



# **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**ESCUELA DE POST-GRADO**

**Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2014**

## **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería Mental y Psiquiatría

## **AUTOR**

**Cecilia Victoria Chávez Camacho**

LIMA – PERÚ  
2015

**FACTORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL  
ENFERMERO(A) QUE LABORA EN EL AREA DE SALUD  
MENTAL, HOSPITAL NACIONAL EDGARDO  
REBAGLIATI MARTINS- 2014**

*A Dios por darme la vida y brindarme la gracia de ser enfermera.*

*Agradezco a mi alma mater Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Unidad de Post Grado – Programa de Segunda Especialización en Enfermería por acogerme en sus aulas y prodigarme conocimientos y actitud moral/crítica para asumir los retos y desafíos en mi vida profesional.*

*A la Lic. Juana Elena Durand Barreto por su orientación y estímulo constante en la culminación del presente trabajo de Investigación.*

*A mis queridos padres que me dieron la vida, su amor, sacrificio, apoyo incondicional y ejemplo para seguir adelante.*

*Agradezco al Gerente de la institución HNERM por todas las facilidades y al personal profesional de Enfermería por el apoyo que me brindo para la culminación del presente trabajo de investigación.*

## INDICE

	Pág.
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCION</b>	
1.1. Situación Problemática.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Propósito.....	7
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEORICO</b>	
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Base Teórica.....	20
2.3. Definición Operacional de Términos.....	61
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y Diseño de la investigación.....	62
3.2. Lugar de Estudio.....	62
3.3. Población de Estudio.....	63
3.4. Unidad de Analisis.....	63
3.5. Criterios de Selección.....	63
3.5.1. Criterios de Inclusión.....	63
3.5.2. Criterios de Exclusión.....	63
3.6. Técnica e Instrumento.....	64
3.7. Procedimientos para el Análisis e Interpretación de la Información...	64
3.8. Consideraciones Éticas.....	65
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION</b>	
4.1. Resultados.....	66
4.2. Discusión.....	70
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones.....	79
5.2. Limitaciones.....	80
5.3. Recomendaciones.....	80
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	81
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	87
<b>ANEXOS</b>	

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N°</b>		<b>Pág.</b>
1	Factores Asociados al desempeño profesional del Enfermero (a) que labora en el área de Salud Mental. HNERM – Lima – Perú. 2014.	67
2	Factores Externos Asociados al desempeño profesional del Enfermero (a) que labora en el área de Salud Mental. HNERM – Lima – Perú. 2014.	68
3	Factores Internos Asociados al desempeño profesional del Enfermero (a) que labora en el área de Salud Mental. HNERM – Lima – Perú. 2014.	69

## RESUMEN

**AUTOR : CECILIA VICTORIA CHAVEZ CAMACHO**

**ASESOR : EDNA RAMIREZ MIRANDA**

El objetivo del estudio fue determinar los factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental – Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2014. **Material y método.** El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 43 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario aplicado previo consentimiento informado. **Resultados.** Del 100% (43), 53% (23) están ausente y 47% (20) presente. En cuanto a los factores externos asociados al desempeño profesional 51% (22) está ausente y 49% (21) presente; y acerca de los factores internos asociados 58% (25) está ausente y 42% (18) presente. **Conclusiones.** El mayor porcentaje de los profesionales de enfermería expresan que los factores asociados al desempeño profesional ausentes son los conflictos, políticas de incentivo, la aplicación en el cuidado del principio ético de la beneficencia y la satisfacción del trabajador; mientras que un menor porcentaje manifiestan que están presentes los factores como: el cumplimiento y responsabilidad en el trabajo, la honestidad y la aplicación del principio de justicia durante el cuidado, perciben que el servicio presenta un ambiente de compañerismo y solidaridad, que se encuentran a disponibilidad los documentos de gestión, y conocen la misión y visión del servicio.

**PALABRAS CLAVES:** Desempeño Profesional de Enfermería en Salud Mental, Factores asociados al desempeño profesional.

## SUMMARY

**AUTHOR: CECILIA VICTORIA CHAVEZ CAMACHO**

**ADVISER: EDNA RAMIREZ MIRANDA**

The **objective** of the study was to determine the factors associated with the professional performance of the nurse (a) that works in the area of mental health - Hospital National Edgardo Rebagliati Martins - 2014.

**Material and Method.** The study is application level, quantitative, descriptive cross-sectional method. The population was formed by 43 registered nurses (RNs). The technique was the survey and the instrument a questionnaire applied prior informed consent. **Results.**

100% (43), 53% (23) are absent and 47% (20) present. As for external factors associated with the performance professional 51% (22) is absent and 49% (21) present; and about the associated performance professional 58% (25) internal factors is absent and 42% (18) present.

**Conclusions.** The highest percentage of nurses expressed that the factors associated with professional performance are absent conflicts, incentive policies, the implementation in the care of the ethical principle of beneficence and employee satisfaction; while a smaller percentage report that factors such as are present: compliance and responsibility at work, honesty and the principle of justice for care, they feel the service has an atmosphere of camaraderie and solidarity, which are to availability management documents, and they know the mission and vision of the service.

**KEY WORDS:** Performance professional nursing in mental health, factors associated with job performance.

## **PRESENTACION**

En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos constantes siendo necesario que los trabajadores de toda institución apliquen métodos y modelos de adaptación para lograr las metas propuestas en sus planes operativos institucionales y profesionales; de ahí que disponer de un recurso humano motivado, satisfecho, identificado y comprometido con su trabajo y el fin de la organización, garantiza claramente resultados de calidad en el servicio que brindan a los usuarios.(1)

El presente estudio titulado “Factores asociados al desempeño profesional en el Enfermero(a) que labora en el área de salud mental, del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2014”; tuvo como objetivo determinar los factores que se asocian con el desempeño profesional de Enfermería en el HNERM. Con el propósito de proporcionar información actualizada que permita elaborar estrategias para mejorar el desempeño profesional de sus trabajadores así como contribuir a mejorar la calidad de atención que se brinda al usuario; pretende además formular propuestas innovadoras en la gestión de los recursos humanos poniendo énfasis en la transformación cualitativa de los servicios de salud

El estudio consta de Capítulo I. Introducción, el que contiene la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco Teórico, que expone los antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología, que incluye, tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, criterios de selección, técnica e



instrumento de recolección de datos; procedimiento para el análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y Discusión, Capítulo V. Conclusiones, Limitaciones y Recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA**

El comportamiento organizacional, cobra vital importancia en estos tiempos ya que es el responsable de crear un ambiente laboral que favorezca el más alto rendimiento de sus colaboradores, donde la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente, se sienta satisfecha con su empleo y sea más eficiente teniendo finalmente como resultado medible, lo que nosotros llamamos desempeño profesional.

(2)

Para los behavioristas, “una organización es la coordinación de diferentes actividades de participantes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente” (3). Este concepto utiliza la noción tradicional de división del trabajo al referirse en primera instancia, a las diferentes actividades y a la coordinación existente en la organización y, en segundo término, a las personas como contribuyentes de las organizaciones. Las contribuciones de cada participante de la organización varían enormemente en función no sólo de las diferencias individuales, sino también del sistema de recompensas y contribuciones para la organización. (4)

Toda organización actúa en un determinado ambiente, su existencia y supervivencia dependen de la manera como se relacione con ese medio. Por tanto ella debe ser estructurada y dinamizada en función de las condiciones y circunstancias que caracteriza el medio en que opera. Estos temas han incursionado con fuerza en el área de la salud, siendo el desempeño profesional del personal, un tópico central y álgido para las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo y del servicio que brindan a sus usuarios depende fundamentalmente de las

competencias y capacidades del recurso humano institucional y de cómo la cultura organización la moldea y permite que estas capacidades se manifiesten. (5)

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso de salud/enfermedad de la población y comprende la pericia técnica y la motivación del personal, así como sus valores humanos y éticos. (6) El desempeño profesional se ve influenciado por varios factores, por ejemplo, la motivación, entendida como el grado de compromiso de la persona, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados y por tanto afectará directamente a todos los aspectos del desempeño. Así también, la satisfacción en el trabajo influye en el desempeño profesional, entendida como un conjunto de sentimientos y emociones que los empleados ven en su trabajo, este concepto afecta también el resultado de la aplicación de las competencias del profesional; es decir, estos factores y otros más afectan su desempeño profesional. Es por ello, que el desempeño profesional del personal de salud en una institución es uno de los indicadores que condicionan la calidad al brindar servicios en salud.

En la actualidad la unidad de Defensoría del Asegurado recibe constantes quejas o reclamos por la atención recibida en los diferentes servicios de EsSALUD, el departamento de Enfermería recibe mensualmente quejas por la atención que han recibido los asegurados por el personal de Enfermería siendo mayormente aquellas relacionadas al trato y a la falta de materiales específicos para la atención (“cuando le hablo no me mira, “le pido me explique las cosas y me dice que no tiene tiempo”, “me dice que tengo que esperar hasta

que hayan materiales suficientes para atenderme”), además el indicador de ausentismo sigue presente y con cifras altas, otros indicadores de Enfermería como caídas y úlceras de presión, procedimientos suspendidos por causas atribuibles a enfermería afectan constantemente a los cuidados de Enfermería brindados.

Al interactuar con el personal profesional de enfermería refieren: “estoy cansada”, “menos mal que ya falta poco tiempo para que acabe el turno”, “con frecuencia faltan materiales para dar una buena atención”, “cuando falta una colega y no hay reemplazo y tenemos que dividirnos lo que ocasiona recarga de pacientes”, “algunas veces no hay espacio donde ubicar a los pacientes”, “los asegurados protestan porque no les podemos dar la atención que ellos vienen a pedir”, entre otras expresiones.

En este marco surgen muchas interrogantes para explicar la situación tales como: ¿cuáles son los factores que se asocian en el desempeño profesional de Enfermería?, ¿cuál es la actitud de las enfermeras ante el ausentismo de colegas, y cómo repercute ello en su desempeño profesional?, ¿cuáles son los factores que intervienen en el desempeño profesional de la Enfermera?, entre otros.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA:**

Es por ello que ante esta problemática se creyó conveniente realizar el siguiente estudio:

¿Cuáles son los factores asociados en el desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de Salud Mental en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

### **1.3. JUSTIFICACION**

En los últimos años la demanda de cuidados de enfermería en los servicios de salud mental y psiquiatría, exige que el profesional de enfermería demuestre en los cuidados que brinda, la aplicación de las competencias profesionales que posee. En tal sentido la enfermera que labora en los servicios de salud mental y psiquiatría debe demostrar su capacidad, expresado en el desempeño profesional de sus funciones, de manera que el usuario y/o familiares se sientan satisfechos de la labor que demuestra el enfermero, así como de su calidad de atención.

Es por ello que, para el logro de cuidados de enfermería de calidad, las instituciones de salud debe ofrecer las condiciones adecuadas para que el desempeño profesional que brinda sea idóneo y adecuado a las características propias del recurso humano; toda vez que ello influye directamente en los cuidados que brindan, como expresión y evidencia del desempeño profesional del enfermero(a).

### **1.4. OBJETIVOS**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar los factores asociados al desempeño profesional del enfermero (a) que labora en el área de salud mental en el HNERM.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los factores externos según indicadores asociados al desempeño profesional del enfermero (a) que labora en el área de salud mental en el HNERM.

- Identificar los factores internos según indicadores asociados al desempeño profesional del enfermero (a) que labora en el área de salud mental en el HNERM.

### **1.5. PROPOSITO**

El resultado del estudio está orientado a proporcionar información actualizada a las autoridades de la institución y al personal de Enfermería que labora en los servicios de salud mental y psiquiatría, a fin de que les permita elaborar planes de mejora y/o estrategias destinadas a la optimización del desempeño profesional de los Enfermeros que laboran en el área de salud mental, así como programas de educación permanente destinada a mejorar la calidad de atención que brinda al paciente o usuario que acude al establecimiento de salud.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Luego de realizar la revisión de antecedentes se ha encontrado algunos estudios relacionados. Así tenemos:

A nivel nacional

Vásquez Sosa, Sheila Melissa, en Lima, el 2006, realizó el estudio sobre "Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza", el cual tuvo como objetivos: determinar el nivel de motivación del profesional de enfermería, determinar el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería y finalmente, establecer la relación existente entre nivel de motivación y grado de satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. La técnica utilizada fue la entrevista y los instrumentos fueron cuestionarios tipo escala de Likert. Las conclusiones entre otras fueron:

*"La medición de la motivación y satisfacción laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de productividad y el desempeño laboral. Los profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan un nivel de motivación baja".*  
(7)

Macedo Henostroza, Blanca Flor, en Huaraz, el 2009, realizó un estudio sobre "Nivel de Estrés y su relación con el Desempeño Laboral

del profesional de Enfermería en las áreas críticas en el Hospital de Apoyo “Víctor Ramos Guardia”. Los objetivos fueron; determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas críticas en el Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2009. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 36 Enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Inventario de Malash y un cuestionario, aplicado previo consentimiento informado. Dentro de sus conclusiones destacan:

*“Al aplicar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral mediante la prueba ji cuadrado se acepta que no existe relación entre el nivel de stress y el desempeño laboral Acerca del desempeño laboral según dimensiones la mayoría expresan que es inadecuado, ya que no siempre realizan una valoración, utilizan las medidas de asepsia, se involucran en la enseñanza de pre y post grado, el trato es con calidez y calidad, no participa en las actividades de capacitación, ni publica en revistas”. (8)*

Mayuri Barron, Jorge Vicente, en Lima, el 2008, realizó un estudio titulado “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación - FEBAN, Lima 2006”, cuyo objetivo fue determinar y evaluar de qué manera un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el año 2006. El método fue cuasi experimental explicativo – correlacional. La población fue todo el personal de la FEBAN, excluyendo al personal de limpieza y mantenimiento. La muestra fue seleccionada por conveniencia conformado por 80 personas que están capacitados en Planeamiento Estratégico. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron un cuestionario, la escala de Likert y el test de Quillet, Arístides. Las conclusiones fueron entre otros.



*“que hay una relación significativa entre los Programas de Capacitación Empresarial con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación, debido a que mejora su desempeño laboral cuanto mejor esté capacitado el empleado, además de que ellos califican que la capacitación debe estar enmarcada en Planeamiento Estratégico”. (9)*

Coronado Luna, Liz Karina, en Lima, el 2006, realizó un estudio sobre “Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión”. Los objetivos fueron; determinar los factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, determinar el nivel de estrés laboral de los enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional A. Carrión. La población estuvo conformada por 55 enfermeros. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario. Dentro de sus conclusiones tenemos:

*El nivel de estrés que experimentan los enfermeros podemos concluir que la mayoría del personal de Enfermería estudiado presentan un nivel de estrés medio con ligera tendencia a bajo, que puede traer serias consecuencias el desgaste físico y mental de estos profesionales, que podrían incidir en el deterioro inminente de su salud e influir en la calidad de atención que brindan los profesionales de Enfermería al paciente, familia y comunidad”. (10)*

A nivel internacional

Falco Pegueroles Anna, en España, el 2004, realizó un estudio titulado “La nueva formación de profesionales: sobre la competencia profesional y la competencia del estudiante de enfermería.” Los objetivos fueron, explicar las nuevas tendencias en la formación de los profesionales de enfermería, caracterizar la competencia del

profesional y del estudiante de Enfermería. La población estuvo conformada por profesionales enfermeros y estudiantes de enfermería de las comunidades universitarias de Andalucía, Granada y Girón. El estudio fue de tipo cualitativo, método descriptivo. Dentro de sus conclusiones tenemos:

*“La definición del concepto de competencia es compleja, un profesional es competente en la medida en que utiliza los conocimientos, las habilidades, las actitudes y el buen juicio asociados a su profesión, con la finalidad de poder desarrollarla de forma eficaz en aquellas situaciones que corresponden al campo de su práctica. La competencia, pues, pertenece al área del “saber hacer”, a la demostración en sí misma, no tanto a la acreditación o a la intención”. (11)*

Salas Perea, Ramón S., en Cuba, el 2004, publica el artículo titulado: “La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos”; el cual tuvo como objetivo la revisión sistemática de 12 artículos cubanos previos donde se analizan aspectos concernientes a calidad en el desarrollo profesional. El método fue descriptivo de corte horizontal, la técnica fue el análisis documental y el instrumento una hoja de registro. Dentro de sus conclusiones tenemos:

*“En las organizaciones el cumplimiento de una misión, que es el concepto gerencial, que se enmarca en el análisis de la eficiencia y eficacia del cumplimiento de una tarea o misión; y en la satisfacción de las necesidades del usuario, que es el que se emplea en el mercado; menciona además: La calidad de un servicio de salud, parte del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales. La competencia de los trabajadores de la salud consiste en los conocimientos, las habilidades, actitudes, destrezas y juicios necesarios, así como su organización, retención y empleo en la práctica social, a fin de dispensar servicios de salud pertinentes, seguros y oportunos a la población”. (12)*

Perea Baena, José Manuel, en España, el 2008, realizó un estudio sobre: "Inteligencia emocional y la enfermera de salud mental: Adaptándonos a los nuevos retos". Los objetivos fueron describir las características que enmarca la Inteligencia Emocional del profesional de Enfermería y cómo su desarrollo nos puede hacer más competentes para dar una mejor calidad asistencial en los cuidados que ofrecemos a los ciudadanos. La población estuvo conformada por profesionales de enfermería que laboran en el nivel hospitalario de las comunidades autónomas de Aragón y Castilla. El estudio fue de tipo cualitativo, método descriptivo. La técnica fue el focus group y el instrumento un cuestionario semiestructurado. Las conclusiones fueron entre otras:

*"Los profesionales de enfermería de salud mental tenemos un reto (debemos estar preparados). El paso del manicomio, consideración de la enfermedad como entidad individual, a la comunidad terapéutica colectiva, incluyendo en la enfermedad el factor relacional, el paso de la dependencia a la búsqueda cada vez de más autonomía, el cambio de la consideración de enfermo mental como identidad a la enfermedad mental como algo diferente a la identidad de la persona, han generado, a la vez que cambio, nuevos retos y perspectivas de futuro para todos". (13)*

Sánchez Herrera, Rita y Cassals Vila Maura, en Cuba, el 2005, realizaron el estudio titulado "Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería". Los objetivos fueron; describir los factores existentes en la vida laboral de las enfermeras que laboran en el Instituto de Medicina Tropical Pedro Kouri, determinar el nivel de calidad de vida laboral de las enfermeras que laboran en el Instituto de Medicina Tropical Pedro Kouri. La muestra fue de 20 enfermeros escogidos al azar en el Instituto de Medicina Tropical "Pedro Kouri". El método fue descriptivo. La técnica fue la entrevista, y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron entre otros:

*“se encontró una buena calidad de vida laboral basada en bajos índices de riesgo de estrés laboral, elevada autoestima y satisfacción, contraria a los resultados de investigaciones similares alrededor del mundo. la calidad de vida en el trabajo actúa sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional del individuo y produce motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización. si la calidad de vida en el trabajo fuera pobre puede originar insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros). por el contrario, una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo, en el que el individuo puede activar su desenvolvimiento psicológico y la propia organización puede reducir los mecanismos rígidos de control. las personas, en función de su manera de ser, pueden influir en las condiciones de trabajo. las diferencias individuales son un componente importante en el mundo del trabajo y, por eso, es necesario contemplar esta problemática a través de una perspectiva integral que considere un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. las personas en su trabajo buscan satisfacer sus necesidades biológicas, de seguridad, de relación social, de autoestima y de autorrealización”. (14)*

Borges Romero, Aismara, en Chile, en 1998, realizó un estudio sobre “Personal de Enfermería: Condiciones de trabajo de alto riesgo”, el cual tuvo como objetivo informar al colectivo de enfermería sobre las condiciones de trabajo de alto riesgo a los cuales se exponen los enfermeros en los centros hospitalarios de Chile. La técnica fue el análisis documental de material referido a salud ocupacional y ergonomía del trabajo del personal de enfermería. Los resultados fueron presentados en el marco de las III Jornadas Científicas de Enfermería Texas Marina Reyes Álvarez – Mayo, 1998. Dentro de sus principales hallazgos tenemos:

*“Los factores de riesgo ocupacionales a los que se exponen los trabajadores en contacto directo con los*

*enfermos y pueden clasificarse en: factores de riesgo biológicos, de riesgo químicos, fisiológicos o de sobrecarga física, factores sanitarios, físicos mecánicos o de riesgo de accidentes y factores psicosociales. Además, dentro de los factores sanitarios: El hospital como centro de salud debe poseer un saneamiento que aplique las medidas fundamentales para minimizar y/o controlar el riesgo potencial de infecciones intrahospitalarias. Los hospitales parece ser que esta norma elemental no forma parte de su dinámica diaria, por el contrario pisos y paredes sucios, techos con filtraciones, sanitarios en pésimas condiciones (focos de contaminación intrahospitalarios) son la norma. Dentro de los factores físicos: En este grupo entran el ruido, la exposición a radiaciones ionizantes y no ionizantes, las condiciones de iluminación y ventilación deficientes en los hospitales, así como las temperaturas incómodas, ausencia sistemas de ventilación acondicionados o forzados. En cuanto a los factores de riesgo de accidentes a nivel hospitalarios, el más evidente es la manipulación de objetos punzantes y cortantes, tales como agujas y hojillas de bisturí. Es necesario tomar las medidas que corresponda e implementar a los niveles jerárquicos superiores del hospital. También existe para el personal de enfermería y el resto del equipo de salud, el riesgo de traumatismos y caídas. En muchos casos asociados a las características arquitectónicas del hospital (espacios restringidos, adaptados, hacinamiento de equipos y personas)".*

(15)

Leguizamón, Luz Consuelo y Gómez Ortiz, Viviola, el 2001, en Colombia, realizaron el estudio sobre: "Condiciones laborales y de salud en enfermeras de Santafé de Bogotá". Los objetivos fueron describir tanto las condiciones laborales como los indicadores de salud cardiovascular y psicológica de la muestra estudiada, y comparar grupos de enfermeras en algunos indicadores de salud teniendo en cuenta aspectos como el horario laboral (6, 8 ó 12 horas diarias), institución en la que trabajan (privada o pública) y cargo que desempeñan (enfermera jefe, coordinadora de enfermeras y enfermera auxiliar). Los datos confirman que trabajar como enfermera puede representar un riesgo para la salud tanto física como psicológica de la persona. La muestra estuvo conformada por 91 enfermeras con una

edad entre los 26 y los 53 años (media de 39 y desviación típica 6,57), residentes y empleadas en Santafé de Bogotá desde hace por lo menos un año. El método fue descriptivo de corte transversal. El estudio permitió describir algunas condiciones de desempeño laboral, salud física y psicológica en 91 mujeres enfermeras de Santa Fe de Bogotá; también se exponen las diferencias en los riesgos de salud cardiovascular o psicológica que parecen depender de algunas condiciones laborales. El horario de trabajo, el cargo desempeñado y la institución a la que los sujetos estén vinculados son aspectos que pueden incrementar los riesgos de salud. Dentro de sus resultados y conclusiones se mencionan:

*“que las enfermeras que trabajan durante 12 horas al día, que son enfermeras auxiliares y que trabajan en instituciones públicas de salud se encuentran expuestas a un mayor número de riesgos para su salud física y psicológica y a una calidad de vida menor que las enfermeras con otras características. Con respecto al horario, las enfermeras que trabajan 12 horas mostraron niveles más altos de ansiedad y de depresión, a la vez que señalaron tener una calidad de vida inferior que las enfermeras que trabajan 6 y 8 horas. Como se ha visto, trabajar como enfermera representa un riesgo para la salud tanto física como psicológica de la persona. El horario de trabajo, el cargo desempeñado y la institución a la que los sujetos estén vinculados son aspectos que pueden incrementar los riesgos de salud. Se muestra como indicadores de la salud de la enfermera: Indicadores de salud física: número de enfermedades, síntomas psicósomáticos, percepción de salud, número de días con alguna enfermedad en los últimos seis meses. Indicadores de salud psicológica: autoestima, ansiedad, depresión y percepción de la calidad de vida en el presente”. (16)*

Escriba V., Cárdenas M. en España, en 1999; realizaron un estudio titulado “Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo”; cuyo objetivo fue determinar los estresores laborales percibidos por el personal de enfermería (enfermeros y auxiliares de enfermería) que trabajan en el ámbito

hospitalario. El estudio fue de tipo cualitativo, en el que se conformaron dos grupos conformado por ocho participantes de profesionales y técnicos de enfermería, las cuales fueron grabadas en su totalidad y transcritas posteriormente. La técnica fue el análisis del discurso producido y la elaboración de las conclusiones en función del objetivo del estudio. Dentro de los resultados, se obtuvo que dentro de los principales estresores laborales destacan la falta de personal y la sobrecarga de trabajo, tanto en enfermeras/os como en auxiliares de enfermería; la falta de material para realizar adecuadamente su trabajo, la vivencia continua del sufrimiento y la muerte del paciente; con respecto a las relaciones con el resto del personal existe una jerarquía muy marcada médico-enfermera/o-auxiliar de enfermería que puede generar conflictos. Dentro de otros factores estresantes tenemos las relaciones con los pacientes y familiares, la infravaloración del trabajo realizado y diversos factores relacionados con el ambiente físico del hospital. Dentro de sus conclusiones tenemos:

*“El personal de enfermería hospitalario está sometido a un gran número de estresores en su trabajo, algunos de ellos específicos del desempeño de las tareas propias de enfermería, y otros, comunes a otras profesiones, relacionados fundamentalmente con la organización del trabajo”. (17)*

Arias Jiménez, Milena, en Costa Rica, el 2004, realizó un estudio sobre: “Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños- San José”, cuyos objetivos fueron; determinar los factores del clima organizacional de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños San José, determinar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital Nacional de Niños San José, establecer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del

personal de enfermería. El estudio fue de tipo cuantitativa, método descriptivo prospectivo. Dentro de los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) en agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. La muestra estuvo conformada por 36 personas. La técnica fue la entrevista y la observación; y los instrumentos fueron un cuestionario estructurado y la lista de cotejo. La conclusión del estudio fue:

*“El clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo porque existen oportunidades de mejora. A las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: la comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos”. (18)*

Quintero L. Niria, Africano C. Nelly y Faria M. Niria, en España, el 2008, realizaron el estudio sobre: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de la empresa de vigilantes asociados Costa Oriental del Lago”. Los objetivos fueron identificar el clima organizacional de la empresa de vigilantes asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL), determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de vigilantes asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL), ciudad de Ojeda, municipio Lagunillas del Estado Zulia, con un total de 82 individuos. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert. Dentro de las conclusiones se destacan:

*“Se demostró que en la empresa, el proceso de capacitación, si proporciona continuamente*



*oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al trabajador para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización, logrando resultados favorables para el empleado. En este estudio de investigación que hemos tomado como antecedente utilizan varios métodos de evaluación del desempeño, si bien no ha trabajadores del sector salud pero sí a un recurso humano que brinda un servicio. Citando a Davis y Newton, (año 1999) sabemos que para evaluar el clima organizacional y el desempeño no es necesario entrevistar a todos los empleados, esto puede ser válido si se entrevista una muestra representativa de los trabajadores por cada departamento o unidad de que conste la organización. En relación a las promociones, ascensos y beneficios no se consideran justas, pero el ambiente de trabajo que se encuentra en la organización es bueno y la mayoría percibe poca presión en el desarrollo de sus labores. Los tipos de motivación que se dan en la empresa son: la motivación intrínseca que corresponde a la satisfacción que siente el sujeto, producida por la misma conducta o tarea al ser realizada, en este caso el hecho de realizar sus funciones colaborando con sus compañeros la cual se da de manera apropiada, y la motivación extrínseca que es lo que mueve a la persona, es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño, que no se proporciona de manera eficiente en la institución. En sus conclusiones rescatamos las siguientes: El clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; y por ende en el desempeño laboral. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada". (19)*

García Ospina, Consuelo, López Ruiz, Luz Helena, Osorio Gómez, Luz Stella y Realpe Delgado Cecilia; en Colombia, el 2007, realizaron un estudio sobre: "Desempeño Profesional de los Egresados del Programa de Enfermería de la Universidad Caldas y su relación con la Ley de Seguridad Social en Salud y con el perfil de Formación". (Manizales,

1995-2004). El estudio es multicéntrico, con el compromiso de 28 programas del país. Los objetivos fueron establecer la relación entre el desempeño laboral de los egresados entre los años 1995-2004, en el contexto del actual sistema de salud y su perfil de formación; la muestra poblacional incluyó al programa de Enfermería de la Universidad de Caldas, cuya muestra fue de 140 egresados, 45 empleadores y jefes inmediatos. El estudio fue de tipo cuantitativo. método descriptivo correlacional. La técnica fue la entrevista a profundidad para egresados, una encuesta para empleadores y para el programa curricular, una guía de análisis crítico del perfil de formación; el análisis de la información se realizó con los programas: Spand-wind y Atlas ti. Los resultados mostraron aspectos importantes sobre la caracterización socio demográfico, la remuneración salarial y las condiciones laborales, la coherencia entre el perfil de formación y el perfil de desempeño y la formación postgraduada. La investigación permitió aportar a los sectores de salud y educación, herramientas para la toma de decisiones y la fijación de políticas en la prestación de servicios de salud y en la formación del recurso humano en enfermería; además, para que las unidades académicas participantes ajusten los planes de estudio con base en las competencias identificadas como prioritarias en el campo laboral y formulen líneas de énfasis y propuestas de educación continuada para sus egresados. Dentro de sus conclusiones resaltan las siguientes:

*“El perfil de desempeño presenta mayor tendencia al cumplimiento de funciones administrativas y de gestión, incluidas funciones no propias del profesional de Enfermería, en detrimento del cuidado, esencia del quehacer de la profesión. La educación en salud, parece ser poco relevante tanto para las instituciones como para los egresados; desarrollan más información y orientación a los pacientes y familias. Existe divergencia entre el perfil de formación y el perfil ocupacional: desde éste se prioriza lo administrativo y gerencial, y desde el perfil de*

*formación se da prioridad al cuidado. Las condiciones socioeconómicas del grupo de estudio muestran deterioro de la calidad de vida de los profesionales de enfermería. Las formas actuales de vinculación laboral para la mayoría de estos profesionales y la remuneración salarial, han generado inestabilidad laboral en busca de mejores oportunidades". (20)*

Por los antecedentes revisados se puede apreciar que, el desempeño laboral o profesional del trabajador (enfermero o personal de salud) se ve afectado por factores tanto organizacionales y personales; sobre todo en el personal de enfermería, que centra la labor de su profesión en el cuidado e interacción con las personas. Los antecedentes mencionados han sido utilizados como marco referencial para establecer algunas bases conceptuales del presente estudio.

## **2.2. BASE TEORICA**

A continuación se presenta la base teórica que permitió dar sustento a los hallazgos del estudio. Así tenemos:

### **GENERALIDADES SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

Es definido como el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. El desempeño laboral también se define como el grado de cumplimiento de las funciones, actividades y tareas que realiza el trabajador.

La organización más importante a nivel mundial en lo que se refiere al trabajo; es decir la Organización Internacional del Trabajo, O.I.T., señala que el desempeño laboral es:

*"El trabajo decente resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en*

*el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres” (O.I.T., 2006). (21)*

De modo que el comportamiento humano dentro de las organizaciones es imprescindible, por lo que no hay fórmulas sencillas ni prácticas para trabajar con las personas, ni una solución ideal, ni única para los problemas de las organizaciones, todo lo que se puede hacer es incrementar la comprensión y las capacidades existentes para elevar el nivel de las relaciones humanas en el trabajo.

Pero en el ambiente de trabajo existen otros factores que pueden determinar cómo será el comportamiento individual y colectivo, la cultura organizacional que también se le denomina en muchas oportunidades atmósfera o ambiente organizacional, es el conjunto de valores, creencias y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. Ninguna organización es igual a otra, cada una posee su propia historia, normas, patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, estructura, todo ello constituye su cultura.

Las organizaciones llegan a triunfar o a fracasar según se desarrollen o no ciertos procesos y las personas se adapten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren a través de la organización satisfacer algunas de sus necesidades, pero para que esto ocurra al frente de la misma debe haber personas capaces de lograr en el individuo una actitud positiva, un sentido de pertenencia, una motivación hacia el trabajo y un compromiso real con la organización, suena muy fácil pero la tarea requiere que al frente de la misma se

encuentre un gerente con un estilo de liderazgo participativo, democrático que inspire el trabajo de equipo.

Desde otra perspectiva, la económica, la *Teoría de Recursos y Capacidades* (encuadrada dentro de lo que se denomina *Análisis Estratégico*) se basa en los siguientes supuestos, propuesto por Navas y Guerras - 1998:

- Las organizaciones son diferentes entre sí en función de los recursos y capacidades que poseen en un momento determinado, lo que explicaría las diferencias en su rentabilidad.
- Los recursos y capacidades tienen cada vez un papel más relevante en la estrategia empresarial.
- El beneficio de una empresa es función de las características del entorno y de los recursos y capacidades de que dispone.
- Algunos de esos recursos son tangibles, como los inmuebles donde la organización desarrolla sus actividades, la tecnología o los activos financieros, mientras que otros recursos no tienen soporte físico propiamente dicho; son intangibles, como la cultura de la empresa o los conocimientos y habilidades que poseen sus integrantes. (22)

Esta teoría se considera la precursora de la moderna corriente de la *Gestión del Conocimiento*, según la cual, de los activos mencionados antes, las personas son el recurso más valioso que una organización puede poseer. Cada vez más, la balanza se inclina a favor de los recursos intangibles de una empresa, pues son éstos los que la competencia no puede “copiar” fácilmente y los que tienen la capacidad de generar una ventaja competitiva sostenida en el tiempo. La siguiente cita lo expone de manera muy clara:

*“En la mayor parte de sectores, hoy en día es posible comprar en el mercado internacional maquinaria y*

*equipamiento comparable al que utilizan las principales empresas globales. El acceso a la maquinaria y al equipamiento no es un factor diferencial, pero sí lo es la capacidad para utilizarlo de forma eficiente. Una empresa que pierde toda su maquinaria, pero que tiene la capacidad y el conocimiento de su personal, puede volver a la actividad económica relativamente pronto. Sin embargo, una empresa que pierde a sus empleados pero mantiene su maquinaria, puede que nunca se recupere” (McLean - 1995). (23)*

La investigadora Fernández, Eda Conte y Alles, Martha; en el libro “Desarrollo del Talento Humano”, señala en su modelo de investigación de la calidad de vida en el trabajo, que existen factores claves para la satisfacción de los clientes internos y externos de la organización, éstos son: El ambiente físico del centro de trabajo, el ambiente organizacional de condiciones de trabajo, salud, moral, remuneración, participación, comunicación, imagen de la empresa, relación con el jefe, y organización del trabajo. (24)

## **PERFIL PROFESIONAL DE ENFERMERO(A) Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

El perfil profesional del enfermero, brinda información sobre el desempeño laboral del mismo, principalmente, en que éste orienta o guía a la hora de definir y/o delimitar los contenidos teóricos y prácticos que deben contemplarse en los programas de formación básica, post-básica y continuada.

La asociación de profesionales de Enfermería de Salud Mental y Psiquiatría del Perú (AESM), en el 2001, presenta las características propias del enfermero(a) especialista en esta área y las correspondientes funciones asignadas. El perfil profesional aquí expuesto sirve de guía tanto para establecer contenidos de programas de formación cuanto para contribuir a definir criterios de selección de personal. El perfil profesional

se basa en una especificación de las funciones y actividades que las profesionales de Enfermería de Salud Mental deben desempeñar; así como las actitudes convenientes y los conocimientos y habilidades necesarios para poder realizar la *tarea de Cuidar*.

*“Debe ser titulada de grado medio, con formación de Enfermería y especialización de salud mental que interviene sobre las necesidades de cuidado biopsicosociales; suministra tratamientos enfermeros específicos para la salud mental y garantizando la cobertura de necesidades que contribuyen a la calidad de vida de los usuarios de los servicios, a través del diseño y la programación de las actuaciones del equipo de enfermería incardinado en el equipo asistencial, de acuerdo con las cuatro funciones reconocidas de la enfermería profesional: asistencial, docente, administradora e investigadora. Su ámbito de intervención se sitúa en cada uno de los dispositivos de atención a la salud mental, sean éstos hospitalarios y/o comunitarios, independientemente del nivel asistencial que ocupen”. (25)*

## **FACTORES DEL DESEMPEÑO**

Según Lawler, Edward y Porter, Lyman; mencionan que existen los siguientes factores que afectan el desempeño del puesto:

- Capacidades del individuo.
- Percepción del papel.
- Esfuerzo individual.
- Valor de las recompensas.
- Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo. (26)

Para Chiavenato en la evaluación del desempeño en el puesto se incluyen los siguientes factores:

- Producción, entendida como volumen y cantidad de trabajo o servicios ejecutados normalmente.

- Calidad, definida como la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación y el esmero que caracterizan el servicio del empleado.
- Cualidad, definida como esmero y orden en el trabajo ejecutado.
- Conocimiento del trabajo, definida como el grado de conocimiento del trabajo.
- Cooperación: que es la actitud de voluntad para cooperar ante la empresa, la ayuda que presta a los colegas y la manera de actuar ante las órdenes.
- Responsabilidad, dedicación al trabajo y al servicio que brinda.
- Comprensión de las situaciones, que es el grado en que percibe la esencia de un problema. Es capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.
- Creatividad, es el empeño, capacidad para crear ideas y proyectos.
- Capacidad de realización, capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.
- Presentación personal, definida como la impresión personal del empleado que produce en otros, incluye su forma de vestir, arreglo personal, cabello, barba, uso del uniforme, etc. (27)

## **LA GESTION DEL RECURSO HUMANO EN ENFERMERIA**

El sistema de enfermería es el conjunto de recursos humanos y materiales que interactúan para proporcionar atención de enfermería de una manera interrelacionada e interdependiente. Atendiendo a los principios de los sistemas, los insumos para proporcionar atención de Enfermería son los recursos, el proceso es la atención de Enfermería y el producto es la satisfacción de necesidades.

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso de



salud/enfermedad de la población y comprende la pericia técnica y la motivación del personal, así como sus valores humanos y éticos.

La evaluación del desempeño laboral busca conocer el estándar de desempeño del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros que se establecen para tal fin, prima la importancia de conocer el comportamiento de la persona en el puesto. El desempeño en un puesto es situacional. Varía de una persona a otra, y depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él.

Miller afirma que los atributos esenciales de la profesionalidad en la enfermería son los siguientes:

- Adquirir un cuerpo de conocimientos en una universidad y una orientación científica de la enfermería.
- Conseguir la competencia que se deriva de la base teoriza, en la que pueden obtenerse El diagnóstico y el tratamiento de las respuestas humanas a los problemas potenciales o reales.
- Diseñar y especificar las habilidades y competencias propias de los expertos incluyendo consideraciones en ética y autonomía. (28)

Ley del Trabajo de la Enfermera(o), Ley N° 27669, que regula el trabajo del profesional de Enfermería en el Perú, es el marco en que la Asociación de Enfermeros en Salud Mental (AESM) propone las funciones del enfermero(a) que labora en la especialidad en Salud mental.

La función asistencial: es competencia de la enfermera de salud mental el prestar cuidados integrales y especializados al paciente usuario, familia y comunidad, en el desarrollo del ejercicio autónomo de su profesión. Y se sirve del método científico para, a través del "*Proceso de Enfermería*", valorar, diagnosticar, planificar, ejecutar y evaluar los cuidados enfermeros.

La intervención asistencial de la enfermera de salud mental se orienta a:

- Promocionar, proteger, mantener y rehabilitar la salud mental del paciente usuario.
- Identificar y valorar las alteraciones de salud y de cuidados en lo individual, familiar y grupal, considerando los aspectos biopsicosociales que determinan el proceso salud trastorno mental.
- Diagnosticar las necesidades de autocuidado terapéutico del usuario.
- Realizar la actividad asistencial en función de los planes de cuidado.
- Manejar situaciones de urgencia y crisis y derivar a otros profesionales del equipo las contingencias que así lo requieran.
- Diseñar programas y protocolos orientados a la rehabilitación psiquiátrica.
- Establecer mecanismos de coordinación e interrelación entre los dispositivos de atención a la salud mental para garantizar el sistema de provisión de cuidados y la continuidad asistencial.
- Educar y ayudar al paciente y familia para alcanzar el mayor grado de autonomía posible en su autocuidado.
- Aportar al equipo de salud sus conocimientos y experiencia asistencial para contribuir a la mejora de la calidad asistencial y al diseño de estrategias de intervención.
- Asumir la responsabilidad sobre el uso adecuado y aprovechamiento de los recursos humanos del equipo de enfermería, así como de los recursos materiales, necesarios para el desarrollo de la tarea asistencial.
- Actuar de acuerdo con el Código Deontológico de la Enfermería Española y con la legislación psiquiátrica vigente.
- Delegar actividades y tareas en el auxiliar de enfermería psiquiátrica.

La función docente: Independientemente de la docencia que se ejerce en las Escuelas Universitarias de Enfermería, esta función comprende un conjunto de actividades educativas y formativas dirigidas al equipo de

enfermería, al paciente y/o familia y a grupos sociales, así como a otros profesionales y trabajadores relacionados con la salud. De manera que la enfermera de salud mental:

- Enseña al paciente y/o a su familia a auto cuidarse.
- Supervisa al paciente y/o a su familia mientras llevan a cabo una actividad de autocuidado.
- Aconseja y/o instruye al paciente y/o a la familia sobre la toma de decisiones que afectan a la salud y en relación a la búsqueda y uso de recursos adecuados para proveerse del autocuidado necesario.
- Ejerce educación sanitaria a nivel individual, familiar y grupal, diseñando, planificando, ejecutando y evaluando los programas.
- Asesora y apoya a otros enfermeras en aspectos de salud mental para la prestación integral de los cuidados, y en contemplar las relaciones interpersonales en la relación de servicio enfermera paciente/usuario.
- Participa y colabora en la formación de otros profesionales y agentes de salud.
- Asume, promueve, participa y dirige actividades de formación continuada de Enfermería de Salud Mental.
- Dirige, organiza, asesora y supervisa la formación de Enfermería en sus diferentes niveles: básica, especializada y formación continuada.

La función administrativa: En esta función la enfermera de salud mental adecua su actuación de forma sistemática, racional y ordenada, respondiendo a unas necesidades y asegurando el uso adecuado de los recursos. Por tanto esta función comprende:

- Elaborar estudios encaminados a la creación de nuevos métodos de trabajo o a la mejora de los existentes con el fin de proporcionar la adecuada organización del servicio enfermero
- Ejercer la planificación, organización, control y evaluación de las actividades administrativas encaminadas a conseguir los objetivos de la Institución Sanitaria en cuanto a la provisión de cuidados.

- Colaborar y asesorar en el estudio, selección y utilización de los recursos humanos y materiales necesarios para el servicio enfermero.
- Desarrollar actividades de cooperación con otros profesionales y equipos con los que deba coordinarse.
- Dirigir, gestionar y/o coordinar los servicios de Enfermería de Salud Mental.
- Planificar, elaborar y poner en marcha programas de salud mental.
- Participar y/o asesorar en las políticas y programas globales de salud mental en los distintos niveles de la Administración Sanitaria.

La función de investigación: En esta función se busca abordar con rigor metodológico el estudio de la realidad con el fin de ampliar y profundizar en el conocimiento enfermero y evaluar la práctica y sus efectos, definen esta función. Así la enfermera de salud mental:

- Realizará proyectos y trabajos de investigación en el campo de la Enfermería que contribuyan a optimizar la calidad de los cuidados y al desarrollo profesional.
- Desarrollará actividades de investigación en colaboración con otros profesionales del equipo y de otros dispositivos asistenciales e Instituciones. (29)

## **MISION Y VISION DEL ENFERMERO**

**Misión profesional:** La misión del personal de enfermería es ofrecer la más alta calidad de atención especializada al paciente, familia y comunidad, en forma oportuna, eficiente a normas establecidas con información veraz y comprensible con personal comprometido, competente técnicamente con principios éticos y con respeto a la dignidad humana basada en su buen desempeño, que recibe educación permanente y desarrolla su trabajo en equipo, con

comunicación fluida, en ambientes cómodos y recursos necesarios con el fin de contribuir con mayor bienestar y satisfacción de la población.

**Visión:** La visión de enfermería es que debe ser un servicio esencial para la sociedad. Constituye un capital humano de suma importancia en el campo de la salud por su aporte al cuidado, por su enlace dinámico entre el sistema de salud y las poblaciones y su contribución al logro de mejores condiciones de vida. Por tal razón se proyecta con el fin de mantener la excelencia de los servicios que brinda para que estén acorde con los avances sociales científicos, humanos y tecnológicos hacia el logro de altos niveles de calidad.

**Objetivos:**

- Brindar una calidad de atención de enfermería oportuna, eficiente y segura.
- Lograr un nivel óptimo de satisfacción del paciente, familia y personal de enfermería.
- Impulsar el desarrollo profesional de las enfermeras de la institución y del país.

Las actividades que realiza en general la enfermera especialista de salud mental pero que no son las únicas:

- Acogida del paciente psíquico y familia.
- Evaluación de la demanda que formula el paciente usuario y/o familia.
- Efectuar los diagnósticos de Enfermería a partir de los problemas de salud detectados en la valoración.
- Elaborar el plan y prestar cuidados, fijando objetivos, marcando las actuaciones necesarias y convenientes y estableciendo sistemas de evaluación.
- Participar en las sesiones de trabajo del equipo asistencial encaminados a diseñar las estrategias terapéuticas.

- Utilizar las relaciones interpersonales como acto terapéutico.
- Intervenir en situaciones de crisis.
- Actuar como referente para el paciente con respecto al equipo de salud para asegurar la continuidad de cuidados.
- Observar, interpretar y registrar trastornos de la conducta, en el plano de la percepción, pensamientos y demás funciones psíquicas básicas.
- Facilitar la comunicación del paciente con su núcleo familiar y social.
- Realizar y/o participar en terapias individuales y grupales.
- Planificar y realizar actividades lúdicas y socioterapéuticas, y de educación para la salud.
- Ayudar al paciente a independizarse lo antes posible y contribuir mediante actividades diversas a su rehabilitación y resocialización.
- Informar y apoyar a la familia del paciente psíquico y planificar y ejercer actividades terapéuticas con ellas.
- Atender las urgencias, resolviéndolas o canalizándolas, si fuera necesario, hacia los profesionales y/o servicios adecuados.
- Orientar y canalizar en las necesidades sanitarias y sociales del paciente-usuario hacia los profesionales y/o Instituciones adecuadas.
- Promover cambios de actitudes en los profesionales sanitarios para evitar la marginación del paciente psíquico dentro del Sistema Nacional de Salud.
- Defender y exigir el cumplimiento de los derechos de los pacientes desde el punto de vista social e individual.
- Estructurar y realizar consultas de Enfermería de Salud Mental.
- Realizar visitas de atención domiciliaria como instrumento imprescindible para el trabajo comunitario.
- Coordinar el equipo de Enfermería de Salud Mental en los diferentes ámbitos de actuación, delegando las actividades que procedan.
- Responsabilizarse del acompañamiento de los pacientes en el traslado a los diferentes servicios que requieran.

- Informar al usuario del proceso que se inicia y de las expectativas que de él se derivan así como orientarles sobre los dispositivos de la red de atención a la salud mental.
- Administrar tratamientos psico-farmacológicos prescritos cuando el paciente-usuario no pueda auto administrárselos.
- Revisar y potenciar las fuentes de apoyo social del usuario y de la familia que le puedan proporcionar ayuda emocional y/o material, ofreciéndole información de las posibilidades existentes.
- Realizar el seguimiento de los pacientes para evaluar el resultado de los cuidados y tratamientos aplicados y así poder readecuar las actuaciones al estado de sus necesidades.
- Reforzar la vinculación terapéutica del paciente y familia con el equipo de salud.
- Proporcionar apoyo y asesoramiento a las enfermeras de Atención Primaria y a las que trabajan en las unidades hospitalarias del Hospital General.
- Responsabilizarse de las tareas administrativas que se deriven de sus funciones.
- Participar en las reuniones de coordinación con los diferentes dispositivos de atención a la salud mental.
- Elaborar registros estadísticas y memorias que se deriven de sus funciones. (30)

Se debe incluir las siguientes actitudes del enfermero(a) en especial si trabaja en las áreas de salud mental; como son:

- Actitud abierta, tolerante y respetuosa hacia los distintos valores sociales, morales y éticos.
- Actitud para la introspección y el conocimiento personal (esencial para comprender al otro).
- Predisposición para suprimir o aliviar el sufrimiento del otro, como proveedor de cuidados sanitarios.

- Motivación hacia el trabajo a desarrollar.
- Predisposición al trabajo en equipo.
- Evaluarse de forma constante para la mejora de la calidad asistencial.
- Capacidad para establecer relaciones interpersonales.
- Capacidad de crítica y autocrítica.
- Capacidad de reacción positiva ante situaciones de conflicto o emergentes y capacidad moderadora.
- Comprender la importancia de la educación para la salud en el proceso de autocuidado del paciente psíquico.
- Valorar la importancia del contexto comunitario para la prestación de cuidados en salud mental. (31)

## **LA SALUD EN EL PERU Y LA SALUD MENTAL**

El Ministerio de Salud tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales. La persona es el centro de nuestra misión, a la cual nos dedicamos con respeto a la vida y a los derechos fundamentales de todos los peruanos, desde antes de su nacimiento y respetando el curso natural de su vida, contribuyendo a la gran tarea nacional de lograr el desarrollo de todos nuestros ciudadanos. Los trabajadores del Sector Salud somos agentes de cambio en constante superación para lograr el máximo bienestar de las personas.

La visión del Ministerio de Salud (MINSA): Para el año 2020 los habitantes del Perú gozarán de salud plena, física, mental y social, como consecuencia de una óptima respuesta del Estado, basada en los principios de universalidad, equidad, solidaridad, de un enfoque de



derecho a la salud e interculturalidad, y de una activa participación ciudadana. Con el Gobierno Nacional, Gobierno Regional, Gobierno Local y la Sociedad Civil que logran ejecutar acuerdos concertados para el bien común. (32)

Así mismo, las instituciones del Sector Salud se articularán para lograr un sistema de salud fortalecido, integrado, eficiente, que brinda servicios de calidad y accesibles, que garantiza un plan universal de prestaciones de salud a través del aseguramiento universal y un sistema de protección social.

De ello se desprende que en nuestro país, el Seguro Social de Salud, creada a partir de la Ley N° 24786, Ley General del Instituto Peruano de Seguridad Social, promulgada el 29 de diciembre de 1987. En esta norma se establece que el IPSS: "...es una institución autónoma y descentralizada, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contables. El 30 de enero de 1999 se promulga la Ley N° 27056, Ley de creación del seguro social (ESSALUD). El Seguro Social de Salud, Es Salud, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social.

Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

**Visión:** Ser una institución que lidere el proceso de universalización de la seguridad social, en el marco de la política de inclusión social del Estado.

**Misión:** Somos una institución de seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente.

Son principios de la seguridad social:

**Solidaridad:** Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.

**Universalidad:** Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.

**Igualdad:** La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.

**Unidad:** Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.

**Integralidad:** El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.

**Autonomía:** La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes). (33)

## **FACTORES EXTERNOS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

En este rubro, cobra importancia el poder relacionar las recompensas con el desempeño laboral, llegar a individualizarlas, para que sean justas y valoradas. Nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales. Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos.

Rodríguez José, economista peruano, en el año 2001; menciona: “que en el sistema de recompensas se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Así también los gerentes pueden utilizar la capacitación del personal, sinónimo de entrenamiento, que permita con ello mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados, e incrementar la productividad de la organización. Esta capacitación debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual, con la conducta y desempeño que se desean”. (34)

Según Chiavenato manifiesta que es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual

las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos. Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras:

- Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
- Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado. Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia.
- Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.

Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. Proporcionar las condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el

ambiente general de una organización puede influir grandemente en la actitud y energía de los empleados. La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo. El lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir. (35)

En la actualidad la Organización Internacional del Trabajo, según Palomino Antonio, viene difundiendo mundialmente el gran aporte de las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la productividad. Expone también, cómo empleado que trabajan dentro de adecuadas condiciones y bajo principios y diseños ergonómicos mejoran su nivel motivacional e identificación con su empresa. La lista de condiciones de trabajo incluye:

- Almacenamiento y manipulación de materiales, para un uso más efectivo del espacio disponible y la eliminación de esfuerzos físicos innecesarios.
- Diseño del puesto de trabajo, mejorando posturas y haciendo el trabajo más eficiente y seguro.
- Uso eficiente de maquinaria, utilizando sistemas de alimentación y expulsión para incrementar la productividad y reducir los riesgos que presentan las maquinarias.
- Control de sustancias peligrosas, para proteger la salud de los trabajadores evitando el contacto y la inhalación de sustancias químicas.
- Iluminación, uso al máximo de la luz natural, evitando el resplandor y zonas de sombra. Seleccionando fondos visuales adecuados.
- Servicios de bienestar en el lugar de trabajo. Provisión de agua potable, pausas y lugares de descanso. La provisión de ropa de trabajo, armarios y cuartos para cambiarse, lugares para comer,

servicios de salud, medios de transporte y recreo, así como servicios para el cuidado de los niños, constituyen factores claves para elevar la productividad, el nivel de motivación y de compromiso con la empresa.

- Organización del trabajo, trata sobre los flujos de trabajo y materiales, el trabajo en grupo, nos presenta reglas para elevar la productividad.
- Locales industriales, debe haber un diseño adecuado de los locales industriales, protegidos del calor y frío. Aprovechamiento del aire y mejora de la ventilación, eliminación de fuentes de contaminación. Prevención de incendios y accidentes de trabajo. (36)

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. La temperatura, la luz, el ruido, y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados que permitan realizar un desempeño eficaz y de acuerdo a las necesidades requeridas.

Clark, Hill, Hawkins, Ferris & Weitzman; consideran que medidas como la flexibilidad de horarios, servicios de asistencia en labores domésticas, permisos laborales y, en general, beneficios organizacionales, han mostrado un incremento en los niveles de bienestar y satisfacción; señalan que existe evidencia suficiente para que se creen e implementen políticas organizacionales integradoras de la vida personal y profesional, ya que ello produce beneficios tanto para el trabajador -menor nivel de estrés y presión, más control en el trabajo, mayor tiempo para la familia como para la empresa, reduciendo

ausentismo, mejorando el desempeño del trabajador e incrementando la productividad. (37)

En este contexto, se ha reconocido que el incremento en la calidad de vida laboral de los empleados tiene beneficios tangibles e intangibles en las organizaciones en términos de la satisfacción, motivación y compromiso organizacional. Aryee, Srinivas & Tan, el 2005; reportan una relación positiva al examinar la influencia del equilibrio trabajo-familia sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, que se traduce en un mejor desempeño laboral. La incorporación de políticas organizacionales fomentadoras de la integración familia-trabajo reduce, significativamente, los niveles de ausentismo y mejoran el desempeño laboral en general. La distancia señalada entre atributos de conocimiento y habilidades, por una parte, y el desempeño efectivo, por la otra, explica en buena medida la paradoja en la que muchas organizaciones están viviendo: se reconoce el valor de la formación-capacitación como una de las principales fuentes de la mejora de productividad y competitividad de las empresas; sin embargo, esta convicción no ha tenido el efecto de una clara intensificación de la capacitación, con la excepción de algunos casos. Es muy probable que esto se deba a que la organización no sabe articular el impulso al esfuerzo formativo con el desempeño efectivo esperado, y que la relación entre formación y productividad en la práctica no exista tan claramente cómo se plantea en los discursos y teorías.

Aparentemente, el mayor problema está en la deficiente capacidad de las organizaciones para lograr establecer dicha conexión. Para asegurar las conexiones entre formación y desempeño efectivo, se planteó el modelo estructural de articulación «en cascada» entre los diferentes planos de la organización, en donde la competencia laboral

constituye la base de la pirámide de desarrollo de la organización. Esto significa que, a la par de innovar el currículo se tendrán que ir midiendo los resultados de desempeño en los diferentes niveles de la organización, para establecer conexiones entre esfuerzo de formación y alcanzar los objetivos de la organización. El surgimiento de la gestión por competencia laboral en la empresa, en parte obedece entonces a la necesidad de acortar la distancia entre esfuerzo de formación y resultado efectivo.

Encontramos como factores organizacionales o de las instituciones a los siguientes:

- Relaciones Laborales: es decir la institución y el cumplimiento de la ley laboral vigente en nuestro país, trabajar con todo lo que tiene que ver con estadísticas, las licencias de cada empleado, las ausencias, vacaciones del personal. Reclutamiento y Selección. Así como sus relaciones con los grupos gremiales existentes (sindicatos).
- Infraestructura, ambiente físico y Equipamiento propio a la función: Donde queda enmarcado las instalaciones donde se realiza el trabajo, los equipos y materiales necesarios para desempeñar el cargo y los espacios que la empresa dispone para su trabajador: vestidores, comedor, baños, duchas salas de estar, salas de reuniones, talleres, etc. Es importante señalar que suele relacionarse con este factor las políticas y estrategias que la organización posee para garantizar la operatividad de dichos equipos y ambientes así como la dotación de los insumos necesarios.
- Capacitación y Educación para el trabajador: Se encarga del desarrollo del personal para que este se mantenga a la vanguardia sobre los avances y nuevas técnicas y aplicaciones que pueda tener



el área en la cual este se desempeña. Ellos tienen un plan el cual tiene por nombre "Plan de Sucesión", el cual se basa en monitorear el desarrollo o capacidad que el personal va adquiriendo de forma gradual, permitiéndole a este poder escalar a nuevas posiciones. (38)

Drovett, en 1992; señala que la capacitación del trabajador "Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible". "Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos" El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos. Por lo tanto, otros factores organizacionales son:

- Comunicación y clima laboral: Este se encarga de canalizar las vías de comunicación que existe entre los empleados y sus superiores, básicamente se encarga de mantener al personal al día con relación a las diferentes informaciones y hechos que ocurren en la empresa a nivel general, se encarga de cosas como son los objetivos que quiere alcanzar la empresa, la misión de esta, los valores en los cuales se avala para el buen funcionamiento interno y externo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de

personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

- La remuneración (salario): es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc., para el acaudalado, significa el poder y prestigio.

Aunque en los últimos años los beneficios cobraron mayor trascendencia, para Koontz y Werhrich, en 1999; este autor menciona que el salario básico sigue siendo el factor más importante de motivación: "Hay teorías que sostienen que el sueldo no motiva. Esto no es así. Es verdad que cuando uno se levanta a la mañana no lo hace pensando en la plata. Una compensación inteligente debería incluir salario fijo y variable, beneficios, buen ambiente de trabajo y nombre y mística de la empresa"; "El escenario de cinco años a esta parte en materia de compensaciones y beneficios cambió mucho, antes los empleados reclamaban mejores sueldos. Hoy los reclamos pasan por no recortar salarios o mantener la fuente de trabajo." En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego. "Hay que desarrollar una administración de remuneración inteligente. Ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona". (39)

Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia

general que sólo la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrían ser realmente apreciadas por el personal, pueden concederse en otras especies. Muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, banquetes, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados etc. Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el trabajador. La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante solamente de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. Existen por lo tanto, factores como:

- El reconocimiento dentro de la organización y la promoción: cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación como factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. (40)

- Seguridad en el empleo: Donde se incluye no solo las de concernientes a lo presupuestal y lo de permanencia en el puesto de trabajo, sino que abarca los riesgos laborales que se presentan al cumplir con las funciones asignadas. Es decir el riesgo de accidentes de trabajo, contagio de enfermedades, la exposición a productos químicos altamente lesivos para la salud, etc.
- El desempeño laboral según Chiavenato: “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (41)
- Otros autores como Milkovich y Boudrem, en 1994, consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. (42)

## **FACTORES INTERNOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores. Es así como la literatura para un mejor estudio clasifica a estos factores influyentes en factores individuales o de la persona y factores organizacionales o de la entidad de trabajo. Los factores internos son:

- La Utilización de recursos: Forma como empleos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones. Planificación. Programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia. Puede fijar objetivos y prioridades adecuadas a las órdenes de producción. Puede colaborar eficazmente con otros a la programación y asignación del trabajo .Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.
- El control de costos. Controla los costes y cumple los objetivos presupuestarios y de beneficio es mediante métodos como la devolución del material sobrante al almacén , la supresión de operaciones innecesarias, la utilización prudente de los recursos , el cumplimiento de los objetivos de costes.
- La calidad de trabajo: Que proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad. Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos de sus clientes en términos de contenido, exactitud, presentación y atención.
- La oportunidad: Definida como la entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.
- La responsabilidad: Como el cumplimiento de lo ordenado, ya que realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.

- La cantidad de la tarea cumplida: Cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación. Realiza un volumen aceptable de trabajo en comparación con lo que cabe esperar razonablemente en las circunstancias actuales del puesto. Cumple razonablemente el calendario de entregas. Relación cuantitativa entre las tareas, actividades y trabajos realizados y los asignados.
- El conocimiento del trabajo o conocimiento del puesto: Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios conceptos, técnicas, requisitos etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto. Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.
- El compromiso institucional: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.
- Las relaciones con los compañeros: Mantiene a sus compañeros informados de las pertinentes tareas, proyectos, resultados y problemas. Suministra información en el momento apropiado. Busca u ofrece asistencia y consejo a los compañeros o en proyectos de equipo.
- Las relaciones con el supervisor: Mantiene al supervisor informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. Transmite esta información oportunamente. Cumple las

instrucciones del supervisor y trabaja siguiendo fielmente sus órdenes.

- La dirección y desarrollo de los subordinados: Dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas y hace un seguimiento de los mismos para asegurar los resultados deseados. Mantiene a los subordinados informados de las políticas y procedimientos de la empresa y procura su aplicación. Es sensible a los problemas de los empleados y trata de encontrar soluciones. Evalúa los resultados de los subordinados. Identifica áreas en las que se necesita formación y ordena el trabajo de forma que facilite el aprendizaje.
- La iniciativa: Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente. Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora a los procedimientos.
- La confiabilidad: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.
- La colaboración o trabajo en equipo: Cooperar con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad. Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del

equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

- La atención al usuario: Establece, mantiene y mejora las relaciones con el personal externo, como clientes proveedores, dirigentes comunitarios y poderes públicos .Lleva de manera ética el negocio de la empresa. Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.
- La satisfacción del trabajo, los investigadores Davis y Newton, en 1991, plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.
- La autoestima: Es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades,



relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

- La motivación: Los hombres trabajan porque se sienten bien con sus compañeros de trabajo, con los supervisores y los jefes. El grupo de trabajo, que comienza siendo un medio para un fin, se convierte con el paso del tiempo en un fin en sí mismo; la persona va a trabajar porque es importante estar en una compañía de sus colegas, haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones.

## **EL DESEMPEÑO LABORAL Y LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA**

La enfermería es una de las profesiones que está sometida a altos niveles de estrés, lo cual puede conducir a una situación de insatisfacción.

Muchas veces queda expuesto a trabajar con enfermedades muchas veces terminales y contagiosas por lo que está sometido a considerables factores de tensión. Pero el profesional, como persona, como ente humano, tiene además de un contenido (su labor asistencial, docente, investigadora y de gestión), un continente. Es preciso realizar una mirada reflexiva a ese continente para que la

formación del profesional de enfermería tenga en cuenta elementos que pudieran contribuir a conseguir una enfermera competente.

La enfermera especialista en salud mental y psiquiatría que brinda cuidados a personas con trastornos mentales está expuesta a las situaciones antes mencionadas y además a las propias del área (salud mental y psiquiatría) donde ejerce su competencia profesional. El conocimiento de estos factores intervinientes así como las características de los mismos juegan un rol importante en el desempeño profesional de la enfermera; en consecuencia amerita conocer la existencia de estos factores y sus características en el área de salud mental y psiquiatría, principalmente por las repercusiones que tiene en temas de gestión de Enfermería como son: calidad de los cuidados de enfermería, satisfacción del usuario con el servicio brindado, coherencia de las competencias profesionales y personales con el cargo que uno desempeña dentro de la institución, condiciones que el entorno brinda para el óptimo desempeño profesional, eficacia de los modelos de atención con calidad que se aplica en EsSalud, etc.  
(43)

Los factores existentes, sean internos o externos, así como sus características deberían ser aquellos que le permitan a la Enfermera que labora en los servicios de salud mental y psiquiatría expresar un desempeño profesional óptimo y/o deseado, contribuyendo con sus cuidados – enfermeros en una mejor atención al paciente, es decir con calidad y calidez.

Es menester de los organismos encargados de la gerencia del cuidado de Enfermería en una institución, el conocer cuáles son estos factores y cuáles son las características de los mismos pudiendo así crear

estrategias de cambio efectivos que permitan a los profesionales bajo su dirección alcanzar una calidad de vida personal y profesional, así como un clima organizacional favorable; y finalmente un servicio de calidad, es decir, un cuidado de enfermería de calidad.

Partiendo de la base de que el ser humano y el logro de su salud mental, es el eje de la atención y de los cuidados profesionales de enfermería de salud mental, se tiene un reto: debemos estar preparados. Este lema no es algo exclusivo de la enfermería sino de cualquier profesión dedicada a la salud. Una preparación que va a exigir poseer estrategias con que afrontar las necesidades de los pacientes con necesidades en salud mental; esto significa que debemos tener una herramienta para cada situación de necesidad, puesto que las situaciones son cambiantes, debemos prepararnos para tener capacidad de desarrollar herramientas adecuadas para cada situación de necesidad.

El desempeño profesional del enfermero se verá influenciado por las condiciones adecuadas que exista en su espacio laboral para ejercer sus funciones asignadas, como son: condiciones laborales, medios materiales y una organización adecuada. Sin olvidar que existen otros aspectos que dependen del profesional. La calidad asistencial de la enfermera de salud mental irá en relación al desempeño profesional de cada enfermero. Unas competencias, que en la medida en que mejoran, aumentan la calidad de los cuidados que se prestan a los usuarios.

Probablemente desde el ámbito de la salud mental estamos en la mejor posición para afrontar el cambio desde un modelo médico tradicional a un modelo biopsicosocial. La salud mental es probablemente el ámbito

desde el que se puede contemplar con más lógica esta perspectiva biopsicosocial interactiva de relaciones humanas. Nuestras competencias profesionales giran en torno a la relación de las personas. Desde la perspectiva de la psicología positiva se invita a los profesionales a apreciar los potenciales humanos, las motivaciones y las capacidades como variables que intervienen en la vida de las personas.

A través de la palabra y del pensamiento el paciente construye su enfermedad y también se justifica la existencia de ella. Pero a la vez ese discurso contiene las claves para que nosotros neutralicemos el efecto de la misma. Es en la narración y en la palabra donde la enfermera de salud mental trabaja, reta, acompaña y da respuesta a las necesidades del paciente. Pero no se puede entender la palabra como una relación verbal, marginándola de su contenido emocional. La palabra tiene un tono, un ritmo y tanto el paciente como la enfermera ponen una cara a esas expresiones verbales. Esto se entiende fácilmente cuando pensamos en que lo que decimos tiene un contenido en función del tono de voz, el volumen, la cara que ponemos al decirlo incluso la postura del cuerpo que adoptamos.

## **LA SALUD MENTAL EN EL PERU**

En el Perú, la salud mental definida por psiquiatras como el Dr. Honorio Delgado, expresa que en el siglo XX, existió una gran influencia del humanismo, que contemplaba la importancia de los aspectos psicológicos y ambientales tanto en la génesis de las patologías como al momento del tratamiento. Sin embargo, esto no se veía reflejado en la práctica ni en las políticas de salud.

La salud mental es un concepto que abarca no sólo las enfermedades psiquiátricas, sino que nos habla fundamentalmente del derecho a vivir en un equilibrio psico-emocional que, aun siendo inestable, porque vivir lo es, no acarrea más sufrimiento que el esfuerzo necesario para mantener ese equilibrio o para lograr otro más adecuado a nuevas circunstancias.

La salud mental, según la definición propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) es: “el estado de bienestar que permite a cada individuo realizar su potencial, enfrentarse a las dificultades usuales de la vida, trabajar productiva y fructíferamente y contribuir con su comunidad”. Es también un concepto multidisciplinar que contempla, además de conceptos médicos y farmacológicos, aspectos que tienen que ver con el mundo laboral, el urbanismo, las clases sociales, la educación, la cultura, las creencias y las modas, en definitiva con el estar aquí y ahora siendo quienes somos por género cultura y rol social. (44)

En el año 2004, a través de la elaboración de “Lineamientos para la Acción en Salud Mental” (Ministerio de Salud), que se ha considerado desarrollar políticas de salud mental como un componente de la salud integral y el desarrollo humano. Teniendo en cuenta que “toda condición que daña la adaptación recíproca entre la persona y su medio, como por ejemplo, la pobreza, la contaminación y la discriminación, constituyen un obstáculo para la salud mental. De manera inversa, toda condición que facilita esta adaptación recíproca, como por ejemplo, la distribución equitativa de la riqueza colectiva, el acceso a una educación de calidad o a un ambiente sano, favorece y mantiene la salud mental”. (45)

Nuestro país cuenta con lineamientos de acción y con un Plan nacional en salud Mental, que responden al marco legal, en este sentido, la Constitución en su artículo n° 7, establece el derecho a la protección de la salud de las personas con discapacidad mental; y la ley General de salud reconoce diversos derechos de las personas con discapacidad mental. Los estudios epidemiológicos realizados en los últimos años indican que la prevalencia de vida de cualquier trastorno mental en el Perú es de 37,9 %, con pequeñas diferencias entre las poblaciones de costa, sierra y selva, la prevalencia actual de cualquier trastorno mental en lima Metropolitana es de 23,5% (2002), en sierra 16.2% (2003) y en selva 15,4% (2004). El Ministerio de salud es el principal proveedor de servicios de salud mental en nuestro país, dirigiendo aproximadamente el 3% de su presupuesto a la salud mental, siendo el 98% de estos recursos destinados a las tres instituciones psiquiátricas de Lima. (46)

Las enfermedades mentales y los trastornos mentales comunes (ansiedad y depresión) son frecuentes. Los estudios epidemiológicos recientes realizados en el Perú por el Instituto Especializado de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi año 2008 - 2010, confirman los hallazgos de otros países: hasta el 37% de la población tiene la probabilidad de sufrir un trastorno mental alguna vez en su vida. La prevalencia de depresión en Lima Metropolitana es de 18,2%, en la sierra peruana de 16,2% y en la Selva de 21,4%. La depresión y otras enfermedades mentales no atendidas, así como el alto nivel de sentimientos negativos dan como resultado que en un mes 1 % de las personas de Lima Metropolitana; 0,7% en la sierra y 0,6% en la selva presenten intentos suicidas. La violencia contra mujeres y niñas es uno de los indicadores de cuán desatendida está la salud mental en el Perú. (47)

Las enfermedades mentales son causa de gran sufrimiento personal para quienes las padecen y para las personas de su entorno. En un país donde la atención psiquiátrica no está disponible en varias regiones y donde los seguros privados no están obligados por ley a cubrir tales atenciones, la enfermedad mental empobrece rápidamente a la familia. Por otro lado, la falta de un sistema de atención y rehabilitación con base en la comunidad, obliga a que pacientes con síntomas graves, que dificultan significativamente la interacción familiar, deban vivir y permanecer todo el día en sus casas, el resultado es el rechazo familiar, la discriminación y exclusión del enfermo y del familiar que lo cuida, con graves consecuencias para la salud mental del cuidador. Del mismo modo, las enfermedades mentales son causa de discapacidad y por tanto, de empobrecimiento y detención del desarrollo. Las mujeres jóvenes deprimidas, por ejemplo, alcanzaron, en un estudio realizado en Norteamérica, un menor nivel de ingresos y un nivel académico inferior en comparación con mujeres jóvenes que no habían tenido depresión. (48)

La enfermería en salud mental tiene el cometido de proveer cuidados mediante la relación interpersonal, destinada a cubrir las necesidades del individuo, la familia y la comunidad. En esa relación interpersonal nos movemos en el mundo de la palabra y de la narrativa y esto implica manejar de una forma adecuada las estrategias de comunicación. La palabra es nuestra mejor herramienta. Como herramienta consiste en un conjunto de símbolos que representan una realidad mental, corporal, situacional, relacional, histórica etc. A través de la palabra el paciente nos transmite su mundo interno, su percepción de la realidad y el significado de su enfermedad.

## **ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA**

La Constitución Política del Perú, en su artículo 7, establece el derecho a la protección de la salud de las personas con discapacidad física y mental. Asimismo, en una serie de artículos de la carta magna y también de la ley General de salud se reconocen distintos derechos de las personas con discapacidad mental, tales como el derecho a la libertad, al internamiento en establecimientos de salud mental, a brindar un consentimiento informado, a recibir un trato digno, a que se les dé un tratamiento lo menos restrictivo y alterador posible, y a su integridad personal.

El equipo de enfermería (enfermeras/os y técnicos de enfermería) es el responsable de la planificación de los cuidados de enfermería de los pacientes a su cargo y teniendo en cuenta la observación y las informaciones recibidas, detecta problemas, marca objetivos, planifica acciones encaminadas a alcanzar dichos objetivos, evaluando los mismos. Todo esto supone responsabilizarse en un sentido holístico de la persona de todo el proceso de cuidados.

El Plan nacional de salud mental, importante documento técnico-normativo aprobado en el año 2006, identifica metas específicas, algunas de estas han sido alcanzadas y otras se hallan en proceso, como asegurar el acceso universal a la atención integral en salud mental. Este plan contiene los siguientes aspectos:

- Organización de servicios: desarrollo de los servicios de salud mental, incluyendo el componente de salud mental en la atención primaria de salud
- Recursos humanos.



- Participación de los usuarios y sus familias.
- Abogacía, defensa y promoción.
- Protección de los derechos humanos de los usuarios.
- Equidad en el acceso a los servicios de salud mental, en términos de estrato social, sexo, ciclo de vida y diversidad cultural.
- Mejora de la calidad de los servicios.
- Sistema de evaluación de los servicios. (49)

El rol de enfermería es el cuidado integral del paciente a través de un proceso interactivo utilizado como un instrumento terapéutico, durante la hospitalización. Esta participación activa como profesional cohesionador del equipo interdisciplinar facilita el poder canalizar las dificultades de manera adecuada. Es el nexo de unión entre el paciente y el resto del equipo, la familia y con los recursos externos asistenciales. El eje central del trabajo de enfermería es la relación de ayuda, es una relación interpersonal, de doble dirección, el profesional influye en el paciente y viceversa. El personal ha de ser consciente de las posibles reacciones de conducta del paciente, para evitar que no se produzcan interferencias en la relación.

En relación con el enfermo, van encaminadas a cubrir las necesidades básicas del paciente, a procurarle soporte y acompañamiento teniendo en cuenta los diferentes aspectos de personalidad, emocionales y conductuales. Favorecer a retomar o cambiar los hábitos, potenciando los recursos personales y la capacidad a las dificultades. Una vez superada la situación inicial de crisis, la recuperación del paciente es primordial.

El periodo de convalecencia en el hospital puede ser un buen momento para que el paciente sea atendido en diferentes espacios (individual o grupal) en el marco de las actividades ocupacionales. Son un recurso

asistencial- terapéutico y pretenden ser una herramienta facilitadora para la recuperación del paciente. Enfermería se ha de encargar de la gestión cotidiana del proyecto terapéutico individualizado, elaborando el plan de cuidados por objetivos y participa en la planificación de las diferentes actividades.

La familia es el entorno más inmediato del paciente, donde se han producido las primeras experiencias e intercambios emocionales. Escuchar y entrevistar a la familia nos da un conocimiento más amplio del paciente para posteriores intervenciones y así poder conocer mejor los hábitos cotidianos de la persona. El ingreso de un paciente en el hospital introduce un elemento de cambio en la dinámica con su entorno, que resulta a menudo estresante para la familia. Hay que tener en cuenta que a veces el ingreso se produce más en relación con las dificultades del entorno para contener la descompensación aguda del paciente. Para la mejora de la asistencia, se hace necesario facilitar a la familia un espacio de acogida que resulte tranquilizador y que proporcione información del día a día del estado y la evolución del paciente.

La acogida de enfermería de la familia permite un contacto rápido con la finalidad de canalizar y contener las inquietudes que pueden aparecer en el entorno familiar en relación con la situación de ingreso. Detectar problemas que pueden ser tributarios de posibles intervenciones por otros profesionales.

Enfermería brinda el cuidado al paciente durante las 24 horas, tiene una visión global del proceso salud- enfermedad durante la hospitalización, siendo una pieza clave en el intercambio de información y de la observación realizada en diferentes ámbitos de intervención. La dinámica de trabajo en equipo posibilita una mejor

integración de las personas en un proyecto común, aumentando el grado de motivación, de satisfacción y de enriquecimiento individual de los diferentes profesionales. Pero la dificultad de cuidar el día a día la evolución crónica de la enfermedad mental, de personas con graves perturbaciones del pensamiento puede desencadenar en un desánimo, malestar de los profesionales. Se han de encontrar estrategias que estimulen la reflexión en común, que incrementen la participación de los diferentes profesionales que intervienen en el proyecto asistencial.

Para ir creando una dinámica de trabajo en equipo se parte de la redefinición de la especificidad de cada rol profesional y de sus funciones. Una comunicación fluida, el respeto por el trabajo del otro, la flexibilidad, la tolerancia de opiniones, elementos que ayudan al equipo a cohesionar aspectos complementarios que desemboquen en un proceso de atención integral al paciente y familia, aumentando la calidad de la asistencia.

Otra de las competencias es la conexión entre el equipo de referencia del paciente hospitalizado con los Centros de Salud Mental y otros dispositivos. La coordinación con los equipamientos de la red asistencial psiquiátrica, tiene como finalidad la continuidad del proceso terapéutico. Para favorecer la continuidad asistencial y potenciar la vinculación del paciente a su tratamiento, es imprescindible una comunicación ágil y fluida por parte de los dos dispositivos. Enfermería es responsable de dar esta continuidad de cuidados ya que a través de las reuniones semanales de trabajo con la enfermería del centro de salud mental referente se realiza el intercambio de conocimiento del paciente ingresado y de su situación actual. Para favorecer la vinculación al tratamiento una vez es dado de alta del hospital.

### 2.3. DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS

**Desempeño profesional:** Es la respuesta expresada por el profesional de enfermería en cuanto al comportamiento o conducta que adopta en el desarrollo y/o ejecución competentemente de sus deberes u obligaciones inherentes a su puesto de trabajo; es decir en lo que hace y no lo sabe hacer (cuidados de Enfermería), esto comprende la peripeca técnica, más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

**Factores Externos que se asocian al Desempeño profesional de la Enfermera(o):** Son todas aquellas circunstancias, condiciones y características que la enfermera(o) refiere como existentes en el área del ambiente físico y organizacional; y que el enfermero(a) menciona como existentes y asociados a su desempeño profesional en el área de salud mental y que será medido mediante un cuestionario.

**Factores Internos que se asocian al Desempeño profesional de la Enfermera(o):** Son todas aquellas circunstancias, condiciones y características que la enfermera(o) refiere como existentes en el área en la conducta laboral, en el área de productividad, y en la propia percepción; y que el enfermero(a) menciona como existentes y asociados a su desempeño profesional en el área de salud mental y que será medido mediante un cuestionario.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

El estudio fue de tipo cuantitativo ya que se asignó un valor numérico a los datos obtenidos, nivel aplicativo, en razón a que se originó de la realidad para modificarla, método descriptivo de corte transversal; ya que la información fueron presentados tal y como se obtuvieron en un tiempo y espacio determinado.

#### **3.2. LUGAR DE ESTUDIO**

El estudio se realizó en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, institución de Es Salud, en los servicios de Enfermería que pertenezcan al Área de Salud Mental y Psiquiatría. Es una institución de salud de nivel de atención IIIB, cuenta con 58 servicios de Enfermería, divididos en 4 áreas, la de Servicios del área de Cirugía y especialidades, Servicios del área de Medicina y especialidades, Servicios del área de Emergencia y consultorios externos, y Servicios del área de Madre- Niño. La enfermera Jefe del Departamento de Enfermería es la Lic. Eliana Rodríguez Rodríguez, La Enfermera Jefe del área de Medicina y Especialidades es la Lic. Violeta Estrada, área a la que pertenecen los servicios de Salud Mental.

El área de Salud Mental se encuentra conformado por los servicios de: Área ambulatoria de Salud Mental, Hospitalización especializada, Hospitalización de Psiquiatría General y el Servicio de Emergencia de Salud Mental. Cuenta con personal de Enfermería profesional y

técnicos especializados, médicos, asistente social, nutricionistas y personal administrativos.

### **3.3. POBLACION DE ESTUDIO**

La población estuvo conformada por todos los enfermeros(a) que laboran el área de Salud Mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM), que son aproximadamente 50. El cual se distribuye de la siguiente manera:

\*Consulta externa con un total de 14 enfermeros(as).

\*Emergencia de salud mental con un total de 12 enfermeros(as).

\*Hospitalización Especializada con un total de 14 enfermeros(as).

\*Hospitalización General con un total de 10 enfermeros(as).

### **3.4. UNIDAD DE ANALISIS**

Enfermero(a) que labora en los servicios de Salud Mental del HNERM

### **3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### **3.5.1. Criterios de inclusión**

- Enfermero(a) que estuvo laborando al momento de la recolección de datos.
- Enfermero(a) que acepto participar en el estudio.

#### **3.5.2. Criterios de exclusión**

- Enfermero(a) que no completó el instrumento del estudio.

### **3.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y el instrumento un formulario tipo cuestionario; el cual consta de presentación, instrucciones, datos generales y datos específicos. (Anexo B). El mismo que fue sometido a juicio de expertos, siendo procesado la información en la Tabla de Concordancia y Prueba Binomial. (Anexo D). Luego se llevó a cabo la prueba piloto a fin de determinar la validez estadística mediante la prueba de ítem test (Anexo G).

### **3.7. PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION**

Para implementar el estudio se realizó el trámite administrativo a través de la Oficina de Capacitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, con el apoyo del Departamento de Enfermería para su revisión y aprobación. Posterior a ello se realizó las coordinaciones pertinentes con el Jefe del Departamento de Salud Mental y Psiquiatría y las Enfermeras Jefes de Servicio a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, considerando que el tiempo aproximado por cuestionario fue de 20 a 30 minutos previo consentimiento informado, el cual fue aplicado en diferentes turnos (mañana, tarde y noche) en 4 oportunidades para cada servicio del área de salud mental (Emergencia de Salud Mental, Hospitalización I, Hospitalización II y Consulta externa), lo que permitió aplicar el instrumento en casi toda la población sujeto de estudio.

Luego de recolectar la información, se procedió a procesar los datos previa elaboración de la Tabla de Códigos (Anexo E) y Tabla Matriz de Datos (Anexo F), mediante el programa informático de Excell. Los

resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos, para realizar el análisis e interpretación considerando el marco teórico.

Para la medición de la variable se utilizó la estadística descriptiva, el promedio aritmético, la frecuencia absoluta y porcentaje, valorando la variable en ausente y presente. (Anexo H).

### **3.8. CONSIDERACIONES ETICAS**

Para ejecutar el estudio se contó con la autorización de la institución, del Departamento de Enfermería y de los Jefes de Servicio, a través de la carta de autorización para realizar el estudio emitida por el Departamento de Docencia y Capacitación del HNERM, la carta de autorización del Departamento de Enfermería y las cartas de presentación a cada servicio del área de Salud Mental. En relación al Consentimiento Informado de los sujetos de estudio, se contó con los formatos del consentimiento informado firmado por cada enfermero(a) que participó en el estudio, expresándoles que es de carácter anónimo y confidencial, siendo utilizada la información proporcionada sólo útil para el estudio. (Anexo C)



## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

Luego de recolectados los datos, estos fueron procesados y presentados para el análisis e interpretación correspondiente, considerando el marco teórico. Así tenemos:

#### **4.1 RESULTADOS**

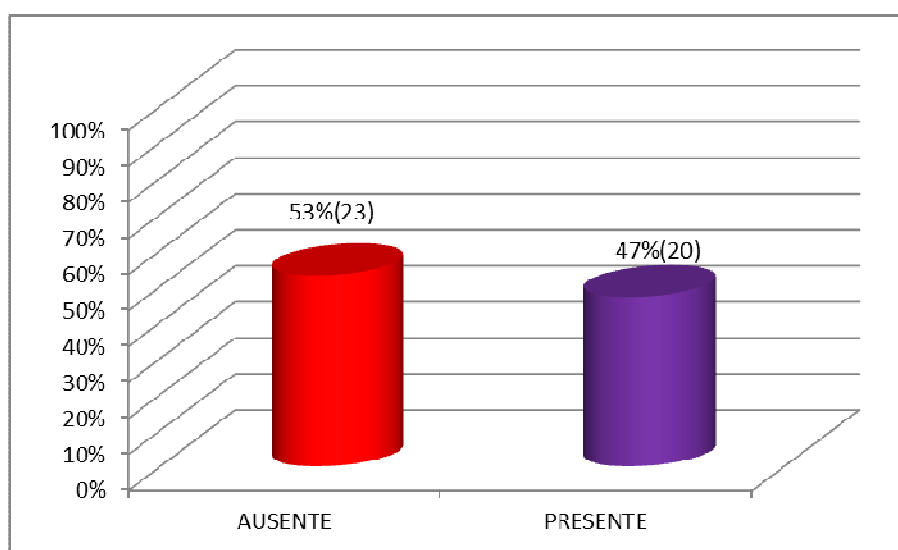
En cuanto a los datos generales, del 100% (43), 37% (16) tienen de 30 a 40 años, 35% (15) de 41 a 50 años, 23% (10) de 51 a 60 años y 5% (2) de 61 a más años; 61% (26) son de contrato de plazo indeterminado, 35% (15) nombrado y 4% (2) tiene contrato a plazo fijo; 60% (26) no trabajan en otra institución y 40% (17) sí; 40% (17) tienen de 21 a más años de tiempo de servicio, 30% (13) de 5 a 10 años, 28% (12) de 11 a 20 años y 2% (1) menos de 5 años. (Anexo I).

Por lo que podemos deducir que la mayoría de los profesionales de enfermería son adultos jóvenes y maduros ya que cuentan con 30 a 50 años, son de contrato a plazo indeterminado y nombrado, el mayor porcentaje no trabaja en otra institución y tienen un tiempo de servicio mayor de 11 años.

Respecto a los factores asociados al desempeño profesional del Enfermero que labora en el área de Salud Mental del HNERM, del 100% (43); 53% (23) refieren que está ausente y 47% (20) presente. (Grafico N° 1, Anexo J). Los aspectos que están ausentes, 47% (20) expresan que las relaciones laborales no son tan conflictivas, competitivas y frías, 40% (17) que no existen políticas de incentivo,

## GRAFICO N° 1

### FACTORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO(A) QUE LABORA EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI – Es SALUD LIMA – PERU 2014

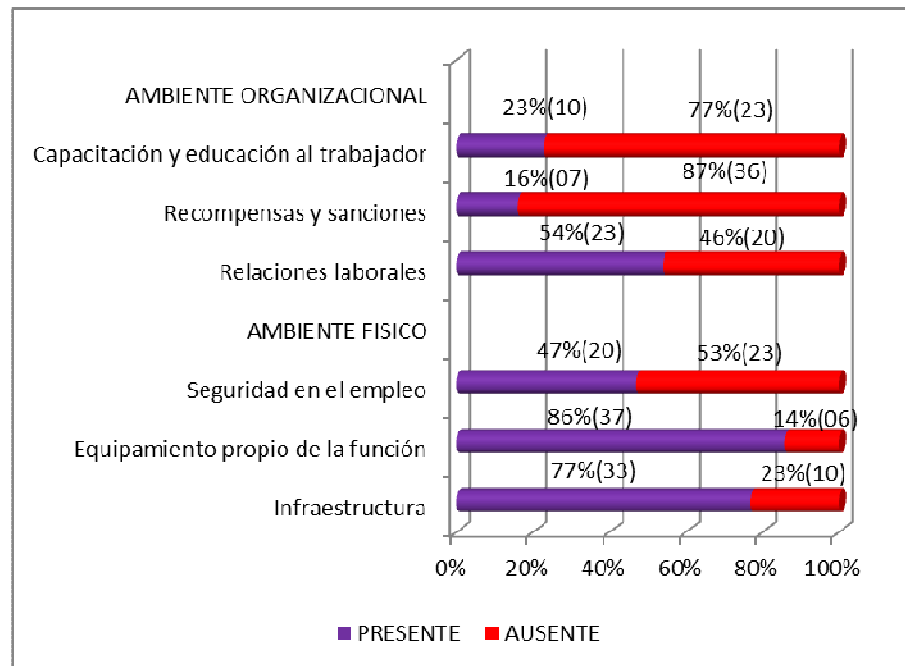


Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014

42% (18) que no hay agresión verbal y/o física de parte del paciente, 37% (16) la supervisión de enfermería no se caracteriza por ser desorganizada, insuficiente y autoritaria, 49% (21) en algunas ocasiones durante el cuidado se omite el principio ético de beneficencia, 47% (20) al concluir el trabajo en algunas ocasiones se siente satisfecho; sin embargo los aspectos que están presentes; 70% (30) demuestran responsabilidad en su trabajo y cumplen, 67% (29) demuestra honestidad en todas sus actividades, 63% (27) durante el cuidado demuestra el principio de justicia, 67% (29) al trabajar con otros colegas han sentido un ambiente de compañerismo y solidaridad, 65% (28) expresan que existe los documentos de gestión en el servicio, y 74% (32) conocen la misión y visión del servicio. (Anexo J).

## GRAFICO N° 2

### FACTORES EXTERNOS ASOCIADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO QUE LABORA EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI – Es SALUD LIMA – PERU 2014

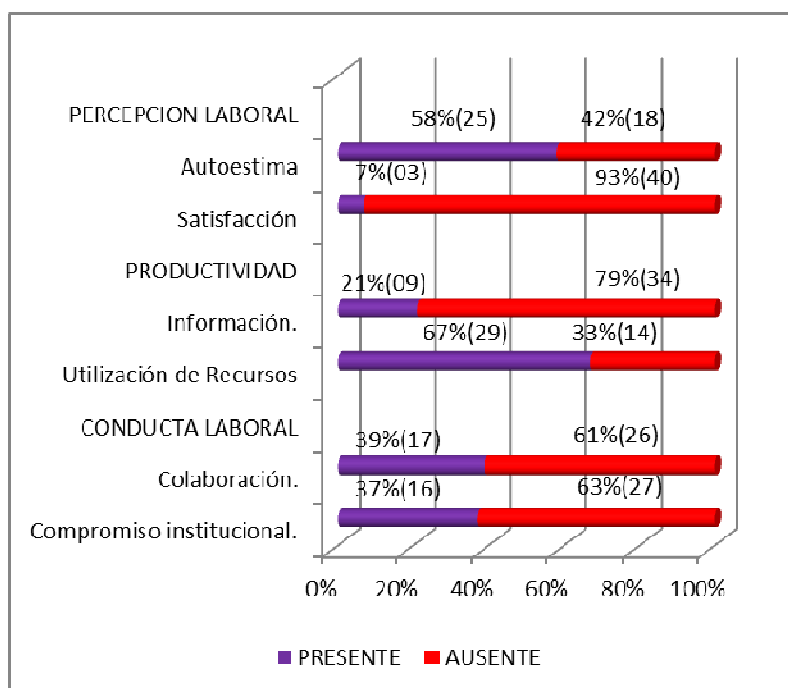


Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014

Acerca de los factores externos asociados al desempeño profesional del enfermero (a) que labora en el área de salud mental, del 100% (43); 51% (22) refieren ausente y 49% (21) presente. (Anexo K). Los aspectos que están ausentes en el ambiente organizacional 77% (23) expresan la capacitación y educación al trabajador, 87% (36) las recompensas y sanciones, y en el ambiente físico 53% (23) seguridad en el empleo; sin embargo los aspectos que están presentes en el ambiente físico 86% (37) está dado por el equipamiento propio de la función, 77% (33) la infraestructura y en el ambiente organizacional 54% (23) las relaciones laborales. (Anexo K).

### GRAFICO N° 3

#### FACTORES INTERNOS SEGÚN INDICADORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO QUE LABORA EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI – Es SALUD LIMA – PERU 2014



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014

Sobre los factores internos asociados al desempeño profesional del enfermero (a) que labora en el área de salud mental, del 100% (43); 58% (25) refieren que está ausente y 42% (18) presente. (Anexo K).

Los factores que están ausentes en cuanto a la percepción laboral 93% (40) manifiestan la satisfacción, en la productividad 79% (34) la información, y en la conducta laboral 63% (27) el compromiso institucional; mientras que los factores que están presentes en la productividad 67% (29) está dado por el uso de los recursos, en la

percepción laboral 58% (25) la autoestima y en la conducta laboral 39% (17) la colaboración. (Anexo L).

## **4.2. DISCUSION**

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), El desempeño laboral se define como el grado de cumplimiento de las funciones, actividades y tareas que realiza el trabajador. Señala además, que el desempeño laboral del trabajador precisa de un trabajo decente en su vida laboral, e implica que las instituciones empleadoras brinden esto, expresado en un trabajo productivo con una remuneración justa, con seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres.

Por lo que, las instituciones en salud, como empleadores, buscarán ofrecer a sus empleados un ambiente de trabajo con estas características, ya que las condiciones laborales que perciban sus trabajadores, para nuestro estudio, los enfermeros de salud mental; serán los factores externos e internos que se asocien a su comportamiento individual y colectivo, es decir, a su desempeño profesional. La institución en salud como empleadora crea entonces, el ambiente humano en que sus empleados realizan su trabajo.; sin olvidar, que ninguna organización es igual a otra, que cada una posee su propia historia, normas, patrones de comunicación, sistemas y procedimientos, y estructura. Las organizaciones llegan a triunfar o a fracasar según se desarrollen o no ciertos procesos y las personas se

adapten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren a través de la organización satisfacer algunas de sus necesidades; para que esto ocurra, debe haber personas capaces de lograr en el individuo una actitud positiva, un sentido de pertenencia, una motivación hacia el trabajo y un compromiso real con la organización.

Según Lawler, Edward y Porter, Lyman, existen los siguientes factores que afectan el desempeño del puesto: Capacidades del individuo, percepción del papel, esfuerzo individual, valor de las recompensas, y percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo. Para Chiavenato además, se incluyen los siguientes factores: Producción, entendida como volumen y cantidad de trabajo o servicios ejecutados normalmente; la calidad, definida como la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación y el esmero que caracterizan el servicio del empleado; la cualidad, definida como esmero y orden en el trabajo ejecutado; conocimiento del trabajo, definida como el grado de conocimiento del trabajo; la cooperación, que es la actitud de voluntad para cooperar ante la empresa, la ayuda que presta a los colegas y la manera de actuar ante las órdenes; la responsabilidad, dedicación al trabajo y al servicio que brinda; la comprensión de las situaciones, que es el grado en que percibe la esencia de un problema. Es capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas. Incluye además, a la creatividad, como el empeño, capacidad para crear ideas y proyectos; la capacidad de realización, capacidad para poner en práctica ideas y proyectos. Así también, Falco Pegueroles Anna, menciona *“un profesional es competente en la medida en que utiliza los conocimientos, las habilidades, las actitudes y el buen juicio asociados a su profesión, con la finalidad de poder desarrollarla de forma eficaz en aquellas situaciones que corresponden al campo de su práctica. La*

*competencia, pues, pertenece al área del “saber hacer”, a la demostración en sí misma, no tanto a la acreditación o a la intención”.*

Finalmente, con los datos obtenidos en el estudio se puede concluir que los factores asociados al desempeño profesional del Enfermero que labora en el área de Salud Mental del HNERM, la mayoría de los enfermeros encuestados expresan como ausentes: que las relaciones laborales sean muy conflictivas, competitivas o frías, la existencia de incentivo por parte de la institución, episodios de agresión verbal y/o física frecuentes por parte del paciente y/o familiares, una supervisión de enfermería completamente organizada, suficiente y democrática, la aplicación permanente del principio ético de beneficencia en el cuidado enfermero, satisfacción plena al concluir su trabajo. Y que los factores percibidos como presentes son: la responsabilidad y el cumplimiento en su trabajo, la honestidad, el principio de justicia en los cuidados de enfermería, un ambiente de compañerismo y solidaridad, la disponibilidad de los documentos de gestión del cuidado en el servicio, el conocimiento de la misión y visión del servicio. Estos factores repercutirían en el desempeño profesional y posteriormente en la calidad de atención que brinda el enfermero, ya que no encuentra en la institución de salud, las facilidades y el reconocimiento por su trabajo realizado, predisponiéndole a una insatisfacción laboral.

Por otro lado, los factores externos asociados al desempeño profesional; como por ejemplo, las recompensas, los salarios y las políticas de ascensos que tiene una organización. Estos factores deben ser percibidos como justos por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con los mismos, no debe percibir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En este tema, las teorías contemporáneas de la motivación reconocen que los empleos no son

homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales; por ello, es preciso que los empleados perciban que las recompensas, salarios y políticas de ascensos sean proporcionales al trabajo desarrollado.

Rodríguez José, sobre este tema, menciona que en el sistema de recompensas se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Así también los gerentes pueden utilizar la capacitación del personal, sinónimo de entrenamiento, que permita con ello mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados, e incrementar la productividad de la organización. Esta capacitación debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual, con la conducta y desempeño que se desean.

En ese sentido, Salas Perea, Ramón S., menciona que todos estos factores influyen en la calidad de un servicio de salud, pero además, esta calidad depende del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores; la competencia de los trabajadores de la salud consiste en los conocimientos, las habilidades, actitudes, destrezas y juicios necesarios, así como su organización, retención y empleo en la práctica social, a fin de dispensar servicios de salud pertinentes, seguros y oportunos a la población”. Así también Sánchez Herrera, Rita y Cassals Vila Maura, mencionan que *“...la calidad de vida en el trabajo actúa sobre aspectos importantes del profesional, e interviene en su desenvolvimiento psicológico y socio-profesional del individuo y produce motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los*



*cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización. Si la calidad de vida en el trabajo fuera pobre puede originar insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros), por el contrario, una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo, en el que el individuo puede activar su desenvolvimiento psicológico y la propia organización puede reducir los mecanismos rígidos de control, las personas, en función de su manera de ser, pueden influir en las condiciones de trabajo, las diferencias individuales son un componente importante en el mundo del trabajo y, por eso, es necesario contemplar esta problemática a través de una perspectiva integral que considere un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Las personas en su trabajo buscan satisfacer sus necesidades biológicas, de seguridad, de relación social, de autoestima y de autorrealización". Unido a esto, Escriba V., Cárdenas M, señala que "el personal de enfermería hospitalario está sometido a un gran número de estresores en su trabajo, algunos de ellos específicos del desempeño de las tareas propias de enfermería, y otros, comunes a otras profesiones, relacionados fundamentalmente con la organización del trabajo".*

En ese sentido Quintero L. Niria, Africano C. Nelly y Faria M. Niria, mencionan que *"...una forma de mejorar las habilidades profesionales es el proceso de capacitación. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al trabajador para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización, logrando resultados favorables para el empleado".* Por último, unido a la capacitación, la autora Arias Jiménez, Milena, recomienda que *"...las jefaturas de enfermería deben poseer una comunicación efectiva y cordial con sus trabajadores, garantizar*

*condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos”.*

De lo expuesto, se puede concluir, que dentro de los factores externos asociados al desempeño profesional del enfermero (a) que labora en el área de salud mental, la mayoría de los encuestados, refieren que están ausentes: dentro del ambiente organizacional, la capacitación y educación al trabajador, las recompensas y sanciones; y en lo relacionado al ambiente físico, la seguridad en el empleo. Como factores presentes, la mayoría menciona al equipamiento propio de acuerdo a la función que desarrollan y la infraestructura; en el ambiente organizacional, están las relaciones laborales. Todo esto, podría repercutir sobre el desempeño profesional ya que el personal no percibe por reconocimiento y valoración de su trabajo; además de la ausencia de un sistema de reconocimientos, incentivos y estímulos para poder desarrollar sus capacidades, habilidades personales y profesionales, lo que redundaría en la calidad de atención y desempeño laboral.

Sobre los factores internos que se asocian al desempeño profesional la literatura menciona la utilización de recursos por parte del trabajador, la eficiencia, productividad y eficacia en la tarea asignada, el cumplimiento de los objetivos presupuestarios, la supresión de operaciones innecesarias, la utilización prudente de los recursos, la calidad de trabajo, que va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad. Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos de sus clientes en términos de contenido, exactitud, presentación y atención. La responsabilidad, entendida como el

cumplimiento de lo ordenado, ya que realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo. La cantidad de la tarea cumplida, cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación. Cumple razonablemente el calendario de entregas; es decir con las actividades y trabajos realizados y los asignados.

Otros factores serían: el conocimiento del trabajo encomendado o conocimiento del puesto, esto comprende los principios, conceptos, técnicas y requisitos necesarios para desempeñar las tareas del puesto; el compromiso institucional y su actitud de pertenencia a la entidad. Las relaciones con los compañeros, donde mantiene a sus compañeros informados de las pertinentes tareas, proyectos, resultados y problemas, suministran información en el momento apropiado, busca u ofrece asistencia y consejo a los compañeros o en proyectos de equipo. Las relaciones con el supervisor, a quien mantiene informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. Transmite esta información oportunamente, cumple las instrucciones del supervisor y trabaja siguiendo fielmente sus órdenes. La dirección y desarrollo de los subordinados, donde dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas y hace un seguimiento de los mismos para asegurar los resultados deseados. Mantiene a los subordinados informados de las políticas y procedimientos de la empresa y procura su aplicación. Es sensible a los problemas de los empleados y trata de encontrar soluciones. Evalúa los resultados de los subordinados. Identifica áreas en las que se necesita formación y ordena el trabajo de forma que facilite el aprendizaje. La iniciativa; donde actúa sin necesidad de indicársele, es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes, tiene nuevas

ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente, resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora a los procedimientos. La confiabilidad, entendida como la credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades. La colaboración o trabajo en equipo; donde coopera con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad. Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. La atención al usuario; donde establece, mantiene y mejora las relaciones con el usuario externo, y demuestra comportamiento ético, demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto. En este sentido, Quintero L. Niria, Africano C. Nelly y Faria M. Niria, mencionan que *“los tipos de motivación que se dan en la empresa son; la motivación intrínseca que corresponde a la satisfacción que siente el sujeto, producida por la misma conducta o tarea al ser realizada, en este caso el hecho de realizar sus funciones colaborando con sus compañeros la cual se da de manera apropiada, y la motivación extrínseca que es lo que mueve a la persona, es el beneficio obtenido como resultado de su desempeño, que no se proporciona de manera eficiente en la institución. El clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; y por ende en el desempeño laboral. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo*

*momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada”.*

Finalmente, a la luz del marco teórico y según los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que los factores internos asociados al desempeño profesional del enfermero que labora en el área de salud mental, el mayor porcentaje de enfermeros refieren que está ausente en el factor percepción laboral, la satisfacción; en el factor productividad, la información; y en el factor conducta laboral, el compromiso institucional. Como factores presentes, la mayoría de enfermeros señalan: el uso de los recursos, la autoestima y la colaboración. Todos estos factores pueden repercutir positiva o negativamente en su desempeño laboral; y en consecuencia en la calidad del cuidado al usuario, teniendo impacto sobre el logro de objetivos y metas institucionales, profesionales y personales.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Sobre los factores asociados al desempeño profesional del Enfermero que labora en el área de Salud Mental - HNERM, la mayoría de profesionales de enfermería señalan que los conflictos laborales, la competitividad y frialdad en las relaciones laborales, las políticas de incentivos, los episodios de agresión verbal y/o física de parte del paciente o familiares, una supervisión de enfermería desorganizada, insuficiente y autoritaria, la aplicación permanente en el cuidado enfermero del principio ético de la beneficencia y la satisfacción del trabajador; como factores ausentes. Así también, un porcentaje considerablemente significativo de enfermeros, manifiestan como presentes, los aspectos referidos al cumplimiento y responsabilidad en su trabajo, la honestidad en todas sus actividades, la aplicación permanente del principio de justicia durante el cuidado enfermero, un ambiente de compañerismo y solidaridad, y la disponibilidad de documentos de gestión del cuidado en el servicio, el conocimiento de la misión y visión del servicio.
- Respecto a los factores externos asociados al desempeño profesional del enfermero (a) que labora en el área de salud mental, la mayoría señala que están ausentes: la capacitación y educación al trabajador, las recompensas y sanciones, la seguridad en el empleo; por otro lado, un porcentaje considerable de enfermeros manifiestan que están presentes: el equipamiento propio de acuerdo

a la función que desarrollan, la infraestructura y relaciones laborales adecuadas.

- Acerca de los factores internos asociados al desempeño profesional del enfermero (a) que labora en el área de salud mental; la mayoría de enfermeros refieren que están ausentes: la satisfacción laboral, en el factor de productividad, el manejo de la información; y el compromiso institucional. En contraste, un porcentaje considerable de enfermeros señalan como factores presentes: el uso responsable de los recursos; en el factor percepción laboral, la autoestima y en el factor conducta laboral, la colaboración.

## **5.2. LIMITACIONES**

Los resultados y conclusiones derivadas del estudio sólo son válidos y generalizables para la población de estudio.

## **5.3. RECOMENDACIONES**

- Que las autoridades de la institución y el personal que labora en el área de Salud Mental, diseñe y/o elabore planes de mejora y estrategias y/o programas de educación permanente y/o continua, dirigida al personal profesional de Enfermería, orientada a mejorar el desempeño laboral y la calidad de atención que brinda al paciente o usuario del servicio.
- Realizar estudios de tipo comparativo con otros servicios que brinden atención especializada de salud mental.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Lizarzabal García, Maribel. La Evaluación del Desempeño como alternativa a la productividad de los Servicios públicos en salud en Venezuela: experiencia en un servicio en Gastroenterología. Revista LILACS. Vol. 58, N° 4. 2004. Pág. 222-225.
- (2) Mostajo Vallenas, Patricia. Proyecto Fortalecimiento de Capacidades en Gestión de Políticas Públicas. Perú: MINSA – USAID. 2009. Pág. 54.
- (3) Pérez García Marisela. Gestión del Patrimonio Cultural. México: Ed. Addenda. 2008. Pág. 22.
- (4), (40) Caligiore Corrales, Iván; Díaz Sosa, Javier. Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital del Tercer Nivel de Caracas. Venezuela. 1999. Pág. 1-3.
- (5) Becerra, Armando; Sectores Sociales y la Atención de Salud en el Perú; [Tesis para optar el título de médico cirujano] Lima – Perú; UNMSM. 1996. Pág. 112.
- (6) Munro-Faure L, Munro-Faure M. La gestión de Calidad Total. España: Ed. Folio.1994. Pág. 17-33.
- (7) Vásquez Sosa, Sheila Melissa. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú; UNMSM. 2006.



(8) Macedo Henostroza, Blanca Flor. Nivel de Estrés y su relación con el Desempeño Laboral. [Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima – Perú. UNMSM. 2009.

(9) Mayuri Barrón, Jorge Vicente. Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación - FEBAN, Lima 2006. [Tesis para optar el Grado de Doctor en Educación]. Lima – Perú. UNMSM. 2008.

(10) Coronado Luna, Liz Karina. Factores laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. UNMSM. 2006.

(11) Falco Pegueroles Anna. La nueva formación de profesionales: sobre la competencia profesional y la competencia del estudiante de enfermería. Revista Educación Médica. 2004, volumen 7, número 1. Pág. 42-45.

(12) Salas Perea, Ramón S. La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. Revista: Educación Médica Superior. 2000, vol. 14, número 2. Pág. 136 – 147.

(13) Perea Baena, José Manuel. Inteligencia emocional y enfermera de salud mental - Adaptándonos a los nuevos retos. Revista Presencia. 2008, volumen 4, número 8.

(14) Sánchez Herrera, Rita y Casals Vila Maura. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería 2005. Cuba: Revista Cubana de enfermería. 2005, volumen 21, número 1. Pág 1-12.

(15) Borges Romero, Aismara. Personal de Enfermería: Condiciones de trabajo de alto riesgo. Ponencia presentada en el marco de las III Jornadas Científicas de Enfermería "Txas Marina Reyes Alvarez". Del 12 al 15 de Mayo, 1998. Revista: Salud de los Trabajadores. 1998, volumen 6 Número 2.

(16) Leguizamon, Luz Consuelo y Gómez Ortiz Viviola. Condiciones laborales y de salud en enfermeras de Santafé de Bogotá. Colombia: Revista internacional de Psicología clínica y de la salud. 2002, volumen 2, número 1. Pág. 173-182.

(17) Escriba V., Cárdenas M. Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo. España: Archivos Prevención de Riesgos Laborales. 1999, volumen 2, número 4. Pág. 159-167.

(18) Arias Jiménez, Milena. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños - San José. Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica. Costa Rica. 2005, volumen 26, número 1. Pág. 5-12.

(19) Quintero L. Niria, Africano C. Nelly y Faria M. Niria. Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de la empresa de vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. España: Revista NEGOTIUM. 2008. Año 3, número 9. Pág. 33-51.

(20) García Ospina, Consuelo, López Ruiz, Luz Helena, Osorio Gómez, Luz Stella y Realpe Delgado Cecilia. Desempeño Profesional de los Egresados del Programa de Enfermería de la Universidad Caldas y su

relación con la Ley de Seguridad Social en Salud y con el perfil de Formación - 2007. Colombia: artículo en Hacia la Promoción de la Salud. 2007, volumen 12, número 1. págs. 91 – 108.

(21) OIT. Trabajo decente en las Américas: una agenda hemisférica 2006-2015. Brasil: XVI Reunión regional Americana. 2006. Pág.95.

(22) Navas López, José. La Dirección Estratégica de la Empresa. 2º ed. España: Ed. Civitas. 1998. Pág. 1-6.

(23) Saíz Álvarez, José Manuel. Ética, Capital intelectual y Gestión del Conocimiento. Colombia: Revista de la Escuela de Administración y Negocios. 1995, número 73. Pág. 44- 59.

(24) García García, Blanquita Concepción, Pinto Iglesias, Teodoro. Formación del Talento Humano centrado en Valores. Venezuela: Revista Laurus. 2008, volumen 14, número 27. Pág. 145-182.

(25), (48) OMS. Informe sobre los servicios de Salud Mental del Sub sector Ministerio de Salud del Perú. Perú. 2008. Pág.1-35.

(26) López – Arellano, Olivia y Blanco Gil, José. Modelos Sociomédicos en Salud Pública: Coincidencias y desencuentros. México: Revista de Salud Pública. 1994, volumen 36, número 4. Pág. 374-384.

(27) Ramírez-Sánchez, Teresita de J.; Patricia Nájera-Aguilar, Patricia y Nigenda-López, Gustavo. Percepción de la calidad de atención de los Servicios de Salud. México; Revista de Salud Pública. 1998, volumen 40. Pág. 3-12.

(28) Clasen P, Brito; Clasen M., Haddad. Educación permanente, proceso de trabajo y calidad de servicio en salud. EE.UU: Ed. Educación permanente de personal de salud - OPS. 1994. Pág. 33-61.

(29) Colegio de Enfermeros del Perú. Ley del Enfermero(a) peruano N° 27669. Perú. Pág. 1- 155.

(30) MINSA. INSM – Honorio Delgado - Hideyo Noguchi. Manual de Organización y Funciones. Perú. 2004. Pág. 1-24.

(31) Salvador Carulla, Luis; Bulbena, Antonio; Vásquez- Barquero, José L. & colaboradores. La Salud Mental en España: Centa en el país de las maravillas. España: Informe SESPAS. 2011. Capítulo 15. 301-326.

(32), (45), (49) MINSA. Lineamientos para la Acción en Salud Mental. Perú. 2004. Pág. 1-65.

(33), (43) EsSALUD. Plan Estratégico Institucional 2012- 2016. Perú. 2012. Pág. 1-93.

(34) Rodríguez, José y Velasco., Ñopo. Segunda Conferencia de Economía Laboral: Tendencias del Empleo, capital humano, informalidad y rotación laboral. Perú. 2008.

(35), (41) Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5ªed. Argentina: Ed. Interamericana Mc Graw Hill. 2001. Pág. 60-68.

(36) OIT. Panorama Laboral 2011. América Latina y el Caribe. 2012. Pág. 1- 148.

(37) Andrés Jiménez Figueroa, Andrés y Moyano Díaz, Emilio. Factores Laborales de Equilibrio entre Trabajo y Familia: Medios para mejorar la calidad de vida. Chile: Revista Universum. 2008, número 23, volumen 1. Pág. 116-133.

(38) Aryee, S; Srinivas, E. S. y Tan, H. Ritmos de la vida: antecedentes y resultados de equilibrio trabajo-familia en los padres que trabajan. EE.UU: Revista J Appl Psychology. 2005, volumen 90, número 1. Pág. 132-46.

(39) Carmenza Mendoza Cataño, Carmenza y Pérez, Áda Maritza. Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela). Venezuela: Revista Forum Humanes. 2008, volumen 1, número 1. Pág. 1-32.

(42) Corichi García, Alejandra; Hernández Gracia, Tirso y García Velázquez, Ma. Del Rosario. El Clima Organizacional: Un factor clave de éxito que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. México: Fondo editorial Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. 2013, volumen 2, número 3.

(44) OMS. Programa de acción para superar las brechas en salud mental. 2008. Pág. 1-48.

(46) Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi. Anales de Salud Mental. Estudio Epidemiológico de Salud Mental en Lima Rural - 2007. 2008, volumen XXIV, números 1 y 2.

(47) Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi. Anales de Salud Mental. Estudio Epidemiológico de Salud Mental en la Costa Peruana. 2007, volumen XXIII, números 1 y 2 (Informe General).

## BIBLIOGRAFIA

Alfaro – LeFevre, Rosalinda. Aplicación del proceso enfermero: Fundamento del razonamiento clínico. 8° ed. EE.UU: Ed. Wolters Kluwer. 2011.

Andrade Olazo, Víctor, Martínez Cevallos, Carlos Enrique, Saco Méndez, Santiago. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo N° 1 Cuzco – MINSA”. Perú, 2000.

Arias Jiménez, Milena. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños - San José. Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica. Costa Rica. 2005, volumen 26, número 1.

Aryee, S; Srinivas, E. S. y Tan, H. Ritmos de la vida: antecedentes y resultados de equilibrio trabajo-familia en los padres que trabajan. EE.UU: Revista J Appl Psychology. 2005, volumen 90, número 1.

Borges Romero, Aismara. Personal de Enfermería: Condiciones de trabajo de alto riesgo. Ponencia presentada en el marco de las III Jornadas Científicas de Enfermería “Txas Marina Reyes Alvarez”. Del 12 al 15 de Mayo, 1998. Revista: Salud de los Trabajadores. 1998, volumen 6 Número 2.

Caligiore Corrales, Iván; Díaz Sosa, Javier. Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital del Tercer Nivel de Caracas. Venezuela. 1999.

Carmenza Mendoza Cataño, Carmenza y Pérez, Áda Maritza. Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud del Municipio de Riohacha (Colombia) y el Municipio de Maracaibo (Venezuela). Venezuela: Revista Forum Humanes. 2008, volumen 1, número 1.

Clasen P, Brito; Clasen M., Haddad. Educación permanente, proceso de trabajo y calidad de servicio en salud. EE.UU: Ed. Educación permanente de personal de salud - OPS. 1994.

Colegio de Enfermeros del Perú. Ley del Enfermero(a) peruano N° 27669. Perú.

Corichi García, Alejandra; Hernández Gracia, Tirso y García Velázquez, Ma. Del Rosario. El Clima Organizacional: Un factor clave de éxito que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. México: Fondo editorial Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. 2013, volumen 2, número 3.

Chávez Núñez, María Luz. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo: Centro de Salud Augusto B. Leguía. Tacna. Perú. 2004.

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 5°ed. Argentina: Ed. Interamericana Mc Graw Hill. 2001.

Chinchilla, Alfonso; Correas, Javier & colaboradores. Manual de Urgencias Psiquiátricas. 2°ed. España: Ed. Elsevier Masson. 2010.

Du Gas BW. Tratado de Enfermería Práctica. 5ta ed. México: Ed. Nueva Editorial Interamericana. 1998.

Escriba V., Cárdenas M. Estresores laborales percibidos por el personal de enfermería hospitalario: un estudio cualitativo. España: Archivos Prevención de Riesgos Laborales. 1999, volumen 2, número 4.

EsSALUD. Plan Estratégico Institucional 2012- 2016. Perú. 2012.

Falco Pegueroles Anna. La nueva formación de profesionales: sobre la competencia profesional y la competencia del estudiante de enfermería. Revista Educación Médica. 2004, volumen 7, número 1.

García García, Blanquita Concepción, Pinto Iglesias, Teodoro. Formación del Talento Humano centrado en Valores. Venezuela: Revista Laurus. 2008, volumen 14, número 27.

García Ospina, Consuelo, López Ruiz, Luz Helena, Osorio Gómez, Luz Stella y Realpe Delgado Cecilia. Desempeño Profesional de los Egresados del Programa de Enfermería de la Universidad Caldas y su relación con la Ley de Seguridad Social en Salud y con el perfil de Formación - 2007. Colombia: artículo en Hacia la Promoción de la Salud. 2007, volumen 12, número 1.

Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi. Anales de Salud Mental. Estudio Epidemiológico de Salud Mental en Lima Rural - 2007. 2008, volumen XXIV, números 1 y 2.

Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi. Anales de Salud Mental. Estudio Epidemiológico de Salud Mental en la Costa Peruana. 2007, volumen XXIII, números 1 y 2 (Informe General).



Jiménez Figueroa, Andrés y Moyano Díaz, Emilio. Factores Laborales de Equilibrio entre Trabajo y Familia: Medios para mejorar la calidad de vida. Chile: Revista Universum. 2008, número 23, volumen 1.

Leguizamon, Luz Consuelo y Gómez Ortiz Viviola. Condiciones laborales y de salud en enfermeras de Santafé de Bogotá. Colombia: Revista internacional de Psicología clínica y de la salud. 2002, volumen 2, número 1. Pág. 173-182.

Lizarzabal García, Maribel. La Evaluación del Desempeño como alternativa a la productividad de los Servicios públicos en salud en Venezuela: experiencia en un servicio en Gastroenterología. Revista LILACS. 2004. Vol. 58, N° 4.

López – Arellano, Olivia y Blanco Gil, José. Modelos Sociomédicos en Salud Pública: Coincidencias y desencuentros. México: Revista de Salud Pública. 1994, volumen 36, número 4.

MINSA - Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas de la Dirección de salud V Lima Ciudad. Medición de la Calidad en el grado de satisfacción del usuario externo de los servicios de salud que brindan los Establecimientos del Primer Nivel de Atención de la Dirección de Salud V, Lima Ciudad. Centro de Salud Max Arias Schreber". Agosto 2004. Perú. 2004.

MINSA. INSM – Honorio Delgado - Hideyo Noguchi. Manual de Organización y Funciones. Perú. 2004.

MINSA. Lineamientos para la Acción en Salud Mental. Perú. 2004.

Mostajo Vallenás, Patricia. Proyecto Fortalecimiento de Capacidades en Gestión de Políticas Públicas. Perú: MINSA – USAID. 2009.

Munro-Faure L, Munro-Faure M. La gestión de Calidad Total. España: Ed. Folio. 1994.

Navas López, José. La Dirección Estratégica de la Empresa. 2º ed. España: Ed. Civitas. 1998.

OIT. Trabajo decente en las Américas: una agenda hemisférica 2006-2015. Brasil: XVI Reunión regional Americana. 2006.

OIT. Panorama Laboral 2011: América Latina y el Caribe. 2012.

OMS. Informe sobre los servicios de Salud Mental del Sub sector Ministerio de Salud del Perú. Perú. 2008.

OMS. Programa de acción para superar las brechas en salud mental. 2008.

Pejerrey González, Rocío Janet. Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo, Centro de Salud Monsefú. Perú. 2004.

Perea Baena, José Manuel. Inteligencia emocional y enfermera de salud mental - Adaptándonos a los nuevos retos. Revista Presencia. 2008, volumen 4, número 8.

Pérez García Marisela. Gestión del Patrimonio Cultural. México: Ed. Addenda. 2008. Pág. 8-22.

Quintero L. Niria, Africano C. Nelly y Faria M. Niria. Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de la empresa de

vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. España: Revista NEGOTIUM. 2008. Año 3, número 9.

Ramírez-Sánchez, Teresita de J.; Patricia Nájera-Aguilar, Patricia y Nigenda-López, Gustavo. Percepción de la calidad de atención de los Servicios de Salud. México; Revista de Salud Pública. 1998, volumen 40.

Rodríguez, José y Velasco., Ñopo. Segunda Conferencia de Economía Laboral: Tendencias del Empleo, capital humano, informalidad y rotación laboral. Perú. 2008.

Ruedas-Barajas, Enrique M.C. Calidad, productividad y Costos. México: Revista de Salud Pública. 1993, volumen 35, número 3.

Saíz Álvarez, José Manuel. Ética, Capital intelectual y Gestión del Conocimiento. Colombia: Revista de la Escuela de Administración y Negocios. 1995, número 73.

Salas Perea, Ramón S. La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. Revista: Educación Médica Superior. 2000, vol. 14, número 2.

Salvador Carulla, Luis; Bulbena, Antonio; Vásquez- Barquero, José L. & colaboradores. La Salud Mental en España: Cenicienta en el país de las maravillas. España: Informe SESPAS. 2011. Capítulo 15.

Sánchez Herrera, Rita y Casals Vila Maura. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería 2005. Cuba: Revista Cubana de enfermería. 2005, volumen 21, número 1.

# **ANEXOS**

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO		Pág.
A.	Operacionalización de la Variable	I
B.	Instrumento	III
C.	Consentimiento informado	X
D.	Tabla de Concordancia – Prueba Binomial	XI
E.	Tabla de Códigos	XII
F.	Matriz de Datos	XIV
G.	Validez del Instrumento	XVI
H.	Medición de la Variable	XVII
I.	Datos generales del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. EsSalud. Lima 2014.	XVIII
J.	Factores asociados al Desempeño Profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. EsSalud. Lima 2014.	XIX
K.	Factores externos asociados al Desempeño Profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. EsSalud. Lima 2014.	XX
L.	Factores Internos asociados al Desempeño Profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. EsSalud. Lima 2014.	XXI
M.	Factores Externos según dimensiones asociados al Desempeño Profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. EsSalud. Lima 2014.	XXII

**ANEXO****Pág.**

- |    |   |       |
|----|---|-------|
| N. | Factores Internos según dimensiones asociados al Desempeño Profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. EsSalud. Lima 2014. | XXIII |
| O. | Factores externos según indicadores asociados al Desempeño Profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. EsSalud. Lima 2014. | XXIV  |
| P  | Factores Internos según indicadores asociados al Desempeño Profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. EsSalud. Lima 2014. | XXV   |
| Q  | Factores asociados por ítems al Desempeño Profesional del enfermero que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – EsSALUD. Lima. 2014.                   | XXVI  |

**ANEXO A**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final
Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, HNERM –2014.	Conjunto de componentes del ambiente físico y organizacional de la institución, así como del área personal y propios del enfermero(a) que afectan el desempeño profesional en el área de salud mental y psiquiatría; definiendo desempeño profesional como la competencia profesional al aplicar los conocimientos, las habilidades y las aptitudes profesionales, así como el nivel de organización, retención y empleo de la práctica académica y laboral; es lo que el enfermero(a) sabe, sabe hacer y hace.	Son todas aquellas circunstancias, y condiciones y características que el enfermero(a) refiere como existentes en el ambiente físico, organizacional, en la conducta laboral, en la productividad, y en la propia percepción. Será medido mediante un cuestionario y cuyos valores finales serán presentes y ausentes.	Factores Externos  Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente físico: infraestructura, equipamiento propio de la función, seguridad en el empleo.</li> <li>- Ambiente organizacional: relaciones laborales, recompensas y sanciones, capacitación y educación al trabajador.</li> <li>- Conducta laboral: compromiso institucional, colaboración, principios éticos del cuidado de enfermería.</li> <li>- Productividad: utilización de recursos, manejo de información y archivos, conocimientos sobre enfermería en salud mental y psiquiatría.</li> <li>- Percepción laboral: autoestima, satisfacción, motivación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presente</li> <li>▪ Ausente</li> </ul>

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Valor final de la variable	Criterios para asignar ese valor	Procedimientos para la medición	Aproximaciones de Técnicas e Instrumentos	Escala de medición
<p>Presente</p> <p>Ausente</p>	<p>Todos son enunciados positivos.</p> <p>Presente = 2</p> <p>Ausente = 1</p>	<p>Se realizó el trámite de aprobación de proyecto de investigación a la Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación del HNERM.</p> <p>Se hizo la presentación del estudio a las jefaturas de enfermería de los servicios de salud mental y la invitación a cada una de las enfermeras de las áreas de estudio, explicando los objetivos del estudio, luego se coordinó con el personal para establecer el cronograma de inicio de la recolección de datos.</p>	<p>Para obtener los datos se utilizó como técnica la encuesta, y el instrumento utilizado un formulario de tipo cuestionario.</p>	<p style="text-align: center;">N O M I N A L</p>





UNMSM-FM-UPG.  
PSEE 2014

## ANEXO B

### INSTRUMENTO

#### PRESENTACION

Etimada(o) colega, soy la Lic. Cecilia Chávez Camacho, el presente instrumento forma parte del estudio: "FACTORES ASOCIADOS EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO(A) QUE LABORA EN EL AREA DE SALUD MENTAL", 2014; con el fin de obtener información sobre los factores del desempeño profesional del Enfermera (o). Por lo cual solicito su colaboración, expresándoles que la información es de carácter anónimo y confidencial, sólo para fines del estudio; agradezco anticipadamente su participación.

#### I. DATOS GENERALES:

1. Edad:.....
2. Sexo: masculino (.....) Femenino (.....)
3. Cargo que desempeña.....
4. Tiempo de servicio:.....
5. Indique su situación laboral:  
\*Nombrado ( ) \*contrato a plazo indeterminado ( )  
\* contrato a plazo fijo ( ) \*CAS ( )  
\* Otros, especifique: .....
6. ¿Combina actualmente su actividad en Salud Mental con otro ámbito?  
\*SI ( ) \*NO ( )  
¿Cuál? Especifique.....

#### II. INSTRUCCIONES:

El presente instrumento es de carácter anónimo, consta de preguntas de opción múltiple, donde marcará con un aspa las respuestas que considere convenientes. Debe marcar una respuesta por cada pregunta, es importante responder todas las preguntas.

#### III. DATOS ESPECIFICOS:

1. Las relaciones laborales entre los enfermeros(as) del servicio donde trabaja, Ud. las calificaría por ser:
  - a. Competitivas.
  - b. De ayuda mutua.
  - c. Cordiales.
  - d. Conflictivas.
  - e. Frías.
  - f. Otros, especifique:.....

2. Conoce la misión y visión del servicio donde labora:  
SI ( ) NO ( )
3. ¿Con qué materiales de materiales/equipos de bioseguridad, cuenta Usted cuando atiende a un paciente con enfermedad infectocontagiosa?
- mascarilla simples, guantes descartables sustancias desinfectantes.
  - Mandilones, guantes descartables, mascarilla simple y sustancias desinfectantes.
  - Mascarillas de alto flujo, mandilones, guantes quirúrgicos y sustancias desinfectantes.
  - Guantes descartables, mandilones, mascarilla de alto flujo y sustancias desinfectantes.
  - Sustancias desinfectantes, mandilones y mascarilla simple.
  - Otros, especifique:.....
4. La solidaridad laboral con sus compañeros de trabajo, se demuestra cuando:
- Un paciente a su cargo presenta agitación psicomotriz.
  - Tiene más pacientes a su cargo de lo normado.
  - Ha pasado por una pérdida familiar reciente.
  - Un paciente a su cargo sufre una caída.
  - Usted asume la jefatura del servicio.
  - Otros, especifique:.....
5. ¿Existe políticas de incentivo en la Institución donde Usted labora?  
SI ( ) NO ( )
6. La información considerada en las estadísticas de Enfermería están referidos a:
- Número de hospitalizaciones realizadas.
  - Número de procedimientos realizados.
  - Total de atenciones realizadas.
  - Total de complicaciones suscitadas.
  - Número de exámenes realizados.
  - Otros, especifique.....
7. Las características de las instalaciones físicas del servicio donde trabaja son:
- iluminación adecuada, ventilación inadecuada, cuenta con vestidores, mobiliario en buen estado, salidas señalizadas.
  - iluminación inadecuada, ventilación adecuada, cuenta con vestidores, mobiliario en buen estado, salidas señalizadas.
  - iluminación adecuada, ventilación adecuada, cuenta con vestidores, mobiliario en buen estado, salidas señalizadas.
  - iluminación adecuada, ventilación adecuada, no cuenta con vestidores, mobiliario en buen estado, salidas señalizadas.



12. La confianza en el trabajo de sus compañeros de servicio se manifiesta en:

- a. Reconoce el profesionalismo de su colega.
- b. Posee la especialidad en el área.
- c. Es creativo e innovador en su trabajo.
- d. Tiene años trabajando en el mismo servicio.
- e. Ha sido mi compañero de aulas universitarias.
- f. Otros, especifique.....

13. Las funciones del enfermero(a) jefe de su servicio deben contemplar:

- a. Coordina los procedimientos que el paciente recibirá.
- b. Evalúa los resultados del cuidado de Enfermería brindado al paciente.
- c. Proporciona insumos y materiales solicitados por el enfermero(a) asistencial.
- d. Asiste a las reuniones administrativas de Enfermería.
- e. Controla la asistencia del personal del servicio.
- f. Otros, especifique.....

14. ¿Usted al trabajar otros colegas en el servicio ha sentido un ambiente de compañerismo y solidaridad?

SI ( )

NO ( )

15. La supervisión de Enfermería en el servicio donde trabaja, se caracteriza por ser:

- a. Democrática.
- b. Desorganizada.
- c. Insuficiente.
- d. Constante.
- e. Autoritaria.
- f. Otros, especifique: .....

16. El enfermero(a) con quien la ha tocado trabajar demuestra en sus cuidados el principio ético de Respeto.

SI ( )

NO ( )

17. El enfermero(a) cumple la con las normas y políticas del servicio:

SI ( )

NO ( )

18. El enfermero(a) con quien la ha tocado trabajar demuestra en sus cuidados el principio ético de Beneficencia.

SI ( )

NO ( )



24. El enfermero(a) cumple con la función asistencial de su profesión cuando:
- a. Aplica protocolos establecidos para el cuidado del paciente.
  - b. Realiza el baño y confort del paciente a su cargo.
  - c. Realiza la estadística de Enfermería.
  - d. Administra los medicamentos indicados al paciente.
  - e. Llama a la familia cuando el paciente es dado de alta.
  - f. Otros, especifique.....

25. Al concluir su trabajo diario, ¿Se siente satisfecho con el mismo?

SI ( ) NO ( )

26. El enfermero(a) cumple con la función de Docencia cuando:
- a. Brinda educación sanitaria al paciente y familia.
  - b. Atiende a los pacientes y familia en triaje.
  - c. Brinda psicoeducación, según sus propios criterios y experiencia.
  - d. Realiza terapias de dibujo y pintura con los pacientes.
  - e. Participa como profesor de pregrado en el servicio.
  - f. Otros, especifique.....

27. El enfermero(a) que labora en los servicios de salud mental se siente motivado para realizar su trabajo, cuando:

- a. La esperanza de un premio.
- b. Los deseos de conseguir el aprecio de mi jefe.
- c. Los deseos de alcanzar el aprecio de mis colegas.
- d. Los sentimientos de querer ayudar a los demás.
- e. El deseo de contribuir con el éxito del servicio.
- f. Otros, especifique.....

28. El enfermero(a) cumple con la función de Investigación, cuando:

- a. Participa en proyectos de investigación del servicio.
- b. Propone posibles líneas de investigación.
- c. Aplica adelantos científicos y tecnológicos innovadores.
- d. Participa en el comité científico del servicio.
- e. Organiza sesiones de discusión clínica de Enfermería.
- f. Otros, especifique.....

29. El enfermero(a) demuestra honestidad en su trabajo cuando:

- a. Utiliza óptimamente los recursos del servicio.
- b. Denuncia cualquier situación de robo de los bienes del servicio.
- c. Utiliza el material fungible según su experiencia.

- d. Responde formalmente a los requerimientos del puesto de trabajo.
- e. Ignora situaciones de sustracción de materiales de la institución.
- f. Otros, especifique.....

30. El servicio de salud mental fomenta el desarrollo de la autoestima de sus trabajadores cuando:

- a. Realiza talleres de bienestar para el personal.
- b. Recibe con buena voluntad los aportes de los trabajadores.
- c. Supervisa el trabajo alcanzado mensualmente por el personal.
- d. Atiende el pliego de reclamos del trabajador.
- e. Atiende los pedidos de permisos y licencias del personal.
- f. Otros, especifique.....

31. El enfermero(a) demuestra responsabilidad en su trabajo cuando:

- a. Cumplimiento de las tareas asignadas.
- b. Cumplimiento de las metas esperadas por el equipo de salud.
- c. Solicitando ayuda para resolver problemas complejos.
- d. Teniendo un cumplimiento laboral algunas veces óptimo.
- e. Demostrando actitudes que le permitan optimizar su trabajo.
- f. Otros, especifique.....

MUY AGRADECIDA.

## ANEXO C

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### **FACTORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA ENFERMERA(O) EN EL AREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, 2014.**

**Investigador: Lic. Cecilia Victoria Chávez Camacho.**

Yo .....Actualmente trabajo como enfermero (a) asistencial del servicio de emergencia de salud mental del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, sido informado en forma detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio, asimismo indicar que mi participación es voluntaria, debe quedar claro que no es una evaluación sino es una investigación que reportará beneficios al servicio de Emergencia de Salud Mental del HNERM, la base de datos no incluirá nada que me permita ser identificado.

Se tomarán medidas de seguridad para proteger los documentos que identifican al personal encuestado.

Por lo tanto acepto participar en la siguiente investigación.

.....

**Firma**



## ANEXO D

### TABLA DE CONCORDANCIA – PRUEBA BINOMIAL JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	NUMERO DE JUECES								Puntaje
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.035
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	0	1	0.035
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
<b>Puntaje promedio final</b>									<b>0.012</b>

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

Si  $p < 0.05$  la concordancia es SIGNIFICATIVA

## ANEXO E

### TABLA DE CÓDIGOS

Enunciados	SI	NO	a	b	c	d	e	f
1. Las relaciones laborales entre los enfermeros(as) del servicio donde trabaja, Usted las calificaría por ser:	1	1	1	2	2	1	1	
2. Conoce la misión y visión del servicio donde labora.	2	1						
3. ¿Con qué materiales/equipos de bioseguridad, cuenta Usted cuando atiende a un paciente con enfermedad infectocontagiosa?			1	1	1	2	1	
4. La solidaridad laboral con sus compañeros de trabajo, se demuestra cuando:			1	1	2	1	1	
5. ¿Existe políticas de incentivo en la institución donde Usted labora?	2	1						
6. La información considerada en las estadísticas de enfermería están referidos a:			1	2	1	1	1	
7. Las características de las instalaciones físicas del servicio donde trabajan son:			1	1	2	1	1	
8. Los documentos de gestión con los que cuenta su servicio son:			1	1	1	1	2	
9. ¿Ha sido agredido verbal o físicamente por un paciente/familiar durante el trabajo en su servicio?	2	1						
10. Los objetivos de la unidad de fortalecimiento del cuidado del Departamento de Enfermería (PEC; comité de mejoramiento) son:			1	2	1	1	1	
11. Las características de los equipos biomédicos del servicio donde trabajan son:			1	1	2	1	1	
12. La confianza en el trabajo de sus compañeros de servicio se manifiesta en:			2	1	1	2	1	
13. Las funciones del enfermero(a) jefe de servicio deben contemplar:			1	1	2	1	1	
14. ¿Usted al trabajar otros colegas en el servicio ha sentido un ambiente de compañerismo y solidaridad?	2	1						
15. La supervisión de enfermería en el servicio donde trabaja, se caracteriza por ser:			2	1	1	2	1	
16. ¿El enfermero(a) con quien le ha tocado trabajar demuestra en sus cuidados el principio ético de Respeto?	2	1						
17. ¿El enfermero(a) cumple con las normas y políticas del servicio?	2	1						
18. ¿El enfermero(a) con quién le ha tocado trabajar demuestra en sus cuidados el principio ético de Beneficencia?	2	1						

<b>Enunciados</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>f</b>
19. La comunicación que mantiene el personal de enfermería en los servicios de salud mental, se caracteriza por ser:			2	1	1	2	1	
20. Son precauciones que debe tener en cuenta el enfermero(a) al manejar los registros de enfermería y los otros documentos de la historia clínica del paciente:			2	1	1	2	1	
21. ¿El colega con quien ha trabajado en el servicio de salud mental demuestra en sus cuidados el principio de Justicia?	2	1						
22. Es un indicador del cuidado de enfermería en el servicio donde Usted trabaja:			2	1	2	1	1	
23. El enfermero (a) demuestra iniciativa y creatividad, cuando:			1	1	1	2	2	
24. El enfermero(a) cumple con la función asistencial de su profesión cuando:			2	2	1	2	1	
25. Al concluir con su trabajo diario, ¿Se siente satisfecho con el mismo?	2	1						
26. El enfermero(a) cumple con su función de docencia cuando:			2	1	2	1	2	
27. El enfermero(a) que labora en los servicios de salud mental se siente motivado para realizar su trabajo cuando:			1	1	1	2	2	
28. El enfermero(a) cumple con la función de investigación cuando:			2	2	1	2	1	
29. El enfermero(a) demuestra honestidad en su trabajo cuando:			2	2	1	2	1	
30. El servicio de salud mental fomenta el desarrollo de la autoestima de sus trabajadores cuando:			2	2	1	1	1	
31. El enfermero(a) demuestra responsabilidad en su trabajo cuando:			2	2	1	1	2	

ANEXO F

TABLA MATRIZ DE DATOS

E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL		
1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	43	
2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	44	
3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	46		
4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	40		
5	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	40	
6	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	44	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	40	
8	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	43	
9	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	41	
10	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	39	
11	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	40	
12	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	44	
13	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	42	
14	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	44	
15	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	40	
16	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	46	
17	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	44	
18	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	46
19	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	38	
20	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	43	
21	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	48	
22	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	44	
23	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	43	
24	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	38	
25	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	42	
26	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	45

E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	
27	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	45	
28	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	42	
29	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	40	
30	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	40	
31	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	39	
32	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	42	
33	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	39	
34	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	41	
35	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	41	
36	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	47	
37	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	46	
38	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	40	
39	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	42	
40	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	46	
41	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	40	
42	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	46	
43	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	40

## ANEXO G

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Se aplica la fórmula “r de Pearson” en cada uno de los ítems del instrumento según estructura.

$$R = \frac{N \sum (x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{[N(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2]^{1/2} [N(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2]^{1/2}}$$

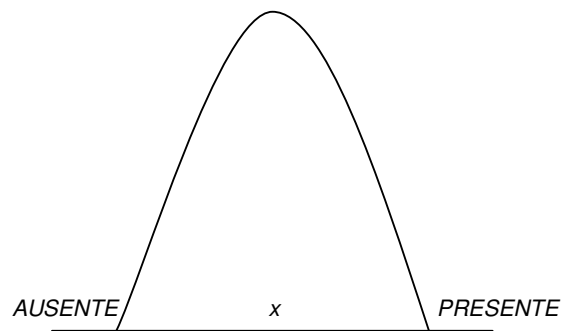
ÍTEMS	PEARSON	ÍTEMS	PEARSON
1	0.48	16	0.11
2	0.24	17	0.31
3	0.26	18	0.05
4	0.29	19	0.12
5	0.24	20	0.17
6	0.33	21	0.23
7	-0.20	22	0.48
8	0.3	23	-0
9	-0.1	24	0.37
10	-0	25	0.11
11	-0.2	26	0.27
12	0.25	27	0.21
13	-0.1	28	0.23
14	0.17	29	-0.1
15	0.36	30	0.36
		31	0.25

Si  $r > 0.20$ , el instrumento es válido en cada uno de los ítems, excepto en los ítems N° 7, 9, 10, 11, 13, 16, 18, 19, 23, 25 y 29 los cuales no alcanzan el valor deseado, sin embargo por su importancia en el estudio se conservan.

**ANEXO H**  
**MEDICION DE LA VARIABLE**

Categorización de la variable factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental en el HNERM.

Se determinó el promedio ( $\bar{x}$ ):  $\bar{x} = 46.5 = 47$



PUNTAJE:  
PRESENTE: 48 – a más puntos.  
AUSENTE : 0 – 47 puntos.

## ANEXO I

### DATOS GENERALES DEL ENFERMERO QUE LABORA EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI - ESSALUD LIMA – PERU 2014

<b>EDAD</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
De 30 a 40 años	16	37
De 41 a 50 años	15	35
De 51 a 60 años	10	23
De 61 a más años	2	05
<b>TOTAL</b>	43	100
<b>SITUACION LABORAL</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Nombrado	15	35
Contrato plazo indeterminado	26	61
Contrato plazo fijo	2	04
<b>TOTAL</b>	43	100
<b>TRABAJA EN OTRA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Si	17	40
No	26	60
<b>TOTAL</b>	43	100
<b>TIEMPO QUE SERVICIO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Menos de 5 años	1	02
De 5 a 10 años	13	30
De 11 a 20 años	12	28
De 21 años a más	17	40
<b>TOTAL</b>	43	100

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014

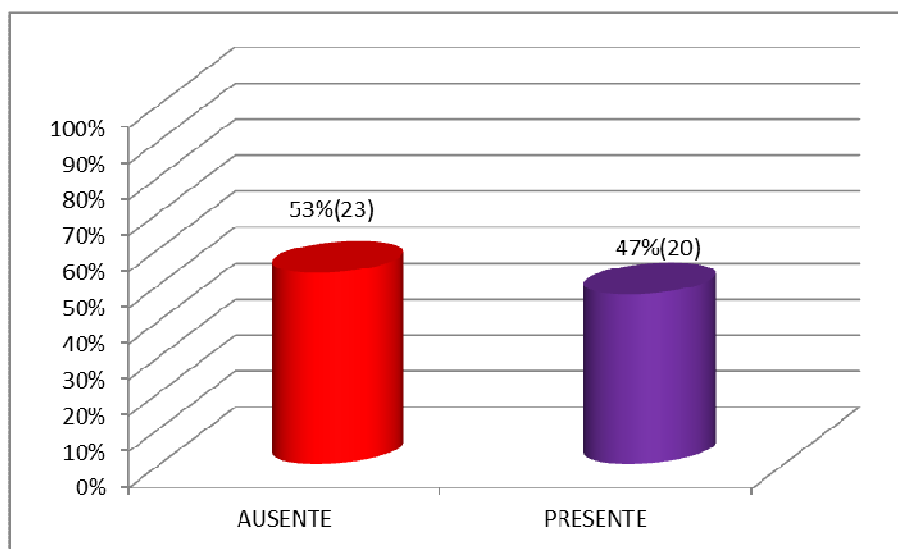


## ANEXO J

### FACTORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO(A) QUE LABORA EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI- ESSALUD LIMA – PERU 2014

FACTOR	N°	%
AUSENTE	23	53
PRESENTE	20	47
TOTAL	43	100

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014*



*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014*

## ANEXO K

**FACTORES EXTERNOS ASOCIADOS AL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL DEL ENFERMERO(A) QUE LABORA  
EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL  
NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI - ESSALUD  
LIMA – PERU  
2014**

<b>FACTOR</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>AUSENTE</b>	22	51
<b>PRESENTE</b>	21	49
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014*

## ANEXO L

**FACTORES INTERNOS ASOCIADOS AL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL DEL ENFERMERO(A) QUE LABORA  
EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL  
NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI - ESSALUD  
LIMA – PERU  
2014**

<b>FACTOR</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>AUSENTE</b>	25	58
<b>PRESENTE</b>	18	42
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014*

## ANEXO M

**FACTORES EXTERNOS SEGÚN DIMENSIONES ASOCIADOS AL  
DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO QUE LABORA  
EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL  
NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI - ESSALUD  
LIMA – PERU  
2014**

FACTORES	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
AMBIENTE FISICO	32	75	11	25	43	100 %
AMBIENTE ORGANIZACIONAL	14	33	29	67	43	100 %

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014*

## ANEXO N

**FACTORES INTERNOS SEGÚN DIMENSIONES ASOCIADOS AL  
DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO QUE LABORA  
EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL  
NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI - ESSALUD  
LIMA – PERU  
2014**

FACTORES	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Conducta laboral	21	49	22	51	43	100 %
Productividad	27	63	16	37	43	100 %
Percepción individual	29	69	14	31	43	100 %

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014*

## ANEXO O

### FACTORES EXTERNOS SEGÚN INDICADORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO QUE LABORA EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI - ESSALUD LIMA – PERU 2014

FACTORES EXTERNOS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
AMBIENTE FISICO						
Infraestructura	33	77	10	23	43	100
Ambiente físico específico	25	58	18	42	43	100
Equipamiento propio de la función	37	86	6	14	43	100
Seguridad en el empleo	20	47	23	53	43	100
AMBIENTE ORGANIZACIONAL						
Clima laboral	18	42	25	58	43	100
Relaciones laborales	23	54	20	46	43	100
Recompensas y sanciones	7	16	36	87	43	100
Políticas institucionales	14	33	29	67	43	100
Capacitación y educación al trabajador	10	23	33	77	43	100

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014*

## ANEXO P

### FACTORES INTERNOS SEGÚN INDICADORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO QUE LABORA EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI - ESSALUD LIMA – PERU 2014

FACTORES INTERNOS	AUSENTE		PRESENTE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
CONDUCTA LABORAL						
Compromiso institucional.	27	63	16	37	43	100
Relaciones Interpersonales.	22	51	21	49	43	100
Colaboración.	26	61	17	39	43	100
Principios Éticos del cuidado de Enfermería.	23	53	20	47	43	100
PRODUCTIVIDAD						
Utilización de Recursos	14	33	29	67	43	100
Calidad de Trabajo	29	67	14	33	43	100
Manejo de Información y Archivos.	22	51	21	49	43	100
Información.	34	79	09	21	43	100
Conocimiento sobre Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría	33	77	10	23	43	100
PERCEPCION LABORAL						
Satisfacción	40	93	03	07	43	100
Autoestima	18	42	25	58	43	100
Motivación	37	86	06	14	43	100
Valores personales	34	79	09	21	43	100

*Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014*

## ANEXO Q

### FACTORES ASOCIADOS POR ITEMS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ENFERMERO QUE LABORA EN EL ÁREA DE SALUD MENTAL DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI - ESSALUD LIMA – PERU 2014

ITEMS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Las relaciones laborales entre los enfermeros del servicio donde trabaja, Usted las calificaría por ser conflictivas, competitivas y frías.	23	53%	20	47%	43	100%
2. Conoce la misión y visión del servicio donde labora	32	74%	11	26%	43	100%
3. Los materiales/equipos de bioseguridad cuenta, cuándo atiende a un paciente con enfermedad infectocontagiosa son: Guantes descartables, mandilones, mascarillas de alto flujo, mascarillas con visor y sustancias desinfectantes.	26	60%	17	40%	43	100%
4. La solidaridad laboral con sus compañeros de trabajo se demuestra cuando se agita un paciente a su cargo, tiene más pacientes a su cargo, ha pasado por una pérdida familiar reciente y ocurre una caída de un paciente a su cargo, asume la jefatura del servicio.	27	63%	16	37%	43	100%
5. Existe políticas de incentivo en la institución donde labora.	26	60%	17	40%	43	100%
6. Los datos que están considerados en la estadística de enfermería están referidos a número de hospitalizaciones realizadas, número de procedimientos realizados, total de atenciones realizadas. total de complicaciones suscitadas y Número de exámenes realizados	28	65%	15	35%	43	100%
7. Las características de las instalaciones físicas donde trabaja: Estado de la construcción, iluminación, ventilación, extinguidores, mobiliario, señalización de salidas y vestidores.	26	60%	17	40%	43	100%
8. Los documentos de gestión con los que cuenta su servicio son: MOF, ROF, Plan operativo, Manual de procedimiento.	28	65%	15	35%	43	100%



ITEMS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
9. Ha sido agredido verbalmente o físicamente durante su trabajo por un paciente.	25	58%	18	42%	43	100%
10. Los objetivos de la unidad de fortalecimiento del cuidado del departamento de enfermería (PEC, comité de mejoramiento) son: eventos socioculturales, programas de capacitación, supervisa la rotación de estudiantes en el servicio, apoyar la actividad docente de sus trabajadores, realiza proyectos de investigación de Enfermería.	35	81%	8	19%	43	100%
11. Las características de los equipos biomédicos con que cuenta para su trabajo: Tensiómetro, estetoscopio, pulsoxímetro. coche de curaciones, coche de paro, desfibrilador, instrumental quirúrgico y electrocardiógrafo.	28	65%	15	35%	43	100%
12. La confianza en el trabajo de sus compañeros de servicio se manifiesta en reconocer el profesionalismo de su colega, posee la especialidad en el área, es creativo e innovador en su trabajo, tiene años trabajando en el mismo servicio, ha sido mi compañero de aulas universitarias.	27	63%	16	37%	43	100%
13. Las funciones del enfermero(a) jefe de su servicio deben contemplar que coordina los procedimientos que el paciente recibirá, evalúa los resultados del cuidado de Enfermería brindado al paciente, proporciona insumos y materiales solicitados por el enfermero(a) asistencial, asiste a las reuniones administrativas de Enfermería y controla la asistencia del personal del servicio.	25	58%	18	42%	43	100%
14. Al trabajar otros colegas en el servicio de salud mental ha sentido un ambiente de compañerismo y solidaridad	29	67%	14	33%	43	100%
15. La supervisión de Enfermería en el servicio donde trabaja, se caracteriza por ser desorganizada, insuficiente, autoritaria.	27	63%	16	37%	43	100%
16. El enfermero(a) con quien la ha tocado trabajar demuestra en sus cuidados el principio ético de Respeto.	33	77%	10	23%	43	100%

ITEMS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
17. El enfermero(a) cumple con las normas y políticas del servicio.	29	67%	14	33%	43	100%
18. El enfermero(a) con quien la ha tocado trabajar demuestra en sus cuidados el principio ético de Beneficencia.	22	51%	21	49%	43	100%
19. La comunicación que mantiene el personal de enfermería en los servicios de salud mental, se caracteriza por ser pasiva , agresiva y autoritaria.	25	58%	18	42%	43	100%
20. Las precauciones que debe tener en cuenta el enfermero al manejar los registros de enfermería y los otros documentos de la historia clínica del paciente, son: acceder a la revisión de la historia por otros trabajadores y el orden de los formatos en la historia es indistinto.	24	56%	19	44%	43	100%
21. El colega con quien ha trabajado en el servicio de salud mental demuestra en sus cuidados el principio de Justicia.	27	63%	16	37%	43	100%
22. Los indicadores de enfermería con los que trabaja en su servicio curaciones y electroencefalograma.	28	65%	15	35%	43	100%
23. El enfermero(a) demuestra iniciativa y creatividad, cuando realiza por su cuenta mejoras en la rutina del servicio y se limita a cumplir con las indicaciones entregadas por su jefe	33	77%	10	23%	43	100%
24. El enfermero cumple con la función asistencial cuando realiza la estadística de Enfermería, llama a la familia cuando el paciente es dado de alta.	25	58%	18	42%	43	100%
25. Al concluir su trabajo diario se siente satisfecho con el mismo	23	53%	20	47%	43	100%
26. El enfermero cumple con la función de docencia cuando brinda psicoeducación, según sus propios criterios y experiencia y realiza terapias de dibujo y pintura con los pacientes.	25	58%	18	42%	43	100%
27. El enfermero(a) que labora en salud mental se siente motivado para realizar un trabajo cuando La esperanza de un premio, los deseos de conseguir el aprecio de mi jefe, los deseos de alcanzar el aprecio de mis colegas.	25	58%	18	42%	43	100%

ITEMS	PRESENTE		AUSENTE		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
28. El enfermero(a) cumple con la función de Investigación, cuando participa en el comité científico del servicio y organiza sesiones de discusión clínica de Enfermería.	30	70%	13	30%	43	100%
29. El enfermero(a) demuestra honestidad en su trabajo, cuando utiliza el material fungible según su experiencia e ignora situaciones de sustracción de materiales de la institución.	29	67%	14	33%	43	100%
30. El servicio de salud mental fomenta el desarrollo de la autoestima de sus trabajadores, cuando supervisa el trabajo alcanzado mensualmente por el personal y atiende el pliego de reclamos del trabajador.	24	56%	19	44%	43	100%
31. El enfermero(a) demuestra responsabilidad en su trabajo cuando Teniendo un cumplimiento laboral algunas veces óptimo y demostrando actitudes que le permitan optimizar su trabajo.	30	70%	13	30%	43	100%

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeros del Área de Salud Mental del HERM, 2014