



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE ENFERMERÍA

**PLAN DE MEJORA PARA DISMINUIR EL
AUSENTISMO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
EN UN HOSPITAL DE PEDIATRÍA**

**TESINA QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE
ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA OPCIÓN TERMINAL:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL CUIDADO DE LA
SALUD**

PRESENTA:

L.E.O. BERENICE BUSTOS OSORIO

DIRECTORA:

DRA. CLARA IRENE HERNÁNDEZ MÁRQUEZ

Cuernavaca, Mor. noviembre 2020.

Dedicatoria:

Dedico este proyecto a mis seres más queridos:

A mis padres por haberme forjado a ser la persona que hoy soy, muchos de mis logros se los debo a ustedes, tu mamá eres mi gran apoyo en la vida y la mejor persona para quedar al cuidado de mis hijas, tu papá en cualquier parte del cielo que estés, eres mi gran inspiración para cumplir todos mis sueños, los amo y gracias por estar conmigo.

A mi esposo, por estar conmigo, apoyarme en todo momento: acompañándome en los momentos de desvelo y trabajo arduo.

Gracias por ayudarme hasta donde te fue posible, incluso más que eso.

A mis hijas que son pieza importante en mi vida, yo les regale la vida y ustedes me regalan la felicidad, esto solo es una muestra de que todos sus sueños los pueden hacer realidad, solo se requiere de esfuerzo, perseverancia y éxito, nunca lo olviden.

Agradecimientos:

Quiero agradecer a todas las personas que fueron partícipes de esta intención, en este corto tiempo, pero tedioso a la vez, reconozco que no fue fácil para ninguno de los que estuvimos inmersos, sin embargo, no hubiese sido posible llegar al final sin su apoyo, gracias a todos.

Doy gracias a Dios por permitir contar con una familia hermosa, pero sobre todo gracias a ti madre por tu gran apoyo, por tolerar mi cansancio, mi estrés, mi carácter, pero sobre todo por ser mi madre.

Gracias a mi esposo que en este tiempo fue un gran apoyo, quien me animaba a continuar cada día y me convencía de ver, las cosas positivamente.

Gracias a mis hijas Nuria y Camila por comprender los momentos de ausencia y cansancio y disfrutar los pocos momentos con alegría, solo recuerden que todo lo que nos proponemos lo podemos lograr y nunca olviden que las amo,

Gracias a mi asesora de tesis Dra. Clara Irene Hernández Márquez por instruirme y ser mi mentora en este proyecto, agradezco infinitamente por compartir su conocimiento, experiencia y ser una gran persona

Gracias a la directora de la facultad de enfermería, la Dra. Edith Ruth Arizmendi quien fue parte de este proceso, sobre todo, porque siempre nos inspira a continuar con el crecimiento y compromiso profesional.

Resumen

El ausentismo laboral en el personal de enfermería es una variable creciente, que al paso del tiempo se ha convertido en un problema de mayor impacto tanto para la organización como para el personal que labora en la institución.

El presente trabajo es un proyecto de mejora para disminuir el ausentismo laboral en el personal de enfermería en un hospital de pediatría en el estado de Morelos, dado que es un problema administrativo y de gestión. Con el objeto de abordar esta problemática se han desarrollado estrategias a fin de crear un efecto positivo en el personal de enfermería y por ende, logremos un progreso.

La metodología que se llevó a cabo fue observacional, para su elaboración fue necesario consultar e identificar la información y los aspectos predominantes del ausentismo laboral desde un punto de vista administrativo propio del departamento de enfermería, identificando la problemática y los factores asociados al ausentismo de acuerdo con la producción científica existente.

La propuesta ha considerado aspectos legales, financieros y de factibilidad, por lo que se considera que su implementación dependerá de las facilidades y posibilidades de la institución a la que va dirigida, esperando que con ello se reduzca el ausentismo y mejore el bienestar de los profesionales, el clima organizacional, el desempeño de funciones y la calidad de atención

Palabras clave: Ausentismo laboral, Gestión, Calidad, Bienestar.

Summary

Nursing staff absenteeism is a growing variable, which over time has become a problem of greater impact both for the organization and for the staff working in the institution.

The present work is an improvement project to reduce work absenteeism in nursing personnel in a pediatric hospital in the state of Morelos, since it is an administrative and management problem. In order to address this problem, strategies have been developed in order to create a positive effect on the nursing staff and, therefore, make progress.

The methodology that was carried out was observational, for its elaboration it was necessary to consult and identify the information and the predominant aspects of work absenteeism from an administrative point of view typical of the nursing department, identifying the problem and the factors associated with absenteeism according to with existing scientific production.

The proposal has considered legal, financial and feasibility aspects, so it is considered that its implementation will depend on the facilities and possibilities of the institution to which it is addressed, hoping that this will reduce absenteeism and improve the well-being of professionals. , the organizational climate, the performance of functions and the quality of care

Keywords: Absenteeism, Management, Quality, Well-being.

Contenido

Introducción	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO 1. Marco Teórico Conceptual.....	9
1.1 Conceptos	9
1.2 Modelos Determinantes de las Causas de Ausentismo	11
1.3 Tipos de ausentismo laboral.....	12
1.4 Clasificación del ausentismo laboral.....	14
1.5 Factores del ausentismo laboral.....	15
1.6 Factores del ausentismo laboral en el personal de enfermería	16
1.7 Consecuencias del ausentismo en el sector salud.....	18
1.8 Compromiso laboral.	19
1.9 Tipos de compromiso	20
1.10 Clima laboral	21
1.11 Aspectos que aumentan la productividad.....	23
1.12 Cultura Organizacional.....	25
1.13 Condiciones laborales	25
1.14 La motivación en el campo de la Enfermería	28
1.15 Competencias en el desarrollo de enfermería.....	30
1.16 Satisfacción Laboral	32
1.17 Empoderamiento	33
1.18 Reconocimiento laboral.....	35
1.19 Correlación del estado emocional con la estabilidad laboral.....	37
1.20 El ausentismo en relación con la teoría de Abram Maslow	37
CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	45
2.1 Justificación.....	47
CAPITULO III. OBJETIVOS	49
3.1 Objetivo General.	49
3.2 Objetivos Específicos.	49
CAPITULO IV. PROPUESTA A IMPLEMENTAR.....	50
4.1 FASE I. PREPARACION	52
4.2 FASE II. DIAGNÓSTICA.	52
4.3 FASE III. EJECUCION	54
4.4 Cronograma de actividades.....	58

4.5 Costo y financiamiento de la propuesta	59
4.6 Factibilidad Política	59
4.7 Factibilidad Económica	60
4.8 Factibilidad Legal	61
4.9 Aspectos legales	61
4.1 Evaluación.....	64
4.11 Conclusión.....	66
Anexo 1	67
Consentimiento informado	67
Anexo 2	68
Instrumento	68
Bibliografía	69

Introducción

El ausentismo laboral se refiere a la suma de los periodos de ausencia o retardo por distintos motivos, causas o factores que se presentan en los trabajadores, los cuales pueden ser médicos o no médicos.

El ausentismo laboral es un hecho cotidiano, todas las personas, al menos una vez en su historial laboral, se han ausentado por alguna razón lo que afecta a la institución de manera general.

Entre el personal de enfermería, el ausentismo laboral puede presentarse por motivos médicos, personales, familiares, sociales, con severas consecuencias en la calidad de atención a los pacientes y a la institución en general.

Las razones del ausentismo injustificado en enfermería se relacionan con aspectos gerenciales y de gestión de la institución, incluyendo supervisores, compañeros y pacientes, ligados al ambiente organizacional y la motivación de los trabajadores, por lo que resulta importante fomentar el éxito personal y profesional e impulsando al personal para ser profesionales competitivos.

El presente proyecto de mejora se desarrolla como una alternativa para disminuir el ausentismo laboral entre el personal de enfermería, mediante la identificación de los factores que intervienen en el ausentismo laboral, lo que nos permite actuar en prevención del mismo.

Sabiendo que el ausentismo es multifactorial se estudian las características de los profesionales de enfermería del hospital de pediatría en Morelos, considerando los diferentes turnos y servicios para conocer este fenómeno en el personal de salud, abordaremos en el capítulo uno el marco conceptual , que nos ampliará el panorama sobre la investigación sobre el tema, así mismo encontraremos en el capítulo dos el planteamiento del problema lo que nos permitirá consultar las acciones esenciales e intrahospitalarias a fin de trascender y disminuir el ausentismo laboral, teniendo como resultado beneficios tanto para el hospital como para el personal y el paciente.

CAPITULO 1. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1.1 Conceptos

El ausentismo laboral es entendido como toda ausencia o abandono, justificada o no, por parte del empleado durante la jornada legal de trabajo. Ha dejado de ser un fenómeno excepcional para convertirse en una situación recurrente en el mundo laboral. ¹

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al ausentismo laboral como, *“la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; el ausentismo laboral de causa médica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha por la deriva del embarazo normal o prisión”*. ²

Por su parte la OMS, asegura que: se entiende por ausentismo *“la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter-común, profesional, accidente laboral o no incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral”*. ³

De acuerdo al Diccionario de economía y empresa se entiende por ausentismo laboral, *“aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de las obligaciones ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. También puede ser definido como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo”*.⁴

El ausentismo laboral es un problema muy antiguo e inherente al surgimiento del trabajo en las asociaciones humanas. En la actualidad, el conocimiento y el control del ausentismo laboral es vital para las organizaciones laborales de todo tipo, incluyendo las instituciones hospitalarias y de salud, con el fin de reducirlo y evitar sus impactos en el ejercicio de las actividades, el logro de sus objetivos y el cumplimiento de sus

funciones que afectan a la población. Es considerado por algunos autores como un fenómeno multifactorial que puede ocurrir por las actitudes y motivación del trabajador, así como por situaciones propias del comportamiento organizacional y del entorno de la empresa.

El ausentismo es también conocido o llamado como absentismo son sustantivos igualmente apropiados, en América, es más utilizado el término ausentismo, en Europa tiende a ser llamado como absentismo. De acuerdo a los términos consultados representan la misma terminología.

Es así que el término absentismo es el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo, lo que significa que el trabajador de manera inesperada no se presenta a su lugar de trabajo a realizar las tareas para las que ha sido empleado.⁵

El absentismo laboral consiste en el abandono del lugar de empleo y de los deberes inherentes al mismo. También puede ser definido como la ausencia de una persona en su puesto de trabajo durante las horas que debería estar presente.⁵

Lo anteriormente expuesto muestra que el ausentismo o absentismo es un acontecimiento que se encuentra presente desde que existe la actividad laboral, transcurriendo modificación en las definiciones de los autores, sin embargo, aterrizan en el mismo punto que es la ausencia de la persona en el ámbito laboral y esta puede ser de manera justificada o injustificada

Se considera justificada cuando el trabajador no acude a su puesto de trabajo por motivos que objetivamente se lo impide, la injustificada corresponde cuando la persona no acude a su puesto de trabajo bajo cualquier excusa o pretexto sin motivo lógico y justificado, la parcial se caracteriza por presentar actividad normal, faltas y retardos convertidos en horas trabajo con cierta peculiaridad, mientras la temporal es aquella que aunque también podemos encontrar el ausentismo emocional, es el tipo de ausentismo más difícil de detectar; se produce cuando un trabajador se encuentra en un puesto de trabajo físicamente, pero no lo está emocionalmente, realiza su trabajo correctamente pero no rinde lo suficiente.

1.2 Modelos Determinantes de las Causas de Ausentismo

De acuerdo con la literatura de Mesa y Kaempffer consideran que el ausentismo laboral se justifica mediante certificados médicos, aunque estas ausencias no son exclusivamente médicas por tanto ellos proponen cuatro modelos explicativos con diferentes enfoques; económico, psicosocial, médico y retiro de organización.⁶

1. Modelo económico de ausentismo laboral.

El modelo económico, sustenta que la conducta ausentista es generada por dos fuerzas: las causas personales de los empleados y cuanta ausencia puede ser tolerada por los empleadores de acuerdo a la tecnología que se utilice. Los trabajadores tienen sus propias predilecciones por ausencias individuales ya que ellos son los propios histriones en el sector laboral, adoptando posturas rentables para su propio beneficio.

2. Modelo psicosocial del ausentismo laboral.

El Modelo psicosocial alude a los aspectos psicológicos y sociales que intervienen en el ausentismo, teniendo como base la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la misma organización. Si bien el ausentismo laboral es una conducta de cada sujeto, ocurre dentro de un contexto, en el cual existen motivaciones influenciadas y definidas por la cultura del grupo de sujetos que interactúan en la organización y que norman la decisión de un sujeto de faltar a laborar.

3. Modelo médico del ausentismo laboral.

En el modelo médico se refiere a no solo la ausencia de enfermedad sino a un estado de completo bienestar biopsicosocial, por lo tanto, existen diversos factores causales del ausentismo como pueden ser demográficos, la satisfacción en la organización, cultura organizacional, satisfacción, características organizacionales, compromiso, responsabilidad, distancia, entre otros.

4. Modelo de retiro organizacional.

Este modelo se refiere a la relación que existe entre el ausentismo laboral y la voluntad de retiro del trabajo. Es la decisión tomada voluntariamente por las personas para

interrumpir sus labores de manera definitiva en la organización, tienden a ser jóvenes y sin importan el rango en su momento, vislumbran unas mejores oportunidades de manera externa. Los trabajadores de mayor edad y que ocupan mejores puestos tienden a permanecer, además pueden tener menos oportunidades fuera de la organización ⁶

1.3 Tipos de ausentismo laboral

María de la Luz Balderas, define que el ausentismo laboral se puede clasificar en:

Justificado: es la condición que se produce cuando el trabajador se ausenta previo aviso y por autorización correspondiente.

Injustificado: es la condición que se presenta cuando el trabajador se ausenta con o sin aviso y con o sin autorización correspondiente.⁷

Por otra parte, los tipos de ausentismo se definen en programado y no programado esta denominación es determinada en base a las leyes y normas institucionales:

Ausentismo programado: Se refiere al ausentismo previsible que puede ser controlado por la institución, está informado por el trabajador o familiar con un mínimo de 24 horas previamente a la ausencia, es justificado y documentado mediante de trámites administrativos.⁸

- CLIDDA (CL): Es el derecho que tienen los trabajadores activos para acudir a realizarse un examen médico general que permite determinar su estado de salud actual y a su vez a su vez detectar los padecimientos crónicos degenerativos a través de estudios especializados
- Comisión (CO): Son aquellos días en que el trabajador se encuentra asignado por el instituto para realizar una diligencia por asuntos laborales fuera de las instalaciones de la institución.
- Días Académicos (DA): son los días que se otorgan al trabajador para asistir a cursos de actualización continua.

- Días Económicos (DE): es el derecho que tienen los trabajadores de inasistencia con goce de sueldo a sus labores, para la atención de asuntos particulares de urgencia.
- Guardia Personal (GA): se entiende por guardia a la sustitución de un trabajador por un compañero de una misma categoría para desempeñar sus funciones el día y la jornada establecidos en su rol.
- Incapacidad Materna (IM): es el derecho que tiene la mujer trabajadora durante el periodo de embarazo, para disfrutar de un descanso de seis semanas anteriores y seis semanas posteriores al parto (90 días naturales) a solicitud expresa de la trabajadora y previa autorización escrita del médico de la institución de seguridad social que le corresponda.
- Licencia con goce de sueldo (LC): es la prestación concedida al trabajador consistente en ausentarse de sus labores gozando de su sueldo.
- Licencia sin goce de sueldo (LS): es la prestación concedida al trabajador consistente en ausentarse de sus labores sin goce de su sueldo.

Ausentismo no programado: Se refiere a la ausencia del trabajo o las labores de manera justificada o no, por diversas causas, sin que sea previsible, dentro de estas ausencias se consideran los siguientes conceptos:⁸

- Cuidados Maternos (CM): licencia con goce de sueldo concedida a las madres, padres o tutores que acrediten la guardia y custodia para el cuidado de los hijos hasta los 6 años de edad
- Días de duelo (DD): licencia con goce de sueldo concedida al trabajador por el fallecimiento de familiares de primer y segundo grado. Para este otorgamiento se requiere de una copia del certificado de defunción para otorgar al trabajador de 1 a 5 días dependiendo del grado de parentesco.
- Faltas Injustificadas (FI): se entiende como falta injustificada a la falta de asistencia voluntaria o involuntaria del trabajador, sin justificación que la avale. La falta injustificada se considera cuando el trabajador no registre su entrada o su salida y cuando abandona sus labores.

- Incapacidad médica (IM): el ausentismo por causa médica o incapacidad por licencia médica es definido por la Organización Internacional del Trabajo como el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo. Esta incidencia debe ser expedida por el médico institucional.

1.4 Clasificación del ausentismo laboral

De acuerdo con Reyes Ponce el ausentismo laboral también se clasifica en presencial y emocional.⁹

Ausentismo Presencial

En este tipo de ausentismo laboral, el empleado sí acude a trabajar, pero no desempeña sus tareas como es debido. También puede ocurrir cuando un empleado está presente, pero lleva a cabo otras tareas no relacionadas con su puesto de trabajo como salir a fumar, excediendo los tiempos de descanso, atender su teléfono móvil constantemente, navegar por Internet con fines personales, etc.

Ausentismo Emocional

Entre los diferentes tipos de ausentismo laboral que existen este es el más complicado de detectar. Ocurre cuando un trabajador se encuentra en su puesto de trabajo y realiza sus tareas, pero no rinde lo suficiente, ya que se encuentra ausente emocionalmente. Puede ocurrir por motivos como problemas personales, desalineación con superiores y compañeros, falta de motivación, etc.

El estrés y los problemas personales son factores que delimitan la competitividad de los trabajadores, es así que en estudios Gallup identificó que en una plantilla de trabajo en realidad solo un cierto porcentaje de los trabajadores daban lo mejor de sí mismo derivado del ausentismo presencial o emocional, por otra parte es importante considerar que liderar esta parte del estrés es un reto desafiante del trabajo, sin embargo se pueden llevar a cabo estrategias que nos permitan disminuir el estrés y el ausentismo laboral.

1.5 Factores del ausentismo laboral

El ausentismo laboral es uno de los principales problemas a los que las empresas tienen que enfrentarse. Entre sus muchas consecuencias el ausentismo laboral reduce la productividad de la empresa y puede producir dificultades a la hora de trabajar en equipo.¹⁰

De acuerdo a estudios previos se ha mencionado de manera general, que no siempre es el empleado el causante del ausentismo laboral, sin embargo existe una correlación entre la cultura organizacional y los sistemas para el control de estancia que empleen las instituciones por lo tanto, repercutirán directamente en la gestión de este problema.

Por otra parte, existen diversas causas que se pueden enlistar de acuerdo a las incidencias presentadas comúnmente por parte de las empresas y que afectan a los trabajadores como: ¹⁰

- Falta de supervisión
- Exceso de especialización
- Ausencia de estímulo y falta de motivación laboral
- Falta de satisfacción
- Malas condiciones de trabajo
- Insuficiente integración y adaptación del empleado a la empresa
- Clima organizacional y social deteriorado
- Adoptar políticas inadecuadas
- Accidentes de trabajo y riesgos laborales
- Problemas de transporte
- Rotación de personal

1.6 Factores del ausentismo laboral en el personal de enfermería

El ausentismo se ha vuelto un reto, pues la jefatura de enfermería debe mantener la calidad de la asistencia; a ello se suman las limitaciones en el desempeño de las funciones frente a los trabajos que requieren mayor esfuerzo físico.

De manera particular en el ámbito de enfermería, se consideran diversos factores de ausentismo, estos son resultado de interacciones muy complejas entre la persona y su trabajo en un nivel o desde el punto de vista social, económico y político, los cuales se puede clasificar en dos tipos: ¹¹

- **Factores laborales:** son aquellas causas que se presentan y son ajenas al trabajador, por ejemplo: sobrecarga laboral, salario, ambiente físico en el trabajo, conflictos laborales.
- **Factores personales:** son circunstancias propias del individuo, por ejemplo: enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, problemas familiares, tardanzas involuntarias, faltas por motivos personales. Problemas de transporte, baja motivación para trabajar.

En base a los artículos consultados existen diversos factores y causas de carácter intrínseco o extrínseco que originan el ausentismo:

- La edad
- El género
- El estado civil
- Número de hijos
- Categoría profesional
- Antigüedad profesional
- Tipo de trabajo
- Grado de responsabilidad
- Satisfacción laboral
- Tipo de horario
- Propiedad o no de la plaza

- Tipo de enfermedad
- Mayor carga familiar
- Tener doble trabajo,
- Entre otros; es decir, que las características sociodemográficas y profesionales pueden dar lugar a las inasistencias frecuentes al trabajo.

En diversas Investigaciones han encontrado que gran parte de los motivos de ausentismo laboral registrados, están relacionados a enfermedades tales como; infecciones respiratorias, problemas osteomusculares y vertebrales en gran medida, por otro lado otro factor del ausentismo es la edad ya que algunos estudios la consideran como un predictor, sin embargo se identificaron algunas discrepancias puesto que algunos autores reportan que la edad no es un predictor, por el contrario, otros estudios evidencian que ser mayor de 45 años es predictor de ausentismo. También la literatura ha mostrado que el ausentismo laboral es mayor en las mujeres que en los hombres.

Sin embargo, es importante considerar dentro de las causas del ausentismo en una organización, estudiar y analizar la cultura organizacional, el grado de compromiso con la organización, así como los sentimientos hacia el trabajo.

Por otra parte, existe otro factor que estima sobre el desempeño profesional continuo, causando desgaste en la persona siendo este, el inicio de la enfermedad, pero también debemos considerar otros factores tales como la insatisfacción, bajos salarios y relaciones interpersonales regulares.¹³

Finalmente, diversas instituciones presentan cierto grado de ausentismo, lo que es cierto es que todos cuentan con la iniciativa de reducir, pero sobre todo no sufrir las consecuencias que generan decreciente en la productividad y la calidad de la atención en el cuidado de la salud.

Por otro lado, como consecuencia a las faltas, se puede generar un ciclo patológico institucional y deterioro de la calidad de salud del personal en específico de enfermería, así mismo una baja calidad en la atención del cuidado del paciente.¹⁴

Además, quienes no faltan asumen la carga y responsabilidad por el otro que al final del día crea una deficiencia en la atención de calidad, produce mayor posibilidad en el margen de error y crea un ambiente hostil de trabajo siendo poco sano. ¹⁵

1.7 Consecuencias del ausentismo en el sector salud

Entre los sectores de la sociedad de interés se destaca el sector salud, ya que el mayor predominio de trabajadores, está compuesto por el equipo de enfermería, en especial los hospitales, responsabilizándose por diversos aspectos de la asistencia y gestión durante las 24 horas.

El ausentismo es un acontecimiento que causa problemas al equipo de enfermería, dado que involucra la ausencia de un profesional en el equipo, sobrecargando el trabajo de los demás, exigiendo un ritmo más acelerado y responsabilizándolo por un volumen mayor de trabajo. Esa sobrecarga podrá perjudicar la salud del trabajador, ocasionando desgaste físico, psicológico y social.¹⁶

De acuerdo al tamaño de la institución será la proporción del nivel de ausentismo relacionado con el trabajo, así como causas relacionadas con el nivel de autonomía, el compromiso laboral, personal, fallas en las políticas de la organización y de supervisión.

En base a diversos estudios que se han realizado coinciden que una de las consecuencias a nivel mundial, que es la afectación en la productividad, calidad, continuidad, del trabajo y los costos que se generan a la seguridad social como resultado por la continua incidencia de incapacidades en el personal concluyendo en determinados factores.¹⁷

1.8 Compromiso laboral.

La profesión de enfermería se ha desarrollado a través de los años de forma paralela a la evolución de los cuidados en la sociedad, lo que ha propiciado que este desarrollo profesional haya contado con numerosos obstáculos.

También, posteriormente a la aparición de Florence Nightingale en 1859 surge la iniciativa por la enfermería como una profesión, dotándose con el pasar del tiempo, así mismo esta autora establece la base de una formación de compromiso con las personas y con los grupos sociales para la satisfacción de sus necesidades y al mismo tiempo dirigiéndose en busca de la calidad.

Por otra parte, de acuerdo a la teoría del compromiso laboral existe una correlación entre el sistema psicológico institucional que parte del clima organizacional y culmina con la satisfacción, sin olvidar que en este sistema encontraremos, que el compromiso ejerce una interrelación con el liderazgo y el desempeño, con el fin de mediar la relación entre clima y satisfacción, es decir, el trabajador se verá involucrado en una serie de actividades y personalidades que la llevar a asumir roles de liderazgo y dimensiones de compromiso que incrementaran su desempeño, este proceso conducirá hacia la satisfacción personal.¹⁸

Se ha estudiado que el compromiso nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues indica activar todas las capacidades y hacer más de lo esperado, la persona comprometida proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado en sí, las personas comprometidas son generosas ayudan a los demás tanto en el desarrollo personal como laboral, tienen un gran avance profesional y contribuyen a crear un clima laboral positivo, destacan por ser arte de una sociedad con valores tradicionales.¹⁹

En varios estudios se indica que el compromiso es una conducta periódica, en la cual se determina en diferentes episodios del historial laboral, esto trasciende dependiendo del desarrollo de las personas en la organización; en un inicio los niveles de compromiso tienden a ser mayores con el transcurso del tiempo, este compromiso presenta un declive.¹⁹

Es así que en el ámbito de enfermería el compromiso laboral se emana del compromiso ético, siendo auténtico en los profesionales de enfermería esto dirige hacia una dirección donde permite la realización como ser humano en busca de ser una persona bondadosa y un profesional de calidad con el fin de ejercer un trabajo con sentido humanitario, se consideran ciertos valores como parte de un comportamiento y un compromiso ético:

- Equidad
- Honestidad
- Dialogo
- Solidaridad
- Respeto
- Pertenencia
- Responsabilidad

Por tanto, el compromiso ético en enfermería, es un convenio permanente consigo mismo hacia el perfeccionamiento personal e institucional.²⁰

Es decir es un convenio voluntario, individual y manifiesto guiados por una conducta de valores que fortalecen el desarrollo humano, es una exigencia con uno mismo, requiere esforzarse por ser mejor persona, tener decisión, conformar un equipo con calidad que brinde servicio encaminado hacia una excelencia con un compromiso; ahora bien cabe mencionar que el compromiso es solidaridad, acercamiento a las personas y constancia por ende la constancia es estar y estar siempre en cualquier momento que sea necesario.

1.9 Tipos de compromiso

Encontramos diferentes tipos de compromiso laboral:

Compromiso afectivo o deseo: es aquel compromiso que parte de un efecto y vínculo emocional por parte del empleado hacia la organización, en consecuencia, de la satisfacción en base a su desarrollo, sus necesidades y al cumplimiento de sus expectativas dando como resultado la motivación para continuar perteneciendo al gremio.

Compromiso de continuación o necesidad: es el compromiso que se produce cuando el profesional se siente comprometido de continuar con la empresa derivado de la lealtad como consecuencia del tiempo y trabajo invertido, sin embargo, existe limitación para conseguir oportunidad en el exterior.

Compromiso normativo o deber: este tipo de compromiso, resulta de la necesidad de pertenecer a la organización como agradecimiento o recompensa por la oportunidad de poder estar situado ahí.²¹

Actualmente las organizaciones tienen el compromiso de la gestión exacta en busca del talento humano con características y conocimientos precisos que tengan la expectativa para el cumplimiento de los proyectos organizacionales de acuerdo con los lineamientos establecidos y sobre todo la conserva de la fidelización laboral.²²

El profesional de enfermería comprometido se desempeña con eficacia, valores y buenas actitudes, al mismo tiempo demuestran sentimientos positivos hacia la organización; a mayor compromiso por parte del personal en una organización mayor productividad y atención de calidad.²³

1.10 Clima laboral

El clima laboral, puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados

Una organización con un nivel confortable en el clima laboral presenta una alta probabilidad de conservar un nivel significativo de aspectos en sus miembros, sin embargo, una organización con un clima deficiente no tendrá expectativas con alto grado de identificación.²⁴

El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro la organización para aumentar o disminuir su productividad.

Evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una organización a nivel de recursos humanos.

Entre una organización y otra puede diferenciarse por su clima laboral, a continuación, se abordan los tipos de clima laboral.²⁵

Clima de tipo autoritario. Sistema I Autoritarismo explotador: se caracteriza por la falta de confianza en sus empleados por parte de la dirección, es la alta dirección quien toma las decisiones, fija los objetivos y los impone a la organización.

En este clima autoritario los trabajadores se desarrollan dentro de una atmósfera de temor, represalias, corrección, amago, esporádicamente existe una recompensa, no existe una comunicación entre la organización y subordinados, solo es por instrucciones específicas, la satisfacción laboral permanece en un nivel estándar.

Clima de tipo autoritario. Sistema II Autoritarismo paternalista: la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. Las autoridades utilizan como método de motivación las recompensas y los castigos según sea necesario de acuerdo a la situación.²⁵

Clima de tipo participativo. Sistema y Consultivo: la dirección que evoluciona hacia un clima participativo tiene confianza en sus empleados. En este tipo de clima laboral existe una relación un tanto amigable entre la organización y los subordinados sin embargo las decisiones son tomadas por los altos mandos, los subordinados tienen participación, la comunicación lleva una conservación unidireccional, existe la motivación a través del reconocimiento, aunque también hay consecuencias si se cree necesario, es un ambiente de respeto y logros.

Clima de tipo participativo. Sistema IV Participación en grupo: la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de sus niveles.

En este clima existe una comunicación no solo de manera ascendente o descendente si no también es de forma lateral, se fomenta la motivación y se toma en cuenta la

participación y la implicación del personal, se establecen objetivos con la finalidad de establecer una mejora en la atención y en la evaluación del rendimiento de los trabajadores. Es decir, todos los altos mandos y trabajadores conforman un equipo estratégicamente en busca del éxito.²⁵

1.11 Aspectos que influyen en la productividad

El ambiente laboral y la satisfacción en una organización trasciende en la productividad de la misma, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo.²⁶

Existen aspectos que permiten aumentar la productividad:

1. Participación

Dentro del clima organizacional tienen una gran importancia el compromiso y la participación por parte de trabajador sin embargo como institución es importante brindar esa calidez que permita hacer sentirse parte de la organización, a su vez sentirse respaldado es un sentimiento de identificación a pesar del grado de la situación presentada siempre conservando un sentido de pertenencia

2. Comunicación

Los colaboradores que actúan en un ambiente de cordialidad y honestidad saben que pueden expresar sus opiniones y comentarios con libertad y que la información que reciben es igualmente transparente. Esto genera un gran compromiso y satisfacción, pues todos tienen claro la misión, valores y metas que persigue la compañía, entienden cuál es su aporte para alcanzar esos objetivos y saben cómo alcanzar los suyos propios.

3. Reconocimiento

Es importante que dentro del clima laboral se reconozca el esfuerzo de los trabajadores para el logro de los objetivos tanto de las personas como de la organización; por otra parte evaluar el rendimiento de los trabajadores permite brindar recompensas a quienes lo ameriten, esto puede ser en especie y no necesariamente tendrán que ser económicas, si bien es cierto recibir una compensación por un buen desempeño siempre resulta un gesto bastante gratificante y a su vez motivador es así como el equipo de trabajo puede percibir que su esfuerzo y desempeño es valorado y para quienes aún no han logrado ese reconocimiento sea un impulso para la mejora de su cumplimiento.

4. Respeto

El respeto es la base de la convivencia en cualquier ámbito. Considerar el respeto como parte fundamental del clima laboral de una institución permite resolver las dificultades que se presenten dentro del equipo, es por eso que se debe fomentar la educación, el reconocimiento, la aceptación, el valorar las cualidades y los derechos de los demás trabajadores con el propósito que durante la convivencia de una jornada laboral sea más fácil y satisfactoria de esta manera se puede generar un ambiente apropiado para desempeñarse.

5. Competitividad

En un clima laboral óptimo se reconocen los logros por ende los trabajadores bajo ese efecto motivador se ven alentados para el cumplimiento de su deber con una mayor efectividad y con el propósito de cumplir sus metas. Cuando esto sucede la competitividad de la organización se incrementa y los colaboradores comprenden que deben ajustarse al desafío y a las modificaciones que se presentan con el fin de lograr los objetivos, individuales y globales, así como dar margen a una competitividad con sus colegas para trascender en un mejor trabajador.²⁶

1.12 Cultura Organizacional

La cultura organizacional es un componente de creencias, valores y tradiciones, políticas que se comparten dentro de una organización, la cual permite un desarrollo con dirección y al mismo tiempo orienta la conducta de los miembros

Según Granell la define como aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los valores, creencia, actitudes y conductas.²⁷

La cultura organizacional es una de las bases fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones cuyo objetivo es la competitividad, teniendo en cuenta que son la manifestación de una realidad cultural, en la cual es un reflejo o un marco de referencia que permite conocer como debe ser el comportamiento de las personas que se desempeñan dentro de la organización, al mismo tiempo la forma de cómo se relacionan las personas, sus actitudes, sus anhelos y sus asuntos sobresalientes de esta manera pueden facilitar o dificultar resolución de las dificultades presentadas durante la adaptación, integración a la organización.

Por otra parte, la cultura organizacional puede facilitar la estrategia institucional si existe una sólida coherencia entre cultura y organización de esta manera se busca el logro de los objetivos y del buen funcionamiento, es decir, las organizaciones son la expresión de una realidad cultural, que están invitadas a participar en un mundo de constantes cambios tanto en lo social, como en lo económico y tecnológico o por lo contrario continuar en su esfera con el mismo marco de límites.²⁸

1.13 Condiciones laborales

De acuerdo a la ley federal del trabajo, la legislación mexicana garantiza condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, sin que puedan establecerse diferencias y exclusiones por motivo de origen étnico o nacionalidad, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión,

opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil.²⁹

Contrato: es un documento en el que se establecen los derechos y obligaciones de trabajadores

Existen tres tipos de contratos:

- Contrato individual de trabajo
- Contrato colectivo
- Contrato ley

Medidas para evitar abusos en las modalidades de contratación:

- Contratos por escrito y por solo una vez
- Contratos improrrogables
- Mismos derechos y obligaciones que los demás trabajadores con seguridad social
- No podrán aplicarse en forma simultánea o sucesiva ni en más de una ocasión
- No podrán aplicarse ni al mismo trabajador en forma simultánea o sucesiva ni en más de una ocasión los periodos de prueba o capacitación inicial.
- Al término del periodo de prueba, de no acreditar el trabajo que satisface los requisitos y conocimientos necesarios, se dará por terminada la relación de trabajo tomando en cuenta la opinión de la comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y productividad.

Todas ellas con salario, prestaciones, seguridad social y computo de antigüedad.

Salario: es la retribución que se debe pagar la empresa o patronal trabajador por su trabajo. El salario mínimo es la retribución más baja que puede recibir el trabajador por su trabajo. De acuerdo al art. 82 la ley permite al patrón hacer deducciones al salario de los trabajadores a cambio de algún tipo de prestación, siempre y cuando sea un beneficio superior a la cantidad descontada.

Jornada de trabajo: son los tipos de jornadas laborales:

- Jornada diurna
- Jornada vespertina
- Jornada nocturna
- Jornada mixta

Existen además las jornadas extraordinarias que deben contar con el consentimiento del trabajador y pueden ser de la siguiente forma:

- Aguinaldo: de acuerdo a ley el trabajador debe recibir 15 días de salario antes del 20 de diciembre art 87. Si no se laboró el año completo corresponde la parte proporcional, incluso aunque ya no se labore en el centro de trabajo.
- Vacaciones y prima dominical: el trabajador tiene derecho a vacaciones después de haber trabajado un año y le corresponde como mínimo seis días Art. 76

Posteriormente cada año que se labore se deben de aumentar dos días de vacaciones, hasta obtener doce, de ahí en adelante se aumentaran dos días vacacionales después de cada cinco años laborados.

Además del trabajador tiene derecho a una prima vacacional, esto consta de un 25% más de su salario.

- Días de descanso: por ley, a la semana se tiene derecho a un día de descanso por cada seis días de trabajo, además de los días de descanso obligatorios (conocidos como feriados). Si se trabaja en un día de descanso obligatorio, se debe pagar al doble independientemente de su salario Art. 75

El trabajador no tiene obligación de trabajar los días de descanso, salvo que el patrón y trabajador lo acuerde. En ese caso, deberá ser remunerado como se describe en el párrafo anterior

Si se labora los domingos, la empresa o patrón debe pagar ese día, con un 25% adicional como mínimo. (prima dominical) Art. 69, 71 y 73

- Antigüedad y ascensos: en un centro de trabajo, la persona con mayor antigüedad tiene preferencia en las promociones laborales. Art. 158 y 159.

- Apoyo para estudios: La empresa o patrón debe brindar apoyo económico para la preparación del trabajador o la de sus hijos. Art. 132
- Seguridad e higiene: condiciones apropiadas del centro laboral, el trabajador debe contar con un ambiente de trabajo sano, donde no haya peligro de adquirir una enfermedad o sufrir un accidente. El trabajador también tiene derecho a que el patrón o empresa le proporcione el equipo adecuado para realizar su trabajo. Art. 423
- Capacitación y Adiestramiento: es la obligación que tiene la empresa o patrón de proporcionar la enseñanza de los conocimientos técnicos, así como la habilidad o destreza requeridas para que el empleado pueda desempeñar su trabajo de mejor forma. Art. 132

1.14 La motivación en el campo de la Enfermería

La motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual.³⁰

La motivación es una estrategia elemental para el éxito de la organización, mejora el clima laboral, disminuye el ausentismo e incrementa la productividad. Por otro lado, la motivación, la satisfacción y el desempeño es un sistema repetitivo de influencias en pro de la organización que al mismo tiempo se enfoca en el logro de los objetivos tanto de la organización como los personales.

Por otra parte, también se debe considerar el sentido de pertenencia y participación en los grupos de trabajo. De ahí que, el profesional de enfermería debe emprender la ardua labor de conformar equipos de trabajo participativos y plurales en los que integren las diversas voluntades y formas de entender los cuidados y la salud, con el fin de brindar seguridad y bienestar a las personas que lo necesiten.

Los elementos de los equipos de enfermería deben sentirse plenamente desarrollados en su actividad y esta va mucho más allá de la prestación de cuidados y de la

consideración acerca de la vocación, como elemento de mantenimiento de la motivación.³¹

Por tanto, la gestora enfermera debe trabajar tres aspectos importantes como son: el liderazgo, la competencia profesional y las relaciones interprofesionales.

Liderazgo transformador: es un método empleado con el fin de construir un clima motivador dentro de una organización sanitaria que a la vez permita crear un equipo de enfermería en el que se fomente el cambio y la creatividad, en este caso el jefe y las enfermeras llegan a acuerdos para trabajar juntos en busca de la eficacia y la calidad. Esta metodología tiene como característica la distinguida capacidad para promover el cambio dentro de la organización.

La competencia profesional. Forma parte de las tareas que la gestora enfermera debe trabajar para mantener elevada la motivación de los profesionales.

La capacidad de todos ellos, debe adaptarse a las circunstancias cambiantes. De ahí que las gestoras enfermeras, deben facilitar y promover este desarrollo competencial adaptado, como modo de elevar la satisfacción laboral y la motivación.

Las relaciones interprofesionales. Los profesionales sanitarios deben satisfacer sus necesidades en relación con su pertenencia e identificación a los diferentes grupos de personas que trabajan en un centro sanitario.

La eficiencia y la calidad de los cuidados y servicios prestados en enfermería se relacionan con el nivel de satisfacción y motivación de los enfermeros. Uno de los aspectos más importantes para que un profesional esté motivado es que sienta y vea que está creciendo personal y profesionalmente.

Algunos estudios mencionan que las causas de la insatisfacción en el ámbito de enfermería son conocidas y se consideran las siguientes: escasa autonomía, falta de reconocimiento profesional, pocas posibilidades de promoción y formación, la tensión en las relaciones personales, la monotonía y los salarios inadecuados.³²

Como método de superación y motivación ante esta situación se debe proponer el desarrollo profesional mejorando y activando los conocimientos científicos y técnicos con esfuerzo propio, este crecimiento en colaboración con el resto equipo considerando la dirección permite nuevas experiencias, conocimientos, talentos y oportunidades.

El personal motivado mejora continuamente la forma de trabajo, contribuye a brindar servicio de calidad, optimiza costes, realizan acciones nobles y con valores hacia los pacientes, proporcionan atención servicial y ofrecen proyectos o cambios de mejora para la atención.³²

También desarrollan una inquietud por el logro tanto de sus metas como las de la organización logrando una satisfacción personal y profesional siendo destacados por su desarrollo laboral.

1.15 Competencias en el desarrollo de enfermería

De acuerdo al modelo Dreyfus, que fue creado por Huber Dreyfus, él publicó sobre las etapas de adquisición de competencias, este modelo muestra la trascendencia que va desarrollando el trabajador desde su inicio como novato hasta llegar a ser un experto en su ámbito a través de su aprendizaje, desarrollo, practica y experiencia.³³



Dreyfus menciona que, en la etapa de novato, las personas se rigen bajo reglas, están preocupados por su capacidad para triunfar y no tienen mucha experiencia, refiere también que los principiantes no están muy interesados en el aprendizaje, sino que desean lograr un objetivo inmediato, y son más eficaces cuando se les da la instrucción precisa de cómo actuar.

En cuanto los trabajadores competentes, pueden desarrollar modelos conceptuales del problema principal y trabajar sobre este modelo de manera eficiente. Pueden resolver problemas por su cuenta, y pueden comenzar a aplicar consejos de los expertos y usarlos correctamente, pero aún no son capaces de aplicar metodologías ágiles.

Sin embargo, los trabajadores profesionales están en una etapa muy avanzada, no se conforman con la poca información que se les da en un proyecto, tienden a investigar más y tienen una visión más global. Son personas que se pueden aprender de la experiencia de otras, aprender de sus errores y mejorar también pueden tomar ventaja sobre la reflexión y el feedback.

En cuanto al trabajador experto, estos son la fuente de información en cualquier campo del conocimiento normalmente ante la necesidad de ayuda se les consulta, también escriben libros, artículos, etc. y no hay muchos de ellos, solo se refiere que podemos encontrar un porcentaje muy bajo entre el 1% y el 5% de la población.

Por otra parte, estos trabajadores expertos se dejan guiar por la intuición y no de la razón en algunos estudios se dice que por lo menos se necesita tener un historial de más de 10 años de estudio o bien 10.000 horas de práctica para desarrollarse como experto.³³

Derivado de la importancia que representa la experiencia se debe estimular e impulsar al personal a ser parte de las competencias laborales y que permita disminuir inequidades, acceso limitado a los servicios y favorecer a una atención segura y de calidad.

Además, resulta sumamente importante ejecutar evaluaciones sobre el nivel de competencia profesional esto ayuda al personal a enfrentar situaciones complejas en la práctica clínica y a proporcionar una atención de calidad, lo cual constituye un verdadero reto.³⁴

En Enfermería se han producido cambios trascendentales a lo largo de su formación científica y humanística que se han enfocado en los cuidados de calidad y atención integral. Esta calidad en la formación en enfermería depende, no sólo de los conocimientos y habilidades, sino también de los intereses y valores que regulan su actuación profesional; es decir, aquellos relacionados con las competencias del Ser y Hacer, que determina a su vez el rol de la enfermera en la sociedad actual.³⁵

1.16 Satisfacción Laboral

Es la actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo.³⁶

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral del hombre, sin embargo, tiene dos categorías con diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta.

La primera consta de los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.³⁷

Sin embargo, la satisfacción laboral produce importantes beneficios en este grupo de trabajadores, tales como disminución en los niveles de estrés, mejor desempeño laboral, además de ser considerada como un factor que determina el grado de bienestar que el individuo experimenta en su trabajo.

Por otra parte, dentro de las expectativas de los estándares de calidad a nivel mundial se considera un factor importante para la satisfacción laboral derivado del impacto que representa para la calidad de la vida laboral de la persona como de la calidad en la atención brindada y si bien es cierto no siempre se le da la importancia que debería tener.³⁸

Es así, que la satisfacción laboral del profesional de la salud influye directamente en la calidad de los servicios de salud, donde incluso algunos estudios han considerado que el aumento de la satisfacción laboral del profesional potencializa la relación con el paciente, y con ello se mejora la calidad de los cuidados prestados, además que la satisfacción laboral influye en la actitud del trabajador y en su desarrollo.³⁹

Por otra parte se dice que la satisfacción en el profesional de enfermería está determinada por el tipo de actividades que se realizan con las condiciones laborales óptimas de un clima laboral apropiado donde se establezca una comunicación efectiva en cualquier nivel, que se sea libre de riesgos, con salarios y prestaciones acordes al rango profesional, de esta maneja se logra percibir cuando existe una satisfacción en el trabajo, su reflejo es evidente en el ambiente, el desarrollo, en la atención brindada y por ende en la calidad.⁴⁰

Es por eso que la satisfacción laboral es una variable mediadora entre los aspectos individuales y los situacionales, en tanto, tiene ámbito intrínseco y extrínseco, respectivamente.

Sin embargo, existe una relación, entre la satisfacción y el ausentismo, esto establece que las personas satisfechas no tendrán necesidad en ausentarse, en cambio las personas que no se encuentren satisfechas incidirán en ausencias de corto plazo y a discreción y en determinado momento puede presentarse un abuso hasta detectar la frecuencia de la ausencia, por tanto, la satisfacción laboral es un estado placentero como resultado de una buena vivencia laboral, de autonomía, empoderamiento y una buena organización.⁴¹

1.17 Empoderamiento

El empoderamiento es considerado un proceso mediante el cual las personas, organizaciones y comunidades logran el control sobre sus asuntos.⁴²

El empoderamiento psicológico es definido como un sentido de competencia personal, un deseo o disponibilidad por tomar acciones en dominios públicos, se correlaciona negativamente con la alineación y positivamente con el liderazgo.

Además, tiene una relación con la personalidad, la motivación, la autoestima, la toma decisiones, la autoeficacia, la autoconciencia de la competencia y el compromiso.⁴³

Desde otro enfoque el empoderamiento se considera cuando el profesional tiene acceso a la información, la inclusión, la participación, la rendición de cuentas y la capacidad de organización.

En consecuencia, el comportamiento de los empleados empoderados incluye en acciones que mejoran la eficacia y la eficiencia del trabajo dentro de la organización.⁴³

Estudios previamente revisados coinciden que dentro de las organizaciones que conservan una cultura saludable, priorizan la salud, mejoran el rendimiento de los empleados, ayudan al ser humano a ser más feliz, saludables y comprometidos, es como promueven dicho empoderamiento en el trabajo, de esta manera reducen el ausentismo laboral, refieren tener menos ausencias por enfermedad, sufren menos presentismo y tienen menos casos conflictivos y agravios.

Por otra parte, se ha demostrado que a bajos niveles de empoderamiento en el trabajo se relacionan con bajas puntuaciones en satisfacción laboral, bienestar y por ende existe la probabilidad de incidir en el ausentismo.⁴⁴

Por lo siguiente el empoderamiento se ha convertido en un fiel aliado de las empresas del siglo XXI, es una nueva forma de trabajar, producir, ser y estar en el ámbito laboral. Con esta herramienta, los empleados asumen el trabajo como un reto y tienen mayor control sobre lo que proyectan, planifican o producen.

Por otra parte, los jefes se convierten en líderes mejor valorados mientras garantizan tanto el éxito como la continuidad de su proyecto en la organización. De esta forma se busca transformar también a los empleados en gestores de su mismo puesto de trabajo.⁴⁵

1.18 Reconocimiento laboral

El reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y en su vida en general.

El reconocimiento es la técnica clave para retener el talento, puesto que es importante que los trabajadores sepan que su trabajo es reconocido y que su aportación es necesaria para el éxito de la empresa.⁴⁶

El reconocimiento del trabajo realizado de la mejor manera y bajo su máximo esfuerzo personal produce una satisfacción y sensación de bienestar de los trabajadores que resulta ser un impulso para el equipo con una visión de éxito. Sin embargo, el reconocimiento como resultado de un buen desempeño siempre es más grato cuando se da reconoce y se da a conocer tanto a los trabajadores como al resto de la organización.

Este reconocimiento se puede llevar a cabo de diversas formas: ⁴⁷

1) Incentivos monetarios:

Otorgar una compensación económica a los trabajadores: aumento de salario, bono, comisiones e incentivos.

2) Reconocimientos verbales y gestos:

El reconocimiento personal o público les hace sentir bien a los empleados, al mismo tiempo produce elevación de la autoestima, un efecto de respeto por parte de los demás compañeros y por los superiores, generando seguridad y satisfacción en su desarrollo como resultado de sus esfuerzos.

3) Recompensar las buenas ideas:

Resulta importante escuchar la opinión, valorar y recompensar aquellas ideas o proyectos por parte de los trabajadores, todos son en busca de una mejora y del éxito.⁴⁷

4) Recompensar los fracasos productivos:

No siempre se obtiene el mejor resultado, sin embargo, ese no es motivo para dejar pasar las recompensas derivado del esfuerzo ejecutado, aunque el proyecto no haya sido del todo exitoso, sin embargo, debe de reconocerse y continuar trabajando en ello para lograr que sea funcional en un futuro.

5) Facilitar la promoción:

Permitir la posibilidad de llevar a cabo la promoción de un reconocimiento sincero que al mismo tiempo valore la antigüedad del empleado y su fidelidad de la empresa, favoreciendo los ascensos y la promoción dentro de la jerarquía de la organización.⁴⁷

El reconocimiento laboral es un acto que toda persona le es grato, así como sentirse parte de un equipo y sobre todo ser una persona que aporta y edifica en su entorno, aunque por otra parte también se disfruta el sentirse fuera de o sentirse libres, independientes y separados en algunos momentos que pueden ser cotidianos, sin embargo, nadie puede ser invisible en su entorno, sin valor, sin importancia.

Es por eso que en el ámbito de la enfermería si consideramos que el reconocimiento es importante, es para llamar la atención de los ciudadanos sobre la importancia de los profesionales del cuidado y para fortalecer la identidad colectiva, en una sociedad cada vez más preocupada por su bienestar físico y psíquico, a pesar de la situación a la que se enfrenta el personal, como es el desgaste por la actividad, las bajas remuneraciones, el exceso de trabajo, sin contemplar que es catalogada una de las profesiones más estresantes y asociada también al bajo reconocimiento social.

Cabe mencionar que las personas que se desarrollan en esta profesión caen en un constructo de consumismo y a su vez una meta de prosperidad, que deriva el surgimiento de la extensión de horas laboradas, la multiplicidad de empleos y los empleos informales, sin embargo, siempre reconocer ese esfuerzo y ese plus que se puede recibir por parte de las profesionales de enfermería suele ser un aliente para continuar brindando el mejor desempeño de sí mismo.⁴⁸

1.19 Correlación del estado emocional con la estabilidad laboral

Las personas y sus diversas emociones como parte importante del ser humano, se han considerado como pieza importante para mantener el equilibrio emocional el cual refleja y experimenta un control en sí misma, emitiendo un juicio y obtenido una mejora en la resolución a sus problemas, al mismo tiempo tienden a desarrollar una mejor habilidad para relacionarse e incrementar su desarrollo laboral, sin embargo cuando existe un desequilibrio no solo se ve afectada la vida personal sino también crea un impacto laboral negativo así como en el desarrollo profesional de la misma, hasta incurrir en el ausentismo mental o físico.⁴⁹

Sin embargo, resulta bastante benéfico canalizar las emociones inteligentemente resaltando como clave importante para un buen desarrollo en la conducta, obteniendo mejores rendimientos y por ende altos resultados organizacionales.

Es por eso que las personas que experimentan mayor estabilidad emocional, son más felices y se sienten más satisfechos con su vida, por lo tanto, una persona satisfecha con sus emociones positivas generara un buen trabajador, productivo con acciones de crecimiento, desarrollo, progreso, apoyo social y una sensación de bienestar.

Por otra parte, la inteligencia emocional canalizada en el trabajo se define como parte trascendental, ya que menciona las habilidades dentro de las cuales se destaca el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad de motivarse a uno mismo y en cada uno de estos conceptos radican primordialmente las emociones y la manera en cómo identificarlas, controlarlas y utilizarlas de manera productiva tanto interiormente como en las relaciones con los demás.⁴⁹

1.20 El ausentismo en relación con la teoría de las necesidades humanas de Abram Maslow

La jerarquía de las necesidades humanas de Abram Maslow es un modelo que en Enfermería se ha adaptado y se utiliza para entender las relaciones que las necesidades básicas del ser humano tienen entre sí.

Maslow cree que el hombre es un ser cuyas necesidades crecen y cambian a lo largo de toda su vida, a medida que el hombre satisface sus necesidades básicas o primarias, otras más elevadas como las secundarias ocupan el predominio de su comportamiento y se vuelven imprescindibles.

También plantea que el ser humano está constituido y compuesto por un cuerpo físico, sociológico y espiritual y que cualquier repercusión o problema que ocurra en cualquiera de estos cuerpos repercute automáticamente sobre el resto de los cuerpos de la estructura. Por esto propone dentro de su teoría el concepto de jerarquía, para así darle orden a las necesidades a nivel del cuerpo físico, sociológico y espiritual.

Las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, encontrándose las necesidades de sobrevivencia en las partes más bajas, mientras que las de desarrollo en las partes más altas, Maslow plantea que las necesidades inferiores o primarias son prioritarias y por lo tanto más influyentes e importantes que las necesidades superiores o secundarias.

Para comprender esta situación del ausentismo, Maslow nos hace referencia que el reconocimiento ocupa un lugar muy destacado, es esa sutil armonía entre el autorreconocimiento o la capacidad de sentirnos competentes con nosotros mismos, con la importancia de que también los demás tengan sentido de reconocimiento hacia su trabajo.⁵⁰



Dentro de su teoría de la jerarquía de las necesidades hace mención sobre la satisfacción en el trabajo, teniendo en cuenta que es un indicador de la motivación del empleado para trabajar, el cual presenta una estrecha relación con las necesidades que para algunas personas tienen bases fisiológicas y para otros la necesidad de aprobación, la propia estimación, el logro y están derivados de la sociedad. Por lo tanto, muchos impulsos tienen influencia sobre el comportamiento del individuo en un momento determinado.

En dicha teoría se postuló que existen diferentes tipos de necesidades en las personas y que esas necesidades mantienen cierta relación entre sí de forma jerárquica, la cual se constituye por cinco niveles:

1. Necesidades Fisiológicas:

Estas necesidades conforman la máxima prioridad del individuo, derivado de la relación con la supervivencia y reproducción. En este nivel se ubican las necesidades elementales de la vida para lograr el máximo bienestar, incluyendo: la alimentación, la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, el sexo y la respiración.

2. Necesidades de seguridad:

En este nivel se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad, también encontramos la necesidad de estabilidad, seguridad física, de empleo, de ingresos, recursos, salud, protección, entre otras. Puede decirse que las necesidades en este nivel son el resultado de las expectativas y las condiciones de vida que van a permitir el desarrollo de proyectos, sin embargo, dentro de esta necesidad existe el temor de las personas a perder el control sobre su vida, y continuamente están íntimamente ligados al miedo, principalmente a lo desconocido.

Las necesidades fisiológicas y de seguridad son llamadas de orden bajo y se satisfacen con mayor facilidad, por lo tanto, comúnmente se encuentran satisfechas, los siguientes tres niveles se llaman de orden superior

3. Necesidades sociales:

Para Maslow en este nivel se encuentran las necesidades de amor, afecto y pertenencia, las cuales guardan relación con el establecimiento de la propia posición con respecto a los demás. En esta necesidad social es importante contar con las relaciones personales significativas y de aceptación dentro de los grupos; es decir cuando se trasciende la parte individual y lograr establecer vínculos con el entorno social.

4. Necesidades de reconocimiento:

En este nivel se compone del modo de cómo nos valoramos y como nos valoran los demás, Maslow afirmaba que las personas se sienten bien siendo valoradas por tanto esto brindara un auto respeto y autoestima, así mismo desean sentirse por la sociedad. Al satisfacer previas necesidades a esta, las personas se sienten satisfechas por tanto se genera cierta seguridad y valor ante la sociedad.

5. Necesidad de auto superación, autorrealización o auto cumplimiento:

Esta necesidad se encuentra el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada a los demás. También se logra el desarrollo de las habilidades e intereses de la persona en su medio, trabajando para alcanzar su mayor potencial, las personas buscan las recompensas que son la consecuencia del éxito obtenido.

La necesidad de autorrealización o auto cumplimiento no tiene un límite de satisfacción, siempre se puede lograr un nivel más alto, derivado de la motivación en las organizaciones.⁵¹

Por último, para Maslow, la auto realización es un ideal que toda persona desea lograr, satisfaciéndose mediante oportunidades para desarrollar el talento y su potencial al máximo, expresando ideas y conocimientos, creciendo y desarrollándose como una gran persona. En contexto el individuo precisa trascender creando su propia obra, quienes lo logran él autor los denomina como seres íntegros.

1.21 Sor Callista Roy: Teoría de la Adaptación en relación al ausentismo laboral en el personal de enfermería

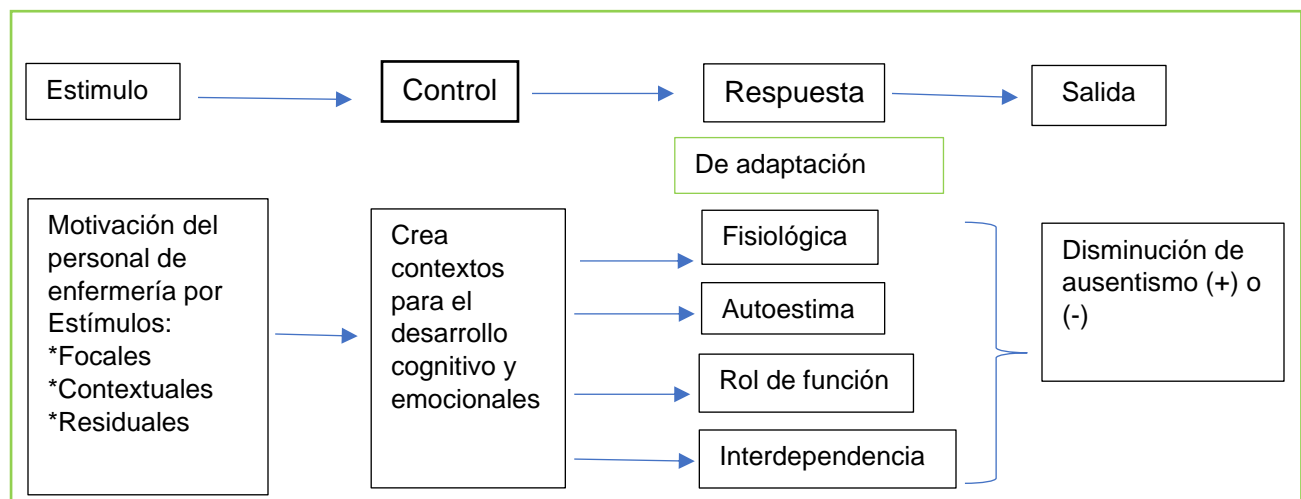
La teórica Callista Roy desarrollo su modelo dentro de enfermería de acuerdo a su experiencia, lo que le permitió observar la capacidad de recuperación y de adaptación que tiene el ser humano.

Por lo tanto, el modelo de Roy se centra en el concepto de adaptación de la persona, considera que el ser humano es un ser biopsicosocial en interacción constante con el entorno. La persona busca continuamente estímulos en su entorno, por consecuencia

se efectúa la reacción y se da paso a la adaptación, esta reacción puede ser eficaz o no serlo.⁵²

Esta propuesta se basa en el modelo de Roy, mismo que se esquematiza de la siguiente forma:

MODELO DE CALLISTA ROY EN LA DISMINUCION DE AUSENTISMO DEL



Desarrollo del modelo:

El nivel de adaptación está determinado por el conjunto de efectos que producen los siguientes estímulos:

- Estímulos focales: el estímulo interno y externo más inmediato al que se enfrenta el sistema humano. Cambios precipitados a los que ha de ser frente
- Estímulos contextuales: son otros estímulos que están presentes en la situación y que contribuyen al efecto que origina el estímulo focal. Todos aquellos que están presentes en el proceso.
- Estímulos residuales: son factores del entorno de dentro o fuera del sistema humano que provocan unos efectos no muy definidos en la situación del momento, son los valores y creencias procedentes de experiencias pasadas, que pueden tener influencia en la situación presente.

En el modelo de Roy hay dos subsistemas que se relacionan entre sí, en respuesta de los estímulos dados:

El subsistema de procesos primarios, funcionales o de control (afrontamiento) está compuesto por:

- Regulador: Por medio del modo de adaptación fisiológico, reacciona automáticamente mediante procesos de afrontamiento neurales, químicos y endocrinos.
- Relacionador: reacciona por medio de los canales cognitivos y emocionales, el procesamiento de la información sensorial, el aprendizaje, el criterio y las emociones.

El subsistema secundario y de efecto está compuesto por cuatro modos de adaptación:

- Necesidades fisiológicas: circulación, temperatura, oxígeno, líquidos, sueños, actividad, alimentación y eliminación.
- Autoestima: la imagen que uno tiene de sí mismo.
- Función del rol: los diferentes papeles que un ser humano cumple a lo largo de la vida. Su actuación frente a otras personas.
- Interdependencia: interacciones positivas, en este caso, las personas con las que intercambia influencias que le procuran un equilibrio de su autoimagen y dominio de roles.

Por lo tanto, se dan:

- Respuestas de adaptación eficaces: son las que fomentan la integridad y ayudan a la persona a conseguir el objetivo de adaptarse, es decir, la supervivencia, el crecimiento, la reproducción, el control sobre las cosas y las transformaciones que sufre la persona y el entorno.
- Respuestas de adaptación ineficaces: son las que no consiguen o amenazan los objetivos de adaptación. La enfermería tiene como único propósito ayudar a las personas en su esfuerzo por adaptarse a tener bajo control el entorno. el resultado de esto es consecución de un óptimo nivel de bienestar para la persona.

El metaparadigma de Callista Roy visualiza a la persona, entorno, salud y enfermera de la siguiente manera:

<p>Persona</p>	<p>Según Roy las personas son sistemas holísticos y adaptables. Como todo sistema adaptable, el sistema humano se define como un todo, con partes que funcionan como una sola unidad para un propósito en concreto.</p> <p>Los sistemas humanos comprenden a las personas como individuos y como grupos, incluidas familias, organizaciones, comunidades y sociedad en general.</p> <p>Roy describió a la persona como foco principal de la enfermería.</p>
<p>Adaptación</p>	<p>Según Roy se refiere al proceso y al resultado por lo que las personas, que tienen la capacidad de pensar y de sentir como individuos o como miembros de un grupo son conscientes y escogen la integración del ser humano con su entorno. Mas allá de ser un sistema humano que simplemente lucha para responder ante los estímulos que envía el entorno para así mantener su integridad, se trata de que cada vida humana tiene una función y no se puede separar de su entorno</p>
<p>Salud</p>	<p>La salud es el estado y el proceso de ser y de convertirse la persona en un ser integrado y completo, es un reflejo de la adaptación, es decir, es la interrelación de la persona y su entorno. La salud no consiste en liberarse de la muerte, las enfermedades, la infelicidad y el estrés, sino que es la capacidad de combatirlos del mejor modo posible. La salud y la enfermedad forman una dimensión inevitable y coexistente basada en toda la experiencia de la vida que tiene la persona</p>
<p>Enfermería</p>	<p>Es una profesión que se dedica a la atención sanitaria y que se centra en los procesos humanos vitales y en los modelos que se han de seguir y da importancia a la promoción de la salud de los individuos, familias, de los grupos y de la sociedad en general. Según Roy el objetivo de la enfermería es mejorar el nivel de adaptación de los individuos y de los grupos de personas en cada uno de los cuatro modos de adaptación y contribuir a tener una buena salud, una buena calidad de vida y a morir con dignidad.</p>

La teoría de Callista Roy y el ausentismo laboral

Este proyecto se basa en la teoría de la Adaptación de Callista Roy, teniendo como objetivo disminuir el ausentismo del personal de enfermería. Ella consideraba a las personas como ser biopsicosocial en constante cambio con en el entorno, que usa mecanismos innatos, también describió que las personas contaban con capacidades para afrontar los cambios y adaptarse a ellos, es así como se espera que a través de este proyecto el profesional de enfermería participe y responda de manera que nos permita cumplir el objetivo.

El personal de enfermería es un grupo de profesionales con gran iniciativa en la educación continua, con compromiso y desempeño laboral para el cuidado de enfermería de calidad, sin embargo haciendo hincapié con lo que menciona Roy acerca de las capacidades de adaptación, las enfermeras y/o (os) cuentan con esa capacidad de integrarse en este modelo, de esta manera creamos un estímulo en su ámbito laboral, demostrando interés por el profesional, también así lograremos mejor desempeño que así mismo les permitirá sentirse impulsadas y satisfechas dentro de sus necesidades personales y laborales. Aunque también menciona que toda reacción tiene un resultado y este no siempre puede ser eficaz.

CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un hospital, el personal de enfermería es la mayor fuerza de trabajo, constituye el más importante recurso, ya que de él depende en exclusiva la prestación de los cuidados relativos a la comodidad, seguridad y bienestar del paciente, así como otra colaboración en el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Generalmente las enfermeras son parte de los requerimientos mínimos para el funcionamiento de las unidades de salud dada su prestación altamente especializada.

El personal de enfermería maneja a diario instrumentos y situaciones organizativas, de coordinación e información y participando en todos los aspectos del funcionamiento de los servicios de salud por lo cual su trabajo es de especial relevancia para la organización de la institución en la que presta sus servicios.

Las actividades son realizadas a partir de la división de tareas, a través de una severa estructura jerárquica basada en el cumplimiento de rutinas normas y reglamentos, así como con un cálculo de personal cualitativo y cuantitativo insuficiente, situación que ocasiona y se refleja en un número elevado de faltas.

Por tanto, uno de los problemas más importantes que enfrenta la gestión de enfermería, es la dotación necesaria de recurso humano que aseguren los cuidados que precisan los clientes en las distintas unidades las veinticuatro horas los treientos sesenta y cinco días del año.

Un déficit de personal altera la seguridad y calidad de los cuidados, al no disponer del tiempo suficiente para realizarlos de manera satisfactoria y muchas veces los enfermeros deben delegar las actividades de riesgo.

Las ausencias de los trabajadores de enfermería, desorganizan el trabajo del equipo y alteran la calidad y cantidad de atenciones brindadas al paciente desencadenando problemas a los enfermeros gerentes, pues ellos tienen bajo la responsabilidad todos los problemas administrativos que allí surgen.

Ante esta situación un número reducido de trabajadores terminan asumiendo una carga excesiva de trabajo, lo cual provoca desequilibrio en su salud, inconformidad al realizar cambios repentinos de las áreas de trabajo, estado de estrés, alteraciones en el ambiente laboral, en consecuencia, aumentan las faltas de los trabajadores, siendo este un ciclo patológico en la vida de la institución.

Los enfermeros de base que hacen continuamente horas extras o los suplentes de enfermería que por necesidades institucionales se ven en la necesidad de cubrir un excedente en horas laborables y además de que trabajan sin el respaldo adecuado tienden a mostrar mayor ausentismo y a tener dificultades en la salud, lo que debilita las respuestas del sistema de salud a las necesidades de la población.

En consecuencia, el ausentismo laboral del personal sanitario constituye un fenómeno que preocupa a las instituciones de salud por sus repercusiones; deterioro del clima laboral, desmotivación de los empleados, accidentabilidad desvirtuación de las tareas inherentes a la profesión, deterioro de calidad, etc.

Desde este punto de vista ha sido considerado como un fenómeno relevante en sí mismo y ha provocado el diseño de múltiples planes y programas para conseguir el control y reducción del ausentismo.

Por lo tanto el profesional de enfermería dentro de sus competencias y su profesionalismo se caracteriza por su compromiso laboral, sin embargo, en algún momento se puede ver afectado y hasta cierto punto puede suceder que se ponga en riesgo la credibilidad profesional, es por eso que es de suma importancia elaborar estrategias que permitan adaptarse en esta organización con el fin de conservar el profesionalismo en el cuidado de enfermería preservar la salud y continuar brindando una atención integral de calidad . Así como también se espera disminuir la desorganización de actividades y la carga económica que se genera a través del ausentismo, por ende, es importante considerar la motivación y un clima como estímulo importante hacia los colaboradores.

Pregunta de investigación

¿Qué estrategias se pueden implementar para disminuir el ausentismo laboral en el personal de enfermería?

2.1 Justificación

El propósito de diseñar una propuesta de mejora para disminuir el ausentismo laboral en el personal de enfermería, surge a partir de un análisis ante la problemática existente y a la vez arraigada en nuestra institución.

Sin embargo, la intención es proponer estímulos o alternativas que motiven al personal para reducir la incidencia en el ámbito hospitalario en el que se brinda atención de tercer nivel.

Derivado que el ausentismo es un evento que no podrá ser eliminado por completo, es considerado un acontecimiento complejo, que obedece a una amplia diversidad de causas, tal condición se manifiesta en las personas de manera general, el personal de enfermería brinda una gama de cuidados integrales propias de la profesión, siendo parte de identidad profesional de la organización de salud a la cual pertenece.

En evidencia es un tema que preocupa de manera relevante tanto a la administración sanitaria por el impacto económico y organizacional que genera, como a los propios profesionales de la salud, desde un efecto que influye de manera personal hasta las consecuencias que se presenten en el cuidado de la salud.

Es por eso, que dicho trabajo surge por la incertidumbre, ante las necesidades presentadas por la frecuencia e impacto del ausentismo en el personal operativo del hospital de especialidad en pediatría, responsabilidad que recae en los líderes de enfermería con el fin de salvaguardar el bienestar laboral y sus consecuencias, así como también conservar la calidad de la atención en los servicios hospitalarios, derivado del ausentismo no programado existente.

Actualmente el personal a cargo de la administración del hospital se encuentra cotidianamente en situaciones un tanto complejas debido a la inasistencia del personal y derivado de eso, el personal restante se encuentra agobiado en cierta manera por la falta de compromiso, pero sobre todo por el excedente de trabajo que se agrega a cada uno como persona y como profesional.

En este sentido el ausentismo tiene una serie de repercusiones o consecuencias; suele ser un tema polémico para las enfermeras administradoras de las unidades de salud y es motivo de múltiples análisis debido a las consecuencias que se le atribuyen, como es el desequilibrio en el número de enfermeras por jornada y pacientes asignados, repercutiendo en la calidad del servicio otorgado al paciente y en el bienestar de las enfermeras asistentes, quienes se ven afectadas por sobrecargas de trabajo y estrés.

En este contexto, la gestión de talento humano de enfermería, juega un rol protagónico en el desarrollo actual y futuro en las instituciones, pues es el activo más flexible, el que de mayor aporte y vitalidad del hospital ya que a través de él es que se pueden implementar, reacomodar, adaptar y hacer factible cualquier cuidado enfermero y cambio para mejorar la atención con fundamento teórico y práctico, incluso es el que le abre las puertas a la Innovación tecnológica; para su desarrollo profesional.

La gestión de recursos humanos, es el reto más relevante al que se enfrentarán las organizaciones en la actualidad, debido a la evolución y a las responsabilidades que le competen.

Este trabajo será de utilidad a nivel gerencial de la institución porque permitirá conocer los factores del ausentismo que influyen en el personal de enfermería, así como las causas que lo propician; de esta manera se podrá examinar dicha propuesta y poder tomar decisiones basadas en datos objetivos.

También permitirá el beneficio a los supervisores de tener una mejor organización, control en su planeación laboral, en la disposición del personal a cargo y por otra parte esto apremiará su desarrollo y liderazgo de cada uno, por otra parte, los trabajadores

siendo en este caso el personal de enfermería se verá exhortado y motivado con el cumplimiento de sus responsabilidades como personas y profesionales de la salud.

Se trabajará en las relaciones interpersonales con el fin identificarse como personas de competencias con capacidades de relacionarse con los demás al igual que también se tenga la capacidad de crear un ambiente laboral confortable y por su puesto la preeminencia hacia los pacientes será recibir una atención respetuosa y cuidado de la salud con la máxima calidad que caracteriza un cuidado enfermero en el área de pediatría.

Por último, en lo que respecta a los familiares se busca transmitir la confianza de que sus hijos se encuentran al cuidado de profesionales especializados que cuentan con las capacidades de resolución ante cualquier situación que se enfrenten en bien de salvaguardar la vida de cada uno de los pacientes,

CAPITULO III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General.

Proponer un plan de mejora que contribuya en la disminución del ausentismo laboral en el personal de enfermería del hospital de pediatría.

3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar el turno, personal de enfermería y los factores que intervienen en el ausentismo laboral en el hospital.
2. Crear un margen de prevención con respecto a los factores en los que inciden los profesionales con el ausentismo laboral.

CAPITULO IV. PROPUESTA A IMPLEMENTAR

Derivado de que el ausentismo laboral es un fenómeno ya antiguo y que se sigue presentando con frecuencia en las distintas organizaciones, tanto del sector público como privado, se considera que es un factor del cual debe de ser conocido, prevenible y reducirse al mínimo a fin de continuar brindando atención de calidad y calidez a los pacientes, por otra parte, permita continuar con equipos de trabajo en una organización.

Objetivo:

Disminuir el índice de ausentismo, a través de las intervenciones diseñadas para la reestructuración tanto profesional como personal del capital humano de enfermería.

Para llevar a cabo el desarrollo de la presente propuesta, el equipo de trabajo estará integrado por:

- El Director Médico quien dará el permiso de desarrollar el proyecto de mejora que ayudará a disminuir el ausentismo en el personal de enfermería.
- Director del departamento de enfermería quien analizará el proyecto, emitirá su opinión y participación durante este periodo.
- Director del departamento de enseñanza de enfermería quien brindará su colaboración y coordinación durante el curso que será impartido al personal de enfermería y con los cursos que posteriormente se programen en compensación a la fundación FER.
- Jefe de Recursos Humanos quien participará en la negociación para la implementación y desarrollo del curso a impartir, también participará en la promoción y gestión de los cambios de servicio y turno.
- Supervisores quienes difundirán la información en tiempo pertinente al personal de enfermería, también gestionarán los cambios de acuerdo a la especialidad, servicio y promoverán los cambios de turno.
- Enfermeras generales, Enfermeras especialistas, Licenciadas en Enfermería, Maestras en Enfermería quienes participarán en el desarrollo del proyecto
- Enfermera especialista en Administración y gestión del cuidado de la salud quien dará a conocer el proyecto, participará en el desarrollo y evaluación del mismo.

Lugar:

Hospital de tercer nivel con especialidad en pediatría ubicado en el estado de Morelos. La atención que se brinda en esta institución es para la población vulnerable que requieren atención desde su nacimiento hasta los 18 años 11 meses y 29 días, cuenta con subespecialidades en cirugía, nefrología, neuropediatría, neurocirugía, traumatología, anestesiología, otorrinolaringología, cardiología, gastroenterología, endocrinología, oncohematología, genética, psicología, psiquiatría, odontología, maxilofacial, nutrición, infectología, neonatología, reumatología y patología. También brinda atención en los servicios de consulta externa, urgencias, hospitalización pediatría, oncología y cirugía, quirófano, ucín, utip y terapia respiratoria, cuenta con su propio laboratorio de análisis clínicos y banco de sangre, tiene capacidad de 58 camas censables. Tiene como misión es ser un equipo que brinda atención médica especializada integral de calidad y calidez, con seguridad, equidad y compromiso para la salud de los niños y adolescentes de Morelos. Su visión es ser el hospital regional de atención pediátrica de más alto rendimiento en servicios de atención médica, enseñanza e investigación pediátrica con una nueva visión de impacto de los indicadores de salud, proporcionando una atención de manera integral en los niños y sus familias. Con honestidad profesionalismo, trabajo en equipo, humanismo y transparencia.

Fechas:

Este proyecto se iniciará a partir del 01 /Enero/2021 tendrá una duración de un año culminando el 31/ Diciembre/2021.

La propuesta está integrada por cuatro Fases, de preparación, diagnóstica, ejecución y evaluación mismas que se describen a continuación:

4.1 Fase I. Preparación

Una vez elaborado el proyecto de mejora para disminuir el índice de ausentismo laboral en el personal de enfermería en el hospital de especialidad, se prosigue con la presentación ante las autoridades de la dirección general y el comité de ética para el logro de su permiso y colaboración del proyecto.

4.2 Fase II. Diagnostica

En esta fase, se determinará la magnitud del problema mediante la elaboración de un estudio, que permita identificar la frecuencia y las causas del ausentismo., en el cual se van a incluir a todas las personas del gremio de enfermería que laboren en el hospital de especialidad, incluyendo al personal de base, suplentes y de contrato por régimen de ley, solo se excluirán a las personas que en el momento de aplicar el consentimiento y el cuestionario se encuentren de vacaciones, o a las que en su momento deseen desistir, así como a los que se encuentren de incapacidad ya sea por maternidad o enfermedad general, también a los que hayan solicitado licencia con o sin goce de sueldo y a las personas que se encuentren en prácticas académicas.

Diseño de investigación.

Se realizará un estudio de tipo cuantitativo, observacional, transversal, descriptivo utilizando un cuestionario (Anexo 1) de 15 preguntas cerradas, que explora datos personales, laborales, nivel académico y las causas de ausentismo, este será aplicado al personal de enfermería, quienes previamente firmaran el anexo 2 que corresponde al consentimiento informado.

Población:

En este estudio se contempla la participación de 196 personas de enfermería del hospital de especialidad.

Criterios de selección

- **Criterios de inclusión:**

Personal de enfermería de todas las categorías, turnos y cualquier tipo de contrato, también deberán contar con el 100% de asistencia en el curso motivacional.

- **Criterios de exclusión:**

Personas que se encuentren de vacaciones, incapacidad ya sea por maternidad o por enfermedad general, que se encuentren de licencia con o sin goce de sueldo, a las que se encuentren de prácticas académicas, las personas que decidan desistir.

- **Criterios de eliminación:**

Las personas que serán eliminadas en este proceso son aquellas que no cumplan con el 90% de la asistencia al curso motivacional, las personas que continuamente se encuentren con incapacidades.

Instrumento a utilizar.

Como primer paso se obtendrá el consentimiento informado a cada participante, este deberá estar firmado en caso que acepte participar (Anexo 1). A quien acepte, se aplicará un cuestionario auto aplicado con quince preguntas cerradas (Anexo 2) en él, se solicitará información personal, laboral y profesional, será entregado personalmente en sus servicios para ser contestado, será de manera anónima, en un lapso de 1 hora aproximadamente y posteriormente se recogerá, este deberá estar completamente contestado. Una vez realizado el cuestionario auto aplicable se llevará a cabo el análisis, mediante la obtención de frecuencias simples y relativas, del ausentismo estratificado por sexo, edad, categoría, nivel académico, turno y servicio. Así mismo se identificará mediante análisis de frecuencias los motivos del ausentismo entre este personal.

De manera simultánea, y recurriendo a fuentes secundarias de información, se hará revisión de la plantilla del personal de enfermería analizando la categoría, el servicio que se desarrolla actualmente y el tiempo de estancia en el mismo. De acuerdo a los resultados de esta revisión, se diseñará una reestructuración del personal en base a categoría/servicio/turno, de ser necesario habrá propuestas para realizar cambios de turno de acuerdo a las necesidades detectadas. Los resultados obtenidos serán presentados a las autoridades de la institución.

Plan de análisis.

Una vez obtenidos los cuestionarios, se realizará una base de datos en Excel, para su análisis. Se obtendrán medidas de tendencia central y dispersión (Media y desviación estándar), medidas de frecuencia simple y relativa y se realizará análisis bivariado para identificar los grupos en los que se presenta una mayor frecuencia de ausentismo así como los motivos más frecuentes.

4.3 Fase III. Ejecución

En este proceso se llevará a cabo la revisión administrativa de las competencias profesionales del personal de enfermería que se desarrolla en la institución, también se analizará y gestionará la ubicación actual o la reubicación de servicio que les permita el desarrollo de sus actividades laborales y profesionales de acuerdo a su especialidad, a través de las siguientes actividades:

- Las supervisoras de enfermería de cada turno presentarán el rol actualizado del personal del año 2020.
- En base a la actualización del padrón de enfermería, se analizará la ubicación actual y se considerará la reubicación del personal con forme a sus competencias profesionales.

- Una vez realizado lo anterior, se analizarán las necesidades profesionales de la institución y de especialización en enfermería que se requieran en el momento, con la finalidad de cubrir las necesidades profesionales para el bienestar de la atención y la estabilidad laboral, por lo tanto, se puede considerar crear una convocatoria solicitando personal especializado de acuerdo a las necesidades de las plantillas
- En base al reglamento interno de la institución establecer los periodos y criterios para realizar la rotación del personal de enfermería.
- Fomentar la educación continua del personal y al mismo tiempo brindar la factibilidad en el momento necesario.
- Brindar al personal de enfermería la impartición de curso motivacional, mismo que será impartido dentro de las instalaciones del hospital, constara de seis sesiones con duración de una hora cada una, el personal podrá elegir los días que más se adapte a sus necesidades.
- Brindar un curso para el personal administrativo de enfermería para crear un mejor liderazgo, el cual también será impartido dentro de las instalaciones del hospital
- Crear una identidad institución- personal sobre todo con las personas de nuevo ingreso.
- Las supervisoras fomentarán un ambiente de confianza con su personal a cargo.
- Analizar la posible creación de estímulos de remuneración para la asistencia, puntualidad y permanencia laboral.
- Gestionar la autorización permanente de la cuarta guardia con pago directo por el personal de enfermería.

Se considera que la toma de estas medidas traerá mejores beneficios para el gremio de enfermería favoreciendo un clima laboral más favorable, así también en un momento determinado, posiblemente se pueda percibir una incentivación económica y que esto a través del tiempo se refleje en una disminución de ausentismo y al mismo tiempo se vea manifestado en productividad laboral brindando atención de calidad y calidez, con una disminución del riesgo psicosocial, incremento de sentido de pertenencia con la

institución y mejoramiento del clima organizacional, logrando así sensación de bienestar en todo el personal.

Descripción de funciones:

La supervisora de cada turno realizara las siguientes actividades:

- Elaborará la actualización del padrón de personal de enfermería a su cargo, solicitando el llenando de la cedula de actualización de datos personales y profesionales de cada enfermera con fecha de entrega dentro de los primeros diez días del mes de octubre de 2020.
- Realizará la planeación con la asignación de servicios de acuerdo a la especialidad profesional correspondiente a cada enfermera, la entrega será a los quince días del mes de octubre de 2020
- Realizará la programación para la asistencia al curso de motivación y reingeniería humana del personal de enfermería la cual se entregará calendarizada a los veinte días del mes de octubre de 2020.
- Las supervisoras deberán proponer y sustentar la aprobación permanente de la cuarta guardia para el personal a la coordinación de enfermería esto será entregado a los veinticinco días del mes de octubre de 2020.
- Cada una de estas planeaciones se entregarán a la coordinación de enfermería en tiempo y forma, una vez analizadas se convocará a reunión a los treinta días del mes de octubre de 2020 para la aprobación o modificación de dicho proyecto.

El personal de enfermería de los diferentes turnos deberá:

- Brindar la información solicitada a la supervisora en turno, actualizando y comprobando el grado de estudios y datos personales.
- Acudir a la supervisión para el registro en la programación de cursos que serán impartidos en la institución dentro del primer semestre del 2021
- Ser accesible e integrarse a la programación de servicios para el desarrollo de sus actividades acordes a su especialidad que se implementara en el próximo año 2021

- Llevar a cabo las actividades y brindar cuidados integrales para el cumplimiento de la atención de enfermería y por ende el bienestar de la salud. Esto debe ser llevado a cabo en todo momento laborable.

El trabajo de este proyecto es definido por la unión y el esfuerzo, desde el personal de enfermería, supervisores, coordinador de enseñanza, coordinador de calidad, coordinador de enfermería y como representante principal de la institución el personal de dirección del hospital pediátrico , a fin de que los resultados de este proyecto nos permita trabajar y crear un clima laboral confortable, de confianza, de superación abierta, con la visión de crear un vínculo de motivación hacia los miembros de enfermería, impulsar la creatividad, el empoderamiento, el profesionalismo, la competitividad para fortalecer y brindar cuidados de calidad y lograr un vínculo con la institución, pero sobre todo reconocer el profesionalismo de la enfermera y lograr la disminución de ausentismo, esto se lograra colaborando con las actividades que a cada quien le competen, pero sobre todo trabajando inicialmente con la identidad personal e institucional resaltando el mismo interés tanto en lo personal como profesional, de esta manera se propone emprender este proyecto, iniciando una vez que se haya logrado la aceptación y aprobación tentativamente con fecha de inicio a partir del 1 de enero de 2021 el cual comprenderá un año de prueba piloto, se iniciará de manera general cubriendo el personal de enfermería de los cuatro turnos existentes, el cual se estima contar con su participación.

4.4 Cronograma de actividades.

Actividad	Tiempo de espera, funcionalidad o mantenimiento
1. Presentar el proyecto de mejora ante el coordinador de Enfermería del hospital de especialidad en pediatría, explicando el objetivo y su funcionamiento durante el proceso.	Espera: 15 días
2. Revisar el proyecto en conjunto con las supervisoras del hospital sus beneficios, post o contras del proyecto	Revisión: 15 días
3. Una vez analizado el proyecto, dentro del departamento de enfermería, se solicitará una reunión para presentar el proyecto ante la dirección, recursos materiales, recursos financieros, recursos humanos y la coordinación de calidad para hacer de su conocimiento el planteamiento y desarrollo de este proyecto.	Espera de respuesta dependiendo de la disponibilidad aprox. 15 días
4. Se esperará un tiempo determinado para identificar la respuesta a la presentación del proyecto, evaluar el resultado.	Espera aprox. 1 semana
5. De ser aceptado, se analizará y modificarán las observaciones plateadas para poder llevar acabo el cumplimiento de este proyecto.	Espera 1 semana
6. Una vez revisado y aceptado el proyecto, se informará al personal de enfermería, solicitando su participación con el fin de alcanzar el objetivo.	A la brevedad posible
7. Se solicitará al personal en general a través de su supervisora inmediata la actualización de su currículum vitae tanto al departamento de Enfermería como a Recursos Humanos.	Espera 15 días
8. La supervisora notificará los avisos, cambios, propuestas a través de oficios que serán publicados en el corcho del departamento de enfermería y de la misma forma se firmará el memorándum de enterado, esto se hará con tiempo suficiente para participar y cumplir con lo solicitado.	Espera 15 días
9. Una vez establecido e iniciado el proyecto se mantendrá en observación	Durante 1 año
10. Se realizarán las evaluaciones acordadas en tiempo y forma para valorar el desarrollo del proyecto.	Cada 4 meses

4.5 Costo y financiamiento de la propuesta

Se planteará la siguiente propuesta como parte de la negociación con un miembro de la fundación FER quien es una opción para poder llevar a cabo este proyecto con la impartición del curso motivacional, en la cual se gestionará una aportación simbólica como pago de sus servicios, la misma que cubrirá la institución.

Por otra parte en forma de recompensa a la fundación FER, se ofrecerá hacer uso de las instalaciones de la institución para la impartición de sus cursos durante un periodo pactado por ambas partes, serán llevados a cabo en coordinación con el personal de enseñanza, dichos cursos serán impartidos tanto para el personal interno como para el público en general que desee acudir a ellos, esto será en agradecimiento a su apoyo y parte de la retribución al trabajo que aportara al personal de enfermería y a la institución.

4.6 Factibilidad Política

En este proyecto propuesto se deberán respetar los acuerdos establecidos, así como el cumplimiento de las actividades acordadas en tiempo y forma tomando, haciendo participe el reglamento interno y manteniéndose dentro de la normatividad en lo que respecta a la ley federal del trabajo, por tanto:

- La dirección deberá ejercer su compromiso y apoyo como máxima autoridad en beneficio de la propia institución.
- La coordinación de enfermería se deberá comprometer a emprender este proyecto con la visión de lograr un cambio, teniendo como objetivo una aportación positiva para la persona como ser humano y como profesional.
- El personal de enfermería deberá comprometerse a ser partícipe de dicho proyecto, siempre respetando los horarios establecidos de trabajo y los que se acordados para este proyecto, también se deberán de hacer públicas las reglas establecidas en este proceso como será respetar los horarios, portar el gafete institucional durante la estancia en el hospital, dirigirse con respeto hacia el

ponente, contemplar también cualquier queja o sugerencia realizarla de forma privada, con el fin de llevar a cabo el cumplimiento del objetivo con la estrategia establecida de la mejor manera.

4.7 Factibilidad Económica

A través de la gestión con las personas de recursos humanos, financieros y la dirección se deberá determinar la posibilidad de contar con el presupuesto disponible y los recursos necesarios para poder llevar a cabo dicho proyecto, cabe mencionar que actualmente se cuenta con la mayoría de los recursos, sin embargo será importante analizar el costo de los faltantes, tanto para el desarrollo como para la implementación del sistema por medio de la fundación FER.

Por otra parte, se deberá analizar el costo beneficio del proyecto, de esta manera nos permitirá determinar si es factible a desarrollar económicamente el proyecto y que resultados o consecuencias dará. Podemos considerar que a través de estos cursos nos permitirá redescubrirnos como seres humanos, como persona de bien y de compromiso profesional, por lo tanto, a través de esta enseñanza esperamos una reacción positiva en su mayoría del personal, que por medio de sus conductas y su esfuerzo laboral demostraran el impacto en el quehacer diario institucional.

Por otra parte, la inversión que se destine en este proceso será para el crecimiento tanto del personal como para la mejora de la atención en el cuidado de los niños, construyendo un profesional humano y de competencia, en un hospital más cálido y funcional de tercer nivel.

Finalmente, los recursos que se utilizaran de utilidad en este proyecto, se encuentran a disposición para la impartición del curso, solo será necesario solicitarlos con antelación a continuación, se detallan en la siguiente manera:

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS TECNOLOGICOS	RECURSOS MATERIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinación de enseñanza 2. Coordinador del curso 3. Presupuesto 4. Personal que impartirá el curso 5. Personal Técnico 6. Personal de limpieza 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Computadora 2. Señalador laser 3. Cañón 4. Pantalla 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Viáticos 2. Aula 3. Sillas 4. Luz 5. Servidor de agua

4.8 Factibilidad Legal

En este marco legal encontraremos los derechos de los autores consultados a fin de sustentar este proyecto, así mismo, se genera la exclusividad de los desarrolladores de este sistema que en colaboración se realizarán los ajustes pertinentes, por tanto, quedara estipulado ante la autoridad máxima de la institución y el sindicato de la misma, quedando contraindicado la distribución y la multiplicación de este documento ya sea de manera impresa o grabada.

4.9 Aspectos legales

La presente tesina tiene sus principios en base al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud (LGS). El 7 de febrero de 1984 fue Publicada en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Salud reglamentaria del párrafo tercero del Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, iniciando su vigencia el 1º de julio del mismo año, donde se establecieron y definieron las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, así como la

distribución de competencias entre la Federación y las Entidades Federativas en Materia de Salubridad General.

El Artículo 3º menciona que la investigación para la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan al:

- a) Conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos
- b) Al conocimiento de los vínculos entre las causas de enfermedad, la práctica médica y la estructura social
- c) A la prevención y control de los problemas de salud
- d) Al conocimiento y evaluación de los efectos nocivos del ambiente en la salud
- e) Al estudio de las técnicas y métodos que se recomienden o empleen para la prestación de servicios de salud
- f) A la producción de insumos para la salud.

El Artículo 13º establece que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberán prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar.

El Artículo 14º se menciona las bases conforme deberá realizarse la investigación en seres humanos:

- a) Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen
- b) Fundamentara en la experimentación previa realizada en animales, en laboratorios o en otros hechos científicos,
- c) Se deberá realizar solo cuando el conocimiento que se pretenda producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo

d) Deberán prevalecer siempre las probabilidades de los beneficiados esperados sobre los riesgos predecibles de investigación o su representante legal

f) Deberá ser realizada por profesionales de la salud tales como: Médicos, odontólogos, médico veterinario, biólogos, enfermeros, trabajador social, químicos, psicólogos, nutriólogos, que cuenten con título profesional o certificado de especialización legalmente expedido y registrado por las autoridades educativas competentes

g) Contara con el dictamen favorable de las comisiones de investigación, Ética y la de Bioseguridad

h) Se llevará a cabo cuando se tenga la autorización del titular de la institución de atención a la salud.

El Artículo 16° menciona que en las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice. En base el Artículo 17 se considera este estudio de investigación sin riesgo, pues no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que participan en el estudio.

El Artículo 18° establece que el investigador principal suspenderá la investigación de inmediato, al advertir algún riesgo o daño a la salud del sujeto en quien se realice la investigación. Así mismo será suspendida de inmediato cuando el sujeto de investigación así lo manifieste.

En base a los aspectos legales, se realizará el estudio con los profesionales de enfermería del hospital de especialidad en Morelos, bajo su consentimiento informado, autorizado y bajo confidencialidad.

La tesis se basa en la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud en documento Helsinki en el 2000, en el título 2° de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, Capítulo 1° Artículos del 13° al 27° y en la declaración

de Helsinki de la Asociación Médica Mundial y en los principios de: Autonomía, beneficencia, confidencialidad, justicia, y no maleficencia que se describen a continuación.

Autonomía: Se respetará la dignidad humana, creencias, su libertad para decidir y elegir si desean participar o no en la investigación por medio del consentimiento informado en el que constara por escrito.

Beneficencia: Se les informará a los participantes el objetivo de la investigación en beneficio del personal médico.

Confidencialidad: Se garantizará que la información recabada de manejar solo por el investigador de forma discreta y segura, no se incluirá el nombre ni otros datos que se relacionen con la persona participante.

Justicia: Se dará equidad en el actuar para la satisfacción de las necesidades sin distinción de persona, todas las enfermeras que cumplen con los criterios de inclusión son elegibles.

No maleficencia: En este estudio se prevé que no hay riesgo para el participante se procura en todo momento hacer el bien ya que se manejan aspectos de la persona los cuales serán manejados con la mayor cautela de discreción.

La realización de tesis para la salud, debe mantener aspectos éticos, que garanticen la dignidad y el bienestar del investigado, se debe proteger ante todo la vida, la salud, la intimidad y la dignidad del ser humano.

4.1 Fase IV. Evaluación

Este proyecto tendrá una estimación en tiempo de 1 año, durante el cual se llevará un control de ausentismo mensual de manera directa por cada uno de los supervisores y cada 6 meses de manera general y este a su vez se desarrollará por turno, categoría y demás factores.

Al término del primer semestre se realizará una evaluación para analizar los datos entre lo planeado y lo detectado, de esta manera, se determinará si existe una mejora, esto será a través del análisis comparativo pre y post para determinar el grado de impacto que brinda este proyecto ante la población de enfermería en este hospital, de esta manera se determinará si la intervención establecida es oportuna y eficaz para la problemática que se presenta o bien detectar si surge algún acontecimiento no esperado y que permita realizar alguna modificación durante este proceso. Así mismo, al cabo de un año, se aplicará nuevamente una evaluación del proyecto, a través del análisis de ausentismo presentado en este transcurso, pero sobre todo de la respuesta obtenida del personal, así como se consideraría una nueva encuesta de satisfacción para el personal de enfermería que se elaborara en el transcurso del periodo a fin de valorar los datos que se quisieran valorar.

Analizar los puntos entre lo planeado y lo detectado y realizar una fusión para mejorar

Determinar un periodo estimado que permita visualizar los avances de acuerdo a lo planeado, realizar una evaluación de lo implementado y analizar los avances.

4.11 CONCLUSIÓN

Este proyecto fue creado para contribuir en la disminución de ausentismo en el personal de enfermería, de acuerdo con algunos antecedentes, hace tiempo inicio la búsqueda de técnicas, estrategias, métodos, proyectos que reduzcan dicha problemática sin embargo se desconoce los resultados en su totalidad, por lo tanto, si resulta un tanto complicado mas no es imposible disminuir la incidencia dentro de la institución.

Por lo tanto es importante que consideremos este proyecto como oportunidad en el que los resultado factible en primer lugar para detectar como trabajador y persona, que las faltas laborales son notas o detonantes que argumentan fallas a nivel personal, profesional, laboral y organizacional que al detectarse y ubicarse permitirá trabajar en ello a fin de evitar reincidir constantemente, haciendo reflexión de las consecuencias que se generan de trabajador a trabajador, trabajador-paciente, trabajador-institución, es por eso que resulta importante mencionar que este proceso colaborara directamente en la mejora de la calidad humana, teniendo como prioridad evitar generar una mayor carga de trabajo y estrés al demás personal o compañeros, así como propiciar un ambiente hostil , evitar consecuencias en la calidad del cuidado. Además, cabe destacar que como institución permite detectar y generar cambios que satisfagan y estimulen al personal que se desempeña día a día, desarrollar y crear ese ímpetu de empoderamiento, competencia y reconocimiento profesional que permita contribuir al logro de la calidad en el cuidado de la salud de los niños morelenses y de sus alrededores.

Finalmente, cabe mencionar que el personal de enfermería es un ente de superación personal y profesional, que a su vez también es comprometido, solo que en ocasiones requiere ser motivado y reconocido de distintas maneras para crear un evento de causa-efecto.



CONSENTIMIENTO INFORMADO
ANEXO 1



FOLIO _____

Fecha: _____

Yo: _____ como trabajador del hospital certifico que he sido informado con la claridad y veracidad debida, respecto al proyecto de mejora para disminuir el ausentismo en el personal de enfermería en el hospital de especialidad, en el cual he sido invitado a participar; que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador contribuyendo a este proyecto de forma activa. Soy conocedor de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio laboral, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita y que no se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológico.

Que se respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mi suministrada, lo mismo que mi seguridad física psicológica.

Nombre de la(o) enfermera(o) _____

Documento de identificación y número _____

Nombre y firma de la persona que aplica el cuestionario

Nombre y firma de la persona que autoriza

Cuestionario sobre personal de enfermería que labora y participa en el
proyecto de mejora para disminuir el ausentismo.

FOLIO _____

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de preguntas de las cuales se les pide contestar o subrayar la respuesta correcta, siendo esto de manera sincera y honestamente posible, sobre la problemática que se presenta en su institución.

1. **¿Cuál es su sexo?**
 - a) Mujer
 - b) Hombre
2. **¿Cuál es su edad?** _____
3. **¿Cuántos años tiene trabajando en este hospital?** _____
4. **¿Cuál es su categoría?**
 - a) auxiliar
 - b) general
 - c) especialista
 - d) jefe de piso
5. **¿Cuál es su estado civil:**
 - a) Soltero/a
 - b) Casado/a
 - c) Unión libre
 - d) Divorciado/a
 - e) Separado/a
 - f) Viudo/a
6. **¿Cuál es su tipo de contrato?**
 - a) Base
 - b) Suplente
 - c) Régimen de ley
7. **¿Cuál es su último grado de nivel académico concluido?**
 - a) Aux. Enf
 - b) Enf. Gral.
 - c) Licenciatura
 - d) Especialista
 - e) Maestría
 - f) Doctorado
8. **¿Cuál es su turno en el que actualmente se desempeña?**
 - a) Matutino
 - b) Vespertino
 - c) Nocturno A
 - d) Nocturno B
 - e) JAD
 - f) JAN
9. **¿A qué servicio está asignado/a?**
 - a) Hospitalización
 - b) Consulta externa
 - c) Urgencias
 - d) Oncología
 - e) Ceye
 - f) Quirófano
 - g) UTIP
 - h) UCIN
 - i) Terapia respiratoria
 - j) Inhaloterapia
10. **¿Qué tiempo emplea en el traslado de su domicilio al trabajo?**
 - a) 5-15 min
 - b) 16 - 45 min
 - c) 46 – 75 min
 - d) > 76 min
11. **¿Cuál medio de transporte utiliza para ir al trabajo?**
 - a) caminando
 - b) transporte publico
 - c) vehículo particular
 - d) vehículo compartido
12. **¿Cuenta usted con otro empleo?**
 - a) no
 - b) si
13. **¿Cuántas horas labora a la semana?**
 - a) hasta 40 horas
 - b) 41 a 48 horas
 - c) 49 a 56 horas
 - d) más de 56 horas
14. **¿En los últimos seis meses se ha visto en la necesidad de ausentarse de este trabajo? Indique cuantos días**
 - a) no
 - b) si _____ días
15. **Seleccione el inciso y los motivos por los cuales ha incurrido al ausentarse en su trabajo:**
 - a) Personales: cansancio, flojera, junta escolar, salí y no me dio tiempo regresar para ir a trabajar, no encontré guardia, problemas familiares, consumo de alcohol o drogas, falta de transporte, se me hizo tarde, no tengo dinero, me quede dormida, discusión marital, se descompuso el auto
 - b) Sociales: Fiestas familiares, eventos de mis hijos, visitas, conciertos, tradiciones, eventos religiosos
 - c) Psicológicas: mobbing laboral, desmotivación
 - d) Físicas: enfermedad común, accidente, maternidad
 - e) Laboral: estrés laboral, clima inadecuado, mala relación laboral, discusiones con los compañeros

Bibliografía

1. Morales F. El ausentismo laboral tiene impacto directo en la Productividad 2018 Disponible en: <https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar/>
2. Tatamuez-Tarapues RA, Domínguez AM, Matabanchoy-Tulcán SM. Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Univ. Salud. 2019;21(1):100-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>
3. Escobar M. Duarte M. Caicedo L. García M. Valderrama A. Ausentismo Laboral por Enfermedad de Origen Infeccioso en una Institución Forense Junio 2015 Disponible en: https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4859
4. Baptista D. Méndez S. Zunino N. Ausentismo Laboral [trabajo final de grado internet] [Uruguay] Universidad de la republica de Uruguay [citado octubre 2016] disponible: http://fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.pdf
5. López Cabía D. Diccionario económico [internet] Absentismo laboral. Disponible en <https://economipedia.com/definiciones/absentismo-laboral.html#:~:text=El%20absentismo%20laboral%20consiste%20en,horas%20que%20deber%C3%ADa%20estar%20presente.&text=Como%20veremos%20m%C3%A1s%20tarde%20existen%20diferentes%20tipos%20de%20absentismo.>
6. Mesa F y Kaempffer A. 30 años de estudio sobre el ausentismo laboral en Chile una perspectiva por tipos de empresas Rev. Méd. de Chile 2014 disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v132n9/art12.pdf>
7. Balderas Pedrero M. Administración de los servicios de enfermería edición 7ª Editorial: McGraw-Hill año 2015
8. Espinosa Padrón M, Arrollo Lucas S, Domínguez Sánchez P, Martínez Becerril M, Nájera Ortiz M Absentismo laboral en Enfermería la experiencia en una institución de tercer nivel de atención en la Ciudad de México Revista Mexicana de Enfermería Permanyer [internet] 2017;1(6-14) disponible en: <http://www.innsz.mx/2018/RevistaEnfermeria/abril-2017.pdf>
9. De León D. Tipos de absentismo laboral y cómo evitarlo [internet] Binternacional 2019 Disponible en: <https://binternacional.net/tipos-de-absentismo-laboral-y-como-evitarlo/>
10. Sánchez L. Causas del ausentismo laboral [internet] [citado julio 2015] Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/causas-del-absentismo-laboral.html>
11. Ochoa Roca N. Carreño Copara M. Factores que influyen en el ausentismo laboral en el profesional de enfermería del hospital III de emergencias [trabajo final de grado

- en internet] [Perú] Universidad Nacional de Callao, 2019 disponible:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3542/CARRE%C3%91O%20Y%20OCHOA_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Cataño Saldarriaga EA, Correa González E, Berbesi Fernández DY, Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín [trabajo final de grado en internet] [Colombia] 2016 disponible en:
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00311.pdf>
 13. Velásquez Perales RA, Loli Ponce RA, Sandoval Vega MH, Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras Rev. Cubana de Enfermería 2019 disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3268/498>
 14. Pernalet M. Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- estado Carabobo [tesis]. Venezuela: Universidad de Carabobo; 2016 disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4277>
 15. Sánchez L. Causas del ausentismo laboral [Julio 2015] Disponible en:
<https://www.emprendepyme.net/causas-del-absentismo-laboral.html>
 16. De Lima L. Camillo C. Ostrovski V. Edlamar K. Ferraz L. Coelho S. Bordignon m. Absentismo en el equipo de enfermería en el ambiente hospitalario versión On-line ISSN 1695-6141 Enferm. glob. vol.13 no.36 Murcia oct. 2014
 17. Gómez Torres D, Bernardino E, Dávila Villada MS, Administrando al Factor Humano: Ausentismo de Enfermería en Unidad de Medicina Familiar Rev. cient. de enf. 2017. Disponible en: URI: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/68345>
 18. García Lirios C, Carreón Guillen J, Hernández Valdez J, Morales Flores ML Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública Red de rev. cient. De América latina 2014 48-59 disponible:
<https://www.redalyc.org/pdf/416/41630112003.pdf>
 19. Sanclemente Vinué I, Elboj Saso C, Iñiguez Berrospe T, Engagement o compromise en profesionales de enfermería variables sociodemográficas y laborales asociadas 2017 disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300400
 20. Miranda Limanchi KE Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada. [lima]2019

https://www.researchgate.net/publication/330610843_Compromiso_organizacional_y_la_intencion_de_permanencia_de_los_profesionales_de_enfermeria_en_una_institucion_de_salud_privada_Lima

21. Megías Lizancos F. El compromiso social de las enfermeras Revista portuguesa de Enfermagem de Saúde mental 2017 disponible http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16472160201700010001
22. Hernández Bonilla BE, Ruiz Reynoso AM, Ramírez Cortes V, Sandoval Trujillo SJ, Méndez Guevara LC, Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional Rev Iberoamericana para la investigación y el desarrollo Educativo 2018 DOI: 10.23913/ride. v8i16.370
23. Sanclemente Vinué I, Elboj Saso C, Iñiguez Berrozpe T Engagament o compromiso en profesionales de enfermería, variables sociodemográficas y laborales asociadas Rev., EG. 2017 <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n47/1695-6141-eg-16-47-00400.pdf>
24. Bordas Martínez MJ Gestión Estratégica del Clima Laboral [trabajo final de grado en internet] [Madrid] Universidad Autónoma de Educación a Distancia 2016 https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+concepto&ots=oZlzwZJvg3&sig=xzs_GV3tDhXmrFaWocN7hmdi-OY#v=onepage&q=clima%20laboral%20concepto&f=false
25. Uturunco Vera ML Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa Ágora Rev. Cient. 2018; 05(02):e3
26. Cristancho F, Clima laboral y su influencia en la productividad de la organización. <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>
27. Salcedo I, Romero JJ Cultura organizacional y gestión de la calidad en una empresa del estado Venezolano Rev. Venezolana de gerencia [online] conferencia 2018 74-82
28. Segredo Pérez AM, García Millán AJ, León Cabrera P, Perdomo Victoria I Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual 2017 86-89

29. Condiciones de trabajo [LFT online] disponible <https://www.gob.mx/derechoslaborales/articulos/condiciones-de-trabajo#:~:text=G>
30. Peña Estrada C La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Universidad Pontificia Comillas [Madrid] 2015. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>
31. González A La motivación para la gestora enfermera [internet] Gestión de Enfermería 2018. Disponible: <https://www.gestiondeenfermeria.com/la-motivacion-para-la-gestora-enfermera/>
32. Martínez Piédrola M Motivación, disposición, diferencia: desarrollo profesional de Enfermería UNIR Rev. 2017 <https://www.unir.net/salud/revista/noticias/motivacion-disposicion-diferencia-claves-para-el-desarrollo-profesional-en-enfermeria/549201766482/>
33. Escobar Castellanos B, Jara Concha P Filosofía de Patricia Benner; Aplicación en la formación de enfermería : propuestas de estrategia de aprendizaje [trabajo final internet] 2019 188-202 <https://doi.org/10.18800/educacion.201901.009>
34. Gómez del Pulgar M, García Madrid, Pacheco del Cerro E. González Jurado M. Fernández M, Beneit Montesinos J. Diseño y validación de contenido de la escala "ECOEnf" para la evaluación de competencias enfermeras Enferm. 2017 26 http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000300006
35. Muñiz Granoble GJ, García Martínez MA, Rodríguez Orozco CL, Sánchez Hernández CA, Sandra Toledo LB, Rebolledo Malpica DM Competencias del ser y hacer en Enfermería: revisión sistemática y análisis empírico Universidad de Guayaquil Ecuador Rev. Cubana 2019 <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3339/450>
36. Paredes Vilchis ME, País Lezcano D Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital provincial Docente Belen de Lambayegue Rev. cient. salud y vida sipanense 2015 <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>
37. Plascencia Campos A, Preciado Serrano M, Vázquez Goñi JR, Pozos Radillo B, Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco México Rev. Cubana de salud y trabajo 2016 42-46 <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=69053>

38. Gamboa Ruiz EJ Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes septiembre 04, 2010 <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
39. Campos Truyenque G, Nolberto Sifuentes VA, Coras Bendezu DM Satisfacción Profesional en trabajadores de un instituto especializado de Perú Rev. Enferm Herediana 2018 11-17 DOI: <https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
40. Mendoza Llanos R. Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público Rev. Med. Chile 2015 <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v143n8/art10.pdf>
41. Marín Samanez HS, Placencia Medina MD Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado horiz. med. [online] 2017. 42-52 <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
42. Banda Castro A. Morales Zamorano M. Venegas Lizárraga A. Hablando de empoderamiento: estudio de una muestra de género masculino en el noreste de México revista de Psicología y ciencias del comportamiento de la U.A.C.J.S. 2015 http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-18332015000100006
43. Román Calderón JP, Krikorian A, Franco Ruiz C, Betancur Gaviria A. Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados Estudios Gerenciales 2016 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316300201>
44. Orgambidez Ramos A, Moura D, De Almeida H Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral Rev. de psicología Vol. 35, 2017 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472017000100009
45. Empowerment empresarial: cómo aplicarlo, EAE Business school Harvard Deusto 2015. <https://retos-directivos.eae.es/claves-para-aplicar-con-exito-el-empowerment-empresarial/>
46. Joglar Lasa N Motivación y reconocimiento [trabajo final de grado internet] [México DF] Universidad panamericana 2014 <http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>

47. De Jacobis Esta es la importancia del reconocimiento en el trabajo Rev., Entrepreneur 2020 <https://www.entrepreneur.com/article/294339+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=mx>
48. Carrillo Martínez YV, Charris Sierra CA, Vega Suarez LF, Reconocimiento laboral en la finca bananeras la vega [trabajo final de grado internet] [Bogotá] Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano 2019 <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/7864>
49. Vázquez Solís S. Hernández Contreras F. Rodríguez Herrera J. Correlación del estado emocional con la estabilidad emocional Contribuciones a la economía <http://www.eumed.net/ce/2013/satisfaccion-laboral.html>
50. Seguel Palma F, Valenzuela Suazo S, Sanhueza Alvarado O El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. Ciencia y enfermería 21/2 2015 disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000200002
51. Quintero J. Teoría de las necesidades de Maslow disponible en: <http://doctorado.josequintero.net>
52. Raile Alligod M Modelos y teorías en enfermería Barcelona: España 9.^a ed. Elsevier 2014 602 p



Cuernavaca Mor., 27 de noviembre del 2020.
ASUNTO: Votos Aprobatorios

DRA. CLARA IRENE HERNÁNDEZ MÁRQUEZ
JEFE DEL PROGRAMA DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA
PRESENTE

Por este medio, me permito informar a usted el dictamen de los votos aprobatorios de la tesis titulada: **PLAN DE MEJORA PARA DISMINUIR EL AUSENTISMO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE PEDIATRÍA**, trabajo que presenta la **L.E.O. BERENICE BUSTOS OSORIO**, quien cursó el **POSGRADO: ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA OPCIÓN TERMINAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL CUIDADO DE LA SALUD** en la Facultad de Enfermería de la UAEM.

Lo anterior con la finalidad de continuar con los trámites administrativos correspondientes para la presentación de su examen.

ATENTAMENTE

VOTOS APROBATORIOS			
	APROBADO	CONDICIONADA A QUE SE MODIFIQUEN ALGUNOS ASPECTOS*	SE RECHAZA*
DRA. EDITH RUTH ARZMENDI JAIME			
DRA. ADESAI FERNÁNDEZ SÁNCHEZ			
DRA. CLARA IRENE HERNÁNDEZ MÁRQUEZ			
MTTA. ALMA ROSA MORALES PÉREZ			
MTTA. SABINA GARCÍA GALINDO			

*En estos casos deberá notificar al alumno el plazo dentro del cual deberá presentar las modificaciones o la nueva investigación.

dt

