependencia a través de dos mecanismos adaptativos, uno regulador y otro cognitivo. El individuo puede demostrar respuestas adaptativas o respuestas ineficaces que requieren de la ayuda de la Enfermería.

El hombre, según C. Roy, debe adaptarse a cuatro áreas, que son:

- *Las necesidades fisiológicas básicas:* Esto es, las referidas a la circulación, temperatura corporal, oxígeno, líquidos orgánicos, sueño, actividad, alimentación y eliminación.
- *La autoimagen:* El yo del hombre debe responder también a los cambios del entorno.
- *El dominio de un rol o papel:* Cada persona cumple un papel distinto en la sociedad, según su situación: madre, niño, padre, enfermo, jubilado,... Este papel cambia en ocasiones, como puede ser el caso de un hombre empleado que se jubila y debe adaptarse al nuevo papel que tiene.
- *Interdependencia:* La autoimagen y el dominio del papel social de cada individuo interacciona con las personas de su entorno, ejerciendo y recibiendo influencias. Esto crea relaciones de interdependencia, que pueden ser modificadas por los cambios del entorno.

La capacidad de adaptación depende de los estímulos a que está expuesto y su nivel de adaptación, estos son tres tipos de estímulos:

- **Focales:** Los que enfrenta de manera inmediata.
- **Contextuales:** Son todos los demás estímulos presentes.
- **Residuales:** Son los experimentados en el pasado.

Los principales supuestos de su modelo se describen a continuación:

- *Adaptación* Se refiere "al proceso y al resultado por los que las personas, que tienen la capacidad de pensar y de sentir, como individuos o como miembros de un grupo, son conscientes y escogen la integración del ser humano con su entorno". Se trata de que cada vida humana tiene una función en un universo creador y las personas no se pueden separar de su entorno.
- *Enfermería*. Roy define la enfermería como la ciencia y la práctica que amplía la capacidad de adaptación y mejora la transformación del entorno. La enfermera actúa para mejorar la interacción entre la persona y su entorno para fomentar la adaptación.
- *Persona*. Roy define la persona como sistemas holísticos y adaptables. "Como todo sistema adaptable, el sistema humano se define como un todo, con partes que funcionan como una sola unidad para un propósito concreto". Las personas y el mundo tienen en común los modelos, y comparten relaciones y significado. La persona es el foco principal de la enfermería; el receptor de la asistencia; un sistema de adaptación complejo y vivo compuesto por procesos internos y que actúa para mantener la capacidad de adaptación en los cuatro modos de vida (el fisiológico, la autoestima, la función del rol y la interdependencia).
- *Salud*. Es el estado y el proceso de ser y de convertirse la persona en un ser integrado y complejo. Es un reflejo de la adaptación, es decir, es la interrelación de la persona y su entorno. La salud y la enfermedad forman una dimensión inevitable y coexistente basada en toda la experiencia de la vida que tiene la persona. La salud no consiste en liberarse de la muerte, las enfermedades, la infelicidad y el estrés, sino que es la capacidad de combatirlos del mejor modo posible.
- *Entorno*. Es el conjunto de todas las condiciones, circunstancias e influencias del desarrollo y de la conducta de las personas y de los grupos, con una especial consideración a la relación entre los recursos del hombre y de la tierra, donde se incluyen los estímulos focales, contextuales y residuales. Es el entorno cambiante el que empuja a la persona a reaccionar para adaptarse.<sup>2</sup>

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

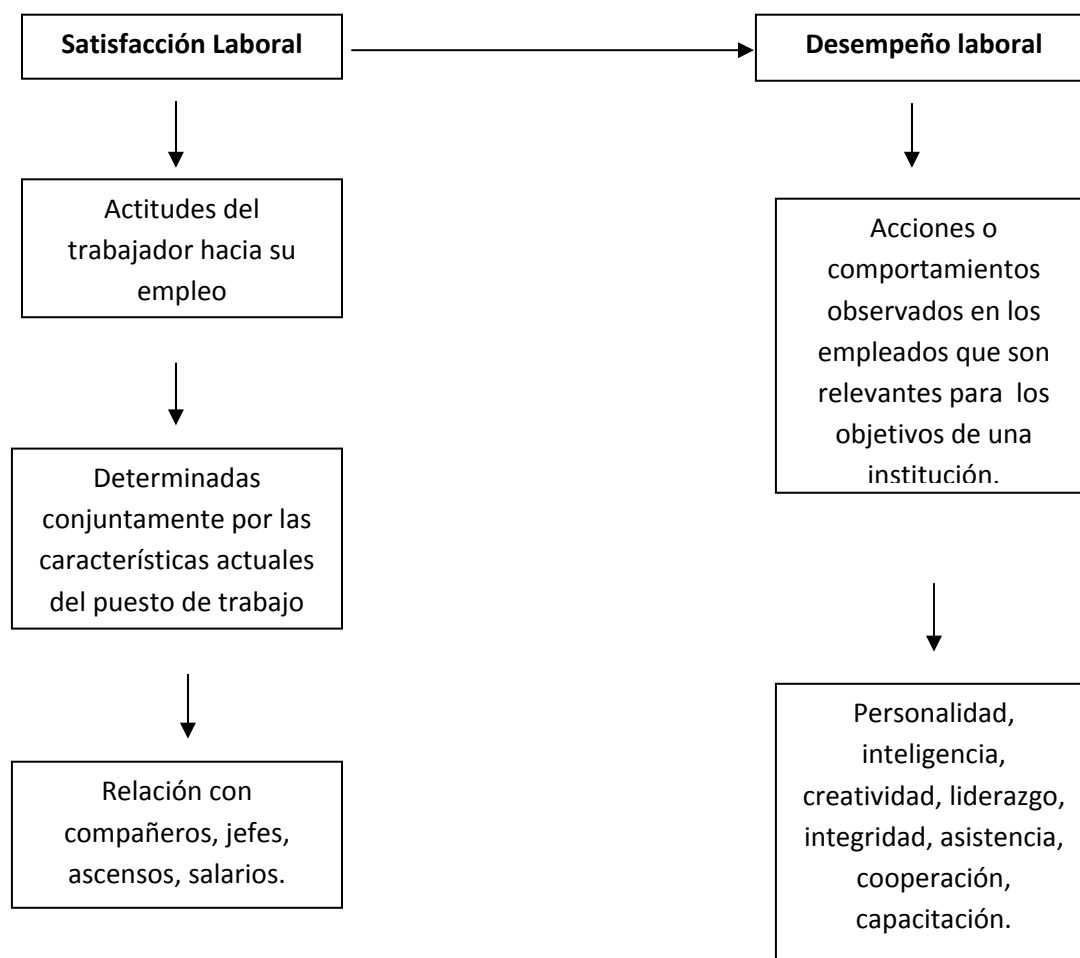
### 3.1 Alcance y enfoque de la investigación

Definición de variables y escala de medición

**Nombre nivel técnico:** Satisfacción laboral

**Definición conceptual nivel de conocimiento** Es la mezcla de experiencias, valores, información, del conocer y del Saber hacer, ser. (Desempeño laboral)

#### OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES



**Definición operacional:** Medición en el nivel de conocimiento de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la zona 04 perteneciente a la jurisdicción de Chignahuapan.

### **Tipo de nivel de medición**

La investigación a realizar es, descriptiva y cualitativa, no experimental, estructurada, intersujeto, transversal y prospectiva, porque se va analizar la satisfacción laboral del personal, con la finalidad de determinar los principales factores que intervienen en la satisfacción de las enfermeras la zona 04 de la jurisdicción de Chignahuapan.

### **Variable de nivel del conocimiento.**

<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO</b>	<b>ESCALA</b>	<b>MEDICIÓN</b>
<b>NIVEL DE CONOCIMIENTOS</b>	No paramétrica	Ordinal	Mucho, Poco, Nada

<b>REACTIVO</b>	<b>TIPO</b>	<b>ESCALA</b>	<b>MEDICIÓN</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	No paramétrica	Ordinal	Mucho, Poco, Nada

### **3.2 Hipótesis.**

**Hi:** La satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería de primer nivel de la zona 04 perteneciente a la jurisdicción Chignahuapan, Puebla, mejora el desempeño de sus funciones laborales, 2011

**Ho:** La satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería de primer nivel de la zona 04 perteneciente a la jurisdicción Chignahuapan, Puebla, no mejora el desempeño de sus funciones laborales, 2011

### 3.3 Diseño de la investigación

#### Tipo de estudio.

La presente investigación es de campo porque para su realización, fue necesario que el investigador se desplazara a las unidades médicas de la jurisdicción de Chignahuapan en donde se aplicara, un cuestionario para la determinación de la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán.

El diseño de esta investigación de campo se ha realizado atendiendo los siguientes aspectos:

- Asistencia al Curso y Taller de elaboración de Tesis en las instalaciones de la Escuela de Enfermería de atención continua y posgrado de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Acreditación del Curso como Maestría en Ciencias de la Enfermería.
- Búsqueda de un problema de investigación en el campo de la Enfermería relevante para la atención de cuidados de primer nivel de Atención
- Seguimiento del Modelo de la investigación, en cada uno de los pasos para culminar la tesis.
- Elaboración de los objetivos de esta Tesis, así como el Marco teórico conceptual y referencial.
- Asistencia a la Biblioteca en varias ocasiones para la elaboración del Marco teórico conceptual y referencial de la variable sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

De acuerdo al problema y los objetivos planteados en la investigación es de tipo:

Descriptiva: Se describirán los resultados obtenidos, sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería perteneciente a la jurisdicción de Chignahuapan.

Cualitativo: Se analizarán las cualidades que posee el personal de enfermería de la zona 04 de la jurisdicción de Chignahuapan con respecto al desempeño de sus funciones labores.

No experimental: Ya que la variable dependiente e independiente, no se manipulara.

Estructurada: para la determinación de la satisfacción laboral se elaboro un instrumento de medición (cuestionario).

Intersujetos: ya que la se valorara la satisfacción laboral en el personal de enfermería con diferentes códigos funcionales.

Transversal: El levantamiento de los cuestionarios se realizara en un momento específico.

Prospectivo: ya que se llevara a cabo durante el tiempo de la elaboración del estudio.<sup>16, 24</sup>

**Exposición.** Satisfacción laboral



**Efecto:** Mejora el desempeño laboral del personal de enfermería que trabaja en la jurisdicción de Chignahuapan.

### **Intervención**

Se sugiere capacitar al personal de enfermería de la Zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan, en base la carta programática que se realiza como propuesta, en la cual se toman en cuenta temas que nos conducirán analizar la satisfacción laboral actual y tomar acciones de mejora. (Ver anexo)

### **Recursos**

#### **Humanos del Investigador**

**Entrevista con: M.C.E. Florentina Salazar Mendoza. Directora de** Escuela de Enfermería de atención continua y posgrado de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

**Entrevista con: L.E. Sara López Arroyo,** jefa de Enfermeras de la jurisdicción No 2 de Chignahuapan.

**Alumna de Maestría en Ciencias de Enfermería. Elvira Vázquez Cruz**

**Asesor metodológico: Profesora. Lourdes Lezama Flores.**

**Material:**

- ❖ Equipo de cómputo
- ❖ Papelería
- ❖ Material de escritorio

**Físicos:**

- ❖ 14 unidades médicas y 1 centro urbano de atención, en primer nivel de atención pertenecientes a la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

**Financieros**

- ❖ **Los propios del investigador**

**3.4. Selección de la muestra****Tamaño de muestra (universo de la muestra)**

A todo el personal de enfermería perteneciente a la Zona 04 de la jurisdicción de Chignahuapan, siendo un total de 30 (n) trabajadoras (es) por plantilla de 14 unidades medicas y 1 centro urbano de primer nivel de atención, debiendo aplicar un cuestionario al personal que labora en la zona de estudio, durante los días del 15 de Agosto al 15 de Septiembre de 2011, realizando un recorrido por sus centros de trabajo y unidades medicas de primer nivel de atención

**Tipo de muestra**

Se estudiará al total del personal de enfermería que labora en la zona 04 de la jurisdicción de Chignahuapan, por tanto no hay muestreo.

- En vista de las características de los elementos de la muestra ésta será a todo el personal de enfermería que labora en la zona 04.
- **Unidad de análisis** enfermeras que labora en la zona 04 con años de experiencia que varía entre los 2-30 años de servicio.

### 3.5 Recolección de datos

Fuente de información directa al personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

#### Método e instrumento de recolección de datos

<b>Indicadores</b>	<b>Método</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Satisfacción laboral.</b>	<b>Revisión bibliográfica</b>	<b>Análisis y síntesis alusivo al tema</b>	<b>Fichas bibliográficas</b>
<b>Desempeño laboral</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Interrogatorio</b>	<b>Cuestionario.</b>
<b>conocimiento</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Interrogatorio</b>	<b>Cuestionario.</b>

Tiempo

El instrumento se aplicara del 15 de Agosto al 15 de Septiembre de 2011.

Servicio seleccionado para el estudio, será en unidades médicas de primer nivel de atención de la zona 04 de la jurisdicción de Chignahuapan.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Grupos de edad**

**Cuadro: 1 Grupos de edad.**

No	20a29	30a39	40a49	50a59
30%	3	21	5	1
100%	20%	70%	17%	3%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

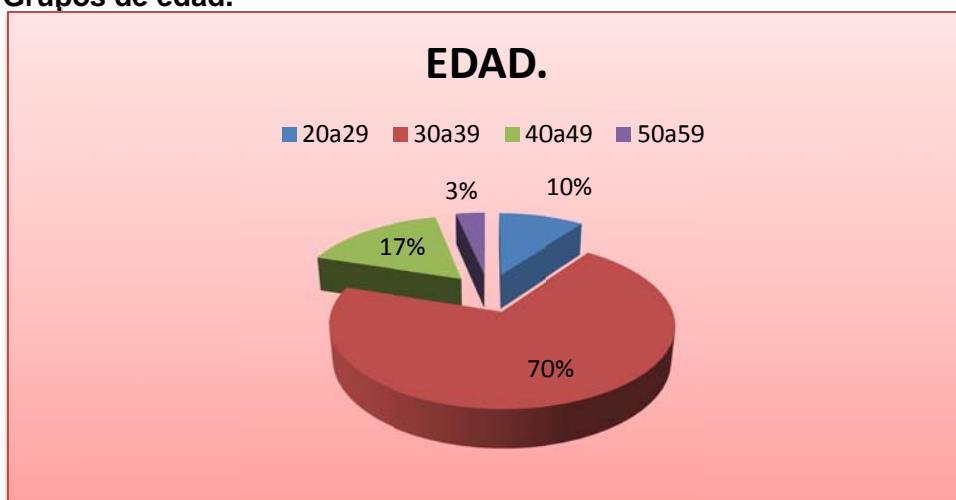
Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Grupos de edad**

**Grafica: 1 Grupos de edad.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** Se observa que un 10% del personal encuestado corresponden al grupo de edad de 20 a 29 años, 70% corresponden al grupo de edad de 30 a 39 años, 17% al grupo de edad de 40 a 49 años, 3% al de 50 a 59 años.

**CONCLUSIÓN.** La edad no es un factor que pudiera intervenir al desempeñar sus funciones del personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción Chignahuapan, ya que lo más importante es destacar la experiencia del personal al brindar los cuidados a los usuarios a su responsabilidad. El grupo de edad más sobresaliente en esta encuesta oscila entre los 30 a 39 años.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Distribución por géneros**

**Cuadro: 2 Distribución por género.**

No	Fem	Masc
30	30	0
100%	100%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

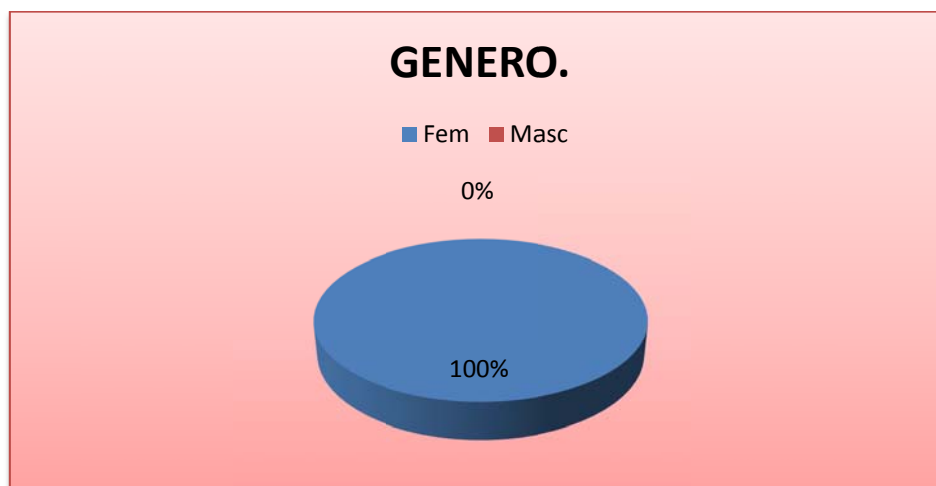
Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Distribución por géneros**

**Grafica: 2 Distribución por género.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** El 100% de las encuestas aplicadas corresponden al género femenino.

**CONCLUSIÓN.** El personal de enfermería que labora en primer nivel de atención en la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción Chignahuapan, en su totalidad corresponde al género femenino.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Años laborados.**

**Cuadro: 3 Años laborados.**

No	1a4	5a9	10a14	15a19	20a24	25a29
30	3	5	17	4	1	0
100%	10%	17%	57%	13%	3%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

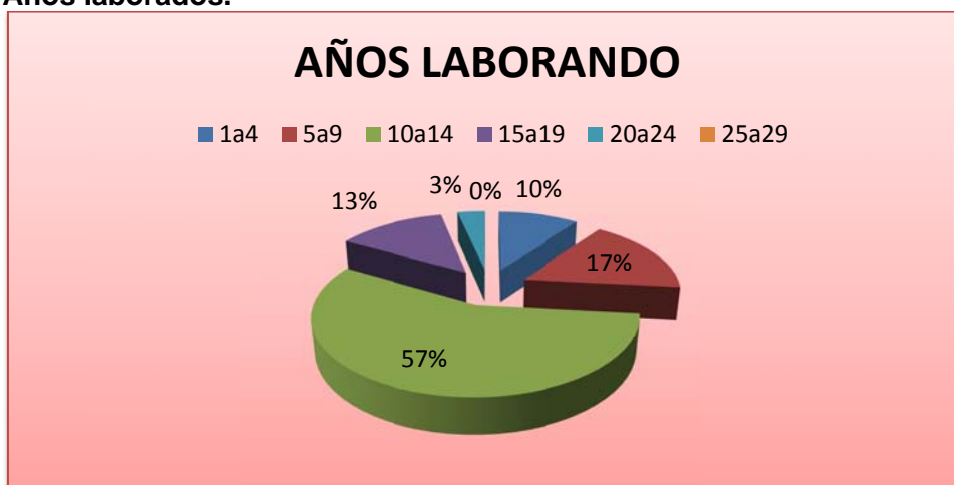
Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Años laborados.**

**Grafica: 3 Años laborados.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** Podemos observar que el **10%** del personal de enfermería encuestados cuentan con 1 a 4 años de ejercicio profesional, un **17%** con 5 a 9 años, **57%** entre 10 a 14 años, **13%** entre 15 a 19 años, **3%** entre 20 a 24 años, y un **0%** entre 25 a 29 años laborales.

**CONCLUSIONES.** Los años laborados en el área de enfermería nos permiten adquirir mayor experiencia para desempeñar nuestras funciones, en caminadas a brindar cuidados a los pacientes a responsabilidad por lo el personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción Chignahuapan, en su mayoría cuenta de 10 a 14 años laborados dentro de la institución.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Tipo de contrato.**

**Cuadro: 4 Tipos de contrato.**

No	Base	Regularizado	Contrato
30	23	5	2
100%	77%	17%	6%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Tipo de contrato.**

**Grafica: 4 Tipos de contrato.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** Con respecto al tipo de contrato contamos con un **77%** cuentan con una base dentro de la institución, **17%** es personal regularizado u homologado, **6%** cuentan con un contrato anual para la institución.

**CONCLUSIÓN.** El tipo de contrato definitivo garantiza la seguridad y satisfacción del personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 de la jurisdicción Chignahuapan, representa el mayor porcentaje de personal con un tipo de contrato definitivo.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Grado académico.**

**Cuadro: 5 Grado académico.**

No	Auxiliar en Enfermería.	Enfermera General	Licenciatura en Enfermería	Enfermera Especialista
30	3	14	13	0
100%	10%	47%	43%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

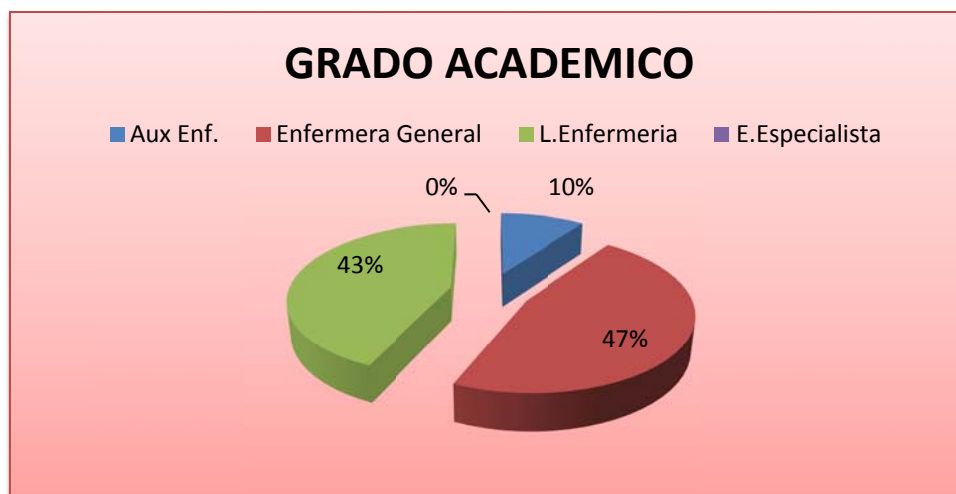
Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Grado académico.**

**Grafica: 5 Grado académico.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** Con respecto al grado académico obtenemos un **10%** como auxiliares en enfermería, **47%** como enfermeras generales, **43%** con licenciatura en enfermería, **0%** como enfermeras con especialidad.

**CONCLUSIÓN.** El personal de enfermería tiene como objetivo el cuidado de la salud de los seres humanos, en todos los aspectos por lo que nos exige mantenernos actualizadas y a la vanguardia en todos los aspectos de la práctica profesional.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

2011.

**Pregunta 6.- Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.**

**Cuadro6: Funciones y responsabilidades definidas.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	27	3	0
100%	90%	10%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

2011.

**Pregunta 6.- Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.**

**Grafica 6: Funciones y responsabilidades definidas.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

*INTERPRETACIÓN.* Los resultados obtenidos con respecto a la pregunta No 1, de un total de 30 enfermeras encuestadas sobre la identificación de la satisfacción laboral nos da como resultado que el 90% del personal de enfermería que labora en la zona 04 de la jurisdicción de Chignahuapan en primer nivel de atención, refieren tener claro cuáles son sus funciones y responsabilidades y por lo tanto están consientes de lo que la institución, espera de ellas dentro de su área de trabajo, mientras el 10% refieren tener poco definidas sus funciones y responsabilidades dentro de su área laboral.

*CONCLUSIÓN.* Se concluye que el personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán, pertenecientes a la jurisdicción de Chignahuapan, tiene bien definidas sus funciones y responsabilidades en sus centros de trabajo.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 7.- En mi unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.**

**Cuadro 7: Cargas de trabajo distribuidas.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	15	10	5
100%	50%	33%	17%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 7.- En mi unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.**

**Grafica 7: Cargas de trabajo distribuidas.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

*INTERPRETACIÓN.* El resultado obtenido con respecto a la distribución de las cargas de trabajo en las unidades medicas de primer nivel de la zona 04 Zacatlán, pertenecientes a la jurisdicción de Chignahuapan, fue que el 50% del personal de enfermería, refiere que sus unidades de trabajo tienen bien distribuida las cargas de trabajo, mientras que el 33% refiere que las cargas de trabajo están poco distribuidas y un 17% refieren que las cargas de trabajo no están distribuidas.

*CONCLUSIÓN.* Un 50% del personal de enfermería de la zona 04 se encuentra satisfecho con la distribución de las cargas de trabajo, mientras que el 50% restante manifiestan su desacuerdo ya que consideran que la mayor carga de responsabilidades sobre cae en el personal de enfermería, por lo que les es insuficiente el tiempo para poder dar un adecuado resultado hacia la institución.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 8.- En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.**

**Cuadro8: Desarrollo de habilidades en el trabajo.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	25	4	1
100%	83%	14%	3%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 8.- En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.**

**Grafica8: Desarrollo de habilidades en el trabajo**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

*INTERPRETACIÓN.* En un 83% del personal de enfermería encuestado refiere poder desarrollar sus habilidades profesionales en sus puestos de trabajo como el brindar cuidados con calidad, transmitir sus conocimientos, dirigir un equipo de trabajo, dar asesoramientos en salud a su población a responsabilidad, el 14% refieren que desarrolla poco sus habilidades en su área de trabajo, y un 3% no refiere poder desarrollar sus habilidades en su puesto de trabajo, por la sobre cargas de trabajo a su responsabilidad.

*CONCLUSIÓN.* En un porcentaje considerado del 83% del personal de enfermería que labora en unidades medicas de primer nivel de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción Chignahuapan, refieren que en centros de trabajo pueden desarrollar sus habilidades profesionales.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 9.- Recibo información de cómo desempeño mí puesto de trabajo**

**Cuadro 9: Información del desempeño laboral.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	20	10	0
100%	67%	33%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta9.- Recibo información de cómo desempeño mí puesto de trabajo**

**Grafica 9: Información del desempeño laboral.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

*INTERPRETACIÓN.* Los resultados obtenidos nos muestra que el 67% del personal de enfermería encuestado afirmó que recibe información sobre el cómo desempeñar sus actividades en su área de trabajo, lo cual les permite realizar a mejorar su desempeño laboral, identifican en que área deben capacitarse y planear actitudes de mejora, mientras que el 33% refiere que recibe poca información para desempeñar sus funciones en sus unidades de trabajo, y nada un 0%.

*CONCLUSIÓN.* El 67% del personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, reciben información sobre los resultados de su desempeño laboral, por lo que les permite realizar ajustes de mejora para alcanzar la calidad en las actividades propias de la profesión.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 10.- El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.**

**Cuadro 10: Asuntos que afectan el trabajo.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	18	9	3
100%	60%	30%	10%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 10**

**Grafica 10: Asuntos que afectan el trabajo.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

*INTERPRETACIÓN.* Las encuestas aplicadas, nos dan como resultado que el 60% del personal encuestado refieren que el responsable de sus unidades médicas las mantiene informadas sobre los asuntos que afectan su trabajo, como las actitudes internas o externas del personal que labora en la unidad médica y que interfieren con el desempeño laboral, mientras que el 30% refieren que sus responsables las mantienen poco informadas sobre los asuntos que afectan su trabajo. Y un 10% externaron que sus responsables no las mantiene informadas.

*CONCLUSIÓN.* El personal de enfermería que labra en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan, se encuentra satisfechos sobre la comunicación que mantiene su responsable con respecto a las causas que afectan sus tareas profesionales.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 11.- Me siento parte del equipo de trabajo.**

**Cuadro 11: Parte del equipo de trabajo.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	25	5	0
100%	83%	17%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

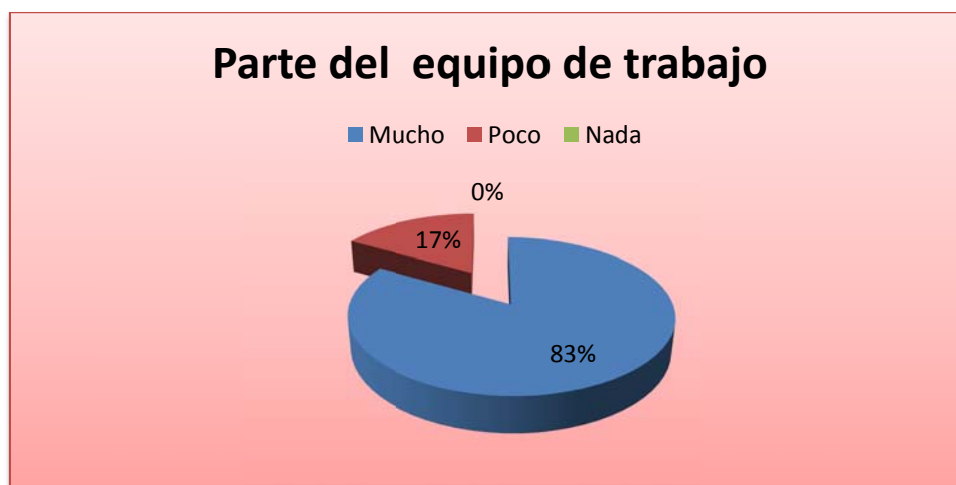
Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 11.- Me siento parte del equipo de trabajo.**

**Grafica 11: Parte del equipo de trabajo.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**INTEPRETACIÓN.** El resultado obtenido fue que el 83% del personal de enfermería encuestada refieren que se sienten parte del equipo de trabajo de sus unidades médicas, lo cual facilita la atención integral de calidad a los usuarios que demandan los cuidados por parte del personal de enfermería, mientras que el 17% se sienten poco como parte del equipo de trabajo, y nada un 0%.

**CONCLUSIÓN.** El personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán, jurisdicción de Chignahuapan, refieren una integración grupal lo cual le favorece al brindar cuidados a sus pacientes a responsabilidad, fortaleza que les permite una interrelación con el personal que conforman, su equipo de trabajo.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 12.- Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.**

**Cuadro 12: Expresión de opiniones.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	22	8	0
100%	73%	27%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 12.- Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.**

**Grafica 12: Expresión de opiniones.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

*INTERPRETACIÓN.* Observamos que el 73% del personal de enfermería encuestado les resulta fácil expresar sus opiniones en sus áreas de trabajo, lo cual les permite sentirse parte de lo que sucede dentro de sus centros de trabajo como son, logros de objetivos y metas y de poder externar estrategias en beneficio de las unidades medicas, mientras que el 27% les resulta poco externar sus opiniones en sus centros laborales, y nada el 0%.

*CONCLUSIÓN.* El personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán, jurisdicción Chignahuapan, cuentan con la libertad de poder expresar sus opiniones con el personal de su equipo de trabajo, por lo que les facilita tomar decisiones en beneficio de sus pacientes a responsabilidad.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 13.- ¿El ambiente en el trabajo me produce stress?**

**Cuadro 13: Stress en el trabajo.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	6	21	3
100%	20%	70%	10%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 13.- ¿El ambiente en el trabajo me produce stress?**

**Grafica 13: Stress en el trabajo.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

*INTERPRETACIÓN.* El resultado obtenido es que el 20% del personal de enfermería encuestado refiere que el ambiente de su trabajo le produce mucho stress, debido a las carentes relaciones en el ambiente laboral, falta de apoyo de sus compañeros de trabajo, demasiadas responsabilidades, cambios de adscripciones o comisiones, mientras que el 70% refiere presentar poco estrés en su ambiente donde labora, y un 10% el ambiente de trabajo no les representa nada de stress.

*CONCLUSIÓN.* En un pequeño porcentaje de las enfermeras encuestadas que laboran en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción Chignahuapan, sufren estrés laboral debido a las carentes relaciones en el ambiente laboral, y a la falta de apoyo de sus compañeros de trabajo por lo que se deberán tratar estos puntos que les ocasionan stress en el área de su trabajo.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 14.- ¿Me resulta fácil la comunicación con mi responsable?**

**Cuadro 14: Comunicación.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	24	6	0
100%	80%	20%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 14.- ¿Me resulta fácil la comunicación con mi responsable?**

**Grafica 14: Comunicación.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

*INTERPRETACIÓN.* Se observa que el 80% del personal de enfermería en estudio les resulta fácil la comunicación con sus responsables de sus centros de trabajo, lo cual le facilita desempeñar sus funciones propias y de responsabilidad en enfermería, y un 20% refieren resultarles poco poderse comunicar con sus responsables, y nada el 0%.

*CONCLUSIÓN.* La comunicación es la base para poder coordinarse en un equipo de trabajo, por lo que el personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan cuenta con una adecuada comunicación y coordinación con los responsables de sus centros de trabajo.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 15.- ¿Conozco los servicios que prestan otras unidades de salud?**

**Cuadro 15: Servicios de salud en otras unidades.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	20	9	1
100%	67%	30%	3%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 15.- ¿Conozco los servicios que prestan otras unidades de salud?**

**Grafica 15: Servicios de salud en otras unidades.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

*INTERPRETACIÓN.* Se observa que el 67% del personal de enfermería encuestadas refieren que conocen los servicios que prestan otras unidades de salud ya que re rigen por las mismas políticas, normatividad y programas de salud, mientras que un 30% refieren conocer poco los servicios de salud que ofertas otros centros de salud, y un 3% refieren no conocer nada.

*CONCLUSIÓN.* El personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, Conoce cuales son la normatividad, programas y políticas que maneja en su centro de trabajo así como de los demás centros de salud a su redonda.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 16- ¿La comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es buena?**

**Cuadro 16: Comunicación entre personal y usuarios.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	19	11	0
100%	63%	37%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 16.- ¿La comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es buena?**

**Grafica 16: Comunicación entre personal y usuarios.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** El 63% del personal de enfermería encuestado refirió tener una adecuada comunicación con el personal que labora en sus centros de trabajo y con los usuarios que demandan sus servicios por lo que las atenciones que se les brindan son de manera integrada y de calidad, el 37% refirió contar con poca comunicación ya que las actitudes y la falta de diálogo entorpecen el desarrollo de sus actividades profesionales.

**CONCLUSIÓN.** La comunicación es un pilar importante para poder desarrollar las funciones y actividades laborales, por lo que el personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, considera de vital importancia mantener una adecuada comunicación con las personas de su equipo de trabajo así como con los usuarios que demandan sus servicios profesionales.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 17.- ¿Las condiciones ambientales de la unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación) facilitan mi actividad diaria?**

**Cuadro 17: Condiciones ambientales de la unidad.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	19	10	1
100%	64%	33%	3%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 17.- ¿Las condiciones ambientales de la unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación) facilitan mi actividad diaria?**

**Grafica 17: Condiciones ambientales de la unidad.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** El resultado obtenido es que el 64% del personal de enfermería encuestado refiere estar satisfecho con las condiciones ambientales de la unidad de trabajo por lo que les facilitan sus actividades diarias, ya que les garantiza su seguridad laboral e individual un 33% refiere estar poco satisfecho con las condiciones ambientales en sus centros laborales, y un 3% se encuentran nada satisfecho con las condiciones ambientales de sus centros de trabajo.

**CONCLUSIÓN.** El personal que labora en la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan en primer nivel de atención considera adecuadas las condiciones ambientales de sus centros de salud ya que les proporciona seguridad para poder realizar sus actividades profesionales.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 18.- ¿Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios?**

**Cuadro 18: instalaciones de la unidad.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	11	18	1
100%	37%	60%	3%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 18.- ¿Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios?**

**Grafica 18: instalaciones de la unidad.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** El resultado obtenido es de un 37% del personal de enfermería encuestado considera que las instalaciones de sus unidades les facilitan su trabajo al prestar sus servicios a los usuarios, mientras que el 60% consideran que las instalaciones de la unidad les facilitan poco su desempeño de sus actividades y los servicios que les brindan a sus pacientes ya que las condiciones insuficientes de mantenimiento a los equipos, surtimiento insuficiente de materiales limitan sus actividades al desempeñar sus funciones laborales, y un 3% considera que las instalaciones de la unidad médica no les facilita su trabajo cuando brinda atenciones a los pacientes.

**CONCLUSIÓN.** Las instalaciones de la unidad médica, la dotación de material, equipos y mobiliario, facilitaran el trabajo del personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan, por lo que será necesario hacerlo de conocimiento a nuestras autoridades correspondientes para que tomen acciones en beneficio del personal que labora en las unidades medicas.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 19.- ¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?**

**Cuadro 19: Conocimientos y seguridad.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	29	1	0
100%	97%	3%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 19.- ¿Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo?**

**Grafica 19: Conocimientos y seguridad.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

*INTERPRETACIÓN.* Observamos que el 97% de las enfermeras encuestadas refieren que sus conocimientos les dan mucha seguridad para hacer su trabajo por lo que es importante mantenerse actualizado en todos los ámbitos laborales, el personal de enfermería en su actuar diario realiza una valoración, diagnóstico, planeación ejecución y una evaluación en toda actividad que realiza, mientras que el 3% refieren que sus conocimientos les dan poca seguridad para realizar sus actividades, y nada el 0%.

*CONCLUSIÓN.* El actuar del personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan, la respaldan sus conocimientos científicos del actuar diario, esta práctica es considerada todo un arte, el arte del cuidado, esencia del personal de enfermería.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 20.- ¿se reconocen adecuadamente las tareas que realizo?**

**Cuadro 20: Reconocimiento.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	19	9	2
100%	63%	30%	7%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 20.- ¿se reconocen adecuadamente las tareas que realizo?**

**Grafica 20: Reconocimiento.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** Como podemos observar el 63% del personal de enfermería encuestado refieren que se reconocen adecuadamente las tareas que realizan, ya que las actividades por parte del personal de enfermería juega un papel muy importante dentro de las instituciones de salud, mientras que en un 30% refirió que se reconocen poco las tareas que realizan y un 7% menciona que no se reconocen las actividades que realizan en sus centros de trabajo.

**CONCLUSIÓN.** Las actividades que realiza en personal de enfermería que labora en primer nivel de atención dentro de la zona 04 Zacatlán, Puebla, se reconocen ya que juegan un papel importante dentro del equipo interdisciplinario de la salud.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 21.- ¿La unidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional?**

**Cuadro 21: Oportunidad para el desarrollo profesional.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	20	8	2
100%	67%	27%	6%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 21.- ¿La unidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional?**

**Grafica21: Oportunidad para el desarrollo profesional.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

*INTERPRETACIÓN.* Observamos que el 67% del personal de enfermería que se encuestó refieren que las unidades les proporcionan muchas oportunidades para desarrollar su carrera profesional ya que cuentan con la libertad de aplicar su propio criterio en la toma de decisiones en beneficio del paciente. , mientras que el 27% hace mención que las unidades les proporcionan pocas oportunidades para desarrollar su profesión ya que dependen de un visto bueno para la aplicación de acciones encaminados a mejorar su práctica profesional., y un 6% les proporcionan la oportunidades de desarrollarse profesionalmente. .

*CONCLUSIÓN.* El personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, cuentan con la oportunidad de desarrollarse profesionalmente dentro de sus áreas de trabajo.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 22.- ¿El nombre y prestigio de la institución de la Secretaria de Salud son gratificantes para mí?**

**Cuadro22: Prestigio.**

No	Mucho	Poco	Nada
30	28	1	1
100%	93%	4%	3%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 22.- ¿El nombre y prestigio de la institución de la Secretaria de Salud son gratificantes para mí?**

**Grafica 22: Prestigio.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** Podemos observar que el 93% del personal de enfermería encuestado refiere que el nombre y prestigio de la secretaria de salud les es muy gratificante ya que a ella le dedica una tercera parte de día, por lo que deberá resguardar su prestigio e cada actuar de la enfermería. , para un 4% que les es poco gratificante el nombre y prestigio de la secretaria, y para un 3% no les es gratificante el prestigio de su institución.

**CONCLUSIÓN.** El prestigio de la institución donde labora enfermería es un factor determinante para que el personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán y esta a su vez se responsabiliza en continuar preservando el prestigio de donde labora.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 23.- ¿Te han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes en tu área de trabajo y cuando fue la última capacitación?**

**Cuadro23: Capacitación.**

No	menos de un mes	Menos de 6 meses	1a2años
30	23	6	1
100%	77%	20%	3%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

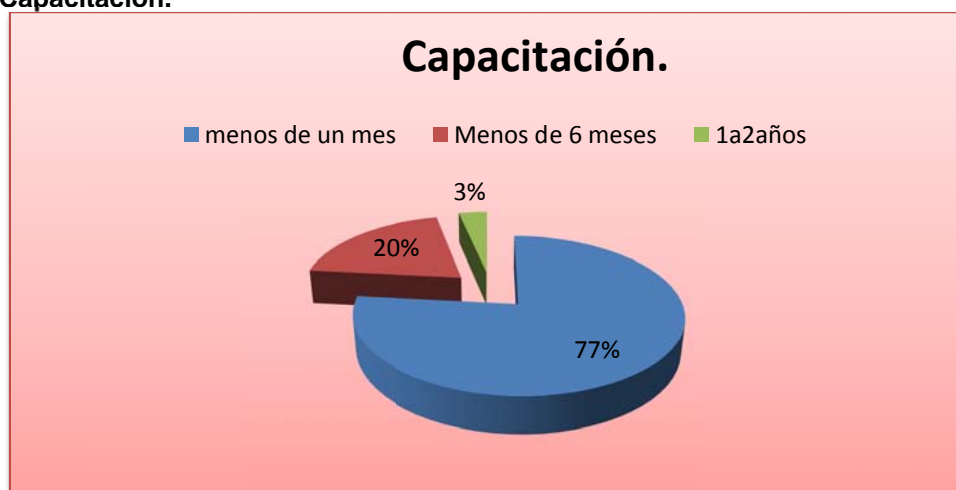
Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 23.- ¿Te han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes en tu área de trabajo y cuando fue la última capacitación?**

**Grafica23: Capacitación.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** Se obtiene como resultado que un 77% del personal de enfermería encuestado reciben capacitación mensualmente sobre los programas prioritarios en salud, ya que dentro de la jurisdicción de Chignahuapan se cuenta con un programa anual de capacitación permanente, el 20% refirió que tiene menos de 6 meses en haber asistido a las capacitaciones programadas, y un 3% plasmó que la última capacitación a la que asistió fue hace más de 1 año.

**CONCLUSIÓN.** La capacitación es un factor determinante en respuesta a las necesidades de la profesión de enfermería, con el objetivo de brindar cuidados integrales a los pacientes que tienen como responsabilidad el personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 24.- ¿Te has capacitado de manera independiente fuera de tu institución?**

**Cuadro24: Capacitación fuera de la institución.**

No	SI	NO	NUNCA
30%	15	15	0
100%	50%	50%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 24.- ¿Te has capacitado de manera independiente fuera de tu institución?**

**Grafica24: Capacitación fuera de la institución.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** Como podemos observar que el 50% del personal encuestado se capacita de manera independiente y fuera de su institución tiene la iniciativa personal de poder asistir a cursos, conferencias, congresos, dentro y fuera del estado de Puebla mientras que el otro 50% menciona que no se capacita de manera independiente ya que su tiempo libre lo dedica a sus seres queridos en ocasiones por cuestiones económicas no pueden asistir a capacitación fuera de la institución, y un 0% nunca.

**CONCLUSIÓN.** El personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, le apuesta a continuar capacitándose para poder desempeñarse laboralmente, se mantiene a la vanguardia, en beneficio de los pacientes que demandan los cuidados, para poderlos atender con calidad y calidez.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 25.- ¿En mi unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad?**

**Cuadro25: Iniciativas y calidad.**

No	SI	NO	NUNCA
30%	23	7	0
100%	77%	23%	0%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 25.- ¿En mi unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad?**

**Grafica 25: Iniciativas y calidad.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**INTERPRETACIÓN.** El 77% del personal de enfermería encuestado refirió que en sus unidades medicas de trabajo se les consulta sobre las iniciativas tomadas en beneficio de mejorar la atención brindada a sus usuarios, mientras que un 23% no se les consulta, y un 0% nunca.

**CONCLUSIÓN.** Los proyectos de mejora nacen por una necesidad de establecer un sistema de mejora continua en los cuidados, por lo que el personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, están comprometidas con la calidad en los cuidados brindados a sus pacientes.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 26.- ¿Cuándo introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce?**

**Cuadro26: Reconocimiento en los proyectos de mejora.**

No	SI	NO	NUNCA
30	1	28	1
100%	4%	93%	3%

Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

**Personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán, de la jurisdicción de Chignahuapan, que labran en primer nivel de atención.**

**2011.**

**Pregunta 26.- ¿Cuándo introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce?**

**Grafica 26: Reconocimiento en los proyectos de mejora.**



Fuente: centros de salud de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.

Responsable: Alumno de maestría en Ciencias de la Enfermería de la UPAEP.

*INTERPRETACIÓN.* El resultado obtenido es que el 4% del personal encuestado refirieron que cuando se introducen una propuesta de mejora de trabajo si se les reconoce, mientras que un 93% plasmaron que no se les reconocen las propuestas de mejora por las autoridades de la institución y de sus unidad de trabajo, los proyectos están encaminados a mejorar la calidad de los cuidados, y un 3% nunca se les reconocen.

*CONCLUSIÓN.* El reconocimiento al personal de enfermería en relación a sus propuestas de mejora, servirá como estímulo para que en su mayoría aporte sus proyectos en beneficio de los usuarios a responsabilidad.

### **3.5.1 Selección del instrumento**

Para la obtención de la información se ha elaborado el siguiente el cuestionario de satisfacción laboral PAS-USAL, donde se analizaran factores intrínsecos, extrínsecos del personal de enfermería dentro de su área laboral. El cuestionario cuenta con un apartado de datos generales del trabajador para conocer la edad, grado académico, tipo de contrato y años laborados dentro de la institución. 17 preguntas para saber su percepción del ámbito de trabajo, con una escala de likert dando un valor de: Mucho, Poco, Nada. 4 preguntas de opción múltiple. .

Escala de medición de tipo likert, donde 0 significa nada y 2 mucho.

#### **Satisfacción laboral, parámetro.**

Mucho: **2**

Poco: **1**

Nada: **0**

### **3.5.2 Aplicación del instrumento**

**Fuente de la información:** La aplicación del instrumento fue de manera directa a todo el personal de enfermería que labora en unidades médicas de primer nivel de atención que corresponden a la zona 04 de la jurisdicción Chignahuapan.

### **3.5.3 Preparación de datos**

Para medir la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción Chignahuapan, se tomo el cuestionario de satisfacción laboral PAS-USAL, donde se valoro factores intrínsecos y extrínsecos, para poder conocer cuál es satisfacción laboral del personal de enfermería dentro de sus centros de trabajo. Herzberg señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad. Es importante señalar que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral permite mejorar los procesos, fomenta el trabajo en equipo y aumenta la calidad de la atención de enfermería y el rendimiento de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios.

### 3.6 Análisis de datos.

De acuerdo al tipo de variable fue un análisis de tipo descriptivo, prospectivo, transversal, en el personal de enfermería que labora en primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan, para el resultado estadístico se utilizaron las medidas de distribución de frecuencia de se obtuvieron los porcentajes, así como medida de tendencia central, todo ello con la respectiva representación de cuadros y graficas. De acuerdo a los resultados de nivel de conocimiento se tiene como: Mucho: **2** Poco: **1** Nada: **0**

Se aplicaron 30 cuestionarios al personal de enfermería que la borran en la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan, correspondiendo al 100% del personal por plantilla.

La edad promedio corresponde al grupo de 30 a 39 años en un 70%, el 100% del género femenino, el 47% del personal tiene nivel técnico en enfermería, 43% licenciadas en enfermería, 10% auxiliares en enfermería, 0% enfermeras especialistas. Años laborando dentro de la institución el 57% tiene entre 10 a 14 años, 17% entre 5 a 9 años, 13% entre 15 a 19 años, 10% 1 a 4 años, 3% entre 20 a 24 años. Por tipo de contrato 77% cuentan con una base, 17% es personal regularizado, 6% de contrato. Funciones y responsabilidades 90% tiene claras su funciones, 10% refiere tener poco claras sus funciones y responsabilidades. Cargas de trabajo equitativas 50% tienen cargas de trabajo bien repartidas, 33% poco y 17% refiere no tener cargas de trabajo equitativas, Desarrollo de habilidades 83% las desarrolla, 14% las desarrolla poco, 3% nada. Reciben información para desempeñar su trabajo 67% está informado, 33% recibe poca información. El responsable le informa que afecta su trabajo 60% mantiene mucha comunicación, 30% poco, 10% nada. Sentirse parte del equipo de trabajo 83% mucho siente ser parte del equipo de trabajo, 17% poco. Expresión de sus ideas 73% Mucho, 27% poco. Ambiente de trabajo le produce stress 20% se estresa mucho, 70% poco 10% nada. Comunicación con su responsable 80% tiene mucha comunicación, 20% poco. Conocimiento sobre servicios de otras unidades 67% conoce mucho, 30% poco, 3% nada. Comunicación del personal con el usuario 63% tiene mucha comunicación, 37% poca. Condiciones ambientales en su centro de trabajo 64% satisfecho con las condiciones ambientales, 33% poco, 3% nada. Instalaciones de la unidad y equipamiento 37% facilitan mucho su trabajo, 60% poco, 3% nada. Conocimiento le dan seguridad para desempeñar sus funciones 97% con mucha seguridad en sus conocimientos 3% poco. Reconocimiento de tareas 63% se le reconocen mucho sus tareas, 30% poco, 7% nada. La unidad le proporcionan oportunidad para desarrollar su carrera profesional 67% les proporcionan mucha oportunidades, 27% poco, 6% nada. El nombre de la

secretaría de salud le son gratificantes 93% les es muy gratificante, 4% poco, 3% nada. Cursos de capacitación 77% asisten a capacitación mensual, 20% tienen menos de 6 meses, 3% asistió hace más de 1 años. Se les consulta sobre iniciativas de mejora de la calidad 77% si se les consultan las iniciativas de mejora, 23% poco. Cuando introducen mejoras de trabajo se les reconocen 4% si se les reconocen, 93% no se les reconocen, 3% nunca.

### **Bioética**

Con base en la Ley General de salud referente de la investigación en Seres Humanos y Normas técnicas, 313, 314, y 315 a la investigación con riesgo menor que el mínimo, por lo que no se requiere de hoja de consentimiento informado aprobación del comité de Bioética.

### **Consideraciones éticas**

- La investigación se ajusta los principios científicos y éticos que la justifican.
- La investigación es supervisado por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad del grupo de estudio y la universidad. Garantizando el bienestar del sujeto de estudio.
- Los resultados del estudio se darán a conocer en forma integral, sin particularizar ni permitir la identificación de los entrevistados.
- Los resultados del estudio serán utilizados únicamente para la planeación, dirección, ejecución, control y evaluación del proyecto de investigación.

## **CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES**

### **4.1 Conclusiones relativas a los objetivos específicos.**

Dentro de los factores que contribuyen a la satisfacción del personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan, encontramos que en el personal encuestado puede desarrollar sus habilidades profesionales libremente dentro de sus áreas de trabajo. El recibir información, capacitación actualizada del cómo se deberán realizar sus funciones laborales, la adecuada comunicación con sus responsables de sus centros de trabajo así como el resto de su equipo de trabajo y con la población que demanda sus servicios , el sentirse como parte importante dentro de su equipo de trabajo, el que pueda expresar libremente sus opiniones para mejora de sus funciones laborales, el conocer las reglas y políticas de su centro de trabajo así como el de otras unidades, las condiciones ambientales que les facilitan desempeñar sus tareas, un factor determinante para la satisfacción del personal de enfermería es contar con conocimientos científicos que le permiten tomar acciones inmediatas ante cualquier urgencia presentada durante su vida laboral. Por lo que se concluye que la satisfacción laboral de personal de enfermería de primer nivel de atención de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de enfermería, es satisfactoria y se identifican con el prestigio de la institución de la secretaria de salud, lo cual las compromete en prestar sus servicios con calidad y calidez.

### **4.2 Conclusiones relativas al objetivo general**

El resultado obtenido del estudio realizado y enfocado a conocer la satisfacción del personal de enfermería que labora en la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan, en relación a su desempeño laboral, se obtuvo el siguiente, que el personal de enfermería se encuentra con una satisfacción laboral adecuada y que esta contribuye a la mejora su desempeño laboral dentro de sus unidades de trabajo, enfocadas a la atención de primer nivel.

### **4.3 Aportaciones originales.**

La satisfacción laboral es muy importante ya que una serie de beneficios se derivan de su incremento como: la productividad, calidad, ambiente laboral y visión de la institución. Por lo que se sugiere revisar que las cargas de trabajo se encuentren bien distribuida entre el personal que labora dentro de las unidades medicas de primer nivel de atención como es en el personal médico, enfermería, y de promoción, y de esta manera disminuir el índice de estrés que vive el personal dentro de sus áreas de trabajo, para alcanzar la calidad en las actividades del profesional se deberá impulsar la capacitación dentro y fuera de la institución y cuando el personal implemente un proyecto de mejora en sus actividades sea reconocido. Ya que tomando en cuenta estas sugerencias se incrementaran el índice de la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la zona04zacatlan de la jurisdicción Chignahuapan.

### **4.4. Limitaciones del modelo planteado**

Para realizar el estudio y conocer cuál es la satisfacción laboral del personal de enfermería de la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción Chignahuapan, en relación al desempeño de sus funciones laborales, no se presentaron limitaciones ni obstáculos, ya que el personal siempre brindo su apoyo, facilitando la elaboración de este estudio.

### **4.5 Recomendaciones**

Las recomendaciones del presente estudio son:

- Que la jefatura de Enfermería de la jurisdicción de Chignahuapan utilice la información del presente estudio para implementar estrategias y elevar la satisfacción laboral del profesional de enfermería.
- Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a si vez de estímulos para los mismos profesionales.
- Que el entorno laboral y el ambiente en general sea cómodo y acogedor; pues el profesional pasa la tercera parte de su vida. Así también facilitar los materiales necesarios para la atención del paciente.

## REFERENCIAS.

1. Aguilar-Luzón Ma del Carmen, "Valores laborables y percepción del estilo de liderazgo en el personal de enfermería" *salud pública de méxico / vol.49, no.6, noviembre-diciembre de 2007.*
2. Ann Tomey; Martha Alligood (2000): Modelos y teorías en enfermería, Harcourt, España
3. Arroyo cordero Graciela. Revista en enfermería Atc "Humanismo en Enfermería" Revista Enfermería IMSS 2008 pág.61-63
4. Ayala Pisco María Clotilde. Revista de Psicología Atc "**satisfacción laboral y productividad**"- Año III N° 5 Setiembre 1999, pág. 6-46.
5. *Bonillo Muñoz Domingo, Universidad de Almería* "La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado" , trabajo 11 2002 pág. 189-200
6. Briño Carlos Edmundo, Revista de medicina intensiva, Atc.especial. No 30 Vol 5 Abril 2005. Tucumán, Argentina. Pág. 1-6
7. Doris Verónica Ortega-Altamirano, MC, María de Lourdes Alemán-Escobar, ME Sup, Ivone Brito-García, EESP, Celina Magally Rueda-Neria, LI, Rey Arturo Salcedo-Álvarez, MSP. "Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaria de Salud del Estado de Moremos, México. (*salud pública de México / vol. 53, no. 1, enero-febrero de 2011.*
8. Garmendia, J.A. y Parra, F. (1993): Sociología industrial y de los recursos humanos.
9. FrankL Víctor, " Logoterapia" El hombre en busca de un sentido, 1ra edición, Barcelona, 2004, pág. 157
10. García Viamontes Diosveni revista Ministerio de Educación Superior Centro Universitario Municipal "Haydée Santamaría Cuadrado" SATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. Vol 1, No 2, Mayo - Agosto del 2001, Pág 1-15.
11. García-Ramos Martina, 2Luján-López María Elena, 3Martínez-Corona María de los Ángeles Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc Satisfacción laboral del personal de salud 2007; 15 (2): 63-72.
12. Germenia.J.A.y Parra.F. "sociología industrial de los recursos humanos" Madrid, Taurus Diciembre 2008.
13. Gil-Monte Pedro R , Peiró Silla José M, " Desgaste Psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse", Editorial Síntesis, S.A. Madrid, 2009 (p.p. 1-120)

14. González Huertas Diana, *Rev enfermería*, "Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V, Lima Ciudad", *Rev enferm Herediana*. 2008, pág, 71-78
15. Gutiérrez Barriga Héctor Benjamín. "Satisfacción profesional del personal de enfermería asistencial de Zamora Michoacán" ESCUELA DE ENFERMERIA DE ZAMORA ZAMORA DE HIDALGO, MICHOACAN, Septiembre de 2008.
16. Hernández Sampieri Roberto, Carlos Fernández- Collado, Pilar Baptista Lucio. Metodología de la investigación. Cuarta edición 2005. McGraw-Hill Interamericana.
17. Jiménez Peláez Edna, Pérez Martínez Esperanza, revista de enfermería, Art "Satisfacción laboral en enfermería" IMSS 1999, pág. 177-180.
18. Malagón Londoño Gustavo, "Atención primaria en salud, una estrategia para mejorar la cobertura y la calidad" revista de medicina, Colombia.
19. Manso Pinto Juan, Revista Universidad EAFIT, "El legado de Frederick Herzberg", Nom 128, Medellín Colombia, 2002, Pág.79-86
20. Molina Linde, Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico a Sistema de Información Científica, Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, Vol. XXVII, Núm. 2, septiembre, 2009, pp. 218-225.
21. Niven Neil, "Psicología en enfermería" Editorial el manual moderno, 2009. P 342-371.
22. Ortega Altamirano, Alemán Escobar Lourdes "Cultura Organizacional de enfermería dominante en un hospital de la secretaria de Morelos, México", *Salud publica en México*, vol. 53, No 1, Enero, Febrero 2011
23. Pérez Manzano Jorge Luis "aplicación de las teorías de orem y peplau en el proceso de atención de enfermería" 2002.
24. Polit.hungler. investigación científica en ciencias de la salud sexta edición. 2000. McGraw-Hill Interamericana.
25. Ponce-Gómez Judith, 2Reyes-Morales Hortensia, 3Ponce-Gómez Gandhi, Artículo científico "Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad" *Revista Enfermería IMSS* 2006; pág. 6-7.
26. Rios Risque María Isabel revista científica de la sociedad española de enfermeras de urgencias y emergencias Atc. "Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de urgencias, No 0 agosto 2008. Pág. 20.

27. Romero Rodríguez Anghella Brigeth, Ramirez Celis Yinna Marcela “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá” 2007.
28. Zas Barbará, López Vivian, Calviño Manuel “Satisfacción Laboral y Participación” Año III N° 5 Setiembre 1999. Pág. 1-18.

#### **Publicaciones.**

- a) Motivación laboral, disponible en <http://motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm> (14:17hrs, 11/09/2011)
- b) monografía de “teorías de la motivación” disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos7/temo/temo.shtml> ( 22:36hrs, 13/08/2011)
- c) Monografía sobre satisfacción profesional del personal de enfermería asistencial durante el desarrollo profesional en hospitales. Enviado por Gutiérrez Barriga Héctor Benjamín, disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos64/satisfaccion-profesional-enfermeria-asistencial-hospitales/satisfaccion-profesional-enfermeria-asistencial-hospitales2.shtml> (23:45hrs, 23/0/2011)
- d) Publicación en Empleo el Abril 08, 2010 por bizkaia formación “Causas de la insatisfacción laboral”

# **ANEXOS**

Anexo 1



Figura 2-1. Escala de necesidades Maslow

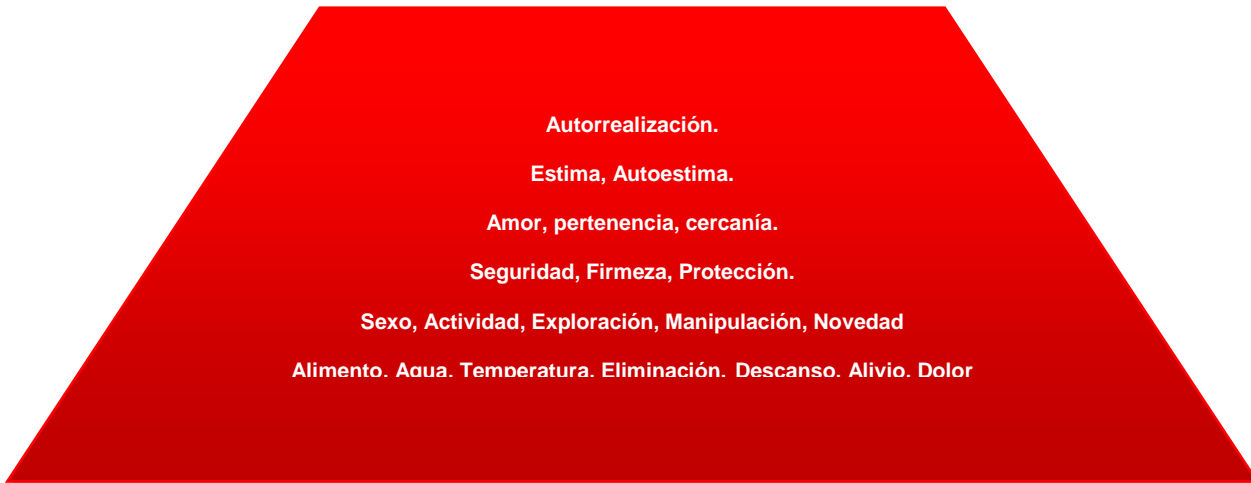


Figura 2-2. Escala necesidades modificada por Kalish (1983)

## ANEXO 2

### ENCUESTA ELABORADA PARA INVESTIGAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA PERTENECIENTES A LA ZONA 04 DE ZACATLÁN, JURISDICCIÓN DE CHIGNAHUAPAN.

#### Personal de enfermería:

El presente cuestionario es absolutamente anónimo. Ruego a Ud. sinceridad en las respuestas y contestar con honestidad.

Eternamente agradecida por su colaboración

EDAD: \_\_\_\_\_ GÉNERO: \_\_\_\_\_ GRADO ACADÉMICO: AUX ENF. EG. L.E. ESPECIALISTA,

TIPO DE CONTRATO: \_\_\_\_\_ AÑOS LABORANDO: \_\_\_\_\_

#### PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO.

Marca con una **X** aquella respuesta que creas conveniente.

REACTIVOS	Mucho	Poco	Nada
1.- Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.			
2.- En mi unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.			
3.- En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.			
4.- Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo			
5.- El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.			
6.- Me siento parte del equipo de trabajo.			
7.- Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.			
8.- El ambiente de trabajo me produce stress.			
9.- Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.			
10.- Conozco los servicios que prestan otras unidades de salud			
11.-La comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es buena.			
12.- Las condiciones ambientales de la unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.			
13.-Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.			
14.- Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo			
15.-Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.			
16.-La unidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.			
17.- El nombre y prestigio de la Secretaria de Salud son gratificantes para mí.			

18.- ¿Te han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en tu área de trabajo y cuando fue la última capacitación que recibiste?

- a) Menos de un mes.                      b) menos de 6 meses.                      c) de uno a dos años.

19.- ¿Te has capacitado de manera independiente fuera de tu institución?

- a) Si    b) No    c) Nunca

20.- ¿En mi unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad?

- a) Si    b) No    c) Nunca

21.- ¿Cuándo introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce?

- a) Si    b) No    c) Nunca

**ANEXO 3**



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla  
 Centro Interdisciplinario de Posgrados  
 Investigación y Consultoría  
 Maestría en ciencias de la Enfermería.

**Programa Específico de Capacitación  
 Carta Descriptiva**

**Nombre de la actividad de enseñanza**

**Duración 4:00 hrs.**

**Capacitación sobre. Satisfacción laboral en el personal de Enfermería.**

**Jurisdicción Chignahuapan, Puebla.**

**Responsable de la actividad de enseñanza**

**Elvira Vázquez Cruz.**

**Unidad Sede**

**Objetivos terminales**

**Que el personal de enfermería en el cuidado del ser humano buscara la comunicación que conduzca a hacer de su práctica una actitud permanente de acciones éticas.**

**Dirigida**

**Aula de Enseñanza de la jurisdicción. Personal de enfermería de base, precario, contrato que labore en la zona 04 Zacatlán de la jurisdicción de Chignahuapan.**

Fecha y Horario	Tema y Contenido temático	Objetivos específicos de aprendizaje	Experiencias de aprendizaje	Actividades de enseñanza	Auxiliares didácticos	Responsable.	Bibliografía
	Satisfacción laboral	Que el personal de enfermería encuentre la satisfacción laboral por medio de un análisis de lo deseado y lo logrado dentro de su vida profesional.	Sensibilizar al personal de enfermería sobre la importancia de resaltar sus valores y creencias, lo cual nos dará una actitud satisfactoria frente al trabajo que desempeña.	Exposición.	Cañón, sistema de computo, señalador	Elvira Vázquez Cruz	<i>Tratado de psicología del trabajo: la actividad laboral en su contexto - tomo i</i> Peiro, José María; Prieto, Fernando Editorial : Síntesis
	Síndrome de Burnout	Que el personal de enfermería Identifique el síndrome de Burnout, ya que en la mayoría de los trabajadores se hace presente en algún momento de su desarrollo profesional, debiendo identificar los signos y síntomas que este presenta.	Sensibilizar a l personal sobre la importancia de identificar este síndrome para poder tomar medidas correctivas para su tratamiento y no se vea comprometida la calidad de vida del trabajador.	Exposición.	Cañón, sistema de computo, señalador.	Elvira Vázquez Cruz.	Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse Pedro R Gil-Monte, José M. Peiró Silla, Editorial Síntesis, S.A. Madrid 2009.
	Trabajo en equipo.	Que el personal de enfermería se concientice que el trabajo en equipo implica un compromiso para alcanzar metas comunes, resaltando las siguientes características personales como: liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros del equipo.	Se analizara que el éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados, cuyas habilidades y destrezas permitirán alcanzar el objetivo de brindar cuidados con calidad a quien demande nuestros servicios.	Exposición.	Cañón, sistema de computo, señalador.	Elvira Vázquez Cruz.	5 ~ ° ° " E 1 ~ 1 # E 1 ~ B 0 ~ B 1 1 ° ° ~ 1 # B ° , ° Q 1 ~ 1 # α ° B 1 # 1 # , ° ° ° " E 1 # Ceballos Atienza, Rafael; Campos Pinar, María Isabel, 1ª ed.

<b>Fecha y Horario</b>	<b>Tema y Contenido temático</b>	<b>Objetivos específicos de aprendizaje</b>	<b>Experiencias de aprendizaje</b>	<b>Actividades de enseñanza</b>	<b>Auxiliares didácticos</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Bibliografía</b>
	Capacitación continua.	Que el personal de enfermería se concientice sobre la importancia de mantenerse actualizada ya que la sociedad día a día exige servicios de enfermería con calidad	Sensibilizar al personal de enfermería sobre la importancia de capacitarse periódicamente con el objeto de actualizarse y adiestrarse para su práctica diaria, la capacitación continua en enfermería es una herramienta que le permitirá mantenerse actualizada en sus conocimientos para ofrecer un cuidado de calidad.	Exposición.	Cañón, sistema de computo, señalador.	Elvira Vázquez Cruz.	Normas oficiales mexicanas en salud, manuales de procedimientos, programa de salud, uso y manejo de aparatos electro médicos etc.

MCE. FLORENTINA ZALAZAR  
COORDINADORA DE LA ESCUELA  
ENFERMERIA DE LA UPAE

MCE. LOURDEZ LEZAMA.  
ASESORA DE TESIS

L.E. ELVIRA VAZQUEZ CRUZ.  
ALUMNA DE POSGRADO.

#### ANEXO 4

#### PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO.

Marca con una X aquella respuesta que creas conveniente.

REACTIVOS	Mucho	Poco	Nada
<b>PUESTO DE TRABAJO.</b>			
1.- Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.			
2.- En mi unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.			
3.- En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.			
4.- Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo			
<b>DIRECCIÓN DE LA UNIDAD</b>			
5.- El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.			
<b>AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS.</b>			
6.- Me siento parte del equipo de trabajo.			
7.- Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.			
8.- El ambiente de trabajo me produce stress.			
<b>COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN.</b>			
9.- Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.			
10.- Conozco los servicios que prestan otras unidades de salud			
11.-La comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es buena.			

<b>CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS.</b>			
12.- Las condiciones ambientales de la unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria			
13.-Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.			
<b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO.</b>			
14.- Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo			
15.-Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.			
16.-La unidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.			
17.- El nombre y prestigio de la Secretaria de Salud son gratificantes para mí.			

### **CAPACITACIÓN.**

18.- ¿Te han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en tu área de trabajo y cuando fue la última capacitación que recibiste?

a) Menos de un mes	b) Menos de 6 meses	C) De uno a dos años.
--------------------	---------------------	-----------------------

19.- ¿Te has capacitado de manera independiente fuera de tu institución?

a) Si	b) No	c) Nunca
-------	-------	----------

### **RECONOCIMIENTO**

20.- ¿En mi unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad?

a) Si	b) No	c) Nunca
-------	-------	----------

21.- ¿Cuándo introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce?

a) Si	b) No	c) Nunca
-------	-------	----------

**ANEXO 5**

**CRONOGRAMA DEL TRABAJO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>
ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO									
REGISTRO DEL PROTOCOLO									
POBLACIÓN EN ESTUDIO									
APLICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN									
OBTENCIÓN DE DATOS									
ANÁLISIS DE DATOS									
INTERPRETACIÓN DE DATOS									
EVALUACIÓN DE RESULTADOS									
ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO									
DIFUSIÓN									